

UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL

DACEC – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTÁBEIS,
ECONOMICAS E DA COMUNICAÇÃO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO DE PESSOAS - MBA-EaD

**A PASSAGEM DE PLANTÃO EM SERVIÇO HOSPITALAR: A PERCEPÇÃO DA
EQUIPE DE ENFERMAGEM DE UM HOSPITAL GERAL**

Aluna: Aldenir Damião Araújo

Orientadora: Prof^ª Dra. Enise Barth Teixeira

Artigo apresentado ao Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas - MBA – EaD da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Ijuí, setembro de 2014.

A PASSAGEM DE PLANTÃO EM SERVIÇO HOSPITALAR: A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DE UM HOSPITAL GERAL

Aldenir Damião Araújo¹
Enise Barth Teixeira²

RESUMO

A passagem de plantão é uma atividade desenvolvida pela equipe de enfermagem para passar as informações inerentes aos pacientes e unidade à equipe de enfermagem que assume o novo turno de trabalho. Este estudo visa avaliar a percepção da equipe de enfermagem acerca da passagem de plantão em unidades de internação hospitalar aberta clínica 5º piso, 4º piso/pediatria, 3º piso, oncológica, cardiológica, CMIIB e cirúrgica. Estudo de caso quantitativo, com a finalidade exploratória e descritiva. Os procedimentos técnicos utilizados foram à pesquisa bibliográfica de campo e documental. Os sujeitos da pesquisa foram integrantes da equipe de enfermagem enfermeiros e técnicos em enfermagem atuantes em unidades de internação aberta de um Hospital Filantrópico de Grande Porte, localizado na Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, nos turnos diurno e/ou noturno que tem como rotina a passagem de plantão. Os instrumentos de coleta de dados foram um questionário com perguntas objetivas e discursivas aplicado a uma amostra de 57 profissionais de enfermagem, sendo destes 17 enfermeiros e 40 técnicos em enfermagem que aceitaram responder o instrumento de pesquisa em suas unidades e por meio da observação participante do momento de passagem de plantão que foi registrado em diário de campo. A análise dos dados foi realizada conforme o método de análise de conteúdo. Os dados quantitativos foram analisados de maneira descritiva. Para a tabulação dos mesmos foi utilizado o software Excel, criando tabelas. Os resultados do estudo revelaram que, os profissionais de enfermagem realizam a passagem de plantão de forma verbal e escrita e percebem que o momento da passagem de plantão e as informações transmitidas são importantes para a continuidade da assistência de enfermagem. Conclui-se que os enfermeiros e técnicos em enfermagem possuem conhecimento e habilidades para a passagem de plantão de forma objetiva e eficaz, visando qualidade na assistência prestada.

Palavras-chave: Organização Hospitalar. Trabalho em Equipe. Competências Profissionais. Comunicação.

¹Enfermeira, Especialista em Oncologia pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Especialista em Enfermagem Cardiológica pelo Centro Educacional São Camilo/RS. Gerente de Enfermagem do Hospital de Caridade de Ijuí/RS.

²Doutora em Engenharia de Produção/UFSC, Mestre em Administração/UFRN, Bacharel em Administração/UNIJUÍ, Tecnóloga em Cooperativismo/UNIJUÍ, Professora Adjunto da UFFS - Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Chapecó.

THE PASSAGE OF DUTY IN HOSPITAL SERVICE: THE PERCEPTION OF NURSING OF A GENERAL HOSPITAL

Aldenir Damião Araújo¹
Enise Barth Teixeira²

ABSTRACT

The shift change is an activity performed by the nursing staff to pass the information inherent to the patients and the nursing staff unit assumes that the new shift. This study aims to evaluate the perception of the nursing staff about changing shifts in units of open hospital clinic 5th floor, 4th floor / pediatrics, 3rd floor, oncology, cardiology, and surgical CMIIB. Case study of quantitative and qualitative, exploratory and descriptive with purpose. The technical procedures were used to bibliographic and documentary fieldwork. The subjects were members of the team of nurses and technicians active in nursing inpatient units open a Charitable Hospital in Grande Porte, located in the northwestern region of the state of Rio Grande do Sul, in the daytime and / or nighttime nursing shifts that have as routine shift change. The instruments of data collection were a questionnaire and open-ended questions administered to a sample of 57 nurses, and 40 of these 17 nurses and nursing technicians agreed to answer the survey instrument in their units and through participant observation time of the shift change that was recorded in a field diary. Data analysis was performed according to the method of content analysis. Quantitative data were analyzed descriptively. To tabulate the same Excel software was used, creating tables. The results of the study revealed that nursing professionals perform shift report verbally and written and realize that the time of shift change and the information transmitted is important for the continuity of nursing care. It is concluded that nurses and nursing technicians have the knowledge and skills to shift report objectively and effectively, in order to quality health care.

Keywords: Hospital Organization. Teamwork. Professional skills. Communication.

¹Enfermeira, Especialista em Oncologia pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Especialista em Enfermagem Cardiológica pelo Centro Educacional São Camilo/RS. Gerente de Enfermagem do Hospital de Caridade de Ijuí/RS.

²Doutora em Engenharia de Produção /UFSC, Mestre em Administração/UFRN, Bacharel em Administração/UNIJUÍ, Tecnóloga em Cooperativismo, Professora Adjunta da UFFS - Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Chapecó.

1. INTRODUÇÃO

A passagem de plantão é um mecanismo para assegurar a continuidade da assistência de enfermagem prestada diuturnamente pelos profissionais de enfermagem. Na passagem de plantão acontece a transmissão de informações entre os profissionais que, terminam e os que iniciam o período de trabalho (SIQUEIRA, KURCGANT, 2005).

Para que a passagem de plantão seja eficiente é preciso que ocorra em um tempo previamente estabelecido, com a presença da equipe receptora e transmissora, em um local adequado, sem interrupções desnecessárias, sendo as informações transmitidas de forma clara, objetiva e completa, tendo atenção e postura profissional, bem como entrosamento e respeito interpessoal (OSCAR, 1996).

A passagem de plantão proporciona a identificação de problemas significativos a cada paciente, a definição de necessidades para o planejamento e execução de medidas de enfermagem que possibilitem a excelência do cuidar em enfermagem.

Conforme Martines e Ferreira (2011), a realização da passagem de plantão de forma eficaz garante continuidade da assistência ao cliente, e assim eliminar os fatores que interferem na prática da mesma se faz necessário. As mesmas autoras, afirmam que a comunicação é um instrumento facilitador da passagem de plantão.

O enfermeiro toma posição de gerente e líder da continuidade da assistência ao paciente e é através da passagem de plantão que se efetua a comunicação entre uma equipe de trabalho de um turno para o outro onde é transmitido as informações/conhecimento e ainda considera que esse momento pode ser utilizado para discutir questões administrativas e como oportunidade de educação continuada (MACHADO, 2002).

Tendo em vista a importância da passagem de plantão para a continuidade da assistência de enfermagem no serviço hospitalar, este estudo buscou responder a seguinte pergunta de pesquisa: qual a percepção da equipe de enfermagem acerca da passagem de plantão nas unidades de internação hospitalar?

O objetivo geral da pesquisa é avaliar a percepção da equipe de enfermagem acerca da passagem de plantão em unidades de internação hospitalar aberta. E os objetivos específicos são: caracterizar o processo adotado pelo hospital no tocante a passagem de plantão; Identificar e descrever as percepções acerca da passagem de plantão relatadas pelos enfermeiros e técnicos de enfermagem das unidades de internação; verificar as possibilidades e os limites ou os fatores facilitadores e os dificultadores da passagem de plantão; e traçar diretrizes e ações que promovam a eficácia da passagem de plantão.

O interesse pelo desenvolvimento deste estudo partiu da trajetória profissional e atuação como enfermeira supervisora nas áreas abertas clínica 5º piso, 4º piso/pediatria, 3º piso, oncológica, cardiológica, CMIIB e cirúrgica que tem como da referida instituição de saúde, onde a passagem de plantão é realizada entre os profissionais de enfermagem, enfermeiros e técnicos em enfermagem ao findar e iniciar suas jornadas de trabalho.

Espera-se, com os resultados obtidos auxiliar a equipe de enfermagem e os gerentes na implementação dos processos de gestão que deem subsídios para estes profissionais, visando uma melhor qualidade na continuidade da assistência de enfermagem dispensada ao paciente com informações de relevância, redução de falhas na comunicação e, conseqüentemente em menor tempo, bem como, servir de base para estudos futuros acerca desta temática.

Este documento está constituído por cinco partes, introdução, a segunda parte o referencial teórico que deu embasamento teórico para fundamentar a pesquisa, a terça parte a metodologia da pesquisa que consiste em dizer o tipo de pesquisa abordada - classificação da pesquisa, objeto de análise, sujeitos da pesquisa, a coleta de dados, a análise e interpretação dos dados e os aspectos éticos atendendo as exigências éticas em pesquisa em seres vivos, a quarta parte apresentação e discussão dos resultados, a quinta parte considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A presente parte tem a finalidade de compor os fundamentos teóricos com quatro abordagens teóricas (breves): Organização Hospitalar, Trabalho em Equipe, Competências Profissionais e Comunicação.

2.1 Organizações Hospitalares

As organizações hospitalares estão incumbidas com responsabilidades como as de prestar assistência ao paciente, ensinar, educar, orientar, gerenciar, compartilhar experiências, planejar, inovar e foi necessário se tornarem dinâmicas para atender as exigências do mercado e a própria sobrevivência. O trabalho está diretamente voltado para pessoas, tecnologia e processos. As instituições de saúde, no ambiente de competitividade cada vez maior, assumem contornos empresariais (MATOS, 2001 *apud* VENDEMIATTI *et al*, 2010).

Tais avanços mudaram o ambiente das empresas, incluindo as empresas hospitalares, fazendo surgir à necessidade de um gerenciamento também inovador, sistematizado, que investe na gestão de custos, oferecendo instrumentos para tomada de decisões, pois não basta à modernização através da tecnologia, se não houver planejamento e

estratégias, facilitando a tomada de decisão. Assim, o sucesso da competitividade de um hospital ou de qualquer outra empresa depende fundamentalmente da gestão estratégica. (DIENG *et al*, 2007 *apud* LEMOS, 2011, p. 2).

As organizações hospitalares assumiram várias funções com o passar dos tempos:

Recuperar, manter e incrementar os padrões de saúde de seres humanos. Essas funções demandam um conjunto altamente divergente e complexo de atividades, tais como a realização de atendimentos, exames, diagnósticos e tratamentos, o planejamento e execução de internações, intervenções cirúrgicas e outros procedimentos (SENHORAS, 2007, p. 45).

Para atender essa demanda as organizações hospitalares precisaram se adequar as constantes transformações, revendo seus processos e modernizando seus modelos de gestão, para que consigam alcançar resultados que garantam sua continuidade no mercado e investindo fortemente em tecnologia e estrutura humana capacitada para satisfazer as necessidades da saúde dos indivíduos. Lemos (2011, p.12) refere que:

[...] muito há que se caminhar na gestão hospitalar, sendo vital que os gestores percebam sua necessidade e importância, a fim de subsidiarem adequadamente o processo decisório e buscarem a sustentabilidade econômica destas organizações, mantendo-as no cenário competitivo de cuidados com a saúde, seja da iniciativa privada ou pública, mantendo seus equipamentos e acompanhando os avanços da área.

Pode-se afirmar que, os profissionais de enfermagem dentro das organizações hospitalares, mais precisamente o enfermeiro, são dotados pelas próprias características do trabalho um conhecimento especializado, complexidade das atividades, habilidades padronizadas para o atendimento direto aos clientes/usuários da organização hospitalar estaria, a princípio, como parte integrante do núcleo operacional, na base da organização (LIMA; BINSFELD, 2003).

2.2 Trabalho em Equipe

No mundo contemporâneo e competitivo, as organizações estão migrando rapidamente para um novo conceito de trabalho conforme descreve Chiavenato (2010, p. 229):

Ao invés de separar as pessoas em cargos individuais e fragmentados o segredo agora está em juntar as pessoas em equipes ou células de produção, em grupos integrados de trabalho e atividades conjuntas. O resultado é totalmente diferente e melhor.

Para Moscovici (2008), pode-se considerar equipe um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada. “Equipes é um conjunto de

pessoas que agem, decidem, tem forte interconectividade e intercâmbio de ideias, forte interação emocional e afetiva e multiplicam esforços” (CHIAVENATO, 2010, p. 229).

O sucesso do trabalho em equipe depende principalmente das pessoas que a compõe. Se as pessoas envolvidas não tiverem motivadas, não souberem se respeitar e não mantiverem uma comunicação eficiente, dificilmente se chegara a um resultado positivo, mesmo que se tenha acesso a tecnologia de ponta e aos melhores cursos.

Segundo a abordagem de Chang (2000, *apud* ANDRADE 2009, p. 17): “o trabalho coletivo requer, para sua eficácia, que algumas necessidades sejam supridas, como por exemplo, a comunicação efetiva, a escuta ativa, a resolução eficaz de conflitos e a motivação constante.” O mesmo autor, argumenta que a comunicação é a essência do trabalho em equipe bem sucedido. A comunicação eficaz é o ponto de partida para a compreensão, a interpretação e a ação, mas, por outro lado, a comunicação ineficaz pode levar a equipe ao desentendimento, a interpretação incorreta dos fatos e mesmo á inanição ou ação inadequadas. Funciona muito bem o dialogo interpessoal frequente.

Os conflitos sempre farão parte do cotidiano das equipes, em qualquer organização. De certa forma, quando bem conduzidos, são até saudáveis, pois instigam a busca do equilíbrio, pode haver crescimento pessoal e construção de consciência critica apurada (ANDRADE, 2009, p. 17).

Nas equipes de trabalho pode-se admitir que existam conflitos e cabe o líder da equipe identificar o verdadeiro conflito, ouvir todos os pontos de vista, examinar em conjunto as formas de se resolver, obter a responsabilidade e o consenso de cada um para a resolução do problema.

2.3 Competências profissionais

No entendimento de Picarelli (2002, *apud* SOARES, 2007, p. 219) “competência é conjunto de características percebidas nas pessoas que envolvem conhecimentos, habilidades e atitudes que levam a um desempenho superior”. O mesmo autor ainda descreve que “competências envolvem comportamentos observáveis e mensuráveis relacionados ao trabalho. Picarelli (2002, *apud* SOARES, 2007, p. 218) afirma ainda, que as competências profissionais constituem um dos principais pilares de uma organização de alta performance, sua gestão representa o elemento catalisador das estratégias de capital humano .

Conforme o código de ética da enfermagem (1998) os profissionais de enfermagem atuam na promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde, com autonomia e em consonância com os preceitos éticos e legais. Neste contexto, inclui-se uma ampla base de conhecimento, habilidades e atitudes – CHA, que os profissionais de enfermagem deverão desenvolver para o bom desempenho no desenvolvimento das práticas gerenciais dos recursos humanos e das assistenciais e ainda da entrega do cuidado ao paciente, familiares sociedade e à própria organização hospitalar (RUTHES; CUNHA, 2009).

Quando fala-se em passagem de plantão, uma das atividades inerentes ao profissional de enfermagem, e faz parte das rotinas estabelecidas, onde a equipe assistencial, enfermeiros e técnicos de enfermagem de um turno transmitem ao turno seguinte, de uma forma sistematizada, informações relevantes e pendências relativas ao gerenciamento dos casos sob sua responsabilidade. Segundo o Código de Ética da Enfermagem na sessão II, art. 41 p. 36 “é responsabilidade e deveres prestar informações, escritas e verbais, completas e fidedignas necessárias para assegurar a continuidade da assistência”.

Conforme Martines e Ferreira (2011) a realização da passagem de plantão de forma eficaz garante continuidade da assistência ao cliente, e assim eliminar os fatores que interferem na prática da mesma se faz necessário. As mesmas autoras, afirmam que a comunicação é um instrumento facilitador da passagem de plantão.

O conhecimento é um processo imprescindível, para Garcia (2001) é uma construção, um conhecer, conhecer-se, conhecer o outro, rever, realizar, mudar. Para isso não basta o conhecimento livresco, técnico, mas a experiência, a vivência, a interação. Nesse sentido o que importa é como o profissional vai se posicionar para transmitir as informações necessárias sobre a continuidade do cuidado do paciente/cliente.

Conhecer na experiência do cotidiano do trabalho é incorporar um conceito novo, ou original, sobre um fato ou fenômeno qualquer. O conhecimento não nasce do vazio e sim das experiências que acumulamos em nossa vida cotidiana, através de experiências, dos relacionamentos interpessoais, das leituras de livros e artigos diversos. De acordo com Garcia *et al* (1998) o conhecimento é passado de maneira implícita por meio de diálogos entre colegas de trabalho, através de passagem de plantão e da interação com o paciente.

Os seres humanos são capazes de criar e transformar o conhecimento, aplicar o que aprendeu, por diversos meios, numa situação de mudança do conhecimento isso se faz através de um sistema de símbolos, como a linguagem, e com ele registrar as próprias experiências e passar para outros seres humanos. A enfermeira através dos tempos atribuiu significado

vivenciou suas experiências, estruturou seus princípios e normas e os comunicou, em síntese, elaborou seu conhecimento (GARCIA, 1998).

A comunicação e o conhecimento são parte essencial da passagem de plantão, assim como são partes do cuidar em enfermagem, portanto, já não pode mais ser considerado apenas um dos instrumentos básicos da enfermagem ou do desenvolvimento do relacionamento terapêutico, mas como afirma Stefanello (1993 *apud* AZEVEDO, 2002, p. 19) “é a capacidade ou competência interpessoal a ser adquirida pelos enfermeiros, não importando sua área de atuação é o denominador comum de todas as ações de enfermagem”.

2.4 Comunicação

A autora Kurcgant (1991) define comunicação na enfermagem como sendo o processo pelo qual a equipe de enfermagem oferece e recebe informações do indivíduo cliente/paciente, para planejar, executar, avaliar e participar com os demais membros da equipe de saúde, da assistência prestada no processo saúde/doença.

O enfermeiro como coordenador da equipe tem a oportunidade de interagir mais diretamente com os técnicos de enfermagem e, por isso, deve estar atento ao uso adequado das técnicas de comunicação interpessoal. Não pode admitir que haja ruídos na comunicação quando a equipe de enfermagem passa plantão. Para Souza (2006) em uma revisão integrativa da literatura afirma que os estudos publicados indicaram a comunicação como sendo uma ferramenta vital no processo de cuidar em enfermagem.

Leituras de estudos realizadas sobre comunicação revelam que todo ser humano tem a capacidade de se comunicar. Entretanto, a qualidade da mensagem transmitida e o entendimento de seu conteúdo, muitas vezes deixam a desejar, comprometendo significativamente as relações interpessoais e os resultados organizacionais. Dessa forma também são preocupação de muitas organizações as informações transmitidas ou recebidas no processo de trabalho conforme descreve Chiavenato (2010, p. 502):

Toda organização deve ser construída sobre uma sólida base de informação e de comunicação e não apenas sobre uma hierarquia de autoridade. Todas as pessoas – desde a base até a cúpula da organização- devem assumir suas responsabilidades através da disseminação da informação.

A comunicação deve-se fazer parte do cotidiano dos colaboradores como instrumento básico de trabalho, tanto na forma verbal como escrita, é necessário que as informações sejam transmitidas no contexto onde o cuidar em enfermagem é dinâmico e precisa ser comunicado.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa é de natureza aplicada, com abordagem quanti-qualitativa. Quanto aos objetivos é uma pesquisa exploratória e descritiva. Os procedimentos técnicos adotados foram pesquisa bibliográfica, documental e de campo. A estratégia adotada foi o estudo de caso único. Esta pesquisa foi desenvolvida após emissão de documento de autorização da referida instituição para realização do estudo (ANEXO 1) e aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da UNIJUÍ, sob Parecer Consubstanciado nº 620.249/2014 (ANEXO 2). Foram observados os preceitos éticos presentes na Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que aborda as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (BRASIL, 2012).

Participaram do estudo os sujeitos que atenderam aos critérios de inclusão: ser enfermeiro ou técnico em enfermagem; aceitar participar da pesquisa; estar alocada na escala de folgas mensal; estar trabalhando na instituição por mais de seis meses.

A população deste estudo foi constituída de 57 profissionais de enfermagem, sendo 17 enfermeiros e 40 técnicos em enfermagem atuantes em unidades de internação aberta (clínica 5º piso, 4º piso/pediatria, 3º piso, oncológica, cardiológica, CMIIB e cirúrgica) que tem como rotina na enfermagem a passagem de plantão, de um Hospital Filantrópico de Grande Porte, localizado na Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

A coleta dos dados foi realizada entre os meses de Maio e Junho de 2014. Foi aplicado um instrumento em forma de questionário com perguntas objetivas e discursivas e de observação participante do momento da passagem de plantão registrado em um diário de campo. Minayo (1999) refere que a técnica de observação participante realiza-se através do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado para obter informações sobre a realidade dos atores sociais em seus próprios contextos e o diário de campo é um instrumento ao qual recorreremos em qualquer momento da rotina do trabalho que estamos realizando.

O questionário (APÊNDICE 1) é composto por duas partes: a primeira, aspectos relacionados à caracterização sócio demográfica dos profissionais e a segunda de perguntas com intuito de investigar o discurso do enfermeiro e técnico de enfermagem quanto à finalidade da passagem de plantão, o tempo utilizado, as informações passadas, atenção às informações recebidas, o ambiente, as informações passadas por escrito, as informações verbais, a comunicação entre os diferentes turnos de trabalho, as interrupções, informações importantes foram omitidas, facilidades e dificuldades encontradas na passagem de plantão.

Os questionários foram entregues aos enfermeiros e técnicos em enfermagem com escolha intencional em sua unidade de trabalho, e preenchida no local de trabalho conforme a disponibilidade dos enfermeiros e técnicos em enfermagem, após ter esclarecimento do termo de consentimento livre e esclarecido e assinado. Foi garantido que se manterá o anonimato dos respondentes, portanto cada enfermeiro entrevistado será denominado E, seguido de mais um número e os técnicos em enfermagem TE, seguido de mais um número. Ao total foram entregues 65 questionários, foram devolvidos preenchidos 88% dos questionários entregue.

As respostas das questões abertas receberam tratamento com a técnica da análise de conteúdo, enquanto as questões fechadas foram digitadas em planilha do Excel para o Windons e tratadas com procedimentos estatísticos, empregando-se o uso do software Excel, criando-se tabelas.

A análise dos dados foi realizada conforme o método de análise de conteúdo, segundo Bardin (1979) através da análise de conteúdo, pode encontrar respostas para as questões formuladas e também pode-se confirmar ou não as afirmações estabelecidas antes do trabalho de investigação. Os dados quantitativos foram analisados de maneira descritiva. Para a tabulação dos mesmos foi utilizado o software Excel, criando tabelas.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados a seguir descrevem o alcance dos objetivos propostos para este estudo, assim como, a discussão dos mesmos com base em dados científicos. Breve histórico do Hospital de Caridade de Ijuí, contingente de colaboradores, o sistema de enfermagem e a passagem de plantão.

4.1 – O Hospital de Caridade de Ijuí

O Hospital de Caridade de Ijuí, localizado na cidade de Ijuí/RS, foi fundado em 19 de junho de 1935, por um grupo de pessoas da comunidade. É um centro de referência em saúde na Macrorregião Missioneira, abrangendo as seguintes coordenadorias regionais de saúde: 9ª, 12ª, 15ª, 17ª e 19ª, representando uma população de 1.282.927 de pessoas, equivalente a 12,9% da população do Estado, distribuído em 125 municípios (HCI, 2014).

O Hospital de Caridade de Ijuí (HCI) é classificado junto ao Sistema Único de Saúde (SUS) como hospital macrorregional, de grande porte com 223 leitos, sendo referência para os

municípios da região Noroeste, em tratamentos intensivo adulto e neonatal, tratamentos clínicos, cirúrgicos, ambulatoriais, hemoterapia, hemodiálise e emergência 24 horas. Conta com tecnologia avançada para exames diagnósticos, tratamento de alta complexidade em cardiologia e oncologia.

O hospital coloca a disposição dos usuários um serviço de saúde que é referência no interior do estado por sua infra-estrutura, alta tecnologia, serviços diferenciados e profissionais qualificados.

Constituído por 1.255 colaboradores, distribuídos nos mais diversos setores da organização. Destes, 590 são profissionais de enfermagem, sendo 93 enfermeiros e 497 são técnicos em enfermagem distribuídos nos diferentes setores assistenciais da instituição. Todos os profissionais de enfermagem realizam suas atividades conforme preconizada a Lei 7.498/86 a qual dispõe sobre a Regulamentação do Exercício da Enfermagem e da outras providencias.

O sistema de enfermagem do HCI possui como Missão: Prestar uma assistência de enfermagem de qualidade ao paciente, através de uma gestão de recursos eficaz e eficiente, qualificação profissional continua e abordagem científica e humanizada do cuidado, e como visão: Tornar-se referencia em sistema de enfermagem hospitalar, fidelizando os clientes e cumprindo a missão de cuidar.

Os profissionais de enfermagem participam ativamente dos processos assistenciais e gerenciais da instituição. A estrutura organizacional do sistema de enfermagem está disposta da seguinte forma: Gerência Assistencial, Supervisoras de Área, Enfermeiro Gestor, Enfermeiro Coordenador e Assistencial, técnicos e auxiliares de enfermagem.

4.2 – A Passagem de Plantão

A passagem de plantão é realizada entre os profissionais de enfermagem, o técnico em enfermagem, que esta encerrando seu turno de trabalho informa verbalmente e por escrito as atividades realizadas e as que ainda devam realizar ao colega que prossegue o plantão, assim como as tarefas. Esta atividade é realizada no posto de enfermagem em duplas.

Os enfermeiros realizam a passagem de plantão também em duplas na sala dos enfermeiros, fora do setor de trabalho e com certa proximidade. Da mesma forma que os técnicos em enfermagem a atividade entre os enfermeiros acontece entre o enfermeiro que esta encerrando seu turno de trabalho informa verbalmente e por escrito as atividades

realizadas e as que ainda devam realizar ao colega que prossegue o plantão, assim como as tarefas e informações pertinentes a gestão da unidade.

O tempo dispensado para a passagem de plantão depende da complexidade do quadro do paciente, do tamanho da unidade de internação, da ocupação, das tarefas a serem realizadas e das interrupções por telefone, atraso de colegas e campainhas. Em média a atividade dura 15 min. A passagem de plantão também é realizada quando o paciente é recebido ou transferido de uma unidade para outra.

4.3 – A percepção dos profissionais enfermeiros e técnicos em enfermagem acerca da passagem de plantão em unidade de internação aberta.

O total de sujeitos deste estudo foram 57 profissionais de enfermagem, 17 enfermeiros e 40 técnicos em enfermagem. Conforme mostra a Tabela 1, 94% dos enfermeiros são do sexo feminino e 6% são do sexo masculino. Entre os técnicos em enfermagem 92 % são do sexo feminino enquanto que 7 % são do sexo masculino.

A faixa etária dos enfermeiros varia de 20 a 59 anos incompleta, com 76% entre os 20 e 39 anos. Os técnicos em enfermagem tiveram uma variação na idade entre 10 a 49 anos incompletos, com 89% entre 20 a 39 anos. Importante ressaltar que os profissionais são admitidos na instituição a partir dos 18 anos completos.

Dos enfermeiros pesquisados, 12% possuem outro emprego e dos Técnicos em enfermagem 15% dos profissionais trabalham em outra instituição.

Entre os dois grupos de profissionais a jornada de trabalho com maior prevalência é o diurno e o tempo de trabalho na referida unidade, enfermeiros com 58% e técnicos em enfermagem com 87% estão entre 0 a 4 anos. Já o tempo de profissão e o tempo de formação entre os respondentes são prevalentes entre os dois grupos de profissionais em 6 meses a 4 anos.

Tabela 1- Aspectos relacionados à caracterização sócio demográfica dos profissionais enfermeiros e técnicos em enfermagem do estudo. Ijuí, RS, 2014.

Variáveis	Grupo enfermeiros	Grupo téc. em enfermagem
	N (%)	N (%)
Sexo Feminino	16 (94)	37 (92)
Sexo Masculino	1 (6)	3 (7)
Idade		
10-19 anos	0 (0)	2 (5)
20-29 anos	7 (41,1)	17 (42,5)
30-39 anos	6 (35,2)	19 (47,5)
40-49 anos	2 (11,7)	2 (5)
50-59 anos	2 (11,7)	0 (0)
Função		
Técnico em enfermagem	-	40 (100)
Enfermeiro	17 (100)	-
Possui outro emprego		
Sim	2 (11,7)	6 (15)
Não	15 (88,2)	34 (85)
Jornada de trabalho		
6hs/36 horas semanais diurno	11 (64,7)	40 (100)
8hs/44 horas semanais diurno	1 (5,8)	0 (0)
12hs/36hs noturno	5 (29,4)	0 (0)
Tempo de trabalho na referida unidade da instituição		
0 - 4 anos	10 (58,8)	35 (87,5)
5-9 anos	3 (17,6)	5 (12,5)
10-14 anos	1 (5,8)	0 (0)
15 anos ou mais	3 (17,6)	0 (0)
Tempo de profissão na referida unidade da instituição		
6 meses - 4 anos	9 (52,9)	35 (87,5)
5-9 anos	5 (29,4)	5 (12,5)
10-14 anos	1 (5,8)	0 (0)
15 anos ou mais	2 (11,7)	0 (0)
Tempo de formação		
6 meses - 4 anos	9 (52,9)	32 (80)
5-9 anos	5 (29,4)	6 (15)
10-14 anos	1	2 (5)
15 anos ou mais	2	0 (0)

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2014.

Com base nos dados expressos na Tabela 2, na percepção dos enfermeiros 94% e técnicos em enfermagem 90%, o tempo utilizado para a passagem de plantão é suficiente. Na instituição estudada o limite para a passagem de plantão é de 15 minutos. Foi observado que

assim que o colega vai chegando à unidade para receber o plantão, a equipe de enfermagem se organiza em pares conforme a escala de trabalho e inicia a atividade de passagem de plantão, da mesma forma foi observada a dinâmica de passagem de plantão entre os enfermeiros em uma sala própria para esta atividade, fora das unidades de internação.

As informações recebidas na passagem de plantão são suficientes para 82% dos enfermeiros e para 70% dos técnicos em enfermagem. As informações comunicadas devem ser objetivas e as características individuais de cada pessoa devem ser consideradas neste momento assim como o trabalho coletivo.

Para Chang (2000, *apud* ANDRADE 2009, p. 17): “o trabalho coletivo requer, para sua eficácia, que algumas necessidades sejam supridas, como por exemplo, a comunicação efetiva, a escuta ativa, a resolução eficaz de conflitos e a motivação constante”. O mesmo autor argumenta que a comunicação é a essência do trabalho em equipe bem sucedido. A comunicação eficaz é o ponto de partida para a compreensão, a interpretação e a ação, mas, por outro lado, a comunicação ineficaz pode levar a equipe ao desentendimento, a interpretação incorreta dos fatos e mesmo à inanição ou ação inadequadas. Funciona muito bem o diálogo interpessoal frequente.

Em relação à atenção exigida no momento da passagem das informações referente à assistência de enfermagem 94% dos enfermeiros relataram prestar atenção. E, 100% dos técnicos em enfermagem prestam atenção às informações comunicadas.

Pode-se afirmar que, os profissionais de enfermagem dentro das organizações hospitalares, mais precisamente o enfermeiro, são dotados pelas próprias características do trabalho um conhecimento especializado, complexidade das atividades, habilidades padronizadas para o atendimento direto aos clientes/usuários da organização hospitalar estaria, a princípio, como parte integrante do núcleo operacional, na base da organização (LIMA; BINSFELD, 2003).

Na equipe de enfermagem a atenção é uma das características primordiais para a segurança do paciente, assim como as demais competências devem ser desenvolvidas. No trabalho de Picarelli (2002, *apud* SOARES, 2007, p. 219) “competência é conjunto de características percebidas nas pessoas que envolvem conhecimentos, habilidades e atitudes que levam a um desempenho superior”. O mesmo autor ainda descreve que “Competências envolvem comportamentos observáveis e mensuráveis relacionados ao trabalho. O autor supracitado afirma ainda, que as competências profissionais constituem um dos principais

pilares de uma organização de alta performance, sua gestão representa o elemento catalisador das estratégias de capital humano .

Dos enfermeiros 71% aprovam o ambiente de passagem de plantão como sendo adequado, enquanto que 72,5% dos técnicos em enfermagem responderam que sim. Em todas as unidades observadas a organização da atividade de passagem de plantão dos técnicos em enfermagem entre os turnos de trabalho acontece no posto de enfermagem reservado para esta atividade. Em algumas delas o espaço físico é pequeno e alguns técnicos permanecem em pé.

As organizações hospitalares estão incumbidas com responsabilidades como as de prestar assistência ao paciente, ensinar, educar, orientar, gerenciar, compartilhar experiências, planejar, inovar e foi necessário se tornarem dinâmicas para atender as exigências do mercado e a própria sobrevivência. O trabalho está diretamente voltado para pessoas, tecnologia e processos. As instituições de saúde, no ambiente de competitividade cada vez maior, assumem contornos empresariais (MATOS, 2001 *apud* VENDEMIATTI *et al*, 2010).

Para atender essa demanda as organizações hospitalares precisaram se adequar as constantes transformações, revendo seus processos e modernizando seus modelos de gestão, para que consigam alcançar resultados que garantam sua continuidade no mercado e investindo fortemente em tecnologia, estrutura física e estrutura humana capacitada para satisfazer as necessidades da saúde dos indivíduos.

Dentre os enfermeiros entrevistados tanto a forma escrita com 82% como a verbal 76% e entre os técnicos em enfermagem, ambas com 77,5%, contém as informações necessárias durante a passagem de plantão. Segundo o Código de Ética da enfermagem na sessão II, art. 41 p. 36 “é responsabilidade e deveres prestar informações, escritas e verbais, completas e fidedignas necessárias para assegurar a continuidade da assistência”. Martines e Ferreira (2011) afirmam que a realização da passagem de plantão de forma eficaz garante a continuidade da assistência ao cliente, e assim eliminar os fatores que interferem na prática da mesma se faz necessário. As mesmas autoras asseguram ainda que a comunicação é um instrumento facilitador da passagem de plantão.

Para uma adequada comunicação escrita e verbal é imprescindível ter conhecimento sobre os fatos ocorridos no decorrer do turno de trabalho. Conhecer na experiência do cotidiano do trabalho é incorporar um conceito novo, ou original, sobre um fato ou fenômeno qualquer. O conhecimento não nasce do vazio e sim das experiências que acumulamos em nossa vida cotidiana, através de experiências, dos relacionamentos interpessoais, das leituras de livros e artigos diversos. De acordo com Garcia *et al* (1998) o conhecimento é passado de

maneira implícita por meio de diálogos entre colegas de trabalho, através de passagem de plantão e da interação com o paciente.

Os seres humanos são capazes de criar e transformar o conhecimento, aplicar o que aprendeu, por diversos meios, numa situação de mudança do conhecimento isso se faz através de um sistema de símbolos, como a linguagem, e com ele registrar as próprias experiências e passar para outros seres humanos. A enfermeira através dos tempos atribuiu significado vivenciou suas experiências, estruturou seus princípios e normas e os comunicou, em síntese, elaborou seu conhecimento (GARCIA, 1998).

Para 76% dos enfermeiros e 70% dos técnicos em enfermagem a comunicação entre os diferentes turnos de trabalho é boa na passagem de plantão. Para Kurcgant (1991) a comunicação na enfermagem é o processo pelo qual a equipe de enfermagem oferece e recebe informações do individuo cliente/paciente, para planejar, executar, avaliar e participar com os demais membros da equipe de saúde, da assistência prestada no processo saúde /doença.

O enfermeiro como coordenador da equipe tem a oportunidade de interagir mais diretamente com os técnicos de enfermagem e, por isso, deve estar atento ao uso adequado das técnicas de comunicação interpessoal. Não pode admitir que haja ruídos na comunicação quando a equipe de enfermagem passa plantão.

Souza (2006) em uma revisão integrativa da literatura afirma que os estudos publicados indicaram a comunicação como sendo uma ferramenta vital no processo de cuidar em enfermagem.

Apenas 41% dos enfermeiros e 58% concordam que os membros da equipe de enfermagem participam da passagem de plantão. Como os enfermeiros não participam da passagem de plantão dos técnicos em enfermagem por terem uma sala separada para este fim, pode prejudicar a interação entre as equipes.

Para se ter um resultado melhor as organizações estão migrando rapidamente para um novo conceito de trabalho conforme descreve Chiavenato (2010, p. 229) “ao invés de separar as pessoas em cargos individuais e fragmentados o segredo agora está em juntar as pessoas em equipes ou células de produção, em grupos integrados de trabalho e atividades conjuntas”.

Na visão de Moscovici (2008), pode-se considerar equipe um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada. “Equipes é um conjunto de pessoas que agem, decidem, tem forte interconectividade e intercambio de ideias, forte interação emocional e afetiva e multiplicam esforços” (CHIAVENATO, 2010, p. 229).

Dentre os respondentes do questionário 41% dos enfermeiros e 65% dos técnicos em enfermagem perceberam que informações importantes foram omitidas durante a passagem de plantão. Leituras de estudos realizadas sobre comunicação revelam que todo ser humano tem a capacidade de se comunicar. Entretanto, a qualidade da mensagem transmitida e o entendimento de seu conteúdo, muitas vezes deixam a desejar, comprometendo significativamente as relações interpessoais e os resultados organizacionais.

Dessa forma também são preocupação de muitas organizações as informações transmitidas ou recebidas no processo de trabalho conforme descreve Chiavenato (2010, p. 502) “toda organização deve ser construída sobre uma sólida base de informação e de comunicação e não apenas sobre uma hierarquia de autoridade”. Da mesma forma é necessário que as pessoas nelas inseridas devam assumir suas responsabilidades através da disseminação da informação.

Ao serem questionados quais são as interrupções que ocorrem durante a passagem de plantão, 100% dos profissionais elencaram a campainha, telefone, conversas paralelas, visita médica, acompanhantes dos clientes/pacientes e atraso de colegas como sendo situações que interrompe a passagem de plantão.

No estudo de Portal (2008) com enfermeiros as interrupções durante a passagem de plantão, tanto por conversas paralelas quanto por parte da equipe médica, atrapalham a atividade, pois desconcentram os profissionais que dela participam podendo causar um corte no fluxo das informações. Assim como o ruído do telefone, campainhas e atraso de colegas dificulta ouvir o que realmente está sendo falado.

Nas equipes de trabalho pode-se admitir que existam conflitos e cabe o líder da equipe identificar o verdadeiro conflito, ouvir todos os pontos de vista, examinar em conjunto as formas de se resolver, obter a responsabilidade e o consenso de cada um para a resolução do problema.

Tabela 2- A passagem de plantão dos profissionais enfermeiros e técnicos em enfermagem do estudo. Ijuí, RS, 2014.

Variáveis	Grupo enfermeiros N (%)	Grupo téc. em enfermagem N (%)
O tempo utilizado na passagem de plantão é suficiente?		
Sim	16 (94)	36 (90)
Não	1 (6)	4 (10)
As informações da Passagem de Plantão são suficientes?		
Sim	14 (82)	28 (70)
Não	3 (18)	12 (30)
Você consegue prestar atenção às informações recebidas?		
Sim	16 (94)	40 (100)
Não	1 (6)	0 (0)
O ambiente para a passagem de plantão é adequado?		
Sim	12 (71)	29 (72,5)
Não	5 (29)	11 (27,5)
A passagem de plantão escrita contém as informações necessárias?		
Sim	14 (82)	31 (77,5)
Não	3 (18)	9 (22,5)
A passagem de plantão verbal contém as informações necessárias?		
Sim	13 (76)	31 (77,5)
Não	4 (24)	9 (22,5)
A comunicação entre os diferentes turnos de trabalho é boa na passagem de plantão?		
Sim	13 (76)	28 (70)
Não	4 (24)	12 (30)
Todos os membros da equipe de enfermagem participam da passagem de plantão?		
Sim	7 (41)	23 (58)
Não	10 (59)	17 (42)
No desenvolvimento do seu trabalho, você percebeu que informações importantes foram omitidas?		
Sim	7 (41)	26 (65)
Não	10 (59)	14 (35)
Quais são as interrupções que ocorrem durante a passagem de plantão?		
Campainha, telefone, conversas paralelas, visita médica, acompanhante dos clientes/pacientes e atraso de colegas.	17(100)	40 (100)

Fonte: Dados da pesquisa de campo, 2014.

Quanto à percepção da finalidade da passagem de plantão para os profissionais de enfermagem foi possível observar que 100% têm o entendimento do que seja o conceito de passagem de plantão conforme descrevem os enfermeiros e técnicos em enfermagem:

Fornecer e/ou receber informações pertinentes aos cuidados prestados aos clientes, bem como relatar intercorrências com os mesmos e/ou algum cuidado especial ao qual necessite intervenções diferenciadas daqueles realizados no dia - a - dia, tais como: realizações de exames especiais intervenções, deslocamentos, transferências ou qualquer outro procedimento que requeira uma atenção diferenciada (E 16).

Transmitir informações necessárias e importantes referentes a toda assistência prestada e /ou procedimentos realizados pelo paciente, naquele turno de trabalho no qual cuidamos do paciente (TE 31).

O termo passagem de plantão tem sido utilizado para referir-se ao momento em que a equipe de enfermagem transmite conhecimento na troca de turnos de trabalho e para que a passagem de plantão seja eficiente é preciso que ocorra em um tempo previamente estabelecido, com a presença da equipe receptora e transmissora, em um local adequado, sem interrupções desnecessárias, sendo as informações transmitidas de forma clara, objetiva e completa, tendo atenção e postura profissional, bem como entrosamento e respeito interpessoal (OSCAR, 1996).

Quanto às dificuldades encontradas na passagem de plantão foi relatado pelos enfermeiros e pelos técnicos em enfermagem com maior prevalência as conversas paralelas, informações incompletas e desatenção dos colegas conforme descrevem:

Conversas paralelas, informações incompletas (E12.)

Na maioria das vezes a desatenção, e conversas paralelas (TE9).

Falta de atenção dos colegas durante a passagem e falta de informações escritas do plantão (TE21).

Conforme o Código de Ética da Enfermagem (1998), os profissionais de enfermagem atuam na promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde, com autonomia e em consonância com os preceitos éticos e legais. Neste contexto, inclui-se uma ampla base de conhecimento, habilidades e atitudes que os profissionais de enfermagem deverão desenvolver para o bom desempenho no desenvolvimento das práticas gerenciais dos recursos humanos e das assistenciais e ainda da entrega do cuidado ao paciente, familiares sociedade e à própria organização hospitalar (RUTHES; CUNHA, 2008).

A comunicação e o conhecimento são parte essencial da passagem de plantão, assim como são partes do cuidar em enfermagem, portanto, já não pode mais ser considerado apenas um dos instrumentos básicos da enfermagem ou do desenvolvimento do relacionamento

terapêutico, mas como afirma Stefanello (1993 *apud* AZEVEDO, 2002, p. 19) “é a capacidade ou competência interpessoal a ser adquirida pelos enfermeiros, não importando sua área de atuação é o denominador comum de todas as ações de enfermagem”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo mostram que os objetivos propostos foram alcançados. A passagem de plantão é uma das atividades inerentes ao profissional de enfermagem. Nas unidades em que o estudo foi realizado identificou-se a dinâmica dos profissionais de enfermagem para a realização desta atividade. Nas unidades de internação aberta têm estabelecido a mesma rotina e as realizam da mesma forma. Porém foi observado que há interrupções por colegas chegando, campanha e telefone tocando, estas situações soam como pontos negativos interrompendo a passagem de plantão e favorecendo a desatenção.

As percepções dos profissionais de enfermagem a cerca da passagem de plantão apontadas nos questionários mostram conhecimento do processo, envolvimento e compromisso com a continuidade da assistência prestada entre as equipes de trabalho.

O sucesso do trabalho em equipe depende principalmente das pessoas que as compõe. Se as pessoas envolvidas não tiverem motivadas, não souberem se respeitar e não mantiverem um canal de comunicação aberto e eficiente, dificilmente se chegará a um resultado positivo, mesmo que se tenha acesso à tecnologia de ponta.

Identificar as possibilidades e os limites ou os fatores facilitadores e os dificultadores da passagem de plantão permite um direcionamento da gestão de enfermagem, por possibilitar a busca constante por melhores resultados na enfermagem faz-se imperativo gerenciar recursos humanos, comunicação efetiva e conhecimento das ações de enfermagem para assegurar a continuidade do cuidado de enfermagem ao paciente/cliente entre equipes de trabalho.

Os resultados obtidos nessa pesquisa podem auxiliar a equipe de enfermagem e os gestores em enfermagem na implementação dos processos de gestão que deem subsídios para estes profissionais, visando uma melhor qualidade na continuidade da assistência de enfermagem dispensada ao paciente com informações de relevância, redução de falhas na comunicação e, conseqüentemente em menor tempo, bem como, servir de base para estudos futuros acerca desta temática.

É possível implementar esse processo dentro da instituição estudada através da socialização deste estudo para sensibilização diante da temática, criar estratégias de educação permanente para capacitação dos profissionais envolvidos e motivar para o uso da tecnologia da informação.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, S. C. S. **Relacionamento interpessoal nas organizações**. Rio de Janeiro 2009. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k210876.pdf>. Acesso em: 20 fev.2014.

AZEVEDO, R. C. S. A Comunicação como instrumento do processo de cuidar-visão do aluno de graduação. **Revista Nursing**. 45 (2), p 19-23, 2002.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BRASIL. **Resolução N° 466, de 12 de dezembro 2012**. Conselho Nacional de Saúde. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em seres humanos. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012>>. Acesso em: 20 fev.2014.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COREN – Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul. **Legislação**. Porto Alegre, RS. 1998. P. 20.

COREN - Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul. Legislação e Código de Ética. Disponível em: <<http://www.portalcoren-rs.gov.br/docs/livro-codigo-etica.pdf>>. Acesso em: 20 fev.2014.

GARCIA, M. A. A. Saber, agir e educar: o ensino-aprendizagem em serviços de saúde. **INTERFACE - Comonic, saúde, Educ**, v.5, n.8, p 89 - 100, fev.2001.

GARCIA, T, R; PAGLIUCA, L M F. **A Construção do Conhecimento em Enfermagem: coletânea de trabalhos**. Fortaleza: RENE, 1998, 170 p.

HCI-HOSPITAL DE CARIDADE DE IJUÍ. Disponível em:<<http://www.hci.org.br>>Acesso em: Acesso em: 20 fev.2014.

KURCGANT. P. **Administração em enfermagem**. São Paulo: Editora pedagógica e universitária Ltda, 1991. 182 p.

LEMOS, V. M. F; ROCHA, M.H.P. **A Gestão das organizações Hospitalares e suas Complexidades**. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11_0417_1492.pdf>. 2011. Acesso em: 20 fev.2014.

LIMA, J. C; BINSFELD, L. O. Trabalho do Enfermeiro na Organização Hospitalar: Núcleo operacional autônomo ou acessória de apoio ao serviço médico? **R. Enf. UERGJ**. 11:98-103, 2003. Disponível em: <<http://www.facenf.uerj.br/v11n1/v11n1a16.pdf>>. Acesso em: 28 fev.2014.

MACHADO, R. R. **A passagem de plantão no contexto do processo de trabalho da enfermagem.** [Dissertação]. Santa Catarina. Universidade Federal de Santa Catarina; 2002.118p. Mestrado de Enfermagem. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/84163/187609.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 22 fev. 2014.

MARTINES, J. A; FERREIRA, M.J.C: Passagem de Plantão Como Instrumento da Continuidade da Assistência. **16º SENPE 2011.** Campo Grande/ Minas Gerais. Disponível em: <<http://www.abeneventos.com.br/16senpe/senpe-trabalhos/files/0316.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2014.

MINAYO, M. C. S. (Org.); DESLANDES, S. F.; NETO, O.C.; GOMES, R.; **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 11 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo.** 3. ed. Rio de Janeiro (RJ): Jose Olimpio; 2008.

OSCAR, M. F. A. Análise da passagem de Plantão na Unidade de Enfermagem do Serviço de Radioterapia do Hospital de Clinicas de Porto Alegre. **Revista gaúcha de Enfermagem.** 17 (2): 109-14, 1996. Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=3309&indexSearch=ID>>. Acesso em: jan. 2014.

PORTAL, K. M. MAGALHÃES, A M M. Passagem de plantão: um recurso estratégico para a continuidade do cuidado em enfermagem. **Rev. Gaúcha de Enfermagem.** Porto Alegre (RS); 29(2): 246-53, jun. 2008. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/23596/000662003.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

RUTHES, R. M. CUNHA, I C K O. Considerações Gerais Sobre Gestão de Pessoas na Área de Enfermagem. **Revista Nursing,** 12(131): 190-194, 2009.

SENHORAS, E.M. A cultura na organização hospitalar e as políticas culturais de coordenação de comunicação e aprendizagem. **RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde.** Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.45-55, jan.-jun. 2007. Disponível em: <<http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/viewFile/45/55>>. Acesso em: 12 fev.2014.

SIQUEIRA, P. C. L. I. KURCGANT P. Passagem de Plantão: Falando de Paradigmas e Estratégias. **Acta Paulista de Enfermagem,** SP, v. 18, n, 4, p.446-455.out / dez. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a15v18n4.pdf>> Acesso em: 18 fev.2014.

SOARES, C: **Seleção por Competência na Prática de Gestão de Pessoas nas Organizações.** 2007. Disponível em: <<http://inf.unisul.br/~psicologia/wpcontent/uploads/2008/03/CarolinaSoares.pdf>>Acesso em: 25 fev.2014.

SOUZA, M.B.B et al. Refletindo sobre a comunicação no cuidado de enfermagem. **Revista Nursing.** v. 102, n.9. p 1111-1116, 2006.

VENDEMIATTI, Mariana et al . Conflito na gestão hospitalar: o papel da liderança. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 15, supl. 1, jun. 2010 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232010000700039&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 27 fev. 2014.

APÊNDICE

APÊNDICE 1: Questionário aplicado aos enfermeiros e técnicos em enfermagem.

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

1. Identificação do sujeito de pesquisa: _____
2. Sexo: () Feminino () Masculino
3. Idade: _____(em anos)
4. Função: () Enfermeiro () Técnico em enfermagem
5. Possui outro emprego: () Sim () Não
6. Jornada de trabalho: _____
7. Tempo de trabalho na referida unidade da instituição: _____
8. Tempo de profissão na referida instituição: _____
9. Tempo de formação: _____

10. O tempo utilizado na passagem de plantão é suficiente?
() Sim () Não
11. As informações da Passagem de Plantão são suficientes?
() Sim () Não
12. Você consegue prestar atenção às informações recebidas?
() Sim () Não
13. O ambiente para a passagem de plantão é adequado?
() Sim () Não
14. A passagem de plantão escrita contém as informações necessárias?
() Sim () Não
15. A passagem de plantão verbal contém as informações necessárias?
() Sim () Não
16. A comunicação entre os diferentes turnos de trabalho é boa na passagem de plantão?
() Sim () Não
17. Todos os membros da equipe de enfermagem participam da passagem de plantão?
() Sim () Não
18. No desenvolvimento do seu cuidado, você percebeu que informações importantes foram omitidas?
() Sim () Não
19. Quais são as interrupções que ocorrem durante a passagem de plantão?
() Campanha () Telefone () Conversas paralelas () visita médica ()
Acompanhantes dos clientes/pacientes
() atraso de colegas
20. Qual a finalidade da passagem de plantão?

21. Quais as dificuldades encontradas na passagem de plantão?

ANEXOS

ANEXO 1: Autorização para realização do estudo emitido pelo Hospital de Caridade de Ijuí.



Ijuí/RS, 06 de Março de 2014.

A/C Comitê de Ética

UNIJUÍ/RS

Na oportunidade em que a cumprimos, vimos por meio desta dar retorno positivo para a solicitação feita pela pesquisadora do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas/MBA, **Aldenir Damião Araújo** para a realização do **Projeto de Pesquisa “A passagem de plantão em serviço hospitalar: a percepção da equipe de enfermagem de um hospital geral”**, a partir do mês de Abril/2014.

Salientamos que este documento autoriza a pesquisadora a realizar a devida pesquisa, conforme carta de apresentação e solicitação entregue ao Setor de Desenvolvimento Humano do HCl cabe ressaltar que o Hospital não autoriza alterações na pesquisa no decorrer de sua execução.

Compete à pesquisadora apresentar cópia do relatório final, ao coordenador da unidade da realização da pesquisa e ao Desenvolvimento Humano, para aprovação do seu conteúdo e possível divulgação do nome de nossa Instituição.



Elisabete dos Santos
Gerente de Recursos Humanos

ANEXO 2: Parecer Consubstanciado do CEP, nº 620.249.