

A PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE O TRABALHO DOS ENFERMEIROS*

[The perception of the nursing team on nurses' working performance]
[La percepción de los profesionales del grupo de enfermería acerca de los trabajos de los enfermeros]

Lucélia Gindri**
Hilda Maria Freitas Medeiros***
Cláudia Zamberlan****
Regina Gema Santini Costenaro*****

RESUMO: A atuação da enfermagem ao longo do tempo evolui em nossa sociedade, assumindo novas funções, conquistando novos espaços e principalmente a liderança. Durante a trajetória acadêmica surgiu a necessidade de entender o significado do trabalho realizado pelo enfermeiro para os profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem. Assim, esta pesquisa descritiva exploratória objetiva, identificar a percepção dos profissionais da equipe de enfermagem sobre o trabalho do enfermeiro, conhecer as expectativas desses profissionais em relação ao serviço administrativo do enfermeiro. Para coleta de dados, foi utilizado um questionário com cinco questões objetivas e seis subjetivas direcionadas aos profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem que atuam nas unidades de internação clínica, cirúrgica, CTI adulto e Pronto Socorro de um hospital filantrópico localizado na região central do Rio Grande do Sul. A coleta dos dados ocorreu em março de 2005. Os resultados apontam para a necessidade da presença do enfermeiro, assim como a importância da sua atuação assistencial e administrativa, visando sempre o bom relacionamento e o bem estar dos colaboradores da equipe de enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermeiros; Equipe de enfermagem; Trabalho.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças tecnológicas, sociais e da saúde e as exigências pela sociedade por uma melhor assistência fizeram com que a enfermagem progredisse na definição do seu papel profissional, das atribuições e das responsabilidades das instituições de saúde. Neste cenário, teve-se a oportunidade de vivenciar o processo administrativo desenvolvido pela enfermagem, onde além das atividades assistenciais há que se realizar atividades administrativas da instituição. Por definição, administração é a forma que todo o ser humano assume para realizar um propósito comum, na enfermagem não poderia ser diferente, há também a necessidade de organização de pessoas, onde é grande o número, a complexidade e a diversidade de atividades realizadas ⁽¹⁾.

O trabalho administrativo dentro de uma unidade de internação assim como em uma unidade básica de saúde é essencial para que o serviço adquira padrões satisfatórios, com uma boa estruturação e eficácia. Em estudos já realizados a respeito das funções administrativas do enfermeiro na área da saúde enfatizam que qualquer que seja a atuação, hospitalar, saúde pública ou mental, são funções próprias do enfermeiro àquelas relacionadas com os cuidados dos pacientes, seja funções educativas, curativas e preventivas. Por outro lado, vem à questão que estas atividades administrativas realizadas pelo enfermeiro, estariam substituindo as atividades assistenciais, ou seja, o cuidado direto ao paciente.

Pode-se observar que há nitidamente uma cobrança sobre o enfermeiro, que deve desempenhar a função burocrática e assistencial. Essa cobrança existe por parte da instituição, onde o enfermeiro está inserido e da própria equipe de enfermagem. Esse fato ocasiona um distanciamento do enfermeiro para com sua equipe multi-profissional, pois os demais profissionais vêem o enfermeiro como um representante da instituição.

*Pesquisa do Grupo de Estudos e Pesquisas em Enfermagem Cuidando Confortando e Educando/GEPECE. Centro Universitário Franciscano-UNIFRA-Santa Maria/RS.

**Enfª Assistencial.

***Enfª Mda em Enfermagem-UFRGS. Prof. do Curso de Enfermagem, Membro do GEPECE. Centro Universitário Franciscano-UNIFRA-Santa Maria/RS.

****Enfª Mda em Enfermagem – FURG. Prof do Curso de Enfermagem. Membro do GEPECE-UNIFRA-Santa Maria/RS.

*****Drª em Enfermagem - UFSC. Prof. do Curso de Enfermagem. Coordenadora do GEPECE. Centro Universitário Franciscano-UNIFRA-Santa Maria/RS. Enfª na UTIRN- HUSM- Santa Maria RS.

Surge então, a importância de compreender o significado de uma administração com a assistência de enfermagem, pois o enfermeiro, muitas vezes, deve tomar decisões importantes e complexas que na maioria dos casos não são reconhecidas pelos técnicos de enfermagem, que vêm o processo de administração como um afastamento do enfermeiro do cuidado prestado ao paciente.

Questões como estas nos remetem neste estudo aos seguintes objetivos:

Identificar a percepção dos profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem sobre o trabalho do enfermeiro; Conhecer as expectativas desses profissionais em relação ao serviço administrativo do enfermeiro; Verificar o entendimento que os profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem tem sobre o trabalho do enfermeiro no ambiente hospitalar.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 HISTÓRIA DA ENFERMAGEM: MUNDIAL E NO BRASIL

A profissão de enfermagem encontrou muitas dificuldades, passando por diferentes momentos desde um trabalho de sacrifício até o reconhecimento das atividades realizadas. Sabemos que a enfermagem conseguiu se posicionar com a atuação de Florence Nightingale no século XIX.

O status da enfermagem naquela época era tão baixo que a reação dos pais de Florence Nightingale foi questioná-la se estava certa de que gostaria de ser uma criada. Na guerra de Criméia, Florence encontrou o grande desafio da sua profissão, Florence partiu para Scutari com 38 voluntárias entre religiosas e leigas vindas de diferentes hospitais. Algumas enfermeiras foram despedidas por incapacidade de adaptação e principalmente por indisciplina. Lá prestou assistência aos soldados, cuidavam dos ferimentos, infecções e outras doenças ⁽²⁾.

Como podemos perceber sua luta foi sobre-humana, pois havia dois hospitais, onde os doentes eram atendidos muitas vezes no chão, faltava material e a falta de higiene era notória. Florence Nightingale foi a primeira a fazer mudanças radicais no ambiente hospitalar, pois organizou serviço de lavanderia, rouparia, cozinha, almoxarifado e limpeza que não existiam nos hospitais. Fez com que reconhecessem a necessidade de aplicação das funções administrativas nas instituições hospitalares, de tal forma que seus repetidos sucessos levaram-na a ser considerada à pioneira da administração hospitalar ⁽³⁾.

A partir do seu trabalho ocorreram grandes mudanças no processo de cuidar, pois ela tratava o ser humano como alguém muito importante, sempre procurando passar

seus sentimentos juntamente com o acontecimento científico. No Brasil a organização da Enfermagem começa no período colonial e vai até o final do século XIX. A profissão surge como uma simples prestação de cuidados aos doentes, realizada por um grupo formado, na sua maioria, por escravos, que nesta época trabalhavam nos domicílios. Desde o princípio da colonização foi incluída a abertura das Casas de Misericórdia, que tiveram origem em Portugal. A primeira foi fundada em Vila de Santos em 1543 ⁽⁴⁾.

As atividades relacionadas com os cuidados eram exercidas pelos religiosos, voluntários, leigos e escravos. Qualquer pessoa podia iniciar-se nos cuidados aos doentes, e após pequena experiência intitular-se prático. Relegadas as funções de enfermeira a plano doméstico ou religioso, sem nenhum caráter técnico ou científico, não se cogitava o preparo de profissionais ⁽⁴⁾. No entanto, ao sentirem a necessidade da enfermagem, os psiquiatras fundaram a escola Alfredo Pinto, porém com a concepção que se tinha das funções da enfermagem foram estabelecidas escalas rudimentares. Como podemos perceber, a enfermagem do Brasil na época do império raros nomes se destacaram, merecendo menção o de Ana Néri.

2.2 ATUAÇÃO DA ENFERMAGEM HOJE

No decorrer da história persistindo até os dias de hoje o papel do enfermeiro ampliou-se gradativamente, o que acaba exigindo maiores habilidades nos seus serviços. Para manter-se atualizada com as mudanças, especialmente no conceito do que seja saúde, os enfermeiros assumiram responsabilidades cada vez mais complexas, aprender a trabalhar com equipamentos novos com eficácia e segurança e adquirir mais conhecimento e compreensão do diagnóstico médico e da própria enfermagem.

Cristóforo afirma que: "Hoje é exigida do enfermeiro uma interação cada vez mais sistematizada, ampla e científica com os processos individuais e coletivos de saúde e doença, assim como com o processo de produção de serviços de saúde, formação e investigação" ^(5:32). As ações do enfermeiro não se restringem, única e exclusivamente a prestar cuidado, essência de sua profissão, mas envolve aspectos mais amplos que podem dimensionar, qualificar e aperfeiçoar o cuidado. São estas atitudes que auxiliam na implementação do cuidado prestado a cada cliente nas suas especificidades. Isto possibilita aos enfermeiros, a oportunidade de orientar e de prestar informações esclarecendo dúvidas estabelecendo confiança com relação aos procedimentos que os integrantes da equipe de saúde desempenharão com e para o cliente, estando ele no processo de promoção de saúde ou reabilitação de doença ⁽³⁾.

2.3 ADMINISTRAÇÃO EM ENFERMAGEM

Com o advento da tecnologia, informação, globalização da produção, as constantes mudanças que vem afetando o ambiente de trabalho, surge a necessidade da adaptação por parte dos profissionais. Constantes transformações obrigam as instituições hospitalares a fazerem mudanças, pois sabe-se que só se manterão em atividade se conseguirem atender às novas exigências de um mercado, onde o cliente está cada vez mais consciente de seus direitos, o que faz exigir mais qualidade dos serviços que são prestados.

Desta forma as instituições hospitalares, tornaram-se determinantes na qualidade da assistência prestada aos pacientes, pois dispõem de tecnologia, aprimoramento e uma equipe de multiprofissionais que visam o cuidado, a recuperação e a morte digna de todos os pacientes. O hospital é conceituado como uma instituição dotada de planta física, organização administrativa e equipamentos, capaz de receber o paciente acomodá-lo, tratá-lo e devolvê-lo à comunidade em condições satisfatórias de saúde ⁽⁶⁾.

O hospital como todas as organizações de saúde, necessita de uma divisão de funções, com pessoal de profissões diferentes, com o objetivo de haver distribuição de trabalho e responsabilidades conforme a especialidade e o grau de conhecimento de cada profissional. Sendo que, o serviço de enfermagem encontra-se hoje por trás de toda essa organização. A qualidade do atendimento prestado em um hospital está diretamente relacionada com o serviço de enfermagem. Para acompanhar as mudanças com o passar dos anos a enfermagem vem evoluindo, o que acaba exigindo maiores habilidades nos serviços desenvolvidos ⁽⁷⁾.

Inseridos em uma sociedade em constante transformação, deve-se enquanto enfermeiros reavaliar suas funções, conquistar novos espaços e assumir principalmente a liderança. As habilidades de liderança são também necessárias para a seleção, a formação da equipe de enfermagem, a manutenção e a alta qualidade da assistência ⁽⁸⁾. A liderança deve ser desenvolvida pela enfermeira, em toda a atividade que for exercer necessitando da sua capacidade de administrar ⁽¹⁾.

Cada vez mais o enfermeiro é exigido pelas instituições que trabalha, exercendo diversas funções e responsabilidades, e não apenas atividades assistenciais, e sim assumindo um papel decisivo na prestação do cuidado e melhora dos pacientes. À medida que as competências exclusivas dos enfermeiros estão se tornando mais específicas há uma crescente evidência de que a enfermagem presta serviços de saúde que são próprios ou não da profissão. A enfermagem é uma atividade concreta e produtiva, mas que, por imposição da estrutura hospitalar assume diversos papéis, além dos próprios inerentes à profissão ⁽⁵⁾.

A partir dessa transformação profissional, o enfermeiro assume mais atividades inovadoras, que abrangem além da função assistencial, como o processo administrativo da instituição, desenvolvido tanto em nível de gerência quanto em nível de setores. Torna-se cada vez mais importante que os enfermeiros desenvolvam suas habilidades e conhecimentos nas funções administrativas, pois o enfermeiro como administrador é capaz de identificar precocemente as necessidades dos pacientes, elaborar um plano de cuidados e avaliar se está obtendo êxitos.

No processo de administrar, além da assistência, o mesmo é responsável por toda a parte burocrática e manutenção da unidade ou instituição que trabalha. Surge então a dificuldade em delimitar o papel do enfermeiro, que assume diversas atividades, muitas delas assistenciais e outras puramente administrativas - burocráticas que visa atender as necessidades institucionais e sob supervisão deixa os cuidados de menor risco serem exercidos pelos técnicos e auxiliares de enfermagem, ficando com os cuidados de maior complexidade. Não podemos deixar de salientar que a enfermagem é uma ajuda ao indivíduo, esteja ele sadio ou enfermo, realizando suas ações que auxiliam a manter a saúde ou a recuperá-la, essas ações podem ser plenamente realizadas sem a ajuda de outros se existirem condições necessárias. O enfermeiro realiza através de sua prática assistencial, ações diferenciadas interdependentes, dependentes, colaborativas e articuladas com o trabalho de outros profissionais ⁽⁵⁾.

De uma forma ou de outra, o enfermeiro mesmo realizando funções de planejamento, organização, direção e controle deve considerar que a assistência é primordial na prática administrativa.

2.4 O TÉCNICO EM ENFERMAGEM

Com o passar dos anos o aumento contínuo e rápido da população, onde pessoas cada vez mais doentes precisam de cuidados de saúde, houve a necessidade de criar uma profissão de formação rápida que realize o cuidado direto aos pacientes, como a realização de procedimentos simples, exigindo um conhecimento científico menos especializado que o enfermeiro. Primeiramente esse trabalho era realizado pelos chamados atendentes de enfermagem, passando pela formação em auxiliar de enfermagem com nível de primeiro grau e após os Técnicos em Enfermagem com nível de segundo grau.

No decorrer dos anos em 1975, teve início o curso Técnico em Enfermagem segundo o Parecer 353/73, autorizando o funcionamento do ensino de segundo grau, que oferecia entre outros a habilitação em Técnico em Enfermagem, manteve em atuação até 1980, após essa data o governo da época suspendeu a autorização do curso. O

Curso Técnico em Enfermagem obteve nova liberação em 1999, persistindo até a atualidade.

Hoje como uma das categorias profissionais da enfermagem, a formação do Técnico em Enfermagem está regulada e regulamentada no Brasil, desde 1996. A presença do técnico de enfermagem na composição da força de trabalho em enfermagem até a década de 80 estava em torno de 7%, tomando as inscrições COFEN/COREN (julho/2002) verifica-se que o país conta com 19% de profissionais técnicos^(9,10).

Com as exigências de algumas instituições a incrementação dos auxiliares de enfermagem para o técnico de enfermagem, hoje esse número é considerado superior. O exercício profissional do técnico de enfermagem está definido na Lei 7.498/86 que dispõe sobre o exercício da enfermagem, regulamentada pelo Decreto 94.406/87.

O processo de trabalho do Técnico em Enfermagem está centrado nas ações do cuidar. Um cuidar fundamentado no saber, no fazer e no sentir, voltado ao atendimento das necessidades de saúde do paciente como toda a comunidade nas diferentes fases do ciclo vital e comprometido com a proteção e promoção da vida.

2.5 RELAÇÃO DO ENFERMEIRO COM A EQUIPE DE TRABALHO

As tarefas e as realizações interpessoais são dois marcos na construção e desenvolvimento das equipes, gerando o sucesso nas atividades realizadas. Trabalhar em equipe é difícil, o que exige competência, sendo necessário a cooperação por parte de todos. Para tornar o trabalho em equipe estimulante o enfermeiro como líder desempenha um papel importante na motivação da equipe e principalmente no reconhecimento dos talentos de cada indivíduo. O trabalho em grupo estimula e aperfeiçoa o relacionamento entre os colegas e aumenta o senso de comprometimento⁽¹¹⁾.

Ao construir uma relação de trabalho deve-se lutar por um objetivo comum, pois a equipe parece compreender uma relação mais profunda e efetiva que envolve vivência, afetividade, empatia e compreensão. A verdadeira equipe é dinâmica, criativa, comemora as vitórias, mas consegue conviver e aceitar com tranquilidade os fracassos. O que parece ser fundamental na relação de qualquer equipe é indispensável na enfermagem, ou seja, a oportunidade de manifestação e de partilha dos conhecimentos de cada indivíduo. A experiência de equipe parece ainda proporcionar maior satisfação e motivação, por influenciar o comportamento e a atitude de cada profissional.

O trabalho em equipe é o requisito básico que proporciona a participação e, portanto, o núcleo da administração participativa. Nas instituições hospitalares o trabalho em equipe é fundamental, principalmente no serviço de

enfermagem onde o trabalho que cada profissional executa, é a parte que forma o todo, o cuidado ao paciente⁽¹²⁾.

Assim, cabe ao enfermeiro como responsável pelo setor em que atua organizar esquemas que facilitam a integração entre os profissionais que atuam na prestação do cuidado, para que conflitos existentes de uma diferença de pensamentos ou atitude não afetem os objetivos da instituição, pois cada pessoa reage de maneira diferente frente ao mesmo fato ou acontecimento. Para administrar essas diferenças pessoais é indispensável conhecer o nível mais profundo de cada indivíduo e conhecer um pouco da sua história passada.

Não é tarefa fácil prestar assistência de enfermagem, e porque não dizer impossível sem necessitar envolver-se com a equipe multiprofissional da instituição, assim o enfermeiro juntamente com os técnicos e auxiliares de enfermagem estabelecem as interfaces para conseguir a realização das atividades no cuidado dos pacientes e familiares. As pessoas têm potencialidade de pensar, aprender, analisar e comunicar-se, o que constitui uma função vital, por meio das quais os indivíduos se relacionam.

Compete ao enfermeiro motivar sua equipe de trabalho, assim como, capacitá-los para que realizem um cuidado de qualidade aos seus pacientes, demonstrando satisfação e realização. A motivação existe dentro de cada indivíduo e se constitui em um mistério a ser desvendado e conhecido por todos os líderes.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

O presente estudo enquadra-se na linha de pesquisa "Administração em Saúde" e na sublinha "Administração em Enfermagem". Trata-se de um trabalho de cunho descritivo exploratório, de caráter qualitativo. A fase exploratória consiste em descobrir o campo da pesquisa, os interessados e suas expectativas, estabelecendo um primeiro levantamento da situação, dos problemas prioritários e de eventuais situações⁽¹³⁾. A pesquisa qualitativa apresenta critérios de representatividade dos grupos investigados⁽¹⁴⁾.

3.2 LOCAL, POPULAÇÃO, AMOSTRA E PERÍODO

Este trabalho foi desenvolvido em um hospital filantrópico, localizado no município de Santa Maria, Rio Grande do Sul (RS). A população alvo investigada na etapa exploratória constou de técnicos e auxiliares de enfermagem que atuam nessa instituição nos turnos da manhã, tarde e noite conforme a disponibilidade dos mesmos. O projeto em execução passou pelo comitê de ética deste hospital, para posteriormente ser apresentado às chefias das uni-

dades de internação clínica e cirúrgica, Centro de Terapia Intensiva adulta e o Pronto Atendimento. Foi encaminhado o projeto para a autorização da coleta de dados na instituição em dezembro de 2004, sendo autorizado no final do mês de fevereiro e sendo realizada a coleta dos dados em março de 2005.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Foi elaborado como instrumento de coleta de dados um questionário permitindo que o próprio informante respondesse livremente por escrito as questões. Este foi constituído de onze perguntas, sendo que as cinco primeiras questões abordaram dados pessoais como a idade, sexo, estado civil, tempo de serviço e a área de atuação. As demais eram questões subjetivas e abordavam a temática em questão. O instrumento de coleta de dados foi aplicado após a apresentação da autorização e a permissão da enfermeira chefe de cada unidade, a qual se disponibilizou a entregar e a recolher os questionários aos técnicos e auxiliares de enfermagem da sua unidade, pois não era possível que todos os profissionais respondessem ao mesmo tempo os questionários, devido a rotina de serviço das unidades.

3.4 MÉTODO DE ANÁLISE

Após o recolhimento do material nas unidades, procedeu-se a exploração dos instrumentos. Os dados obtidos foram agrupados a partir da frequência de aparição das respostas evidenciadas pelos técnicos e auxiliares de enfermagem. Essa fase consiste na codificação que se realiza na transformação dos dados brutos, visando alcançar o núcleo de compreensão do texto ⁽²⁾.

3.5 QUESTÕES ÉTICAS

Foram observadas, neste trabalho as questões éticas relacionadas ao Hospital e aos sujeitos da pesquisa, conforme as Diretrizes da Resolução do Conselho Nacional de Saúde e do Código de Ética dos profissionais de Enfermagem. Os sujeitos tiveram assegurado que sua identidade permaneceria no anonimato, com relação aos aspectos éticos, prescrita na resolução 196/96 que descreve a ética na pesquisa com seres humanos ⁽¹⁵⁾.

Ao hospital foi encaminhada a solicitação formal à gerente de enfermagem, e em relação aos sujeitos da pesquisa foi designado o consentimento livre e informado, assim os sujeitos autorizaram sua participação voluntária.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foram aplicados setenta questionários nas unidades de internação clínica e cirúrgica, Centro de Terapia Intensiva adulto e o Pronto Atendimento, dos quais apenas vinte retornaram. Este fator denota a falta de hábito destes profissionais em participarem de pesquisa, bem como o desconhecimento da importância destes neste processo. Outro fator está atrelado ao excesso de atividades, razão pela qual levaram o questionário para ser respondido no domicílio esquecendo de devolvê-lo.

Quanto ao perfil dos profissionais: 17 técnicos e auxiliares de enfermagem eram do sexo feminino; a idade variou entre 31 e 40 anos, apesar de muitos jovens estarem ingressando nessa profissão são as pessoas de meia idade que predominaram na amostra desta pesquisa. Quanto ao tempo de serviço, 11 atuam nesta profissão entre 1 a 5 anos, 6 de 6 a 10 anos e 2 entre 11 a 20 anos. O tempo de serviço dos profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem acaba influenciando no modo de perceber a atuação do enfermeiro. Se os funcionários trabalham para manter um clima amigável e harmonioso nas atividades diárias, com consistência, respeito, iniciativa e reconhecimento, a experiência de cada um favorece o estabelecimento e uma cultura ética ⁽¹⁶⁾. Todos os profissionais atuam em setor privado, sendo que 13 são casados, 5 solteiros, 1 divorciado e 1 amigado.

Na segunda parte do questionário verificou-se o conhecimento, percepção e a visão dos profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem sobre o serviço do enfermeiro com base nas seguintes indagações:

Na sua experiência profissional acha necessária a presença de um enfermeiro no setor em que atua. Por quê? Podemos observar que todos os profissionais responderam que é necessária a presença no setor em que trabalha. Os profissionais conquistaram espaço e conseguiram mostrar que o profissional de Enfermagem, além de cuidar, também pode ter uma participação ativa nos assuntos estratégicos do hospital ⁽¹⁾.

“ Há certos procedimentos mais complexos que só cabem ao enfermeiro realizar” .

“Para tirar dúvidas existentes e nos transmitir segurança” .

Com relação ao porquê da importância da presença do enfermeiro, as respostas mais citadas referiam sobre a realização de procedimentos mais complexos, demonstrando sentirem-se seguros diante da presença do enfermeiro, já que é ele que realiza as atividades complexas e que detém o conhecimento científico. É importante que o enfermeiro se faça presente e saiba aproveitar dos momentos

que está com a equipe. Esta oportunidade pode reforçar o quanto é pertinente seu trabalho junto a equipe de enfermagem e consequentemente de saúde.

Posteriormente:

O que você entende por ações administrativas no serviço do enfermeiro?

“Realizar a parte burocrática”.

“Organizar escalas, solicitar materiais e consertos”.

“Coordenar funcionários”.

“Resolver problemas e tomar decisões”.

Para grande parte do grupo em estudo administrar é fazer burocracia, sendo que todas as atividades citadas são consideradas burocráticas. Existe por parte da equipe de enfermagem a percepção de que o enfermeiro atua mais como um representante da instituição, desenvolvendo atividades burocráticas do que cuidados prestados aos pacientes⁽¹⁷⁾.

Foram citados ainda como ações administrativas a resolução de problemas, o processo administrativo é de responsabilidade do enfermeiro, como resolver problemas e tomar decisões⁽¹⁸⁾. Cabe ao enfermeiro organizar seu tempo de trabalho para se fazer presente junto aos cuidados dos pacientes e seus familiares, pois ambos necessitam da atenção e orientação, assim como a instituição cobra a parte administrativa.

O enfermeiro geralmente assume funções gerenciais, dedicando-se à resolução de problemas alheios, de competência de outros profissionais ou serviços⁽¹⁾. Sabemos que na maioria das instituições, ainda hoje, compete ao enfermeiro as atividades burocráticas, ficando um pequeno tempo para que ele se dedique ao paciente. São os técnicos e auxiliares de enfermagem que acabam passando a maior parte do tempo junto ao paciente, favorecendo em muitas situações, dúvidas do paciente e seu familiar sobre quem é o enfermeiro na equipe da unidade. Este se fazer presente é tarefa do enfermeiro, pois não há necessidade quantidade, mas de qualidade no seu atendimento assistencial.

Ao prosseguir, questionou-se:

As ações administrativas fazem parte da assistência prestada ao paciente pelo enfermeiro? Em caso afirmativo como?

Dos vinte respondentes, dezessete responderam que sim, que as ações administrativas fazem parte da assistência prestada ao paciente pelo enfermeiro, afirmando:

“Para melhorar o atendimento e bem estar do paciente”.

“Ajudando no desenvolvimento do setor, que resultará em melhor atendimento ao paciente”.

Poucos funcionários acham que as atividades admi-

nistrativas não fazem parte da assistência de enfermagem aos pacientes, no entanto para a maioria essas atividades são de extrema relevância. Não se pode reduzir a importância do trabalho administrativo do enfermeiro, que é entendido como forma de assegurar o desencadeamento do trabalho assistencial. As funções administrativas, são na realidade uns meios para atingir um fim, a assistência de enfermagem indireta ao paciente. Assim, mesmo que indiretamente as atividades realizadas no serviço administrativo do enfermeiro não deixam de ser um cuidado com os pacientes, pois no geral acaba proporcionando o bem estar dos mesmos⁽¹⁹⁾.

“A administração do serviço de enfermagem é um sistema coordenado de atividades que proporciona todas as facilidades necessárias para a prestação de cuidados aos pacientes, enfatizando a importância da administração do enfermeiro nos serviços de enfermagem”⁽²⁰⁾.

O enfermeiro deve ter em mente que sua assistência, mesmo que administrativa, está voltada a um ser humano, que possui vontades, valores e crenças que devem ser respeitadas e levadas em consideração.

Por conseguinte, foi questionado:

O enfermeiro administra sua equipe sem diferenças entre os colegas? Por quê?

Dos participantes, 14 responderam que sim, o enfermeiro trata sem diferença os colegas, sendo que as respostas ao segundo questionamento são as seguintes:

“Somos todos iguais e temos todos os direitos...”.

“Para o bom funcionamento da equipe multiprofissional não deve haver diferenças...”.

“Se houvesse diferenças não seria uma equipe...”.

“O enfermeiro não deve tirar partido de ninguém, ser neutro e acima de tudo justo...”.

O serviço de enfermagem tem a finalidade de proporcionar o bem estar ao paciente, mas, para que isto ocorra, a equipe deve trabalhar sem desentendimento. Dessa forma, a administração consiste na aquisição de hábitos contrários para afastar erros e atritos nas relações. O administrador enfermeiro deve estar consciente da situação sendo puro em seus motivos e termos para certificar-se de que a condição seja satisfeita a todos da equipe, favorecendo uma assistência qualificada aos pacientes e prazer em trabalhar aos funcionários⁽²⁰⁾.

Referindo-se ainda a esta questão, 6 profissionais responderam que NÃO, considerando existir diferenças por parte do enfermeiro, ao justificarem a sua resposta escreveram:

“O enfermeiro dá preferência de horários ou escalas para alguns colegas”.

“Sempre existe diferenças”.

“Em algumas situações a enfermeira discrimina o funcionário pela pouca experiência ou tempo de contrato”.

“Sempre há algumas exceções, existindo diferenças...”.

Sem dúvida, não deve existir esse tipo de atrito entre o enfermeiro e seus subordinados, pois acaba interferindo no processo de trabalho e com certeza no cuidado prestado aos pacientes. Essas dificuldades residem por problemas de personalidade difíceis, tais como amizades e antipatias pessoais, ciúmes por posições, autoritarismo ou até excesso de submissão. O enfermeiro deve saber direcionar suas idéias e conceitos sem mostrar preferências entre os funcionários, pois todos os profissionais no ambiente de trabalho devem receber o mesmo tratamento, respeitando suas diferenças, crenças e carências⁽²⁰⁾.

Quando as necessidades não são satisfeitas o indivíduo tem algumas impressões desagradáveis, que pode tornar-se emoção como a raiva, ódio, medo e inveja. Talvez eis a justificativa para as respostas evidenciadas pelos profissionais técnicos e auxiliares de enfermagem questionados, mas o enfermeiro deve impedir que suas atitudes afetem as relações interpessoais tanto com seus funcionários e pacientes⁽²¹⁾.

Na medida em que demonstra confiança nos funcionários e liberdade de colocação o trabalho em equipe acaba fluindo positivamente.

Sendo assim, o último questionamento foi:

O que você espera do serviço do enfermeiro?

Ao responderem essa questão os funcionários ressaltaram a importância do enfermeiro na assistência à equipe e ao cliente. Verificamos que um número significativo de respostas cita o relacionamento por parte do enfermeiro, conforme as respostas:

“Que seja competente, humilde e companheiro”.

“Que seja colega, companheiro, sem preconceito contra ninguém”.

“Trabalhe em equipe sendo justo com todos nas decisões a tomar”.

“Organizado e eficiente, visando proteger sua equipe e mais diretamente o paciente”.

“Compreensível que observe as necessidades da equipe e de seus pacientes”.

A partir das respostas, constatamos que para os funcionários não cabe apenas a competência técnica, mas principalmente a atenção e o relacionamento com sua equipe. O clima de trabalho é bom quando predominam atitudes positivas, tais como: alegria, confiança, entusiasmo, companheirismo, participação, motivação e satisfação⁽²¹⁾. Como já foi comentado anteriormente o enfermeiro é res-

ponsável pela motivação, desenvolvimento e avaliação da equipe, motivando seus funcionários através do reconhecimento de seus talentos e capacidades.

Compete ao enfermeiro transmitir empatia, segurança, confiança, todos esses valores já citados anteriormente, mas que fazem a diferença de um trabalho realizado por uma equipe que compartilha decisões, frustrações e alegrias, pois certamente todos esses valores serão transmitidos ao paciente tanto positivo como negativamente.

Vale notar que ninguém consegue realizar uma atividade com amor e desvelo quando não são valorizados e reconhecidos, todos temos nossas frustrações, pois somos seres humanos, e o profissional enfermeiro não está excluído desta lista. É tão difícil separar o profissional do pessoal, pois a mente é uma só e o administrador enfermeiro além de conhecer suas atividades assistências deve conhecer também o emocional de seus pacientes como de seus funcionários.

5 CONCLUSÃO

No decorrer da história persistindo até os dias de hoje, o papel do enfermeiro ampliou-se gradativamente, o que acaba exigindo maiores habilidades nos seus serviços. Para manter-se atualizados com as mudanças, especialmente no conceito do que seja saúde, os enfermeiros assumiram responsabilidades cada vez mais complexas, aprendendo a trabalhar com equipamentos novos com eficácia e segurança, adquirindo mais conhecimento e compreensão do diagnóstico médico e da própria enfermagem.

Na perspectiva deste estudo, os profissionais afirmam a importância da presença do enfermeiro no setor em que trabalham, demonstrando que se sentem seguros diante da coordenação do mesmo, já que é ele que realiza as atividades complexas e que detem o conhecimento científico. Para grande parte do grupo em estudo administrar é fazer burocracia, sendo que todas as atividades citadas são consideradas burocráticas.

Pelos dados obtidos, constatou-se que uma pequena parte dos funcionários acha que as atividades administrativas não fazem parte da assistência de enfermagem aos pacientes, no entanto para a maioria essas atividades são de extrema relevância. Cabe ao enfermeiro no seu ambiente de trabalho não demonstrar privilégios, simpatia e amizade por determinados funcionários, apesar de sabermos que isto faz parte do ser humano, devendo tratar todos igualmente, sendo justo nas suas colocações e cobranças, mantendo sua equipe sempre unida e satisfeita.

Por fim é importante, que o enfermeiro se faça presente no seu trabalho assistencial e administrativo, reconhecendo seus funcionários conforme suas características e habilidades, não esquecendo que possuem valores e cren-

ças que devem ser respeitadas e levadas em consideração.

ABSTRACT: Nursing performance along the time has developed in our society, carrying out new functions, conquering new settings and mainly leadership. During the academic trajectory, the need of understanding the meaning of the work delivered by nurses on the part of practitioners and nursing assistants has emerged. So, this exploratory and descriptive research aims to identify the perception of the nursing team regarding nurses' working performance, get to know those professionals' expectations in relation to nurses' management tasks. For data collection, a questionnaire was used with five objective questions and six subjective questions addressed to the practitioners and nursing assistants from the units of clinical and surgical admittance, adult ICU and ER of a philanthropic hospital located in the central area of Rio Grande do Sul State/ Brazil. Data collection was held in March of 2005. Results point out the need of nurses' presence, as well as the importance of their practical and managerial performance, always seeking for the nursing team's good relationship and welfare. **KEYWORDS:** Nurse; Nursing team; Working Performance.

RESUMEN: La actuación de los enfermeros al largo del tiempo se desarrolló en nuestra sociedad, asumiendo nuevas funciones, conquistando nuevos espacios hasta, principalmente, la dirección del trabajo. Durante los estudios académicos, surgió la necesidad de entender el significado del trabajo realizado con el enfermero con relación a los profesionales técnicos y auxiliares de la enfermería. Así, esta investigación exploratoria tiene por finalidad identificar cómo los profesionales del equipo de enfermería ven su trabajo, cómo ellos saben las expectativas de esos profesionales respecto al servicio administrativo del enfermero. Para reunir los datos, se usó una encuesta con cinco asuntos objetivos y seis asuntos subjetivos dirigidos a los profesionales técnicos y auxiliares de enfermería que actúan en las unidades de clínica de internación, cirugía, Unidad de cuidados intensivos de adultos y Listo Socorro de un hospital filantrópico localizado en el área central de Rio Grande do Sul. Los datos fueron obtenidos en marzo de 2005. Los resultados indican la necesidad de la presencia del enfermero, así como la importancia de su ayuda y actuación administrativa, buscando siempre la mejor relación y el bienestar a los colaboradores del equipo.

PALABRAS CLAVE: Enfermero; Equipo de Enfermería; Trabajo.

REFERÊNCIAS

1. Tagarra NS. Liderança e assistência de enfermagem. Concórdia; 1988.
2. Bardin L. Análise de conteúdo. 7.ed. Rio de Janeiro: Persona; 1991.
3. Paixão W. Páginas de história da enfermagem. 3.ed. Rio de Janeiro: Bruno Buccini; 1963.
4. Siqueira HC. O Enfermeiro e sua prática assistencial integrativa: construção de um processo educativo. Bagé: Ediurcamp; 1998.
5. Santos SR. Administração aplicada a enfermagem. João Pessoa: Universitária; 1995.
6. Martins MLR. Serviços de enfermagem: administração e organização. 3.ed. São Paulo: CEDAS; 1988.
7. Marques BL, Huston CJ. Administração e liderança em enfermagem: teoria e aplicação. 2.ed. Porto Alegre: Artes Médicas Sul; 1999.
8. Ministério do Trabalho (BR). Conselho Federal de Enfermagem: Lei nº 7.498, de 25 de Junho de 1986. Dispõe sobre a Regulamentação do exercício de enfermagem e dá outras providências. Brasília; 1996.
9. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Perfil de Ações do Técnico de Enfermagem no Brasil. Brasília; 2003.
10. Lima LC. Gerenciamento pela qualidade total na Saúde. 2.ed. Belo Horizonte: [s.n.]; 1999.
11. Chiavenato I. Gerenciando pessoal: o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books; 1992.
12. Thiollent M. Metodologia da pesquisa-ação. 5.ed. São Paulo: Cortez; 1992.
13. Paim R. Metodologia científica em enfermagem. Rio de Janeiro: Vozes; 1980.
14. Ministério de Saúde (BR). Conselho Nacional de Saúde. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em seres humanos. Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996. Brasília; 1996.
15. Carraro TE. Enfermagem e assistência: resgatando Florence Nightingale. [s.l.]: A. B.; 1997.
16. Bernardes A, Nakao JRS, Evora IDM. Trabalho administrativo do enfermeiro sob a ótica dos técnicos e auxiliares de enfermagem. Nursing 2003 Mai; 60(6).
17. Kron T, Gray A. Administração em enfermagem. 6.ed. Rio de Janeiro: Interlivros; 1987.
18. Beck WB. A liderança do enfermeiro no processo de administração dos serviços de enfermagem. Santa Maria; 1996.
19. Finer H. Administração e serviços de enfermagem. Rio de Janeiro: USAID; 1966.
20. Luz R. Clima organizacional. São Paulo: Qualitymark; 1996.

ENDEREÇO DOS AUTORES:
Rua dos Andradas, 1614
Santa Maria-RS
97010-032