

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC RODRIGUES DE ABREU
TÉCNICO EM ENFERMAGEM**

A visão dos futuros técnicos de enfermagem sobre a importância da postura profissional na assistência ao cliente

Orientador (a): Rebeca de Oliveira Moreira Souza*

Autores: Amanda Fernandes Menezes,
Eliezer Emílio Soares Agostinho,
Jennifer Letícia Araújo Silva,
Vitória Almeida do Nascimento **

Resumo: O presente estudo teve como objetivo identificar a percepção dos futuros técnicos de enfermagem da ETEC Rodrigues de Abreu sobre a importância da postura profissional na assistência ao cliente e sua aplicação na prática cotidiana. Utilizou-se como método a aplicação de questionários a estudantes dos quatro módulos do curso. A análise dos dados permitiu alcançar o objetivo proposto, evidenciando que, embora os alunos demonstrem amplo reconhecimento da relevância da ética e da postura profissional para a qualidade do atendimento, ainda há lacunas entre o conhecimento teórico e sua efetiva incorporação na prática. Os resultados revelam que, apesar da valorização dos princípios éticos, surgem dificuldades no julgamento e aplicação prática, especialmente em situações que envolvem comportamentos antiéticos, trabalho em equipe e a autogestão de erros. Esses achados reforçam a importância de estratégias pedagógicas que promovam o desenvolvimento ético, crítico e humanizado desde os primeiros módulos da formação técnica.

Palavras-chave: Postura profissional. Futuros técnicos de enfermagem.

* Professor Orientador. Professora Orientadora. Graduada em Enfermagem. Mestre em Saúde Coletiva. Licenciada e docente do Curso Técnico em Enfermagem rebeca.souza54@etec.sp.gov.br

** Técnico em Enfermagem, na Etec Rodrigues de Abreu – amanda_fmenezes@hotmail.com, jenniferleticiaaraujo90@gmail.com, maron_eliezer@hotmail.com, vitoriaalmnasc987@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A postura profissional é o conjunto de atitudes e comportamentos considerados apropriados ao exercício da profissão, principalmente no que diz respeito às competências, ética e responsabilidade.(PEREIRA, 2021) No ambiente hospitalar, a postura do profissional é um dos pilares fundamentais para a construção de uma assistência de qualidade humanizada, permitindo uma relação de confiança que se estabelece com os pacientes.(PEREIRA, 2021)

Essa relação pauta-se em princípios comprometidos com respeito à sua integridade, dignidade e privacidade conforme preconizado no código de ética de enfermagem, impactando diretamente na percepção do paciente sobre a enfermagem.(Resolução COFEN nº564/2017) Dessa forma, no contexto de uma assistência em que o cliente se encontra vulnerável e dependente do cuidado oferecido pela equipe de enfermagem, a postura profissional do técnico de enfermagem assume uma importância ainda maior, a fim de preservar a integridade do paciente.

A falta de empatia, o descaso ou a negligência ética, por outro lado, podem afetar negativamente essa percepção, reduzindo a confiança do paciente para com o profissional e a valorização social da enfermagem. Nesse viés, esse trabalho buscou identificar o quanto a conduta ética no atendimento realizado pelos técnicos de enfermagem reduz a confiança do paciente para com o profissional e a valorização social da enfermagem na visão dos futuros técnicos de enfermagem, partindo das condutas negativas observadas durante o período de realização do estágio no semestre passado, fatos que foram corroborados com reportagens e leitura de artigos científicos com abordagem para a postura profissional. Diante desse contexto, questionamos: Qual a percepção dos futuros técnicos de enfermagem quanto a sua práxis diária no atendimento ao cliente?

Em resposta, os estudantes se consideram éticos e capacitados, entretanto, é notável que ainda existem falhas na conduta ética oferecida pelos profissionais já formados.

Analisando como a atitude profissional influencia diretamente na qualidade do atendimento, percebeu que situações antiéticas ainda são observadas em diversos contextos, como por exemplo, os casos em que profissionais de saúde registram

fotos de pacientes sem fins terapêuticos ou educativos, sem seu consentimento e desrespeitando a sua privacidade. Atitudes como essa, também comprometem a confiança na instituição e na equipe de saúde, ao escrever essa pesquisa, pretendemos provocar reflexões quanto a importância da postura profissional na prestação de assistência e na valorização da profissão e motivá-los à busca pelo aperfeiçoamento da profissão, condizente a uma atuação mais humanizada e propondo práticas e intervenções que promovem a assistência e contribuindo para o desenvolvimento de um ambiente acolhedor e eficiente.

2 OBJETIVO

A proposta do presente artigo foi identificar o quanto os futuros técnicos de enfermagem se consideram éticos e se essa teoria se faz presente nas práticas do dia a dia.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O método de abordagem utilizado neste artigo foi o hipotético dedutivo, que teve como problemática a percepção dos futuros técnicos de enfermagem quanto a sua práxis diária no atendimento ao cliente e como hipótese os estudantes se consideram, éticos e capacitados, entretanto, é notável que ainda existem falhas na conduta ética oferecida pelos profissionais já formados. Para contextualizar a problemática na luz da literatura efetuou-se busca de artigos já publicados nas bases de dados SciELO e Google Acadêmico, no mês de fevereiro 2025, após a leitura desse, os autores consideraram relevante explicar o problema evidenciando dados quantitativo, para isso definiu os como população alvo os 112 alunos matriculados no Curso Técnico em Enfermagem em uma determinada instituição. Para o levantamento de dados em campo, os autores formularam um questionário (Apêndice A) composto por vinte e cinco questões de múltipla escolha sobre ética na prática, ambiente e comunicação, com o intuito de identificar a visão dos futuros técnicos de enfermagem sobre conduta ética, e postura profissional. As coletas ocorreram nos dias 24/03/2025 e 28/03/2025, com os questionários sendo entregues de forma impressa e realizada presencialmente na sala de aula para os alunos matriculados na Escola Técnica Rodrigues de Abreu, situada em Bauru, São Paulo,

nesse dia antes de aplicar o instrumento todos os participantes foram convidado a participar, sendo informado do TCLE (Apêndice B). A amostra foi composta por 89 alunos matriculados no Curso Técnico em Enfermagem, sendo 25 alunos matriculados no 1º módulo; 21 alunos matriculados no 2º módulo, 27 alunos matriculados no 3º módulo e 16 alunos matriculados no 4º módulo. Os dados obtidos passaram por análise quantitativa que tem como objetivo medir relações entre variáveis por associação e obter informações sobre determinada população, com abordagem descritiva. (Gil,2002).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

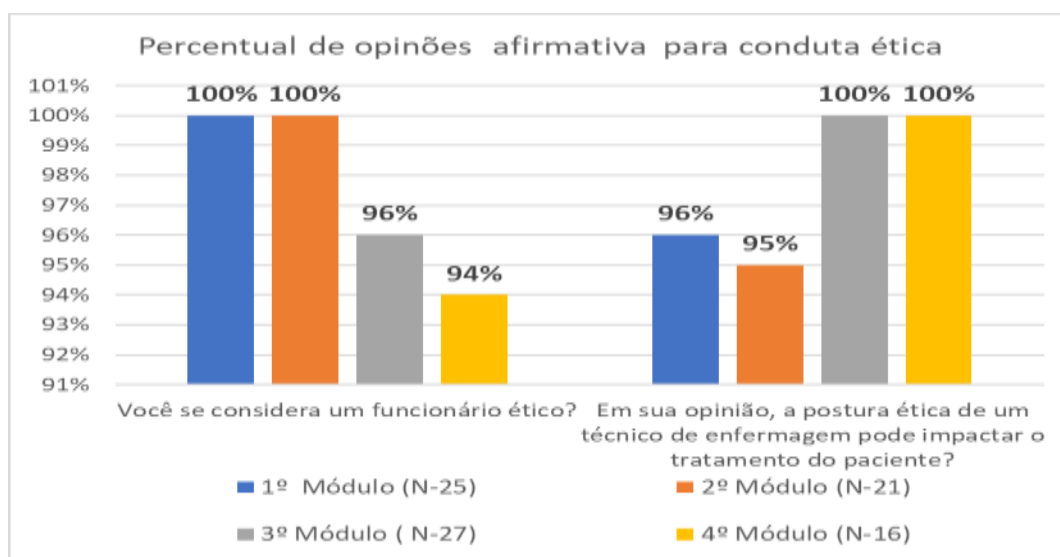
O curso Técnico em Enfermagem do Centro Paula Souza está estruturado em quatro módulos sequenciais. No 1º Módulo, os alunos são introduzidos aos fundamentos da profissão com disciplinas como Semiotécnica em Enfermagem, Fundamentos de Enfermagem, Saúde Coletiva I, Proteção e Prevenção em Enfermagem, Enfermagem em Clínica Médica e Cirúrgica I, Enfermagem em Centro Cirúrgico e Assistência à Saúde da Mulher e da Criança I. Este módulo é inteiramente teórico-prático em laboratório e não inclui estágio supervisionado.

No 2º Módulo, os estudantes obtêm a qualificação como Auxiliares de Enfermagem e iniciam os estágios supervisionados. As disciplinas incluem Procedimentos de Enfermagem, Enfermagem em Clínica Médica e Cirúrgica II, Saúde Coletiva II, Primeiros Socorros, Ética e Gestão em Enfermagem, Enfermagem Gerontológica e Geriátrica, Enfermagem em Centro Cirúrgico e Central de Material, além de Linguagem, Trabalho e Tecnologia. Nesse viés, a disciplina de ética começa a ser abordada logo no 2º Módulo. O 3º Módulo, sem certificação técnica, aprofunda competências específicas com disciplinas como Enfermagem em Urgência e Emergência, Saúde Mental, Enfermagem em UTI, Vigilância em Saúde, Gestão em Saúde e Planejamento do TCC, além de aulas práticas e estágios supervisionados. Por fim, o 4º Módulo conclui a formação com a habilitação como Técnico em Enfermagem, incluindo disciplinas como Enfermagem em Oncologia, Enfermagem Domiciliária, Relações Humanas no Trabalho, Saúde e Segurança Ocupacional, e o Desenvolvimento do Trabalho de

Conclusão de Curso. A carga horária prática e os estágios são intensificados, consolidando a atuação profissional em diferentes níveis de atenção à saúde.

A ética na enfermagem é um conjunto de normas e princípios que orientam a conduta dos profissionais de enfermagem, essa ética visa garantir a segurança dos pacientes e da sociedade, a qualidade do cuidado e a proteção dos profissionais. De acordo com o Conselho Federal de Enfermagem, um profissional ético é aquele que respeita os direitos dos pacientes, guarda sigilo profissional, atua com responsabilidade, empatia, justiça e compromisso com o bem-estar do indivíduo e da coletividade (COFEN, 2017). No Gráfico 1A há 2 variáveis para serem observadas, a *“Você se considera um funcionário ético?”*, nota-se que o 1º e 2º módulo 100% se consideram éticos, e o 3º módulo teve um percentual de 96% e o 4º módulo com um percentual de 94% que se consideram. Já para a abordagem em sua opinião postura ética de um técnico de enfermagem pode impactar no tratamento de um paciente? Aqui verificamos que o percentual se inverte sendo 100% afirmativa para o 3º e 4º módulo e 96% para o 1º módulo e 95% para o 2º módulo. Diante desse resultado podemos inferir que os alunos do 1º e 2º módulo levaram em consideração a percepção ética sobre a perspectiva de sua profissão atual e os alunos do 3º e 4º módulo devido maior familiaridade com a profissão de enfermagem e com as disciplinas que abordam a postura ética na enfermagem, utilizaram desse subsídio para responder as duas variáveis. Para a variável em sua opinião a postura ética de um técnico de enfermagem pode impactar no tratamento de um paciente? exige uma análise mais crítica e contextualizada, considerando o ambiente de trabalho, os conhecimentos adquiridos e as experiências práticas. Ressalta-se que os alunos do 1º módulo ainda não possuem a disciplina teórica de Ética em sua formação, o que limita seu embasamento conceitual, ao passo que os alunos do 2º módulo estão cursando a disciplina de Ética e iniciando as atividades de estágio, o que contribui para uma visão mais concreta sobre a aplicação dos princípios éticos na prática profissional. A média de acerto de pontuação para a amostragem geral no Gráfico 1A foi 97,5 para a variável *“você se considera um funcionário ético?”* E 97,75 para a variável *“já para a variável “Em sua opinião, a postura ética de um técnico de enfermagem pode impactar tratamento do paciente?”* Dentre a média por módulo a mais baixa (97) foi do 4º módulo.

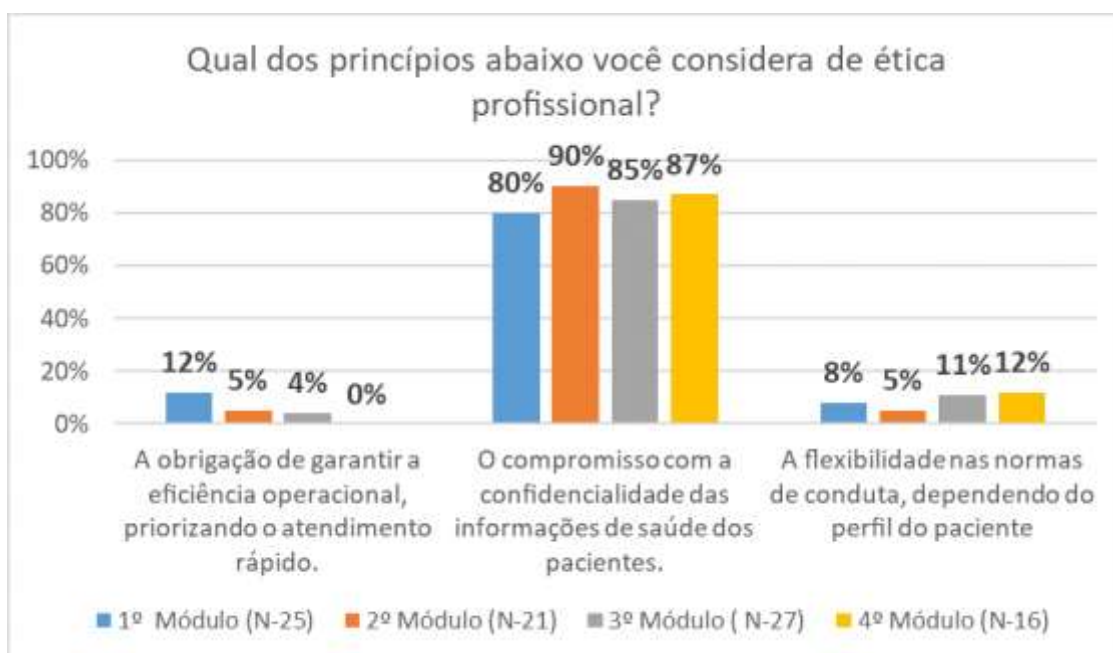
Gráfico 1 A- Percentual afirmativo dos alunos entrevistado sobre ser ético e o impacto da ética no tratamento de um paciente



Fonte: Autores, 2025.

A Resolução Cofen 564/2017 define que os princípios fundamentais para os princípios éticos na profissão de enfermagem são: compromisso com a saúde da pessoa, família e coletividade, atuação com autonomia e competência técnica-científica, participação na defesa de políticas públicas de saúde, respeito aos direitos humanos e à dignidade, Condições de trabalho justas e seguras. Portanto os valores éticos na atuação profissional da enfermagem integrados ao código, especialmente em artigos relacionados a direitos, deveres e responsabilidades são: justiça, equidade e resolutividade, dignidade, honestidade e lealdade, prudência, respeito, solidariedade e diversidade e sigilo profissional e responsabilidade pelas próprias ações. No Gráfico 1 B, verificamos que todos os alunos sabem o princípio básico para a ética, todos pontuaram acima de 80%, apenas o 1º módulo pontuou 80%, o 2º módulo pontuou 90% e 4º módulo 87%. A média geral de acertos para a população amostral entrevistada no gráfico 1 B foi de 85,5.

Gráfico 1 B – Percentual de resposta dos alunos quanto ao conceito da ética profissional na enfermagem

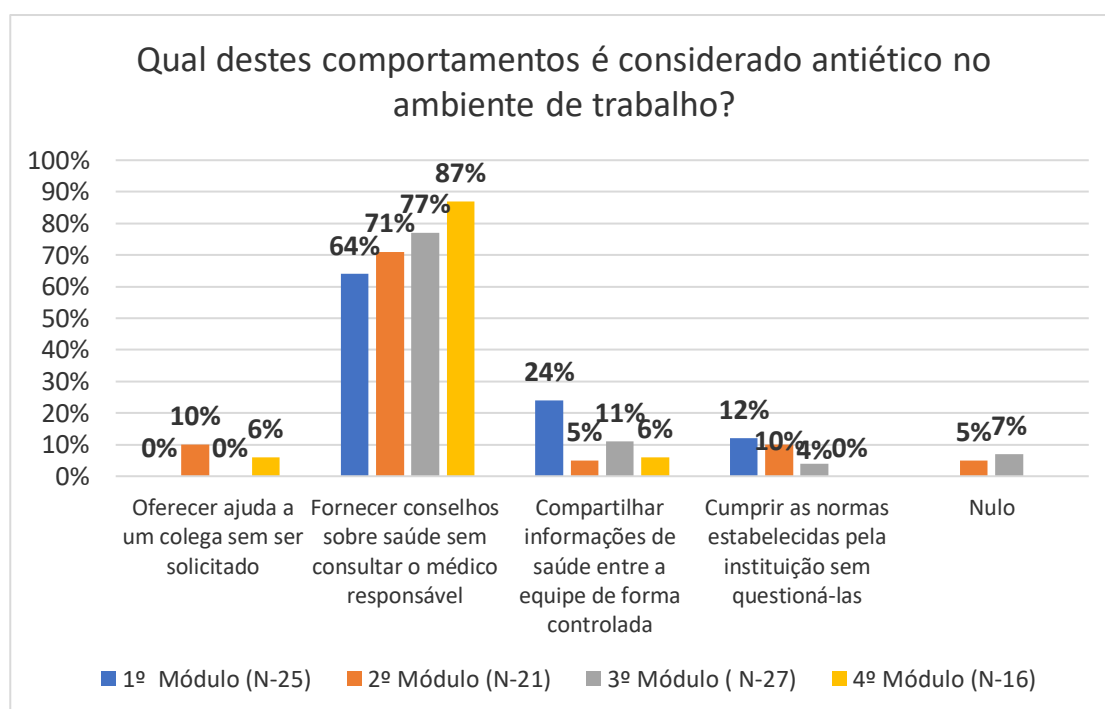


Fonte: Autores, 2025.

São exemplos de comportamentos antiéticos na enfermagem: Quebra de sigilo e exposição indevida de pacientes: divulgar prontuários ou imagens de pacientes em redes sociais ou aplicativos sem autorização expressa e compartilhar dados identificáveis de exames ou imagens clínicas sem consentimento; Falsificação, adulteração ou omissão de dados: alterar estatísticas ou informações relevantes para benefício próprio ou institucional e omitir informações ou dar declarações falsas ao Conselho Regional ou técnicos legalmente habilitados; Plágio ou apropriação indevida de trabalhos: usar dados, ideias ou produções técnico-científicas de outra pessoa sem referência ou autorização, Inserir indevidamente seu nome como autor ou coautor em pesquisa ou artigo; Excesso de autonomia e exercício irregular de funções: delegar atividades exclusivas do enfermeiro a técnicos, estudantes ou familiares (exceto em emergência), eximir-se de responsabilidade por atos cometidos sob sua supervisão, mesmo não executando diretamente; Corrupção e vantagem indevida: Receber suborno, vantagem ou benefício indevido para priorizar ações de enfermagem, usar posição hierárquica ou acesso a recursos para obter benefícios pessoais ou para terceiros; Violação da dignidade, respeito e direitos

humanos: difamar, ofender ou praticar injúria, calúnia ou discriminação contra pacientes, colegas ou instituições; Conduta imprudente, negligente ou imperita, executar procedimentos sem possuir capacitação, protocolos ou autorização (ex.: retirada de colar cervical etc.), Agir com negligência ao lidar com medicamentos de alto risco ou situações críticas.(COFEN,2017). No gráfico 1C observamos que os alunos entrevistados tem dúvidas sobre o que seria comportamento antiético nas opções proposta, a média geral para a pontuação correta foi 74,75. O menor percentual de acerto foi do 1ºmódulo 64%; seguida do 2ºmódulo 71%. 3ºmódulo 77% e o maior percentual de acerto foi o do 4ºmódulo 87%. Chama a atenção a pontuação do 2ºmódulo pois estão vivenciados o teórico e prático (estão tendo aula sobre o código de ética e em campo de estágio, onde é muito cobrado comportamento ético)

Gráfico 1 C – Percentual de resposta dos alunos sobre sua capacidade de julgamento tendo como base o conceito da ética profissional na enfermagem



Fonte: Autores, 2025.

A falta de postura profissional em enfermagem pode afetar diretamente a qualidade do atendimento prestado ao paciente, bem como resultar em falhas de comunicação, erros médicos e até mesmo conflitos entre os profissionais de

saúde. O estudo realizado por DE ASSIS RIBEIRO em 2020 buscando explorar a incivilidade cotidiana entre colegas de enfermagem, incluindo agressões verbais, boatos e falta de apoio profissional, concluiu que o comportamento incivil faz parte da rotina diária dos profissionais de enfermagem, causando prejuízo tanto para os trabalhadores como para a instituição de saúde. Torna-se importante que esse assunto seja amplamente discutido nas instituições, com foco na redução da incivilidade entre os enfermeiros e demais profissionais da saúde. O resultados da pesquisa (Gráfico 2 A) A corrobora com a pesquisa, visto que o percentual mais baixo está com os alunos matriculados no 1ºmódulo 80%, 2ºmódulo 90% 3ºmódulo 96% e 4ºmódulo 100%, nota-se que conforme foi aumentando a experiência dos alunos com o curso e consequentemente com os profissionais atuantes maior é o percentual de afirmação. A média total dos alunos entrevistados que afirmaram ter presenciado situações com ausência de postura profissional no trabalho foi de 91,5.

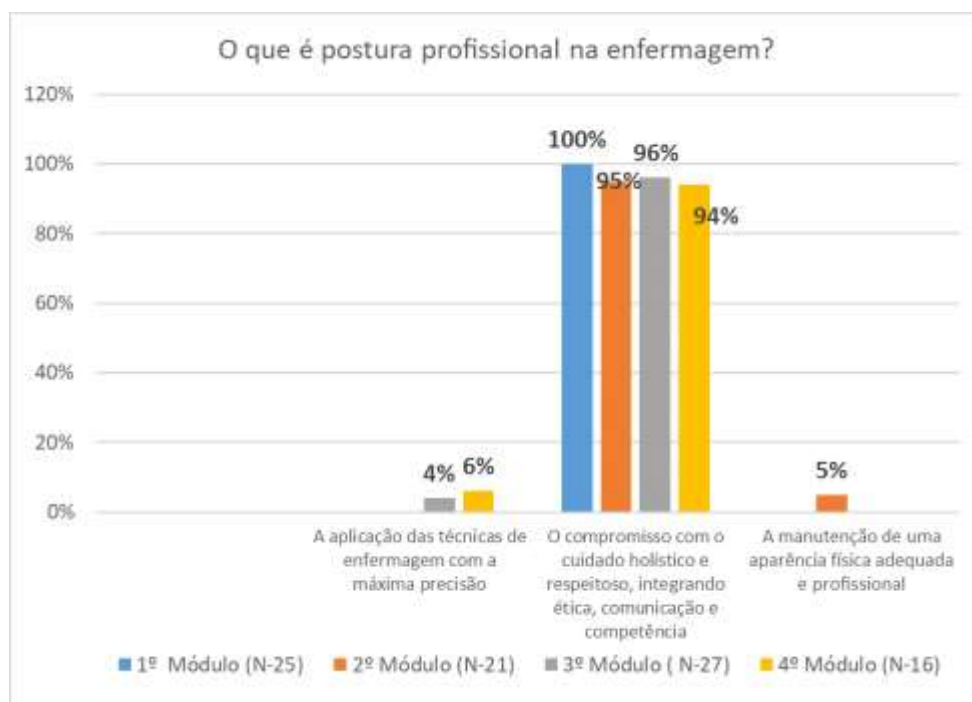
Gráfico 2 A– Percentual de resposta afirmativa sobre o quanto os alunos entrevistados contemplaram comportamento inadequado de um colega de trabalho com relação à postura profissional



Fonte: Autores, 2025.

A postura profissional na enfermagem refere-se ao conjunto de comportamentos, atitudes e valores que norteiam os enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem no ambiente de trabalho, garantindo uma atuação ética, humanizada, competente e segura. Com base na literatura e em referências acadêmicas, podemos definir que é o cumprimento das normas legais, manter sigilo profissional e defender os direitos dos pacientes, ter empatia, dignidade, atenção à autonomia e uma visão holística do paciente, ter conhecimento científico, postura crítica e reflexão contínua do fazer profissional, ter uma forma de se apresentar — verbal, não-verbal e corporalmente — que influencia a relação terapêutica e a confiança com pacientes e equipe e por fim ter coesão interprofissional, respeito e colaboração com a equipe, além de alinhamento com políticas e os valores da organização. No Gráfico 2 B, é perceptível que os alunos entrevistados sabem o que postura profissional na enfermagem, o 1º módulo se destaca com 100% seguido pelo 3º módulo com 96%, depois o 2º módulo com 95% e por fim o 4º módulo com 94%, a média geral de acertos para a população entrevistada foi de 96,2.

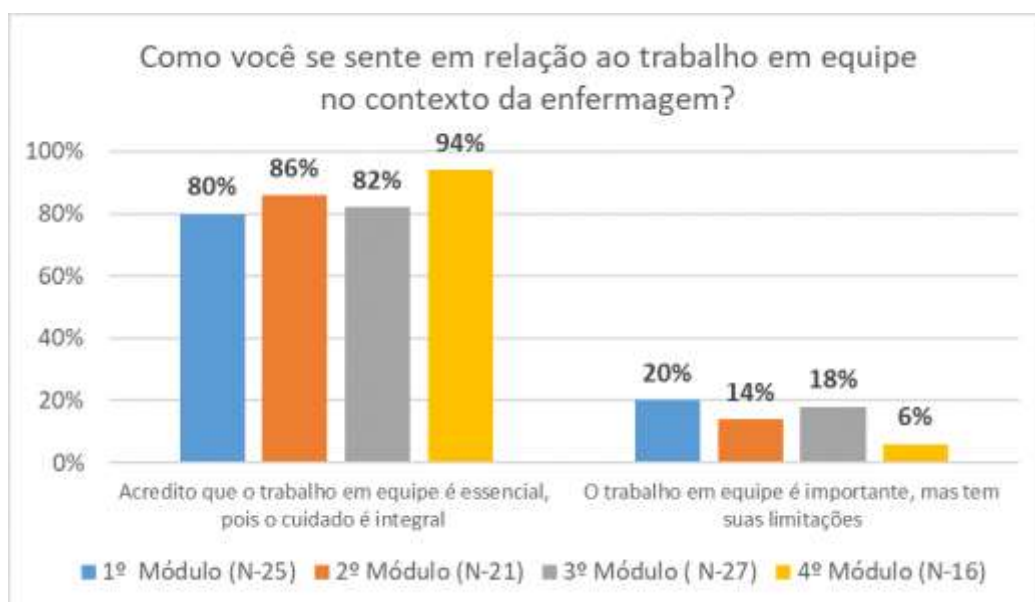
Gráfico 2 B - Percentual de respostas dos alunos sobre o conceito para postura profissional



Fonte: Autores, 2025.

Segundo Peduzzi, 2001 o trabalho em equipe é uma modalidade de trabalho coletivo, construída por meio da relação recíproca entre múltiplas intervenções técnicas e a interação dos profissionais, configurando, por meio da comunicação, a articulação das ações e a cooperação. São características fundamentais para o trabalho em equipe comunicação eficaz, não há cuidado de qualidade sem compartilhamento de informações, reponsabilidade coletiva ou seja, é uma das características pilares na enfermagem a autonomia profissional e a colaboração, complementariedade de saberes, reconhecer que estamos sempre aprendendo, só com essa abertura é possível tomada de decisão consensual e planejamento conjunto e por fim, talvez o mais importante é o clima da equipe, não há clima se equipe se não houver presente os seguintes ingredientes confiança, sinergia e coordenação entre os membros. No gráfico 3 verificamos que o percentual de alunos que escolheram a opção do trabalho em equipe está acima de 70%, contudo, chama a atenção os 58% que escolheram a resposta que o trabalho em equipe é importante, mas tem suas limitações, para o cuidado. Sim, certamente há limitações, afinal somos humanos cuidado de humanos, é importante destacar que não há cuidados de qualidade e completo sem equipe. A média geral dos alunos que acreditam que trabalho em equipe é essencial para a integralidade do cuidado foi 85.5

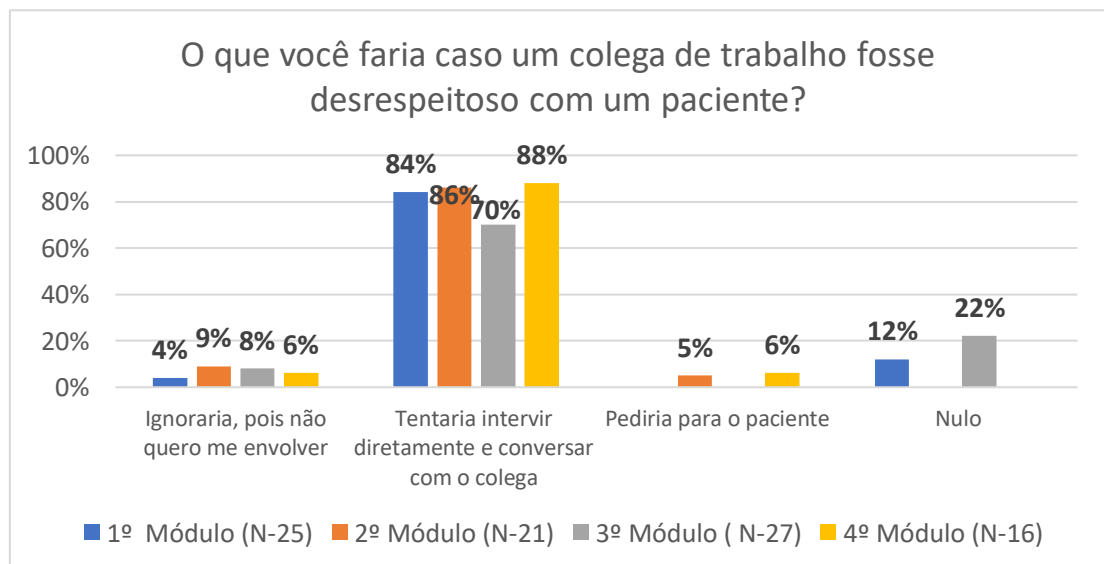
Gráfico 3 – Percentual de resposta dos alunos sobre a percepção individual, quando a característica do trabalho de enfermagem



Fonte: Autores, 2025.

A conduta ética ao presenciar um colega cometendo um erro — especialmente na área da enfermagem — deve equilibrar responsabilidade profissional, respeito ao colega e compromisso com a segurança do paciente, envolve abordagem direta e respeitosa, isso é, conversar com o colega em particular, de forma respeitosa, sem julgamento ou exposição pública, buscando entender a situação e oferecendo apoio para a correção. No artigo Art. 18 está escrito “É direito do profissional de enfermagem: [...] recusar-se a executar atividades que infrinjam princípios éticos, legais ou técnicos.” E no Art. 25 diz “É dever do profissional: comunicar à chefia imediata e ao serviço de fiscalização do conselho qualquer fato que infrinja este Código.” (COFEN nº 564/2017). No gráfico 4 observamos que os alunos entrevistados obtiveram um percentual correto acima de ou igual a 70% sendo 1º módulo (84%), 2º módulo (86%), 3º módulo (70%) e 4º módulo (88%). A média geral de pontuação dos entrevistados para a resposta correta foi de 82.

Gráfico 4 – Percentual de resposta dos alunos sobre qual seria a sua conduta ao presenciar a conduta desrespeitosa de um colega seu para com o paciente.



Fonte: Autores, 2025.

Com supracitado o técnico de enfermagem deve de acordo com o artigo 25 comunicar a chefia imediata e o ao serviço de fiscalização do conselho qualquer fato que infrinja este Código. Admitir um erro, é um ato de responsabilidade ética,

maturidade profissional e compromisso com a segurança do paciente. Trata-se de um comportamento que vai além da honestidade pessoal, é uma atitude essencial à qualidade da assistência e à confiabilidade no trabalho em equipe. Admitir o erro permite corrigir rapidamente o dano ou prevenir consequências mais graves. O silêncio pode agravar riscos. A omissão do erro, além de antiética, compromete a segurança do paciente e quebra a confiança na equipe de saúde. (FERREIRA et al., 2020). No gráfico 5 verifica-se que o 1º e o 3º módulo são os que mais tem dificuldade em admitir erros sendo 92% e 88% respectivamente, já os 100% dos alunos entrevistado afirmam admitir o erro e assumir a responsabilidade, buscando corrigir o problema. A média geral dos alunos entrevistados que afirmam admitir o erro foi de 95.

Gráfico 5 – Percentual de respostas dos alunos sobre sua conduta ética e profissional ao cometer um erro no cuidar



Fonte: Autores, 2025.

O objetivo do trabalho de identificar o quanto os futuros técnicos de enfermagem se consideram éticos e se essa teoria se faz presente nas práticas do dia a dia, foi alcançado, nos gráficos 1 A, 1 B e 1 C foram realizado questionamentos sobre ética e postura ética, nos gráficos 1 A o qual verificava o julgamento dos entrevistados sobre si, e sua conduta a média geral foi de 97,75, a média geral para a alternativa correta cai quando exigiu dos entrevistados o

conhecimento sobre princípios éticos(Gráfico 1B), nesse sentido a capacidade de julgamento também é errônea (Gráfico 1C). A média para geral para o Gráfico 1B foi de 85,5 e para o Gráfico 1C foi de 74,75, esses dados evidenciam que há uma divergência da visão dos alunos sobre o seu comportamento e o referencial teórico para ética. Os Gráficos 2 A e 2 B abordou comportamento inadequado dos profissionais aqui, observa a média de acertos é maior foi de 96,2 para o conceito o que é postura profissional e 91,5 para o julgamento de ter presenciado situações de comportamentos com postura inadequados. Os Gráficos 3 e 4 verificou um dos pilares da atuação na enfermagem o trabalho em equipe e a conduta em situações critica na equipe algo muito comum no dia a dia, a média para o gráfico 3 foi 85.5 e a do Gráfico 4 foi de 82. No gráfico 5 verificou o olhar dos alunos entrevistado sobre a autogestão do erro e a média geral foi de 95. Diante desses resultados, conclui que a percepção dos futuros técnicos de enfermagem quanto a sua práxis diária no atendimento ao cliente, é falha, no conhecimento sobre o código de ética da profissão e a importância da postura profissional para uma assistência de qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos evidenciam que os futuros técnicos de enfermagem da ETEC Rodrigues de Abreu possuem uma compreensão geral da importância da postura profissional e reconhecem sua relevância para a construção de uma assistência ética, segura e humanizada. No entanto, também ficou evidente que, apesar do conhecimento teórico sobre ética e comportamento profissional, há dificuldades na aplicação prática desses princípios, especialmente quando confrontados com situações reais no ambiente de trabalho.

Essa disparidade entre o saber e o fazer não deve ser interpretada como falha individual, mas como reflexo dos desafios da formação técnica em enfermagem. A transposição do conteúdo ético para a prática demanda mais do que conhecimento: requer maturidade, reflexão contínua e ambientes de aprendizagem que estimulem o pensamento crítico e o posicionamento ético frente a dilemas cotidianos.

Dessa forma, este estudo reforça a necessidade de fortalecer o processo formativo por meio de metodologias ativas que envolvam estudos de caso,

simulações realísticas e discussões de situações vividas nos estágios. A inserção transversal e progressiva da temática ética ao longo dos módulos do curso pode contribuir significativamente para a consolidação de uma postura profissional consistente, empática e comprometida com os princípios do cuidado.

Em síntese, este trabalho contribui para ampliar a reflexão sobre a formação técnica em enfermagem, propondo caminhos que favoreçam o desenvolvimento de profissionais não apenas tecnicamente preparados, mas também eticamente responsáveis e sensíveis às demandas humanas da assistência.

The perspective of future nursing technicians on the importance of professional behavior in customer care

Abstract: This study aimed to identify the perception of future nursing technicians from ETEC Rodrigues de Abreu regarding the importance of professional behavior in client care and its application in daily practice. Questionnaires were administered to students from all four modules of the course as the chosen method. The data analysis allowed the proposed objective to be achieved, revealing that, although students demonstrate broad recognition of the relevance of ethics and professional conduct for the quality of care, there are still gaps between theoretical knowledge and its effective application in practice. The results show that, despite valuing ethical principles, students face difficulties in judgment and practical application, especially in situations involving unethical behavior, teamwork, and error management. These findings highlight the importance of pedagogical strategies that foster ethical, critical, and humanized development from the early stages of technical training.

Keywords: *Professional behavior. Future nursing technicians*

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Brasília, 2004. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao.pdf. Acesso em: 19 nov. 2024.

BRASIL DE FATO. **Conselho Federal investiga enfermeira que ameaçou vazar dados de paciente vítima de estupro**. 27 jun. 2022. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2022/06/27/conselho-federal-investiga-enfermeira-que-ameacou-vazar-dados-de-paciente-vitima-de-estupro/>. Acesso em: 17 fev. 2025.

G1. **Klara Castanho: veja a íntegra da carta aberta sobre estupro, gravidez e adoção**. 26 jun. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/pop-arte/noticia/2022/06/26/klara-castanho-veja-a-integra-da-carta-aberta-sobre-estupro-gravidez-e-adocao.ghtml>. Acesso em: 17 fev. 2025.

G1. **Enfermeira posta foto de paciente com ferimentos expostos e legenda “eu no meio-dia mais cozinheira” e é demitida do maior hospital de RR**. 9 maio 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2024/05/09/enfermeira-posta-foto-de-paciente-com-ferimentos-expostos-e-legenda-eu-no-meio-dia-mais-cozinheira-e-e-demitida-do-maior-hospital-de-rr.ghtml>. Acesso em: 17 fev. 2025.

Gil, Antônio Carlos. Como elaborar Projeto de Pesquisa. **Editora Atlas**. 4ª edição. São Paulo, 2002.

DE ASSIS RIBEIRO, Benedita Gonçalves et al. Incivilidade no processo de trabalho da enfermagem. **Enfermagem em Foco**, v. 11, n. 2, 2020.

FERREIRA, T. L.; SILVA, R. M. O papel dos princípios éticos na enfermagem. **Revista de Enfermagem e Saúde Coletiva**, Brasília, v. 9, n. 2, p. 72-78, 2024.

COSTA, L. S.; SOUZA, P. F. Ética e desafios emocionais no atendimento hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem Clínica**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 67-75, 2023.

PEDUZZI, Marina et al. Trabalho em equipe na perspectiva da gerência de serviços de saúde: instrumentos para a construção da prática interprofissional. **Physis: revista de saúde coletiva**, v. 21, p. 629-646, 2011.

SANTANA, Lucas Carvalho; FERREIRA, Lúcia Aparecida; SANTANA, Lenniaara Pereira Mendes. Estresse ocupacional em profissionais de enfermagem de um hospital universitário. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, p. e20180997, 2020.

7 APÊNDICE

Apêndice -A Instrumento de pesquisa

1. Você se considera um funcionário ético?

☐ Sim ☐ Não

2. Qual dos princípios abaixo você considera de ética profissional?

☐ A obrigação de garantir a eficiência operacional, priorizando o atendimento rápido

☐ O compromisso com a confidencialidade das informações de saúde dos pacientes

☐ A prioridade em reduzir custos para a instituição de saúde, mesmo que isso impacte o atendimento

☐ A flexibilidade nas normas de conduta, dependendo do perfil do paciente

3. O que é postura profissional na enfermagem? *

☐ Seguir apenas as regras administrativas e focar na execução técnica

☐ A aplicação das técnicas de enfermagem com a máxima precisão

☐ O compromisso com o cuidado holístico e respeitoso, integrando ética, comunicação e competência

☐ A manutenção de uma aparência física adequada e profissional

4. Em sua opinião, a postura ética de um técnico de enfermagem pode impactar o tratamento do paciente?

☐ Sim ☐ Não

5. Qual destes comportamentos é considerado antiético no ambiente de trabalho?

☐ Oferecer ajuda a um colega sem ser solicitado

☐ Fornecer conselhos sobre saúde sem consultar o médico responsável

☐ Compartilhar informações de saúde entre a equipe de forma controlada

☐ Cumprir as normas estabelecidas pela instituição sem questioná-las

6. Você considera a confidencialidade das informações de saúde do paciente importante?

☐ Sim ☐ Não

7. Você já presenciou um comportamento inadequado de um colega de trabalho com relação à postura profissional?

☐ Sim ☐ Não

8. Quando você está com dúvida sobre um procedimento, o que deve fazer? *

☐ Ignorar a dúvida, pois o procedimento é de baixo risco

☐ Consultar um colega mais experiente ou supervisor, buscando aprender com a situação

☐ Tentar realizar o procedimento da melhor maneira possível, mesmo sem certeza

☐ Delegar a tarefa para outra pessoa mais qualificada

9. Você acredita que a postura profissional pode melhorar o ambiente de trabalho?

☐ Sim ☐ Não

10. Em sua opinião, a relação de confiança entre o técnico de enfermagem e o paciente é essencial para um bom atendimento?

☐ Sim ☐ Não

11. Qual é a importância de uma postura ética em situações de conflito entre a equipe de saúde?

- ☐ A postura ética não tem importância, pois o conflito deve ser resolvido por outros meios
- ☐ A postura ética ajuda a resolver conflitos de maneira construtiva e respeitosa
- ☐ A postura ética deve ser mantida apenas com o paciente, não com a equipe
- ☐ O conflito deve ser ignorado até que se resolva sozinho

12. Qual atitude você deve ter ao perceber que um paciente não está confortável durante um procedimento?

- ☐ Ignorar, já que o procedimento é necessário para a recuperação
- ☐ Continuar o procedimento sem interrupções para evitar atrasos
- ☐ Parar o procedimento e investigar a causa do desconforto
- ☐ Acelerar o procedimento para terminar logo

13. Como você reage ao ser confrontado por um paciente sobre um erro cometido?

- ☐ Tento justificar o erro explicando a situação
- ☐ Admito o erro de forma honesta, assumindo a responsabilidade e buscando corrigir
- ☐ Culpo outra pessoa pela falha
- ☐ Ignoro o confronto e sigo com o atendimento

14. O que caracteriza uma boa postura profissional? *

- ☐ Manter uma comunicação clara e respeitosa com os pacientes e a equipe
- ☐ Fazer o trabalho de forma rápida e eficiente, sem se preocupar com detalhes
- ☐ Respeitar apenas as normas administrativas da instituição
- ☐ Evitar interações pessoais com os pacientes

15. Você acredita que o respeito à individualidade do paciente é fundamental para a postura profissional?

- ☐ Sim
- ☐ Não

16. Em sua opinião, qual é a relação entre ética profissional e qualidade no atendimento?

- ☐ Nenhuma relação
- ☐ A ética compromete a qualidade do atendimento, já que demora mais
- ☐ A ética melhora a qualidade do atendimento, pois estabelece uma relação de confiança
- ☐ A ética é secundária, o importante é a eficiência no atendimento

17. Como você se sente em relação ao trabalho em equipe no contexto da enfermagem?

- ☐ Acredito que o trabalho em equipe é essencial, pois o cuidado é integral
- ☐ Prefiro trabalhar sozinho, pois consigo me concentrar melhor
- ☐ Não vejo a necessidade de trabalho em equipe, posso ser mais eficiente sozinho
- ☐ O trabalho em equipe é importante, mas tem suas limitações

18. O que você faria caso um colega de trabalho fosse desrespeitoso com um paciente?

- ☐ Ignoraria, pois não quero me envolver
- ☐ Tentaria intervir diretamente e conversar com o colega
- ☐ Repreenderia o colega na frente do paciente
- ☐ Pediria para o paciente

19. Qual a postura que um técnico de enfermagem deve ter ao lidar com pacientes em situações de vulnerabilidade?

- () Ser compreensivo e buscar entender as necessidades do paciente, com empatia
- () Ignorar suas vulnerabilidades e tratar todos os pacientes de forma igual
- () Priorizar as necessidades técnicas sem considerar o lado emocional
- () Mostrar autoridade para que o paciente se sinta seguro

20. Você considera importante se atualizar constantemente sobre ética e postura profissional na enfermagem?

- () Sim, a ética e a postura profissional são dinâmicas e devem ser revistas continuamente
- () Sim, mas apenas se surgirem novas normas e regulamentos
- () Não, a formação inicial é suficiente
- () Não, não vejo necessidade de atualizações constantes

21. Você acredita que a postura ética deve ser mantida fora do ambiente de trabalho também?

- () Sim, pois a postura ética é uma responsabilidade contínua
- () Não, a ética é importante apenas dentro do ambiente de trabalho
- () Sim, mas apenas se houver uma relação direta com a enfermagem
- () Não, fora do trabalho o comportamento pessoal não deve ser restrito pela ética profissional

22. Qual destas situações requererá uma postura profissional mais rigorosa?

- () Quando o paciente é de baixo risco e o procedimento é simples
- () Quando o paciente está em estado crítico e a situação exige rapidez e precisão
- () Quando o paciente tem uma doença crônica e exige um atendimento regular
- () Quando o paciente é pediátrico e exige mais atenção

23. Em sua opinião, qual é a postura mais adequada ao lidar com um paciente ansioso?

- () Ignorar a ansiedade e seguir com o procedimento
- () Reduzir a ansiedade com explicações claras e empáticas sobre o procedimento
- () Tentar apressar o atendimento para que o paciente se sinta mais tranquilo
- () Deixar que o paciente se acalme sozinho antes de continuar

24. Como a ética e postura profissional influenciam a confiança do paciente na equipe de enfermagem?

- () De forma negativa, pois os pacientes não se importam com isso
- () De forma positiva, criando uma relação de respeito e segurança
- () De forma neutra, os pacientes apenas se preocupam com o tratamento físico
- () Não influencia, a confiança é construída apenas pelos resultados do tratamento

25. Você está disposto a buscar sempre aprimorar sua postura profissional, mesmo após a formação?

- () Sim, mas apenas se for uma exigência da instituição de trabalho
- () Sim, a aprendizagem contínua é importante para manter uma boa postura profissional
- () Não, a postura profissional é algo que vai se aprimorando com o tempo
- () Não, acredito que a formação já me preparou adequadamente

Apêndice - B- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa **“A visão dos futuros técnicos de enfermagem sobre a importância da postura profissional na assistência ao cliente”**. Nesta pesquisa pretendemos investigar quais ações contribuem para a formação da postura profissional dos futuros técnicos de enfermagem. O motivo que nos leva a estudar situações antiéticas ainda são observadas em diversos contextos, como por exemplo, os casos em que profissionais de saúde registram fotos de pacientes sem fins terapêuticos ou educativos, sem seu consentimento e desrespeitando a sua privacidade.

Para esta pesquisa adotaremos o questionário como instrumento de pesquisa.

A participação será gratuita e voluntária, sem qualquer benefício financeiro. O Sr. (a) pode optar por não participar sem penalidades. Sua identidade será mantida em sigilo e não será revelada em publicações sem autorização.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, no Centro de Paula Souza, e a outra será fornecida ao Sr. (a). Os dados serão armazenados por 5 anos e depois destruídos, conforme a legislação brasileira.

Nome	RG	Assinatura