

A realidade do trabalho do enfermeiro em uma unidade de pronto-socorro adulto na visão da ergologia

The reality of the nurse's work in an adult emergency unit in the view of ergology

La dimensión ética en la formación docente para la paz y los derechos humanos

La realidad del trabajo de la enfermera en una unidad de emergencia para adultos desde el punto de vista de la ergologia

Mônica Strapazzon Bonfadaⁱ

Silviamar Camponogaraⁱⁱ

Fabiéli Vargas Munizⁱⁱⁱ

Camila Pinno^{iv}

Resumo: Identificar as dramáticas do uso de si nas atividades desenvolvidas pelos enfermeiros do pronto-socorro. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, do tipo estudo de caso, o qual utilizou-se como referencial teórico a ergologia. O estudo foi desenvolvido na unidade de pronto-socorro adulto de um Hospital. Os sujeitos participantes foram 23 enfermeiros da unidade de pronto-socorro, atuantes no atendimento direto ao paciente e no Núcleo Interno de Regulação (NIR). A coleta de dados foi realizada entre os meses de fevereiro a junho de 2018. Para a produção de dados utilizou-se a pesquisa documental, a observação sistemática não participante, e a entrevista semiestruturada. Este estudo possibilitou identificar algumas dramáticas do uso de si nas atividades desenvolvidas pelos enfermeiros do pronto-socorro, em que o enfermeiro ao debater com as normas antecedentes e confrontar seu conhecimento, experiências e valores, altera o meio conforme a necessidade.

Abstract: Identify the dramatic use of oneself in the activities developed by nurses in the emergency room. It is a qualitative research, of the case study type, which used ergology as a theoretical reference. The study was carried out in the adult emergency room of a hospital. The participating subjects were 23 nurses from the emergency room unit, working in direct patient care and in the Internal Regulation Center (NIR). Data collection was carried out between February and June 2018. For the production of data, documentary research, systematic non-participant observation, and semi-structured interview were used. This study made it possible to identify some dramatic uses of the self in the activities developed by nurses in the emergency room, in which the nurse, when debating with the previous norms and confronting her knowledge, experiences and values, changes the environment as needed.

Resumen: Identificar el uso dramático de uno mismo en las actividades desarrolladas por las enfermeras en la sala de emergencias. Esta es una investigación cualitativa, del tipo de estudio de caso, que utilizó la ergología como referencia teórica. El estudio se realizó en la sala de emergencias para adultos de un hospital. Los sujetos participantes fueron 23 enfermeras de la unidad de la sala de emergencias, que trabajan en atención directa al paciente y en el Centro de Regulación Interna (NIR). La recolección de datos se realizó entre febrero y junio de 2018. Para la producción de datos, se utilizaron investigaciones documentales, observación sistemática no participante y entrevistas semiestructuradas. Este estudio permitió identificar algunos usos dramáticos de sí mismo en las actividades desarrolladas por las enfermeras en la sala de emergencias, en las que la enfermera, al debatir con las normas anteriores y confrontar sus conocimientos, experiencias y valores, cambia el entorno según sea necesario.

Palavras-chave: Trabalho; Enfermeiro; Ergologia; Pronto-Socorro; *Uso de si*.

Keywords: Job; Nurse; Ergology; Emergency Room; Use of self.

Palabras claves: Trabajo; Enfermero; Ergología; Primeros auxilios; Uso de uno mismo.

INTRODUÇÃO

A abordagem ergológica remete-se a atividade humana, vista sempre como um debate de normas. “Ergologia é a aprendizagem permanente dos debates de normas e de valores que renovam indefinidamente a atividade: é o ‘desconforto intelectual’” (SCHWARTZ; DUC; DURRIVE, 2010, p. 30). Neste sentido, o desconforto intelectual vai ao encontro de estar sempre e em situação de busca, de pensar, pois sempre há o imprevisto, o imprevisível em cada ação (TRINQUET, 2010).

Na perspectiva ergológica, o agir de cada trabalhador envolve escolhas a serem feitas em cada situação de trabalho, neste caso, procedem de um debate de normas que antecede a escolha chamada de dramática da atividade. Isso é resultante da renormatização em função da impossibilidade de antecipar as normas antecedentes (AZEVEDO; SOUZA, 2017). E remete ainda à singularidade nas atividades diárias juntamente com a dimensão histórica de toda prática desenvolvida por cada trabalhador (HOLZ; BIANCO, 2014).

Como descrevem Schwartz (2015) e Holz (2013), às dramáticas são um desenrolar de protocolos normalizados, uma interface ressingularizada entre meios técnicos e humanos na atividade do trabalho e também um encontro de encontros sempre renovado, ou seja, por mais prescritiva que seja uma tarefa, haverá sempre o conhecimento a respeito da situação para guiá-la e orientá-la.

Nesta perspectiva o estudo buscou identificar as dramáticas do uso de si nas atividades desenvolvidas pelos enfermeiros do pronto-socorro.

METODOLOGIA

O presente trabalho é resultante da dissertação de mestrado intitulado “Trabalho e Autonomia do Enfermeiro em Pronto-Socorro Adulto: uma Abordagem Ergológica”. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, do tipo estudo de caso, o qual utilizou-se como referencial teórico a ergologia.

O estudo foi desenvolvido na unidade de pronto-socorro adulto de um Hospital Universitário localizado na região central do estado do Rio Grande do Sul. A população da pesquisa foi constituída pelos enfermeiros da unidade de pronto-socorro, atuantes no atendimento direto ao paciente e no Núcleo Interno de Regulação (NIR). Foram adotados alguns critérios de inclusão como: ser profissional enfermeiro vinculado a este local e atuar na assistência do pronto-socorro por, no mínimo, seis meses. A definição desse período de tempo baseou-se no pressuposto de que este seria o tempo mínimo para que o trabalhador estivesse adaptado ao setor de trabalho e, assim, pudesse contribuir de forma mais efetiva com o presente estudo. Os critérios de exclusão adotados foram: estar ausente do trabalho por licença de qualquer natureza, no período estabelecido para a geração de dados e participar do grupo de pesquisa a que está vinculado o presente projeto.

Os sujeitos participantes foram 23 enfermeiros. A coleta de dados foi realizada entre os meses de fevereiro a junho de 2018. Para a produção de dados utilizou-se a pesquisa documental, a observação sistemática não participante, e a entrevista semiestruturada.

Foram respeitados todos os aspectos éticos conforme Resolução 466 de Dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012), sendo o projeto aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa sob o nº CAAE 80622917.6.0000.5346.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da análise dos dados, foi possível conhecer como os enfermeiros atuam frente aos atendimentos de urgência e emergência. Nesse cenário, eles vivenciam dramáticas do *uso de si*, intervindo e agindo nas mais diversas situações.

Os depoimentos e observações das situações de trabalho dos enfermeiros assinalam que as dramáticas do *uso de si* se fazem presentes no cotidiano dos trabalhadores, no seu dinamismo entre as normas antecedentes e tentativas de renormalizações. Por outro lado, evidenciou-se também que, diante das situações de urgência e emergência, os profissionais utilizam de estratégias e ações para realizar gestão do seu trabalho e encontrar formas mais organizadas de trabalhar.

A gente recebe o plantão e se organiza mais ou menos dentro daquilo que é prioridade. Às vezes, tu já tem que ir atender uma intercorrência e resolver algum problema, é uma medicação é um paciente passando mal[...]Na sala de emergência que a gente é escalada também. Eu acho que também é nesse sentido, o paciente mais grave, o cuidado maior, o que é emergência e assim a gente vai fazendo e o tempo inteiro tem coisa para fazer, tem trabalho, tem procedimento. E, também, mesmo que a gente se organiza para ir desenvolver o trabalho ao longo da manhã, daí começa aparecer as coisas, é um paciente que desestabiliza, que tu tem que ir lá dar suporte, ou o paciente faz uma parada [cardiorrespiratória], aí te desorganiza todo [...]. (E2)

Na situação de emergência, o enfermeiro, pelo menos eu tento ser aquela pessoa que mantém a ordem do atendimento e protocolo, porque emergência é tudo protocolo. Então, não interessa se é médico, se é enfermeiro, existe um protocolo a ser seguido e aqui como é uma rotatividade muito grande de profissional, profissionais recém-formados, aqueles profissionais que estão em formação, os residentes, acaba, às vezes, que não sabe muito o que fazer, às vezes, quer fugir de um protocolo a gente tenta sempre alinhar: olha, quem sabe a gente não segue o protocolo, não faz assim, não faz assado. Então, eu tento sempre manter a ordem na sala de emergência, nesse atendimento de emergência. Quando a gente tem emergências múltiplas é bem complexo, porque acaba que tem gente que não sabe o que atende primeiro, então sempre organizar, fulano tu vai atender aquele paciente, eu vou ficar aqui, ciclano tu vai fazer esse, tu vai chamar ajuda. Então, sempre tento manter essa organização ali dentro, mesmo como um maestro ali, de ficar dizendo o que cada um tem que fazer em que hora tem que fazer. (E23)

Seguindo na mesma direção, durante a emergência, as dramáticas do *uso de si* se fazem presentes. Assim, o enfermeiro precisa fazer escolhas, pensar e agir rápido para atender da melhor maneira possível naquele momento.

A gente tem que colocar numa balança o que vai ser melhor para o paciente. Então, pode não ser a melhor decisão que eu possa tomar, mas naquele momento foi a melhor que eu tive. Então, eu acho que todo enfermeiro ele tem uma decisão para tomar naquele momento, se ele for para casa pensar, ele pode achar uma decisão melhor, mas naquele momento foi a melhor que passou pela cabeça dele. (E3)

Tomar atitude quando precisa, ser rápido para isso, pensar no paciente primeiramente com responsabilidade e segurança [...] Eu acho que, alguma alteração que em alguns pacientes, primeiramente a gente sempre toma uma atitude ali, antes de chamar médico, não que não seja importante, lógico, a gente vai chamar, mas eu tenho autonomia para ver o que precisa no momento e, em seguida, a gente chamar. (E7)

As intercorrências na área da saúde, podemos chamar de “vazio das normas”, no sentido de serem normas insuficientes naquela situação. Assim, o profissional precisa reinventar-se para responder essa necessidade de trabalho. No período de observação, percebeu-se, em todas as áreas do pronto-socorro, que os enfermeiros não conseguem seguir uma rotina. Em cada dia observado, independente do enfermeiro que estava trabalhando, observou-se que não seguiam o mesmo fluxo.

Também, tem nosso mapa dos pacientes da unidade que a gente tem que organizar para dar sequência e passar o plantão para o próximo turno. Nesse meio tempo, várias coisas acontecem, nem sempre tu segue a rotina que tu planejou. Às vezes, um paciente para [parada cardiorrespiratória], tem que transferir outro, ou tu recebe outro grave e a gente vai se organizando, planejando a rotina conforme as coisas vão acontecendo no decorrer do turno, nem sempre é exatamente como tu planejou. (E5)

Alguns enfermeiros relatam o seu posicionamento frente à equipe multiprofissional, que, no decorrer das atividades, precisam tomar e estabelecer decisões junto a equipe, ou até mesmo em alguns casos agir sozinhos.

Se tem uma situação que tu não concorda com aquilo, te posicionar, saber porque tu está te posicionando, buscar embasamento científico para isso, com a tua experiência prática e saber ter um posicionamento frente aquilo

e impedir certas coisas de acontecerem, seja relacionado com o paciente, seja com a equipe, impedir ou favorecer que determinada coisa aconteça. (E5)

Ter o conhecimento, porque tu sabe que a qualquer momento tu pode ter uma intercorrência que, talvez, numa outra unidade tu não vai ter. Então, de saber que tu vai ter que tomar algumas decisões que, talvez te possibilite ter maior liderança. (E15)

Eu acho que depois de tanto tempo, a gente sempre tem um plano “b” assim, se não der certo aqui [...]. Então, já não tenho muito mais surpresas ou posso até ter, mas eu tenho uma maneira de resolvê-las. (E8)

As dramáticas do *uso de si* também são vivenciadas no confronto entre o prescrito e o real, como uma decisão rápida de organizar a equipe no atendimento, em que cada caso será uma ação diferente, uma decisão ou conduta singular.

Assim, a organização de alguém que fica na medicação, alguém no AMBU [Reanimador Para Ventilação Artificial com Reservatório], a fila das massagens, quem vai ajudar nas massagens, um atendendo aos pedidos dos médicos, por ordem verbal [...] mas é uma coisa que eu adoro. (E10)

O enfermeiro ele organiza, tipo assim, o paciente chegou parado, eu disse: colega tu massageia, eu já peguei o acesso, disse para o outro chamar o médico de plantão, vai dando nome às pessoas, fulano massageia, ciclano já pega o AMBU para ventilar, eu já fui pegando o acesso, já peguei o acesso venoso para começar a medicação e para o outro já pedir para chamar o médico, chama o pessoal da clínica, isso é uma situação de urgência na sala de emergência. Eu acho que o enfermeiro é isso, ele é o que organiza, é o líder ali, o que cada um faz para começar. (E2)

Nas falas também se destacou o conhecimento técnico e científico dos profissionais que atuam na unidade de pronto-socorro, o qual influencia na tomada de decisão e na ação imediata em um atendimento de urgência e emergência.

Eu acho que o enfermeiro tem que ter autonomia para tomada de decisão. O paciente está ruim, por exemplo, crítico, tu avaliar o paciente e ter essa [...] eu vou instalar um oxigênio, já é uma decisão, eu vou puncionar, vou botar um sorinho [soro fisiológico] correr mais lentinho até o médico chegar, vamos avisar o médico que a saturação está caindo, que está taquipnéico. Acho que isso é uma autonomia do enfermeiro. (E10)

Atender, chamar o médico, tudo dependendo da situação, se está com falta de ar vai colocar oxigênio, oxímetro, se é uma parada vai iniciar uma massagem cardíaca, se está com dor revisa a pasta para ver se tem

medicação para dor e, enquanto isso eu peço para o estagiário chamar o médico. (E11)

Então, muitas vezes, a gente tem que ter essa autonomia, porque a gente tem que tomar decisão rápida para agir rápido, não dá para ficar esperando sempre alguém vir ali e dizer: tu pode fazer, tu não pode fazer. A gente tem conhecimento e sabe também legalmente até que ponto eu posso agir ou não. Então, tem coisas que tem que tomar decisão e tomar atitude e ir em frente e fazer, desde que, claro, não prejudique o paciente, que tu não saia também do que tu pode legalmente fazer, mas tu tem que ter essa visão e iniciativa. (E14)

Pode-se perceber as estratégias e ações usadas pelos profissionais enfermeiros no seu trabalho, a agilidade e rapidez no atendimento de urgências e emergências, buscando encontrar maneiras de trabalhar, mesmo com as dificuldades e limitações de estrutura física prejudicada e superlotação do espaço.

A dramática do *uso de si* é visível ao trabalho diário de enfermeiros em setor de urgência e emergência. O pronto-socorro estudado, assim como uma pesquisa desenvolvida no Paraná, destaca as peculiaridades que o prontosoocorro atende de demandas quando se trata de um hospital referência de alta complexidade, em que os enfermeiros precisam ter agilidade, habilidade e rapidez no atendimento. Ainda apresenta dificuldade como a sobrecarga de trabalho e possíveis ocorrências de erros no cuidado ao paciente (GIRARDI et al., 2018).

Estudos internacionais buscam soluções para a alta demanda de pacientes atendidos nos departamentos de emergência. Em Ontário no Canadá, buscou-se medidas para otimizar o serviço de saúde e equilibrar o tempo de rotatividade dos pacientes. O estudo introduziu médicos navegadores (O papel do médico navegador é fornecer ao médico de emergência apoio administrativo e ajudar nas outras tarefas organizacionais, seu uso levou a uma melhoria na rotatividade de pacientes no centro de estudo) como uma nova estratégia para aumentar a eficiência do médico da emergência. Essas organizações que abordam o processo de cuidado, reúnem intervenções e a busca pelo desfecho com sucesso em suas instituições (MERCURI; MONDOUX, 2017).

Para Santos et al. (2017), em relação à superlotação das unidades de pronto-socorro, tem-se como sugestão incluir o enfermeiro no gerenciamento das internações, considerando a sua formação gerencial e a sua experiência, capaz de agilizar o fluxo de atendimento. Contudo, sabe-se que não depende somente deles a liberação ou internação dos pacientes, sendo necessária a colaboração de todos profissionais envolvidos, principalmente os médicos. O mesmo autor relata a necessidade de ampliação e adequação na infraestrutura dessas unidades nas instituições, a fim de melhorar a qualidade dos atendimentos (SANTOS et al., 2017).

Na atualidade, é muito presente e discutida a superlotação das instituições hospitalares públicas. Para além das normas antecedentes, existe uma permanente criação e recriação da atividade frente às exigências do mundo do trabalho. É nesse espaço que está o trabalho que não se limita à tarefa, que vai muito além. Trata-se do agir de uma pessoa que é um ser que cria e recria por meio da atividade de trabalho (AZEVEDO; SOUZA, 2017).

Na abordagem ergológica, o trabalho não é uma simples execução de tarefas ou cumprimento de rotinas e procedimentos. Toda atividade de trabalho é uma *dramática do uso de si*, atravessada pelas normas antecedentes e pela necessidade do trabalhador de suprir e agir nas suas atividades, buscando os seus valores e as suas singularidades (AZEVEDO; SOUZA, 2017).

Profissionais buscam desenvolver métodos que auxiliem em seu trabalho. Ações de gestão que garantam a agilidade e a execução de todas as duas atividades. Nesse contexto de gestão, enfermeiros da presente pesquisa, assim como outro estudo, destacam que buscam alternativas para organizar seu trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou identificar algumas *dramáticas do uso de si* nas atividades desenvolvidas pelos enfermeiros do pronto-socorro, em que o enfermeiro ao debater com as normas antecedentes e confrontar seu conhecimento, experiências e valores, altera o meio conforme a necessidade.

As atividades de urgência e emergência, as tomadas de decisões rápidas fazem com que o profissional aja da melhor maneira possível naquela situação, renormalizando as rotinas e protocolos para prestação do cuidado.

REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, N. D.; SOUZA, L. G. Um olhar ergológico sobre os limites da vertente gerencialista na administração pública e suas implicações na atividade de trabalho. **Revista Ergologia**, nº 18, 2017.
- BRASIL. Resolução no 466, de 12 de dezembro de 2012. Conselho Nacional de Saúde. Comitê Nacional de Ética em Pesquisa em Seres Humanos. Ministério da Saúde, Brasília – DF, 2012b.
- GIRARDI, C.; et al. Dimensionamento de pessoal de enfermagem em prontocorror hospitalar. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 71, 2018.
- HOLZ, E.; BIANCO, M. F. Ergologia: uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho. **Cadernos EBAPE. BR**, Rio de Janeiro, v. 12, n. esp., p. 494- 512, 2014.
- HOLZ, E. B. Pesquisa Ergológica: cientificidade, coerência, paradigma e articulação conceitual. **Revista Gestão & Conexões**, v. 2, n. 1, p. 210-30, 2013.
- MERCURI, M.; MONDOUX, S. E. Tackling the demand for emergency department services:there are no silver bullets. **Emergency Medicine Journal**, v. 35, n. 1, p. 3-4, 2017.
- SANTOS, J. L. G.; et al. Ambiente de trabalho do enfermeiro em um serviço hospitalar de emergência. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, Fortaleza, v. 18, n. 2, 2017.
- SCHWARTZ, Y. **Conhecer e estudar o trabalho**. Trabalho & Educação. Belo Horizonte, 24, 3, p. 83-89, 2015.
- SCHWARTZ, Y.; DUC, M.; DURRIVE, L. O homem, o mercado e a cidade. In: _____. (Org.). Trabalho & Ergologia: conversas sobre a atividade humana. 2. ed. Niterói: EdUFF, 2010. p. 247-73.
- TRINQUET, P. Trabalho e Educação: o método ergológico. **Revista HISTEDBR**, Campinas, v. 10, n. número esp., p. 93-113, 2010.

ⁱ Endereço Institucional: Universidade Federal de Santa Maria - Programa de Pós Graduação em Enfermagem – Mestrado; Endereço residencial: Avenida independência, nº 1151, apto 303, Centro, Palmeira das Missões – RS; Telefone: (55) 9 9935-6725; Email:monica.strapazzon@yahoo.com.br; Sinopse curricular: Enfermeira. Mestre pelo PPGEnf – UFSM. Especialista em Terapia Intensiva, Emergência e Trauma - Hospital Moinhos de Vento/POA; Publicação: Potencialidades e limites da autonomia do enfermeiro em ambiente hospitalar. Revista de enfermagem UFPE On Line. Volume 12 n 8 p 2235-46, 2018

ⁱⁱ Endereço institucional: Universidade Federal de Santa Maria - Programa de Pós Graduação em Enfermagem; Endereço residencial: Rua Visconde de Pelotas, nº 1230, apto 201, Centro, Santa Maria – RS; Telefone: (55) 9 9977-9113; Email: silviaufsm@yahoo.com.br; Sinopse curricular: Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professor Adjunto da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Santa Maria - RS; Publicação: PINNO, C; CAMPONOGARA, S.; FREITAS, E. O. O trabalho em saúde e enfermagem sob a ótica da ergologia: uma análise da produção científica. EVIDENTIA (GRANADA), v. 13, p. 00-00, 2016.

ⁱⁱⁱ Endereço Institucional: Universidade Federal de Santa Maria - Programa de Pós Graduação em Enfermagem – Mestrado; Endereço Residencial: Rua Ruy Barbosa nº 35, apto 204, Centro. Palmeira das Missões – RS; Contato: (55) 999305652; Email:fabielivargasmuniz_@hotmail.com; Sinopse curricular: Enfermeira da Associação do Hospital de Caridade de Palmeira das Missões. Graduada pela UFSM – Campus Palmeira das Missões. Mestranda pelo Programa de Pós Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria. Especialista em Gestão Hospitalar pela UNINTER; Publicação: SCHNEIDER, F. V. M.; SILVA, L. A. A.; SODER, R. M.; SILVA, S. K.; OLIVESKI, C. C. Modelos de gestão e estilos de liderança em enfermagem no serviço hospitalar e na atenção básica, p. 136-176. O conhecimento na competência da teoria e da prática em enfermagem 3 [recurso eletrônico] / Organizadora Isabelle Cordeiro de Nojosa Sombra. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019.

^{iv} Endereço institucional: Universidade Federal de Santa Maria - Programa de Pós Graduação em Enfermagem – Doutorado; Endereço residencial: Rua Silva Jardim, 1994. Santa Maria – RS. Telefone: (54) 996458846; Email: pinnocamila@gmail.com; Sinopse curricular: Enfermeira, Doutoranda pelo Programa de Pós Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria; Publicação: "A Dramática do “Uso de si” no trabalho da equipe de enfermagem em clínica cirúrgica". Revista texto e contexto em enfermagem. volume 28. p. 1-13, 2019.