

ARTIGO NOTA PRÉVIA

COMUNICAÇÃO ENTRE GESTORES E EQUIPES DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO*

COMMUNICATION BETWEEN MANAGERS AND TEAMS OF THE EMERGENCY UNITS

COMUNICACIÓN ENTRE GERENTES Y EQUIPOS DE UNIDADES DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Wesley Vieira Andrade¹, Gabriel Vieira Perdigão Maia², Shirlei Moreira da Costa Faria³, Marina Lanari Fernandes⁴, Fátima Ferreira Roquete⁵, Karla Rona da Silva⁶

RESUMO

Objetivo: descrever como acontece a comunicação verbal oral e escrita entre os gestores e as equipes das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs 24h). **Método:** trata-se de estudo qualitativo, descritivo. Utilizar-se-á o estudo de caso como método, tendo como unidade de análise as quatro UPAs 24h de um município e os participantes da pesquisa serão os profissionais que ocupam função de gestão nas UPAs 24h, entre eles, gerentes, referências técnicas médicas e de Enfermagem, amparado nos critérios de saturação dos dados. Realizar-se-á a coleta de dados por meio de entrevista semiestruturada utilizando um roteiro validado. Analisar-se-á o conteúdo das entrevistas por meio da técnica de Análise de Conteúdo. **Resultados esperados:** pretende-se possibilitar a elaboração de um instrumento norteador, a partir das tecnologias gerenciais em saúde, para o alcance da comunicação efetiva entre gestores e equipes das UPAs 24h. **Descritores:** Comunicação; Gestão em Saúde; Serviços Médicos de Emergência; Emergências; Pessoal de Saúde; Meios de Comunicação.

ABSTRACT

Objective: to describe how oral and written verbal communication happens between managers and teams of Emergency Care Units (24-hour ECUs). **Method:** this is a qualitative, descriptive study. The case study will be used as a method, having as a unit of analysis the four 24h ECUs of a municipality and the research participants will be the professionals who perform the management function in the 24h ECUs, including managers, medical and technical references based on data saturation criteria. Data collection will be performed through semi-structured interviews using a validated script. The content of the interviews will be analyzed using the Content Analysis technique. **Expected results:** it is intended to enable the development of a guiding instrument, based on health management technologies, to achieve effective communication between managers and teams of 24-hour ECUs. **Descriptors:** Communication; Health Management; Emergency Medical Services; Emergencies; Health Personnel; Communications Media.

RESUMEN

Objetivo: describir cómo ocurre la comunicación verbal oral y escrita entre los gerentes y los equipos de las Unidades de Atención de Emergencia (UPAs 24h). **Método:** este es un estudio cualitativo y descriptivo. Se utilizará el estudio de caso como método, tomando como unidad de análisis las cuatro UPAs de 24 horas de un municipio y los participantes en la investigación serán los profesionales que ocupan la función de gestión en las UPAs de 24 horas, incluidos los gerentes, las referencias técnicas médicas y de Enfermería, respaldadas por los criterios de saturación de datos. La recopilación de datos se realizará a través de entrevistas semiestructuradas utilizando un guión validado. El contenido de las entrevistas se analizará utilizando la técnica de Análisis de Contenido. **Resultados esperados:** está destinado a permitir la elaboración de un instrumento de guía, basado en tecnologías de gestión de la salud, con el fin de lograr una comunicación efectiva entre los gerentes y equipos de las UPAs 24 horas. **Descriptor:** Comunicación; Gestión en Salud; Servicios Médicos de Urgencia; Urgencias Médicas; Personal de Salud; Medios de Comunicación.

^{1,2,3,4,5,6}Universidade Federal de Minas Gerais/UFMG. Belo Horizonte (MG), Brasil. ¹<https://orcid.org/0000-0003-1907-6286> ²<https://orcid.org/0000-0001-9392-9406> ³<https://orcid.org/0000-0002-7901-4098> ⁴<https://orcid.org/0000-0002-9942-6903> ⁵<https://orcid.org/0000-0003-0515-380X> ⁶<https://orcid.org/0000-0003-0495-789X>

*Artigo extraído do projeto de pesquisa de mestrado << A comunicação entre gestores e equipes das unidades de pronto atendimento de Betim/MG >>. Universidade Federal de Minas Gerais. 2019.

Como citar este artigo

Andrade WV, Maia GVP, Faria FMC, Fernandes ML, Roquete FF, Silva KR. Comunicação entre gestores e equipes das unidades de pronto atendimento. Rev enferm UFPE on line. 2019;13:e242829 DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.242829>

INTRODUÇÃO

Sabe-se que a comunicação é o meio pelo qual o ser humano se descobre, cria relações, estabelece vínculos, contato e ligações com os demais seres; é por meio da comunicação que o ser emite, transmite e captura mensagens denominadas também como informações.¹

Apresenta-se, pela comunicação, confronto com os constantes avanços tecnológicos, que contribuem para a transformação do fazer humano em um ato extremamente tecnicista, com uma acentuada valorização do procedimento em detrimento de uma abordagem humanista. Domina-se a realidade contemporânea pelo regime capitalista, que tem levado as pessoas a buscar uma competitividade sem limites, o que acaba interferindo nas relações humanas, ficando o cuidado prejudicado na medida em que perde suas dimensões de subjetividade.²

Explica-se que, no contexto dos serviços de saúde, com destaque para os serviços de urgência e emergência, objeto deste estudo, os aspectos supracitados também podem ser observados, dificultando o estabelecimento de uma comunicação efetiva não somente com os usuários e seus familiares, como entre os trabalhadores.³

Define-se o setor de emergência como o que se destina a prestar, dentro do horário de funcionamento do estabelecimento de saúde, assistência aos doentes com ou sem risco de vida, cujos agravos à saúde necessitam de atendimento imediato. Considera-se o atendimento de urgência aquele prestado em situações de agravo à saúde, com risco iminente de morte, o que implica atendimento médico imediato.³

Informa-se que esse serviço funciona durante as 24 horas do dia e dispõe de leitos de observação, sendo um serviço com grande demanda de procedimentos técnicos e administrativos, que exigem, dos profissionais, conhecimentos gerais e específicos, assim como agilidade e destreza em casos de urgência e emergência. Acredita-se, portanto, que, nesse cenário, as diversas formas de comunicação são essenciais. Ratifica-se, entretanto, que este estudo se propõe a investigar as formas de comunicação verbal oral e escrita.³

Constitui-se, no Brasil, pelo Sistema Único de Saúde (SUS), a principal porta de entrada para urgência e emergência, e um dos componentes da Rede de Atenção às Urgências (RAU) são as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que absorvem grande parte da demanda de usuários por esses serviços. Visam-se essas a prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica e o primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir

a conduta necessária para cada caso, garantindo o referenciamento dos pacientes que necessitarem de atendimento.⁴⁻⁵

Utilizar-se-á, como arcabouço teórico para este estudo, o paradigma funcionalista pragmático. Detalha-se que esse tem como base teórica o positivismo, com foco nas pesquisas administrativas e empíricas, sendo o seu espaço de influência os Estados Unidos. Entende-se que a proposta do paradigma funcionalista pragmático é tentar compreender a sociedade segundo as suas trocas e relações sociais entre os indivíduos e os grupos. Acrescenta-se que os conceitos-chave da vertente funcionalista pragmática de destaque e importância para o processo de comunicação são: a interação, a função, a influência, o modelo circular de comunicação e relacionamentos.⁶

Justifica-se, nesse sentido, este estudo principalmente por considerar que as UPAs 24h, para um funcionamento com qualidade e com segurança, necessitam da comunicação efetiva, principalmente por parte dos gestores locais, considerando a dinâmica e rotatividade dos profissionais que compõem as equipes de plantão. Pontua-se que, enquanto gestor dos serviços municipais de urgência e emergência, que vivencia diuturnamente a problemática da comunicação frágil e repleta de diversas lacunas, se torna necessária uma pesquisa com potencial para compreender qualitativamente como ocorre a comunicação verbal oral e escrita nesses serviços.⁷

Destaca-se que a Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente, em 2013, alertou que a comunicação ineficaz está entre as causas de mais de 70% dos erros na atenção à saúde. Podem-se elencar, entre as principais causas, a interrupção da comunicação e/ou a falta de trabalho em equipe, que são situações com potencial para provocar eventos adversos e resultados insatisfatórios, pois tais falhas podem aumentar o tempo de internação, causar dano ao paciente e o uso ineficaz de recursos.⁸

Lembra-se que, diante da dimensão do problema e da gama de processos envolvidos para se alcançar um cuidado seguro, a Organização Mundial da Saúde (OMS) lançou a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente e, em uma parceria com a Comissão Conjunta Internacional - *Joint Commission International* (JCI), vem incentivando a adoção das Metas Internacionais de Segurança do Paciente (MISP) como uma estratégia para orientar as boas práticas para a redução de riscos e eventos adversos em serviços de saúde. Estabeleceu-se, dentre essas metas, melhorar a comunicação efetiva entre os profissionais de saúde.⁸⁻⁹

Menciona-se que, nesta investigação, os gestores locais das UPAs 24h são o elo entre o nível central da Secretaria Municipal de Saúde e a equipe operacional, necessitando, portanto, contar com o processo comunicacional em

constante adequação para atender ao dinamismo e às distintas realidades vivenciadas nesses serviços.

Entende-se que esta pesquisa trará significativa contribuição, do ponto de vista acadêmico, ao elucidar fatores facilitadores e dificultadores na comunicação dos gestores das UPAs 24h com as equipes atuantes nesses serviços investigados, focalizando o problema de pesquisa com possibilidades de intervenção e solução coletiva. Espera-se, do ponto de vista organizacional, que os dados coletados forneçam insumos para o planejamento de ações necessárias à gestão e organização da atenção à saúde, sinalizando competências gerenciais necessárias para o alcance dos resultados almejados, que contribuam para o fortalecimento de ações que promovam a segurança do paciente. Confia-se que, para a sociedade, a contribuição potencial será a de prover os profissionais de saúde de informações que permitam melhor subsidiar sua prática laboral, culminando em um melhor atendimento à população. Poder-se-á este estudo também colaborar com a adoção de estratégias, por parte da gestão do município em questão, que visem a melhorar a comunicação entre os gestores das UPAs 24h e as respectivas equipes.

Pretende-se, assim, responder à seguinte pergunta de pesquisa: *“Como acontece a comunicação verbal oral e escrita entre os gestores das UPAs 24h e as equipes desses serviços?”*.

OBJETIVOS

- Descrever como acontece a comunicação verbal oral e escrita entre os gestores e as equipes das UPAs 24h;
- Identificar fatores facilitadores e dificultadores na comunicação entre gestores e equipes das UPAs 24h;
- Verificar as ações gerenciais utilizadas para o aperfeiçoamento da comunicação verbal oral e escrita com as equipes das UPAs 24h.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa do tipo estudo de caso. Aprovou-se o projeto pelos Comitês de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais e da Secretaria Municipal de Saúde do município onde ocorrerá a investigação sob o n.º CAAE 11877419.6.0000.5149, em atendimento à Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.⁹

Explana-se que os entrevistados serão contatados, convidados a contribuir para a realização do estudo e esclarecidos sobre a natureza da pesquisa e dos aspectos legais e éticos. Solicitar-se-á a assinatura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) para a formalização do aceite de participação. Salienta-

se que será preservado o sigilo quanto à identidade dos participantes.

Realizar-se-á a pesquisa, quanto aos fins, por meio de um estudo descritivo a fim de expor as características de determinada população ou de determinado fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. Podem-se também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, e a autora ainda defende que não há compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora eles sirvam de base para tal explicação.

Esclarece-se, que a pesquisa descritiva procura conhecer a realidade estudada, suas características e seus problemas, portanto, pretende descrever, com exatidão, os fatos e fenômenos de determinada realidade, o que justifica, com consistência, esse tipo de pesquisa para o trabalho em questão, pois possibilitará identificar fatores facilitadores e dificultadores na comunicação entre os gestores das UPAs 24h e as equipes que atuam nesses serviços.⁹

Cientifica-se que as quatro UPAs 24h do município sede das mesmas serão a unidade de análise. Contar-se-ão essas com equipes multiprofissionais atuando de forma ininterrupta. Realizam-se, por todas as UPAs 24h, atendimentos de urgência e emergência em Clínica Médica, e duas realizam, além desses, atendimentos em Pediatria e Cirurgia Geral, com média de 29 mil atendimentos/mês nas quatro unidades.

Necessitou-se, diante desta unidade de análise, definir os participantes da pesquisa. Consistir-se-á esse processo na valorização de critérios de representatividade qualitativa. Podem-se os pesquisadores, no planejamento de amostras, recorrer às chamadas “amostras intencionais”, que se trata de um pequeno número de pessoas que são escolhidas intencionalmente em função da relevância que elas apresentam em relação a um determinado assunto. Acrescenta-se que os participantes da pesquisa serão os profissionais que ocupam função de gestão nas UPAs 24h do município em questão, entre eles, gerentes, referências técnicas médicas e de Enfermagem.

Considerar-se-ão, como critérios de inclusão, os profissionais com, no mínimo, seis meses de atuação na unidade de análise selecionada e que estejam em situação de exercício efetivo das funções gerenciais relacionadas ao cargo ocupado. Excluir-se-ão os profissionais em licenças por motivos de saúde, férias ou outra forma de afastamento e por opção de não participar da pesquisa.

Alerta-se que, por se tratar de uma pesquisa qualitativa, a delimitação do número de participantes não é relevante, e o critério utilizado para a determinação desse número será o de saturação dos dados no qual não há exigência numérica do tamanho do grupo de entrevistados.

Poder-se-á, assim, o número de participantes ser definido durante o trabalho de campo em caso de reincidência das informações capazes de refletir a totalidade nas múltiplas dimensões. Coletar-se-ão os dados por meio da entrevista face a face, metodologia que permite tratar de temas complexos que dificilmente poderiam ser investigados adequadamente por meio de questionários, explorando-os em profundidade por apresentar uma natureza interativa.⁹

Comunica-se que a entrevista será do tipo semiestruturada e utilizará um roteiro validado (adaptado de um instrumento)¹⁰ com questões norteadoras que buscam responder ao problema de pesquisa deste estudo. Realizar-se-ão as entrevistas em local reservado no próprio serviço conforme a preferência e a disponibilidade de dia e horário do participante. Utilizar-se-á o recurso de gravação para facilitar a condução das entrevistas e a transcrição posterior com registro literal e integral. Arquivar-se-ão essas entrevistas em local seguro para a proteção dos participantes conforme preconiza a Resolução 466/2012.⁹

Analisar-se-ão os dados por meio da técnica de Análise de Conteúdo⁹ a partir da transcrição na íntegra das entrevistas gravadas. Revela-se, segundo esse autor, que a Análise de Conteúdo apresenta o diferencial de impor um corte entre as instituições e as hipóteses que encaminham para interpretações mais definitivas, mantendo o rigor de um trabalho científico.

Consiste-se a Análise Temática ou Categorical, tipo de técnica mais utilizada pela Análise de Conteúdo, em operações de desmembramento do texto em unidades (categorias), segundo reagrupamentos analógicos, descobrindo núcleos de sentido que compõem uma comunicação. Adotar-se-ão as seguintes etapas para a Análise de Conteúdo Temática: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados/inferência/interpretação.⁹

Empregar-se-á a grade aberta, com as unidades de análise palavra, expressão e frase, com consequente definição das categorias. Identificam-se, na grade aberta, categorias de análise conforme estas vão surgindo ao pesquisador, ou seja, há o rearranjo das categorias durante o andamento da pesquisa, estabelecendo-se categorias finais de análise. Apoiar-se-á, por fim, a análise em procedimentos interpretativos, confrontando os resultados obtidos com as teorias que darão suporte à investigação.⁹

RESULTADOS ESPERADOS

Acredita-se que este estudo tem o potencial de possibilitar a elaboração de um instrumento norteador, a partir das tecnologias gerenciais em saúde, para o alcance da comunicação efetiva entre gestores e equipes das UPAs 24h, apresentando ações estratégicas que possam

amenizar os desafios encontrados nos processos de trabalho inerentes aos serviços de urgência e emergência, e para que, de fato, esses serviços atendam às necessidades dos usuários, contando com profissionais mais engajados e motivados em uma prática humanizada.

REFERÊNCIAS

1. Vermeir P, Vandijck D, Degroote S, Peleman R, Verhaeghe R, Mortier E, et al. Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations. *Int J Clin Pract*. 2015;69(11):1257-67. DOI: [10.1111/ijcp.12686](https://doi.org/10.1111/ijcp.12686)
2. Opeyemi MO. A literature review on effective communication in nursing practice. *AJNHE* [Internet]. 2018 [cited 2019 Apr 15];7(3):1-27. Available from: <http://cird.online/AJNHE/wp-content/uploads/2018/09/Vol.7-Issue-1.pdf>
3. Ministério da Saúde (BR). Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h): o que é, quando usar, diretrizes e competências [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2019 [cited 2018 Aug 10]. Available from: <http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/unidade-de-pronto-atendimento-upa-24h>
4. Reis GAX, Hayakwa KY, Murassaki ACY, Matsuda LM, Gabriel CS, Oliveira MLF. Nurse manager perceptions of patient safety strategy implementation. *Texto contexto-enferm*. 2017; 26(2):e00340016. DOI: [10.1590/0104-07072017000340016](https://doi.org/10.1590/0104-07072017000340016)
5. Oliveira SN, Ramos BJ, Piazza M, Prado ML, Reibnitz KS, Souza AC. Emergency care units (UPA) 24h: the nurses' perception. *Texto contexto-enferm*. 2015 Jan/Mar; 24(1):238-44. DOI: [10.1590/0104-07072015003390011](https://doi.org/10.1590/0104-07072015003390011)
6. Lacerda GB. Augusto Comte e o "positivismo" redescobertos. *Rev Sociol Polít* [Internet]. 2009 Oct [cited 2018 Aug 10]; 17(34):319-43. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v17n34/a21v17n34.pdf>
7. Molina RIR, Alba AMH. Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Opción* [Internet]. 2017 [cited 2019 Aug 25]; 33(83):305-35. Available from: https://www.researchgate.net/publication/321756902_Modelo_de_comunicacion_productiva_para_las_organizaciones_de_salud_publica_en_Venezuela
8. Ministério da Saúde (BR), Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Assistência Segura: uma reflexão teórica aplicada à prática [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2017 [cited 2018 Apr 05]. Available from: <https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/publicacoes/item/caderno-1-assistencia-segura-uma-reflexao-teorica-aplicada-a-pratica>

9. Minayo MCS. Sampling and saturation in qualitative research: consensuses and controversies. Rev Pesq Qualit [Internet]. 2017 Apr [cited 2018 Aug 10];5(7):01-12. Available from: https://www.researchgate.net/publication/315756131_AMOSTRAGEM_E_SATURACAO_EM_PESQUISA_QUALITATIVA_CONSENSOS_E_CONTROVERSIAS_SAMPLING_AND_SATURATION_IN_QUALITATIVE_RESEARCH_CONSENSUSES_AND_CONTROVERSIAS

10. Santos MC, Bernardes A, Gabriel CS, Évora YDM, Rocha FLR. Communicative process in the mobile emergency service (SAMU/192). Rev Gaúcha Enferm. 2012 Mar; 33(1):69-76. DOI: [10.1590/S1983-14472012000100010](https://doi.org/10.1590/S1983-14472012000100010)

Correspondência

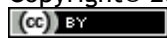
Karla Rona da Silva

E-mail: karlarona0801@gmail.com

Submissão: 26/09/2019

Aceito: 03/10/2019

Copyright© 2019 Revista de Enfermagem UFPE on line.

 Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob a Atribuição CC BY 4.0 [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), a qual permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. É recomendada para maximizar a disseminação e uso dos materiais licenciados.