

PERCEPÇÃO DOS ENFERMEIROS QUANTO A GERÊNCIA DO CUIDADO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA EM MARACANAÚ-CE¹

PERCEPTION OF NURSES ON THE CARE MANAGEMENT IN A FAMILY HEALTH BASIC UNIT IN MARACANAÚ-CE

Aline Freitas dos Santos

Graduada em Enfermagem pela Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO).

Leila Maria Sousa Modesto

Graduada em Enfermagem pela Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO).

Manuela de Mendonça Figueirêdo Coelho

Enfermeira. Doutoranda em Cuidados Clínicos em Saúde e Enfermagem. Docente do curso de graduação em Enfermagem da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO)

Sara Taciana Firmino Bezerra

Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde e Enfermagem (UECE). Doutoranda em Enfermagem (UFC). Docente do curso de graduação em Enfermagem da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO) e enfermeira do Instituto Dr. José Frota (Fortaleza-CE).

Riksberg Leite Cabral

Enfermeiro. Mestre em Saúde da Família. Docente do curso de graduação em Enfermagem da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO). Enfermeiro do Hospital Municipal João Elísio de Holanda (Maracanaú-CE).

Linicarla Fabiole de Souza Gomes

Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem (UFC). Docente do curso de graduação em Enfermagem da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO) e da Universidade Estadual do Ceará (UECE). Enfermeira da Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC)

RESUMO

Objetivou-se avaliar o conhecimento do enfermeiro sobre a gerência do cuidado na sua prática profissional na Unidade Básica de Saúde. Estudo descritivo realizado em outubro de 2013 com quatro enfermeiras de uma unidade básica de saúde, localizada em Maracanaú-Ceará. Os dados foram coletados por meio de entrevistas, analisadas à luz da análise de conteúdo e organizadas em duas categorias: Gerência do cuidado e Práticas gerenciais no cotidiano. Na primeira, apresenta-se a gerência do cuidar que demanda dos profissionais uma dimensão ampliada e emaranhada de conhecimentos que vagam desde a proficiência técnica aos conhecimentos e estruturação política dos sistemas de saúde. Na segunda, percebe-se a importância do gerenciamento diário dos atendimentos, que inicia com agendamento das consultas, organização de prontuários, verificação de sinais vitais no ambulatório, sala de espera, entre outros. Conclui-se que os enfermeiros percebem relação entre gerenciamento e práticas cotidianas, articulando ações administrativas e práticas do serviço direcionado a clientela.

Palavras-chave: Cuidados de enfermagem. Gerência. Enfermagem.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the nurse's knowledge about care management in their professional practice in the Basic Health Unit. Descriptive study conducted in October 2013 with four nurses in a primary care unit, located in Maracanaú, Ceará. Data were collected through interviews, analyzed in the light of the content analysis and organized in two categories: care management, management practices in daily life. At first, it presents the management of care that requires professional an enlarged and matted dimension of knowledge that roam from technical proficiency to knowledge and political structures of health systems. In the second, we see the importance of the daily management of cases, starting with scheduling of appointments, organization charts, checking vital signs at the clinic, waiting room among others. It was concluded that nurses perceive the relationship between management and daily practices, coordinating administrative actions and practices of the service aimed at customers.

Keywords: Nursing care. Management. Nursing.

Recebido em: 29/05/2014

Aceito em : 23/10/2014

1 INTRODUÇÃO

A competência de gerenciar é uma das atribuições do enfermeiro, visto que o cuidado com o paciente denota também uma preocupação com o planejamento e organização do serviço. Gerenciar torna-se competência facilitadora para quem necessita delegar, instruir e administrar tarefas.

A enfermagem necessita reunir saberes exigindo conhecimentos na área administrativa, tornando-se indispensável o aprofundamento das diferentes teorias administrativas e as orientações entendidas como apropriadas, para que, com clareza e segurança, possam nortear o gerenciamento do cuidado de enfermagem como produto de várias relações, associações e interações (BACKES *et al.*, 2009).

A gerência constitui importante instrumento articulado e integrativo, possível para a efetivação das políticas de saúde (FERNANDES *et al.*, 2010). O gerenciamento do cuidado agrega as ações do cuidado e gerência, aproximando essas ações, propondo que estas estão intimamente ligadas à assistência de enfermagem, propiciando melhor desenvolvimento da prática profissional do enfermeiro (FERNANDES *et al.*, 2013).

Tais ações de cuidado vistas sob o prisma do gerenciamento do cuidado referem-se a atividades diretas e indiretas, de caráter técnico e ontológico, que movimentam e promovem qualidade ao serviço (CHRISTOVAM; PORTO; OLIVEIRA, 2012).

O processo administrativo (planejamento, execução, avaliação e controle) caracteriza o principal método de gerência do cuidado utilizado pelo enfermeiro através dos meios de coordenação, supervisão, comunicação, observação e delegação (CHRISTOVAM; PORTO; OLIVEIRA, 2012).

O enfermeiro, em seu trabalho diário, agrega práticas organizacionais e coletivas com a finalidade de melhorar sua prática assis-

tencial e tornar-se um agente de mudança nas instituições de saúde. Tais mudanças afetam diretamente as práticas assistenciais do cuidado (ALMEIDA *et al.*, 2011).

No cotidiano de uma unidade básica de saúde, as ações dos enfermeiros são diversificadas, tais como atender a clientela, a sistematização, coordenação e execução de programas, supervisão dos agentes comunitários de saúde e auxiliares de enfermagem, solicitação de materiais e consolidação de dados epidemiológicos através dos mapas (registro de consultas, sistemas de notificação).

Estudos mostram que enfermeiros da Estratégia Saúde da Família (ESF) realizam trabalhos voltados para a assistência dos indivíduos, assim como a grupos, referentes ao processo de trabalho gerencial, como supervisão e treinamento dos auxiliares e ACS, elaboração de escalas, previsão e elaboração de materiais e relatório de atividades da equipe e da unidade de saúde (JONAS; RODRIGUES; RESCK, 2011).

Todas essas atividades vão além da assistência prestada ao planejamento local. Trata-se de um processo que permite adequar as ações às reais necessidades de cada comunidade, estabelecido a partir da situação epidemiológica, além de considerar os aspectos políticos, sociais, econômicos e culturais apresentados pela população.

Nesse contexto, a ação gerencial numa unidade básica de saúde caracteriza-se em grande parte pela análise do processo de trabalho, com identificação de problemas e busca de soluções para reorganização das práticas de saúde, na tentativa de alcançar as metas descritas no planejamento. Portanto, o enfermeiro enquanto gerente do cuidado atua como interlocutor e mediador do processo de trabalho (SILVA *et al.*, 2012).

A gerência do cuidado de enfermagem é a chave de interpretação mais apropriada para entender o cuidado de enfermagem como um produto de várias relações e associações, e o gerenciamento como um processo participativo, dinâmico e integrador. Em síntese, a partir dessa abordagem, é possível desenvolver o cuidado de forma inovadora, ampla, participativa, integrada, não descartando as diferenças e

¹ Artigo de conclusão de curso apresentado ao curso de Enfermagem da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Enfermagem.

sem pretensão de querer definir certezas absolutas (BACKES *et al.*, 2009).

Perante tais reflexões, questiona-se: qual a percepção do enfermeiro quanto às ações de gerência do cuidado na rotina da Unidade Básica de Saúde? Objetiva-se, então, avaliar o conhecimento do enfermeiro sobre a gerência do cuidado na sua prática profissional na Unidade Básica de Saúde.

Observou-se, no período de estágio, certo desconhecimento do enfermeiro sobre o constituinte gerencial que permeia seu trabalho cotidiano na atenção básica. Justifica-se a elaboração desse estudo na perspectiva de contribuir com uma análise das estratégias gerenciais, utilizadas pelo profissional enfermeiro como instrumento facilitador de reconhecimento dos processos de trabalho. Através desse estudo, os profissionais de enfermagem poderão observar o panorama real de suas ações cotidianas com sua equipe, comunidade e a sociedade em geral. Com esse intuito, propõe-se investigar esta temática, visando as suas contribuições para o ensino, a pesquisa e a assistência no campo da gerência em enfermagem. Acredita-se que a utilização deste conhecimento venha contribuir para o fortalecimento dos serviços beneficiando o público alvo.

2 METODOLOGIA

Pesquisa descritiva, pois mostra a realidade tal como é; com a análise dos registros e dos fatos, podemos conhecê-la e interpretá-la (FONSECA, 2009). A abordagem aplicada foi a qualitativa, que interpreta e dá significado aos fenômenos analisados (REIS, 2010).

O estudo foi realizado em uma unidade básica de saúde, localizada no município Maracanaú. Neste município, está o maior centro industrial do estado do Ceará. A escolha do campo se deu pela maior facilidade de entrada dos pesquisadores em campo, visto que as pesquisadoras em questão já cumpriram estágio nas Unidades de Saúde. Tal unidade localiza-se na periferia do município e possui quatro equipes de saúde da família que possuem uma área adscrita de quase 18.200 pacientes.

Os quatro enfermeiros da referida unidade participaram da pesquisa. Os dados foram coletados por meio de entrevista, gravadas e transcritas, conferindo, assim, a materialização do *corpus* do estudo. Os achados foram analisados sob a luz da análise de conteúdo de Bardin (BARDIN, 2011). Trabalhou-se a análise temática do *corpus* do estudo com base na pré análise, exploração do material e organização dos dados, sua inferência e interpretação, obtendo, assim, duas categorias temáticas aproximadas por sua homogeneidade e pertinência ao objeto de estudo.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética na Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza sob o número do parecer 402.265 e CAAE: 20596213.2.0000.5618. Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em cumprimento ao artigo IV das Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo Seres Humanos e na Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde, que trata da pesquisa envolvendo seres humanos (BRASIL, 2012).

3 RESULTADOS

A pesquisa foi realizada com enfermeiras na faixa etária de 27 a 43 anos, com graduação de 4 a 14 anos e variadas especializações, entre elas: Saúde da Família, Geriatria, Nefrologia e Auditória. As profissionais atuam de 3 a 10 anos na Atenção Básica de Saúde.

Os resultados foram agrupados em duas categorias: Gerência do cuidado e Práticas Gerenciais no Cotidiano.

3.1 Gerência do cuidado

A primeira categoria contempla o discurso das enfermeiras que envolvem aspectos da gerência do cuidado. As enfermeiras, ao serem indagadas sobre seu entendimento de gerenciamento do cuidado, afirmaram:

A gerência do cuidado vai além do cuidado com o paciente, não é só atender, é administrar a forma como eu vou cuidar dele, é administrar também toda essa estrutura que vai proporcionar o

cuidado dele [...] (E 3).

Eu acho assim: gerência do cuidado é a gente ter esse controle, certo? Assim, de consultas de hipertensos, diabéticos. A gente gerencia aqui de dois em meses, eles vem (hipertensos) pra esse atendimento... Pra que todo mês tenha a vaga dessa gestante, pra que ela seja atendida. Então, acho que é uma forma que a gente gerencia isso, nosso atendimento, o cuidado com essas pessoas, programação do cuidado”. (E1).

[...] O gerenciamento para mim é essa organização do trabalho”. (E4).

Os enfermeiros apresentaram uma compreensão gerencial pautada no controle e organização de atendimento da demanda de pacientes. Esse cuidar resolutivo demanda dos profissionais de enfermagem uma dimensão ampliada e emaranhada de conhecimentos que vagam desde a proficiência técnica aos conhecimentos e estruturação política dos sistemas de saúde. Essa gama de habilidades técnico-assistencial-organizacional produz uma assistência de base sólida e que impulsiona o profissional de enfermagem (CHAVES; CA-MELO; LAUS, 2011).

Bakes *et al.* (2009) apresentam a gerência do cuidado de enfermagem baseada na teoria sistêmica, que transpassa as dimensões técnicas, mas prevê a articulação dos sistemas e das relações que perpassam o cuidado, corroborando com o que se apresenta na categoria seguinte. Tal teoria reconhece que os objetos de estudo possuem diversas faces, e estas, para serem compreendidas, devem contar com o apoio de diversas ciências.

3.2 Práticas gerenciais no cotidiano

A segunda categoria foi delineada por meio da compreensão das ações desempenhadas pelo enfermeiro rotineiramente. Tais ações perpassam desde atividades assistenciais, bem como englobam o gerenciamento.

Percebe-se a importância do gerenciamento diário na preparação dos atendimentos, que inicia com agendamento das consultas, organização de prontuários, verificação de sinais vitais no ambulatório, sala de espera, consulta, retiradas de medicamentos e agendamento de

consulta subsequente, conforme relatado na fala a seguir:

Aqui no posto fazemos assim: temos o setor de ambulatório, coleta de exames, prevenção ginecológica, um ambiente para aerossol, peso e a gente tem vacinas, então, esses diferentes setores, geralmente, são administrados por nós enfermeiros, então a gente tem um rodízio durante o ano, cada enfermeiro fica três meses em cada setor [...]. (E2)

Para a realização de todas essas ações, faz-se necessário um gerenciamento desses serviços.

[...] O trabalho da gente como enfermeiro é o cuidado. Pra ter esse cuidado, tem que ter gerenciamento, tem que ter organização, porque em tudo tem que ter essa organização, né? Porque se não tiver essa organização, não flui da forma correta, em tudo tem que ter essa organização [...] (E4).

No serviço diário, a necessidade da população, que insiste em ser atendida a qualquer dia e hora, e nem sempre coincidem com o planejamento e organização da unidade, dificulta a qualidade do cuidado prestado.

Segundo Schwartz (2010), essa resistência é fruto de percepções negativas em relação ao acesso, à integralidade e à equidade na organização e no acesso aos serviços ofertados à comunidade.

A organização do serviço proporciona um atendimento sistematizado, promovendo eficiência e fluidez, conforme relata a enfermeira na seguinte fala:

[...] O trabalho da gente como enfermeiro é o cuidado. Pra ter esse cuidado, tem que ter gerenciamento, tem que ter organização, porque em tudo tem que ter essa organização, né? Porque se não tiver essa organização, não flui da forma correta, em tudo tem que ter essa organização... (E4).

Na observação do funcionamento da unidade e de acordo com a confirmação das enfermeiras: “Todos os setores são administrados e organizados pelos enfermeiros”, de forma que as atividades são divididas entre os enfermeiros, para que assim seja possível ter um melhor planejamento das ações.

A gente aqui não chega na sala de prevenção para ter tudo pronto, então, antes a gente vai checar

quantas pessoas tem, se tem material suficiente. Para eu não fazer aquilo só no meu dia, a gente dividiu os setores: eu fico três meses na vacina, três meses no peso, então a gente vai gerenciando dessa forma [...] (E3).

Após atendimento no consultório de enfermagem, toma-se o cuidado de passar todas as informações quanto à realização de exames, prazos de recebimentos de resultados, retorno para próxima consulta, visitas domiciliares.

Medeiros (2010) relata que há uma dificuldade e deficiência na participação do usuário nas questões que se referem à própria saúde. Assim, torna-se imperativo o fornecimento de informações corretas, com um linguajar adequado, e, principalmente, certificar-se se esse usuário compreendeu o fluxo que deve seguir para garantir a continuidade do seu atendimento/cuidado.

Devido à grande demanda de pessoas e atividades a serem administradas, os enfermeiros necessitam de uma maior organização e administração do serviço para prestarem uma melhor assistência de forma satisfatória e eficiente. Pode-se perceber a necessidade e importância dessa administração no seguinte relato:

O cuidado não é só a manutenção da saúde, é também do bem estar, da qualidade do atendimento, da qualidade do serviço, do pós atendimento, eu já proporcionar um retorno para ele na unidade, é eu conseguir dar um segmento do tratamento dele, com marcação de exame. Então eu acho que o cuidado dele tem que ser integral, não tem que ser só com o corpo físico dele, mais com a mente, com o bem estar, satisfação dele diante do serviço (E2).

Demonstram uma preocupação em envolver o paciente no processo de tratamento repassando sempre todas as informações para a manutenção da saúde, convidando-os para as atividades educativas e para encontros de grupos. O enfermeiro acompanha o desenvolvimento do tratamento através dos prontuários e por periódicas reuniões com os agentes de saúde. Os indicadores e mapas de atendimentos são usados na reavaliação das demandas de atendimentos, contribuem para reformulação e gerenciamento do cuidado:

Não é que ele ajude, é fundamental, não é só uma ajuda porque eu só vou ter conhecimento

da minha área de atuação se conhecer aquela minha área, então eu não vou ter noção de quantos atendimentos eu vou fazer, se eu não souber quantas patologias eu vou ter ali, quantos acamados, hipertensos, diabéticos [...] (E2).

Instrumentos avaliativos possibilitam ao enfermeiro o trabalho numa dimensão mais ampla, aproximando a gerência do cuidado às ações assistenciais enquanto associação importante para o cuidado (FERNANDES *et al.*, 2013).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo possibilitou identificar que os enfermeiros percebem relação entre gerenciamento e as práticas cotidianas, através das entrevistas e observação da articulação entre as ações administrativas e práticas do serviço direcionado a clientela. Reconhecem também diversas atividades de gerenciamento em seu cotidiano que fortalecem suas práticas de cuidado qualificando-as.

Como sugestão para um melhor desempenho da utilização do gerenciamento nas práticas diárias, faz-se necessário um conhecimento mais abrangente sobre a temática abordada, proporcionando um maior domínio sobre as ações executadas. Tal abordagem deve ter mais investimento pelas instituições de formação, visto que estimular aos futuros profissionais a apreensão teórica do gerenciamento enquanto importante ferramenta de uso contínuo e diário em sua prática fomenta uma melhoria das práticas de cuidar.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. L. *et al.* Instrumentos gerenciais utilizados na tomada de decisão do enfermeiro no contexto hospitalar. **Texto e Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 20, n. 5, 2011.

BACKES, D. S. *et al.* Despertando novas abordagens para a gerência do cuidado de enfermagem: estudo qualitativo. **Brazilian Journal of Nursing**, Niterói, v. 8, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/j.16764285.2009.2407/527>>. Acesso em: 02 jun. 2013.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 2154, 2010. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 466/12**. Brasília: 2012.

CHAVES, L. D. P.; CAMELO, S. H. H.; LAUS, A. M. Mobilizando competências para o gerenciamento do cuidado de enfermagem. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiania, v. 13, n. 4, out/dez. 2011. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v13/n4/v13n4a01.htm>>. Acesso em: 02 jun. 2013.

CHRISTOVAM, B. P.; PORTO, I. S.; OLIVEIRA, D. C. Gerência do cuidado de enfermagem em cenários hospitalares: a construção de um conceito. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 46, n. 3, p. 734-741, 2012.

FERNANDES, M. C. *et al.* Análise da atuação do enfermeiro na gerência de unidades básicas de saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Florianópolis, v. 63, n. 1, p. 11-15, 2010.

FERNANDES, M. C.; SILVA, L. M. S. Gerência do cuidado do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. **Revista Rene**, Fortaleza, v. 14, n. 2, 2013.

FONSECA, R. C. V. **Metodologia do trabalho científico**. Curitiba. Iesde Brasil, 2009. .

GIOVANELLA, L. *et al.* Saúde da família: limites e possibilidades para uma abordagem integral de atenção primária à saúde no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 783-794, 2009.

MEDEIROS, F.A. *et al.* Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco. **Revista de Salud Pública**, Bogotá, v. 12, n. 3, p. 402-413, 2010.

RAMPAZZO, L. **Metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2005.

REIS, L. G. **Produção de monografia**: da teoria a prática. 3 ed. Brasília: Senac, 2006.

SANTOS, J. L.G. *et al.* Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 26, n. 2, 2013.

SCHWARTZ, T. D. *et al.* Estratégia Saúde da Família: avaliando o acesso ao SUS a partir da percepção dos usuários da Unidade de Saúde de Resistência, na região de São Pedro, no município de Vitória (ES). **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. 2145-