

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
ESCOLA DE SAÚDE - ESUFRN
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA – SEDIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE PRECEPTORIA EM SAÚDE

PLANO DE PRECEPTORIA: UMA PROPOSTA PARA IMPLEMENTAR A
COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE OS ATORES DA RESIDÊNCIA
MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE

VANESSA CRISTINA DOS SANTOS VIEIRA

UBERABA/MG

2020

VANESSA CRISTINA DOS SANTOS VIEIRA

**PLANO DE PRECEPTORIA: UMA PROPOSTA PARA IMPLEMENTAR A
COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE OS ATORES DA RESIDÊNCIA
MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização de Preceptoría em Saúde, como requisito final para obtenção do título de Especialista em Preceptoría em Saúde.

Orientador: Prof. Rafael Rodolfo Tomaz de Lima.

UBERABA/MG

2020

RESUMO

Introdução: A comunicação interna nas organizações nem sempre foi valorizada ou reconhecida como uma ferramenta importante para o desenvolvimento organizacional.

Objetivo: Efetivar um canal de comunicação interna entre tutores, preceptores e residentes da Residência Multiprofissional em Saúde do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. **Metodologia:** Trata-se de um projeto de intervenção, do tipo plano de preceptoria.

Considerações finais: É essencial destacar que o trabalho de comunicação interna deve ser constante e não apenas realizado ou intensificado durante os processos de mudança.

Palavras-chave: Preceptoria; Planejamento; Comunicação.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação interna nas organizações nem sempre foi valorizada ou reconhecida como uma ferramenta importante para o desenvolvimento das organizações. A habilidade de transformar a informação em conhecimento, para ser usada na tomada de decisões, representa uma oportunidade valiosa na melhoria do processo de comunicação.

É a partir da comunicação que se desenvolvem os demais processos organizacionais. Esses se relacionam diretamente com a organização do trabalho, permitindo a realização de seus objetivos. A comunicação é fator de viabilização dos processos, demandando, assim, a coleta e a divulgação constantes de informações decorrentes de fluxos previamente definidos, como: banco de dados alimentados e canais abertos (AGUIAR; MENDES, 2017).

A comunicação organizacional é imprescindível para as instituições e tem o papel de manter uma comunicação de duas vias, não somente a transmissão unilateral, além de promover a interação entre os públicos, apoiar a governança na tomada de decisões, desenvolver e consolidar relacionamentos. As ações de comunicação interna devem favorecer o fluxo de informação, promover a sinergia e a integração de gestores, empregados, servidores, estagiários, prestadores de serviço, voluntários, docentes, residentes, estudantes e menores aprendizes, buscando o comprometimento de todos com o trabalho da Instituição (BRASIL, 2016).

O presente plano de preceptoria teve como motivação a falta e ou desconhecimento de comunicação entre os atores ativos do Programa de Residência Multiprofissional da UFTM e está fortemente alinhado à Política de Comunicação Institucional da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) (BRASIL, 2014).

A competência comunicacional no exercício da profissão não é inata, mas pode ser treinada devendo ser abordada nos currículos dos cursos da área de saúde já que demanda aprendizagem contínua e precisa ser sintonizada entre todos os membros da equipe. Abordar a comunicação durante a graduação pode contribuir para o desenvolvimento de competências na interação com o cliente, não apenas para transmissão de informações, mas reconhecendo no ato comunicativo a realidade sociocultural do sujeito, suas representações, preconceitos e saberes (CORIOLANO-MARINUS et al., 2014).

A atual realidade da pandemia da COVID-19 vem evidenciando uma nova forma de comunicação à distância, por meio de plataformas digitais, redes sociais, aplicativos, entre outros meios. Apesar da distância, a comunicação não deixou de ser protagonizada,

evidenciando a sua importância na construção de qualquer processo, não sendo diferente com a construção deste plano de preceptoria.

Através de uma comunicação interna eficiente, é possível que aconteça a troca de informações dos atores da Residência Multiprofissional em Saúde que irão contribuir fortemente para elaboração do plano de preceptoria. Sendo assim, o sucesso da comunicação interna depende de seu público interno e para isso, é necessário que ele aceite e confie nos veículos, nos instrumentos adequados, na mensagem de comunicação interna e que essa se encontre acima de tudo, de acordo com suas expectativas e suas necessidades.

Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana (RUGGIERO, 2002). A comunicação interna, ou endocomunicação, é composta por interações, processos de trocas e relacionamentos dentro de uma instituição, sendo responsável por fazer circular as informações e o conhecimento de forma vertical e horizontal. O ato comunicativo é destacado como processo de compartilhamento e ajuda entre os atores da Residência Multiprofissional em Saúde.

A comunicação interna de qualidade é uma ferramenta fundamental para melhorar o fluxo de informações e a tomada de decisões, e facilita mudança de comportamento individual e organizacional. Mas para que tudo isso ocorra, ela deve ser clara, objetiva e ter credibilidade. Logo, um plano de preceptoria visa tornar claros os objetivos que o residente, tutor e preceptor deverão atingir para que o residente possa alcançar a qualificação almejada no fim da sua especialização.

A bagagem teórica que o tutor compartilha com residente deve estar atrelada à prática que o preceptor, considerando sua experiência e o cenário real da instituição, irá oferecer ao residente. Sendo assim, a troca de saberes dos profissionais atores da Residência Multiprofissional em Saúde facilitará o ciclo da aprendizagem, pois a teoria quando aplicada à prática em um cenário real, juntamente com o *feedback* do trinômio residente, tutor e preceptor, além de facilitar os saberes, beneficiará o usuário atendido na instituição. Assim, todos ganham com a comunicação interna clara e de credibilidade na elaboração de um plano de preceptoria, onde os atores da residência conhecem os objetivos a serem alcançados em cada unidade de estágio.

2. OBJETIVO

Efetivar um canal de comunicação interna entre tutores, preceptores e residentes da Residência Multiprofissional em Saúde do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).

3. METODOLOGIA

a. TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um projeto de intervenção, do tipo plano de preceptoria.

b. LOCAL DO ESTUDO / PÚBLICO-ALVO / EQUIPE EXECUTORA

O plano de preceptoria será desenvolvido na Unidade do Sistema Locomotor – Ortopedia, localizada no terceiro andar do HC-UFTM, denominado Posto V, constituída por 07 enfermarias divididas da seguinte forma: 5 enfermarias com 2 leitos, 1 enfermaria com 4 leitos e 1 enfermaria com 5 leitos. Todas as enfermarias possuem banheiros individuais e adaptados para cadeirante.

A Unidade do Sistema Locomotor – Ortopedia, assim como o complexo do HC-UFTM, atende 27 municípios que compõem a macrorregião Triângulo Sul do Estado de Minas Gerais (MG). Recebe, ainda, pacientes de outras regiões de MG e de diversos estados brasileiros, vítimas de traumas ortopédicos, doenças ortopédicas, doenças ou traumas oftálmicos e otorrinolaringologista.

O público-alvo, assim como a equipe executora, serão os colaboradores do plano de preceptoria, para que assim possam alinhar as atividades dos profissionais à cultura organizacional, protocolos institucionais, características, indicadores dos respectivos setores; garantindo que todos fiquem bem informados e engajados em seu trabalho através de aplicativos que permitem agrupamento, como reuniões intranet e murais.

O preceptor das respectivas unidades, juntamente com o tutor, criará um grupo em aplicativos e/ou intranet, denominado “Grupo de Residência Multiprofissional Unidade Sistema Locomotor – Ortopedia” do ano corrente, que terá como participantes ativos: tutores, preceptores das respectivas unidades, residentes e quem mais o grupo achar ser pertinente no momento. O grupo é essencialmente de caráter informativo, explicativo das respectivas

unidades, para compartilhamento de experiência de casos desde que preserve obrigatoriamente a identificação de qualquer indivíduo que não esteja no grupo.

O grupo também terá caráter acolhedor dos participantes, não sendo permitidas postagens de assuntos que não sejam pertinentes à Residência Multiprofissional, sendo passivo de exclusão caso haja desrespeito aos demais participantes dos grupos. Lembrando que esse grupo é rotativo e sempre que mudarem os atores, esses serão excluídos e incluídos os novos atores.

c. ELEMENTOS DO PP

Para efetivar um canal de comunicação interna entre tutores, preceptores e residentes da Residência Multiprofissional em Saúde do HC-UFTM, será necessária a formalização de um canal primeiramente, pois não se conhece, por parte dos preceptores, a existência de um canal de comunicação interna entre o trinômio preceptor, residente e tutor. Aplicativos que permitem a criação de grupos entre os atores envolvidos na Residência Multiprofissional auxiliaria a comunicação interna, onde por meio desse grupo os atores terão o primeiro contato.

Dentro do grupo, reuniões interativas planejadas previamente, de acordo com disponibilidade da maioria dos atores interessados, poderão ser utilizadas para facilitar a comunicação interna. Um grande ponto positivo das redes sociais é a economia de tempo para divulgação, acesso e retorno de informações, uma vez que a comunicação se dá de forma praticamente instantânea. Assim, esta ferramenta de divulgação permite uma resposta mais rápida, além de uma melhor interação entre o trinômio.

Utilizando-se dessas ferramentas, tutores, preceptores e residentes poderão interagir no início do Programa de Residência, de acordo com sua área de concentração, e compartilhar entre si as rotinas mais frequentes que irão encontrar nas unidades de estágio. Além disso, poderá ocorrer uma apresentação formal do preceptor, que será o profissional efetivo que atua na equipe multiprofissional de saúde do hospital ou da rede básica de saúde.

Esse encontro virtual deverá ser realizado durante a carga horária do profissional, respeitando uma programação prévia, e poderá ser proposto sempre que necessário, levando em consideração as demandas internas dos profissionais envolvidos no Programa de Residência Multiprofissional. Pelo fato do tutor ser o primeiro profissional a se aproximar dos residentes ingressos, seria dele a responsabilidade dos primeiros contatos por meio de grupos

de redes sociais, a divulgação de um cronograma da primeira *live*, reunião ou interação por plataforma digital.

Nesse momento ocorrerá a apresentação de um Manual do Residente Multiprofissional, com objetivo de informá-lo sobre a dinâmica do Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde, organograma do referido Programa e suas áreas de concentrações, e as atividades práticas e teóricas realizadas por cada área de concentração. As demais reuniões serão planejadas pelos preceptores, sendo a segunda reunião no início dos estágios práticos nas respectivas unidades, objetivando apresentar os respectivos atores, particularidades da então unidade de estágio e as principais rotinas da respectiva unidade de estágio; e 30 dias após o início do estágio nas unidades a terceira reunião, nessa última objetivando realizar o *feedback* das situações vivenciadas pelo grupo. É importante que nessas ocasiões estejam presentes o tutor, o residente e o preceptor da unidade de estágio corrente. Os canais efetivados serão *whatsapp*, um aplicativo de comunicação gratuito e facilmente acessível, que permite transferência de informações, incluindo texto e imagens, o que pode ajudar no ensino em saúde, pois permite que todos os usuários visualizem conteúdo escrito e visual em tempo real, e respondam a esse conteúdo no mesmo tempo (PAULINO et al., 2018).

Quinzenalmente o preceptor compartilhará no grupo problemáticas encontradas nas respectivas unidades, para serem debatidas no grupo. Essa problemática deverá ser debatida pelo residente que foi atribuído previamente pelos preceptores e tutores. O residente terá até 7 dias úteis para pesquisar sobre a problemática buscando conteúdos teóricos para ser compartilhados no grupo e possivelmente, levantar soluções para estes, atuando no cenário real. De posse do conhecimento adquirido o residente fará uma apresentação do conteúdo com o recurso que desejar (*powerpoint*, apresentação oral) em máximo 15 minutos ao grupo. A apresentação poderá ser pela plataforma *google meet* ou pelo *whatsapp*. Todos do grupo terão mais 15 minutos para se posicionar via mensagem ou verbalmente sobre a problemática e possíveis ações. Lembrando que assim como a apresentação o posicionamento de todos faz parte do processo avaliativo.

d. FRAGILIDADES E OPORTUNIDADES

É grande o número de compartilhamento de assuntos que não são pertinentes ao grupo, onde esse tipo de comportamento enfraquece o interesse da maioria dos integrantes, além de

desviar a atenção de assuntos que realmente são importantes. É necessário que todos os entendam o real objetivo, publicando apenas assuntos pertinentes.

A falta de capacitação do profissional como preceptor; a não remuneração, assim como a ausência de um plano de carreira que incentive a progressão salarial do preceptor; o déficit na comunicação interna para conferir um *feedback* sobre os erros e acertos da atuação como preceptor; a falta ou pouca divulgação de um plano de preceptoria para o residente, deixando claro o objetivo que o residente precisa alcançar nos diferentes setores; ausência de participação dos preceptores nas decisões e mudanças na Residência; ausência ou falta de divulgação de ferramentas de gerenciamento na preceptoria; recursos humanos aquém da demanda da unidade, muitas vezes não nos permitindo, como preceptor, supervisionar procedimentos e até mesmo delegar outros; etc. Diante do quadro apresentado, na maioria das vezes o preceptor e o residente desacreditam do serviço, passando atuar somente na repetição técnica, pois não resta tempo para discutir melhorias.

O projeto de intervenção, do tipo plano de preceptoria, trará maior credibilidade à Residência Multiprofissional e norteará melhor o trinômio residente, tutor e preceptor, pois com a formalização do mesmo o tutor aplicará ao residente antecipadamente as principais particularidades das respectivas unidades onde o estágio será vivenciado. O preceptor poderá avaliar a bagagem teórica do profissional residente e acrescentar à prática, facilitando assim a troca de conhecimento dos atores.

Ademais, facilitará a habilitação de novos serviços e a ampliação da Residência certamente gerará novos postos de serviço e assim mais oportunidades para os preceptores que se destacam. Novos conhecimentos e ferramentas de gerenciamento do serviço; interesse do governo em ampliar o serviço, criando novas bolsas de pesquisas, novos postos de trabalho, novas vagas em residência, novos eventos que irão ampliar redes sociais e abrir mais oportunidades.

e. PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Avaliação é um instrumento permanente do trabalho, tendo como propósito observar o que foi aprendido ou não, podendo assim refletir sobre o nível de qualidade do trabalho do trinômio tutor, residente e preceptor, gerando mudanças significativas nos atores envolvidos. Nesse sentido, não apenas ao final do estágio, mas periodicamente, mensalmente, o preceptor poderá avaliar por meio de perguntas simples e direta, por exemplo: participantes do grupo “RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL UNIDADE SISTEMA LOCOMOTOR –

ORTOPEDIA”, classifique o quão importante é o grupo em questão, na comunicação interna dos respectivos participantes sendo:

😊 MUITO IMPORTANTE PARA COMUNICAÇÃO INTERNA DO GRUPO.

😞 SEM IMPORTÂNCIA PARA COMUNICAÇÃO INTERNA DO GRUPO.

De posse do resultado, o preceptor ainda dará ao grupo a oportunidade dos integrantes sugerirem mudanças para melhorar a comunicação interna ou de excluir o grupo definitivamente. Tendo em vista que a interação no grupo a respeito da vivência da Residência Multiprofissional teórica e prática sofrerá influência cotidianamente, a avaliação obviamente também sofrerá. Logo, novas reflexões serão necessárias de acordo com os problemas e soluções levantadas durante a vivência, desafio esse a ser superado por tutores, residentes e preceptores mais uma vez por meio de uma comunicação interna efetiva. Vale lembrar que *whatsapp* será usado como recurso pedagógico para o aprendizado construtivo e colaborativo em grupo, e que as participações de todos do grupo serão consideradas e avaliadas na melhoria da comunicação interna.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O momento de pandemia da COVID-19 nos trouxe novas reflexões e ferramentas para o estudo e obviamente para formas de avaliação, pois ensino e avaliação estão entrelaçados culturalmente. Mas algo ficou muito evidente com tantas mudanças, o cenário do ensino pôde mudar, passou a ser a casa, o quintal, a garagem. Os tutores deixaram de ser os professores e passaram a ser os pais, cuidadores, responsáveis ou os próprios alunos, mas a prática não dá para aprender a distância, não há plataformas que substitua o paciente e suas necessidades.

É essencial destacar que o trabalho de comunicação interna deve ser constante e não apenas realizado ou intensificado durante os processos de mudança acentuada, e apesar de terem muitas formas de obter informações e conhecimentos, nem sempre os atores da Residência Multiprofissional se comunicam. A comunicação interna tem uma função importante, no sentido de fazer circular as novas informações, promover o debate e a interação entre os vários segmentos da organização e, sobretudo, capacitar para os novos desafios.

Por isso, o processo de comunicação interna precisa ser valorizado, assim como os canais que se dispõem de forma eficaz e atrativa para que realmente cumpram sua missão de integrar todo o quadro funcional de uma organização. Comunicar é mais que informar, é atrair, é envolver. E neste processo, todos possuem seu valor e atuam de forma a tornar uma

organização bem informada ou não. Enfim, para a confecção, implementação e avaliação do projeto de intervenção do tipo Plano de Preceptorial a ser desenvolvido na Unidade do Sistema Locomotor do HC- UFTM, dependerá de uma boa comunicação interna de todos atores envolvidos no processo.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, F. C.; MENDES, V. L. P. S. Comunicação organizacional e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na gestão hospitalar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.21, n.4, p.138-155, out./dez. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. **Política de Comunicação Institucional**. Brasília: EBSEH, 2014. Disponível em: <<http://www2.ebserh.gov.br/documents/16888/0/Pol%C3%ADtica+de+Comunica%C3%A7%C3%A3o+Institucional/dd93b981-61c0-4ab4-b29c-56278d3cf881>>. Acesso em: 06 dez. 2020.

CORIOLO-MARINUS, M. W. L.; QUEIROGA, B. A. M.; RUIZ-MORENO, L.; LIMA, L. S. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.23, n.4, p.1356-1369, out./dez. 2014.

PAULINO, D. B.; MARTINS, C. C. A.; RAIMOND, G. A.; HATTORI, W. T. WhatsApp como Recurso para a Educação em Saúde: Contextualizando Teoria e Prática em um Novo Cenário de Ensino-Aprendizagem. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Brasília, v.42, n.1, p.169-178, jan. 2018.

RUGGIERO, A. P. **Qualidade da comunicação interna**. São Paulo: RH, 2002.