

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

FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL:
ESTRATÉGIA PARA A MELHORIA DO ACOMPANHAMENTO DE RESIDENTES
DE ENFERMAGEM EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

DANIELE DO CARMO JARDIM SILVA

RIO DE JANEIRO/RJ

2021

DANIELE DO CARMO JARDIM SILVA

**FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO VIRTUAL:
ESTRATÉGIA PARA A MELHORIA DO ACOMPANHAMENTO DE RESIDENTES
DE ENFERMAGEM EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO**

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(a). Alana Ísis Oliveira Lemos Rodrigues.

RIO DE JANEIRO/RJ

2021

RESUMO

Introdução: A fragilidade da interação entre preceptores plantonistas tem dificultado a apropriação de uma importante ferramenta estratégica das relações profissionais: a comunicação. **Objetivo:** Implantar fóruns de interação virtual como estratégia para a melhoria da comunicação interna. **Metodologia:** Projeto de intervenção, do tipo Plano de Preceptorial; cenário de execução: unidade de cirurgia do Hospital Universitário Gaffrée e Guinle, público-alvo: preceptores e residentes. Os fóruns deverão ser realizados por meio de um aplicativo multiplataforma. **Considerações finais:** Acreditamos que os fóruns possam otimizar o acompanhamento dos residentes, evitando que o processo não ocorra de maneira descoordenada.

Palavras-chave: Comunicação. Preceptorial. Estratégia.

PLANO DE PRECEPTORIA (PP)

1 INTRODUÇÃO

O Curso nos Moldes de Residência em Enfermagem da Universidade do Rio (UNIRIO) pretende que os Enfermeiros Residentes participem de movimentos por transformação, como atores estratégicos à qualificação da rede de serviços e da gestão do sistema de saúde (UNIRIO, 2019). De acordo com a UNIRIO (2019), isto é possibilitado na medida em que estabelece um triplo movimento: trabalhar se especializando, se especializar pesquisando e pesquisar trabalhando, a fim de produzir conhecimento de ações concretas da realidade.

O programa de residência quando bem implantado em uma unidade hospitalar traz consigo uma série de vantagens tanto para os residentes como para a instituição que o sedia (LOVATO et al, 2018). Entre estes benefícios, encontra-se a expansão e apropriação da prática reflexiva sobre seus processos na medida em que promove o raciocínio crítico e a postura ativa na medida em que se trabalham as metodologias ativas (JUNIOR, 2019).

Na prática, estimular a postura ativa dos discentes, beneficia a ambos, pois permite que o próprio preceptor adquira, aperfeiçoe e consolide o seu raciocínio reforçando uma postura ativa diante da realidade (SOUZA, 2019). Isto porque, segundo Souza (2019), a utilização de ferramentas de problematização da realidade estimula a constante revisão das práticas instituídas, incluindo a de preceptorial, como reflexo dos inúmeros questionamentos acerca de sua própria atuação enquanto preceptor.

O Hospital Universitário Gaffrée e Guinle (HUGG), um dos campos de atuação do Curso nos Moldes de Residência em Enfermagem da UNIRIO, não está à parte deste processo.

No entanto, quando olhamos para o cenário de prática da unidade de internação cirúrgica do HUGG, percebemos que um fator da organização do trabalho que tem interagido negativamente com a prática da preceptoria: preceptores diferentes (plantonistas), na mesma unidade de prática, com baixa comunicação entre si no que se refere à prática da preceptoria e à evolução dos residentes. A fragilidade dessa interação representa um risco ao acompanhamento dos discentes e pode interferir no alcance das expectativas traçadas para a residência, na medida em que dificulta uma visão linear do processo.

Nesse contexto, surge a seguinte questão: como melhorar a comunicação entre preceptores sem deixar de lado a participação dos residentes neste processo, a fim de possibilitar um acompanhamento de forma clara, no cotidiano do serviço, podendo identificar em tempo hábil as necessidades de intervenção, a fim de que os residentes possam ter o mínimo de oportunidades para o aprofundamento de suas habilidades técnicas, científicas e de gerenciamento, alinhando as diferentes expectativas envolvidas no processo?

Nos últimos anos a comunicação tem sido considerada a principal ferramenta estratégica das relações profissionais e sociais (QUINAUD, 2020). Sabe-se que objetivos e metas que envolvem duas ou mais partes são cumpridos à medida que os processos eficientes de comunicação as impulsionam na direção do que foi previamente estabelecido (FREIRE, 2020; KUNSCH, 2020; NEIVA, 2020). Atualmente existem várias formas de trabalhar essa comunicação que vão além do e-mail institucional e dos formulários de preenchimento manual, como por exemplo a utilização de ferramentas virtuais para a criação de fóruns (NEIVA, 2020; CHEID, 2020).

Essas ferramentas possibilitam que diferentes indivíduos estabeleçam um canal de comunicação no qual a proximidade física não é necessária, o que as tornam uma escolha interessante para as clínicas cirúrgicas do HUGG onde os preceptores não se cruzam (AGUIAR, 2016). Além disso, o conteúdo discutido pode ser mantido na plataforma por um espaço de tempo, e a comunicação pode ocorrer, a depender da plataforma utilizada, na forma de áudios, vídeos, textos, figuras ou ainda todos os citados, o que melhora a qualidade da experiência.

Neste raciocínio acreditamos que trabalhar junto aos preceptores e residentes a melhoria da comunicação interna através da promoção de fóruns de interação virtual poderá, além de garantir o acompanhamento dos residentes, proporcionar um ambiente de prática dinâmico e agregador.

2 OBJETIVO

Implantar fóruns de interação virtual como estratégia para a otimização da comunicação interna da preceptoria visando a melhoria na performance do acompanhamento dos residentes de um hospital universitário.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um projeto de intervenção do tipo plano de preceptoria. O Projeto de Intervenção, fundamenta-se nos pressupostos da pesquisa-ação envolve a presença efetiva de uma ação por parte das pessoas ou grupos implicados no problema proposto como alvo de intervenção (THIOLLENT, 2005)

3.2 LOCAL DO ESTUDO / PÚBLICO-ALVO / EQUIPE EXECUTORA

O cenário de execução do Plano de Preceptoria será a unidade de cirurgia do Hospital Universitário Gaffrée e Guinle, terá como público-alvo os enfermeiros assistenciais plantonistas diurnos, diaristas e residentes de enfermagem da UNIRIO.

As enfermarias destinadas aos cuidados cirúrgicos funcionam de um modo geral da seguinte maneira: 01 enfermeiro diarista de segunda a sexta-feira no período matutino desempenhando funções de caráter administrativo e que também funciona como ponto de apoio à residência, 01 enfermeiro assistencial fixo em cada plantão de 07h às 19h para até 15 leitos ativos em cada enfermaria. No geral, os residentes ficam sob responsabilidade e supervisão direta do enfermeiro assistencial.

Existem 03 escalas de plantões diurnos, denominados de SDA, SDB e SDC, com equipes fixas nestes plantões (técnicos e enfermeiros). Os residentes, no entanto, desempenham suas funções nas enfermarias de segunda à sexta-feira, 12 horas/dia. Ou seja, o mesmo residente, passa ciclicamente por pelo menos 03 preceptores em uma mesma enfermaria. Atualmente existem pelo menos 02 enfermarias destinadas a cuidados cirúrgicos, totalizando a participação de 02 enfermeiros diaristas, 06 plantonistas e média de 01 enfermeiro residente por enfermaria.

3.3 ELEMENTOS DO PP

O projeto de intervenção deverá ser submetido à análise da chefia da unidade de internação cirúrgica, divisão de enfermagem e coordenação das atividades de residência de enfermagem da UNIRIO no âmbito do HUGG, por meio de reunião entre os sujeitos decisórios. A proposta é iniciar o projeto de intervenção a partir do ano de 2022, após o deferimento do pedido por todas as partes citadas. Em uma segunda reunião, no segundo semestre de 2021, envolvendo os preceptores enfermeiros, dever-se-á apresentar aos mesmos o projeto de intervenção e pactuar o cronograma de execução dos fóruns.

Os fóruns de interação virtual, objeto deste projeto de intervenção, deverão ser realizados a cada 15 dias e ocorrerão por meio de um software ou aplicativo multiplataforma com capacidade para envio de mensagens de texto, voz, imagens, vídeos e documentos em PDF (podendo este ser o Microsoft Teams - disponibilizado pela EBSEH- ou o WhatsApp). A escolha da ferramenta será realizada na reunião de apresentação do PP, momento no qual, também deverão ser previamente informados sobre o objetivo da utilização da ferramenta, como e quando, além dos preceitos éticos e legais relacionadas ao uso devido/indevido da informação e poderão contar com a participação do serviço de tecnologia da informação do HUGG.

Todos os enfermeiros preceptores da unidade de internação cirúrgica e os residentes de enfermagem em prática nesta unidade farão parte dos fóruns. A participação não será considerada ato facultativo aos preceptores. Cada fórum deverá permanecer aberto por até 03 dias, sendo encerrado às 19h do 3º dia de abertura, a fim de que os enfermeiros-assistenciais que realizam a atividade de preceptoria possam acessá-lo, cada um dentro de seu respectivo plantão, sendo resguardado pelo menos 45 minutos de sua atividade laboral a esta finalidade. Após o encerramento dos fóruns, caberá ao mediador, reunir e analisar todo o conteúdo produzido nos fóruns a fim de organizar as atividades para o fórum seguinte.

3.4 FRAGILIDADES E OPORTUNIDADES

O atual contexto de Pandemia protagonizada pelo COVID-19 conduziu a um contínuo processo de avaliação sobre fechamento temporário das clínicas cirúrgicas, devido ao risco de complicações pós-operatórias por coinfeção por COVID-19. Tal processo também tem influenciado no aumento dos remanejamentos de enfermeiros preceptores (participantes do PP) de maneira temporária ou permanente para a cobertura de outras enfermarias não cirúrgicas (não inclusas nesta proposta). Estas duas circunstâncias, dificultam a operacionalização dos fóruns uma vez que a primeira repercute na suspensão das atividades de preceptoria por tempo

indeterminado na unidade de internação cirúrgica, e a segunda, na necessidade de revisão e atualização frequente dos participantes dos fóruns.

Entretanto, é este mesmo cenário intenso, dinâmico, com necessidade de distanciamento social físico, que evidenciam a implantação dos fóruns virtuais como uma estratégia pertinente estabelecer conexões mais efetivas e novas modalidades de interação de qualidade.

3.5 PROCESSO DE AVALIAÇÃO

A análise do impacto da implantação das ferramentas será realizada no primeiro semestre, via formulário online aplicado aos residentes e preceptores envolvidos no processo, abordando-se os seguintes quesitos: efetividade na comunicação, facilidade no acesso e manejo da ferramenta, nível de integração da ferramenta na rotina. Os quesitos mencionados serão avaliados em: Ruim (25% satisfação), Regular (50% de satisfação), Bom (75% de satisfação) e excelente (acima de 75%). As médias obtidas serão utilizadas para cálculo da satisfação coletiva em cada critério. Espera-se que os níveis de satisfação em cada critério seja de pelo menos 50%. E a média nos 04 quesitos acima de 50%. Objetiva-se com isto verificar se os fóruns e plataforma de acesso estão cumprindo o seu papel no sentido de subsidiar a comunicação efetiva e são percebidos efeitos positivos de sua utilização.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A diversidade de preceptores encarregados da promoção do melhor desempenho de um mesmo residente, faz parte de uma configuração em que, amplia a experiência, na medida em que a diversifica, mas também estabelece a necessidade de comunicação intensa, ativa, clara e objetiva entre os preceptores e residentes. Percepções sobre um mesmo residente, obtidas e analisadas de maneira isolada, podem interferir negativamente no desenvolvimento do residente, através de uma condução e um processo de avaliação equivocados.

Entretanto, os fóruns de comunicação virtual, no contexto já discutido do HUGG, podem viabilizar a troca de informações entre os preceptores sobre a performance deste mesmo residente, sendo possível observar com mais clareza e equanimidade, tanto a evolução, como as lacunas que necessitam intervenção prioritária, evitando que o processo ocorra de maneira aleatória e descoordenada.

Sabe-se, no entanto, que apesar da ascensão e da maior popularização alcançada pelas tecnologias da informação e comunicação, o plano operacional, onde são realizadas as

atividades de preceptoria, teve pouca oportunidade de inseri-las no seu cotidiano de trabalho. Porém, a Pandemia que acentuou a necessidade de distanciamento presencial entre os preceptores, também impulsionou fortes avanços no sentido de promover uma aceitação de outras formas de estabelecer uma comunicação de qualidade, criando abertura para novas fronteiras no como realizar.

REFERÊNCIAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO), **Coordenação**. Rio de Janeiro, 2019. Site. Disponível em: <http://www.unirio.br/cpgemr>. Acesso em: 04.08.2019

LOVATO, F.; MICHELOTTI, LORETO, E. **Metodologias Ativas de Aprendizagem**: Uma Breve Revisão. *Acta Scientiae*, 2018. DOI 20. 10.17648/acta.scientiae.v20iss2id3690. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/327924688_Metodologias_Ativas_de_Aprendizagem_Uma_Breve_Revisao. Acesso em: 28 ago. 2020.

ANDRADE JUNIOR, J. M; SOUZA, L. P; SILVA, N. L. C. (Orgs). **Metodologias ativas**: práticas pedagógicas na contemporaneidade. Campo Grande: Editora Inovar, 2019. 203p. ISBN 978-65-80476-01-5

SOUZA, S. V. DE; FERREIRA, B. J. **Preceptorship**: perspectives and challenges in Multiprofessional Residency in Health. *ABCS Health Sciences*, v. 44, n. 1, 30 Apr. 2019.

QUINAUD, Adriana Landim. **Rede social empresarial** - uma proposta de abordagem interdisciplinar, multiteórica e integrativa. *Perspect. ciênc. inf.* [online]. 2020, vol.25, n.1, pp.232-262. Epub May 20, 2020. ISSN 1981-5344. DOI <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3818>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362020000100232&tlng=pt. Acesso em: 28 ago. 2020.

FREIRE, E.M.R, *et al.* **Comunicação**: estratégia para manutenção da acreditação hospitalar. *Esc. Anna Nery* [online]. 2020, vol.24, n.3, e20180224er. Epub May 08, 2020. ISSN 2177-9465. DOI <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2018-0224er>. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141481452019000100214&tlng=en. Acesso em: 28 ago. 2020.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. A comunicação estratégica nas organizações contemporâneas. **Media & Jornalismo**, Lisboa , v. 18, n. 33, p. 13-24, nov. 2018 . Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-54622018000200002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 06 set. 2020.

NEIVA, Filipa. Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna. **Media & Jornalismo**, Lisboa , v. 18, n. 33, p. 61 -73, nov. 2018 . Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-54622018000200005&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 06 set. 2020.

SCHEID, D; MACHADO, J; PÉRSIGO, P. M. (ORGS.). Tendências em comunicação organizacional - Temas emergentes no contexto das organizações. Santa Maria - RS. FACOS – UFSM, 2019. ISBN: 978-85-8384-091-6

AGUIAR, Fábio Campos; MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos. Comunicação organizacional e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na gestão hospitalar. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 21, n. 4, p. 138-155, Dec. 2016. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000400138&lng=en&nrm=iso>. access on 06 Sept. 2020. Epub Jan 16, 2017. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2690>.

THIOLLENT, M. Metodologia da pesquisa-ação. 14 ed. São Paulo: Cortez, 2005.