

# Percepção da equipe de enfermagem acerca de um serviço de educação continuada de um Hospital Universitário\*

PERCEPTION OF THE NURSING STAFF ABOUT SERVICE OF CONTINUING EDUCATION OF A UNIVERSITY HOSPITAL

PERCEPCIÓN DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA SOBRE UN SERVICIO DE LA EDUCACIÓN CONTINUA DE UN HOSPITAL DE UNIVERSITARIO

Aline Togni Braga<sup>1</sup>, Marta Maria Melleiro<sup>2</sup>

## RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar o Serviço de Educação Continuada (SEC) de um hospital de ensino, sob a ótica da equipe de enfermagem, nas dimensões avaliativas de estrutura, de processo e de resultado. Trata-se de um estudo exploratório descritivo, realizado em hospital universitário privado. Para a coleta de dados utilizou-se um instrumento composto por uma escala de Likert. O tratamento dos dados foi realizado por meio da estatística descritiva e pelo emprego do teste Alpha de Cronbach. Na análise dos resultados, observou-se que nas três dimensões avaliativas (estrutura, processo e resultado) a equipe de enfermagem teve percepção favorável quanto às atividades desenvolvidas por este serviço. Entretanto, na comparação, a que obteve maior escores de favorabilidade foi a de estrutura, média de 42,56 (dp±4,97) e o menor a de processo, média 40,44 (dp±5,11).

## DESCRIPTORIOS

Educação continuada em enfermagem.  
Avaliação de Serviços de Saúde.  
Enfermagem.  
Equipe de enfermagem.

## ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the Service of Continued Education (SCE) of a university hospital, from the perspective of the nursing team in the evaluative dimensions of structure, process and outcome. This is an exploratory-descriptive study, carried through in a private teaching hospital. The data collection was conducted through a questionnaire, using a Likert scale. The treatment of the data was carried through a descriptive statistics using the Cronbach Alpha test. Analyzing the data, we observed that in the tree evaluated dimensions (structure, process and result) the nurse team had favorable perception relative to this service. However, the structure dimension received the highest favorability score, average of 42,56 (dp±4,97), with process dimension receiving the lower score of, average 40,44 (dp±5,11).

## KEY WORDS

Education, nursing, continuing.  
Health Services Evaluation.  
Nursing.  
Nursing, team.

## RESUMEN

Lo objetivo de este estudio fue analizar el Servicio de la Educación de Continua (SEC) de un hospital universitario, de la perspectiva del equipo del oficio de enfermera en la evaluación de las dimensiones de estructura, proceso y resultados. Esto es un estudio exploratorio-descriptivo, ejecutado en un hospital de enseñanza privado. La colección de datos fue conducida a través de un cuestionario, usando una escala de Likert. El tratamiento de los datos fue llevado con las estadísticas descriptivas usando la prueba alfa de Cronbach. Analizando los datos, observamos que en el árbol evaluó las dimensiones (estructura, proceso y resultado) la enfermera que el equipo tenía opinión favorable concerniente a este servicio. Sin embargo, la dimensión de la estructura recibió la cuenta más alta del favorability, promedio de 42.56 (dp±4,97), con la dimensión de proceso recibiendo la cuenta más baja de, el promedio 40.44 (dp±5,11).

## DESCRIPTORIOS

Educación continua en enfermería.  
Evaluación de Servicios de Salud.  
Enfermería.  
Grupo de enfermería.

\* Extraído da dissertação "Análise do Serviço de Educação Continuada de um Hospital de Ensino na percepção da equipe de enfermagem", Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2009. <sup>1</sup> Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil. [alinetogni@yahoo.com.br](mailto:alinetogni@yahoo.com.br) <sup>2</sup> Professora Doutora do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil. [melleiro@usp.br](mailto:melleiro@usp.br)

## INTRODUÇÃO

O processo de qualificação profissional tem como um de seus principais objetivos a atualização e o aprimoramento em razão das constantes mudanças nos campos científico e tecnológico visando o atendimento das necessidades que os profissionais apresentam em seus processos de trabalho.

Nos estabelecimentos de saúde, o percentual quantitativo do pessoal de enfermagem vem sendo considerado o mais significativo, chegando a atingir, em alguns casos, cerca de 60% do contingente de recursos humanos. Dessa maneira, esses recursos têm requerido maior atenção dos responsáveis pela administração dos serviços de enfermagem<sup>(1)</sup>.

Na enfermagem, a responsabilidade de atualizar e de capacitar os profissionais está ligada ao Serviço de Educação Continuada (SEC), que deve preocupar-se com as características de aprendizagem enquanto um processo dinâmico, contínuo, global, pessoal, gradativo e cumulativo<sup>(2)</sup>.

Nessa dimensão, o enfermeiro atuante no SEC constitui-se num agente de mudanças, que interage com toda a equipe de enfermagem mediante as estratégias para sua capacitação e aprimoramento das suas ações, estimulando a integração e desenvolvimento desses profissionais<sup>(3-4)</sup>. Desse modo, os serviços de enfermagem necessitam de propostas que permitam gerenciar as ações, os processos de trabalho e os recursos relacionados à assistência.

Com efeito, a avaliação de programas e serviços de saúde configura-se como uma dessas propostas, sendo um processo que determina a extensão do alcance das metas e dos objetivos e de como esse processo avaliativo, técnico e administrativo fornece subsídios para uma tomada de decisão<sup>(5)</sup>.

Tendo em vista essas considerações, o gerenciamento dos processos educacionais, exige metodologias avaliativas específicas, que atendam às peculiaridades próprias do setor saúde.

Uma dessas metodologias propõe a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, por meio da tríade: estrutura, processo e resultado, constituintes do modelo Donabedian<sup>(6)</sup>.

Neste estudo, empregou-se o referido modelo avaliativo, no intuito de aferir os processos de trabalho do SEC. Assim, relacionou-se a estrutura às condições sob as quais a capacitação profissional é realizada, tais como recursos humanos (número, função e qualificação), materiais, físicos e estruturais (localização, horário de funcionamento, duração e divulgação dos treinamentos); a dimensão de processo versou sobre o conjunto de atividades

que constituem o desenvolvimento dos profissionais de enfermagem e a concorrente a de resultado às consequências das atividades realizadas pelo SEC<sup>(7)</sup>.

Pelo contexto apresentado e acreditando que o enfermeiro necessita ancorar os processos de tomada de decisões nas avaliações de programas e de serviços de saúde, é que se optou pelo desenvolvimento desta investigação, tendo por finalidade avaliar o SEC de um hospital universitário.

## OBJETIVO

Analisar o SEC de um hospital universitário, sob a ótica da equipe de enfermagem, nas dimensões avaliativas de estrutura, de processo e de resultado.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa do tipo exploratório-descritivo, de abordagem quantitativa.

O local do estudo foi um hospital universitário privado, sem fins lucrativos, de grande porte, referência terciária e localizado no interior do Estado de São Paulo. Ressalta-se que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, da Instituição sob o protocolo nº 137/08.

Fizeram parte da amostra 96 profissionais, lotados nos diversos setores do hospital, os quais foram convidados a participar, após serem esclarecidos dos objetivos do estudo. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi assinado em duas vias, ficando uma com a pesquisadora e a outra entregue ao participante.

Os dados foram coletados por meio da aplicação de um instrumento de coleta de dados intitulado: Percepção do Serviço de Educação Continuada sob a ótica da equipe de enfermagem. O instrumento de coleta de dados constituiu-se de duas partes: a primeira contendo os dados sócio-demográficos dos participantes do estudo e a segunda parte de 39 proposições nas dimensões de estrutura, processo e de resultado, a serem respondidas por meio de uma escala de Likert. Essa escala foi apresentada com cinco graus de variação, sendo o grau 1 - discordo totalmente (DT) e o extremo oposto grau 5 - concordo totalmente (CT); o ponto intermediário grau 3 - indiferente (I) e os graus 2 e 4 - discordo e concordo parcialmente (DP e CP).

Para verificar se o conteúdo era representativo frente ao universo teórico que se pretendia medir, o instrumento foi validado por oito especialistas da área de educação continuada e para análise do coeficiente de consistência interna do questionário foi aplicado o Alpha de Cronbach, cujo valor obtido foi de 0,893, sendo considerado confiável, uma vez que este pode variar de 0 a 1.

Os dados foram armazenados em Planilha Eletrônica Excel® para o processamento. Com relação à análise foram utilizados recursos de computação, por meio do processamento no sistema Microsoft R Excel® e Statistic Package for Social Sciences (SPSS®), versão 15.0 ambos em ambiente Windows XP.

O tratamento dos dados foi realizado por meio da estatística descritiva e pelo emprego do teste Alpha de Cronbach. Para comparar os escores nas três dimensões, utilizaram-se os testes não-paramétricos de Friedman e o Kruskal-Wallis<sup>(8)</sup>.

Cabe ressaltar, que o nível de significância utilizado para os testes foi de 5%.

## RESULTADOS

Os participantes eram adultos-jovens, encontravam-se na faixa etária de 25 a 30 anos, sendo a média de 31,0 anos e a mediana de 30,0 anos.

Quanto à categoria profissional, 61 (63,5%) participantes eram Técnicos de Enfermagem, seguidos de 20 (20,8%) Auxiliares de Enfermagem e 15 (15,6%) Enfermeiros.

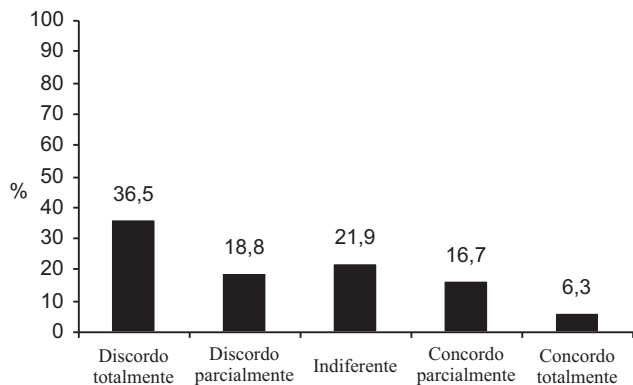
A equipe de enfermagem apresentou tempo de formação entre 5 e 10 anos, sendo a média de 5,6 anos e a mediana 5,0 anos.

### Dimensão de estrutura

Na dimensão de estrutura destacaram-se: o tempo despendido para a realização dos treinamentos e os horários em que os mesmos ocorriam na Instituição.

Contudo, também, foram observadas as temáticas sobre divulgação, recursos físicos e materiais, duração dos treinamentos, capacitação dos profissionais, horário de funcionamento e localização da sala de treinamento do SEC.

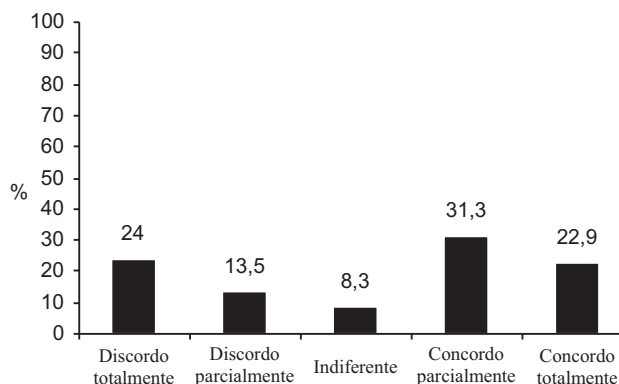
Observa-se na Figura 1 a percepção da equipe de enfermagem sobre o tempo despendido nos treinamentos.



**Figura 1** - Distribuição da resposta à questão: o tempo despendido na maioria dos treinamentos é longo - Interior de São Paulo - 2008

Verifica-se que 53 (55,3%) respondentes discordam da assertiva proposta, sendo 35 (36,5%) de forma total e 18 (18,8%) de modo parcial. O percentual de indiferentes foi de 21 (21,9%) e os concordantes totalizaram 22 (23,0%).

Na Figura 2, constata-se que o maior percentual foi de concordantes parciais, 30 (31,3%) e de concordantes totais 22 (22,9%), diante da proposição negativa da questão, totalizando 52 (54,2%). O percentual de discordantes total e parcial foi de 36 (37,5%). Os sujeitos indiferentes corresponderam a oito (8,3%). Os dados encontrados sugerem uma percepção desfavorável aos horários de treinamento.

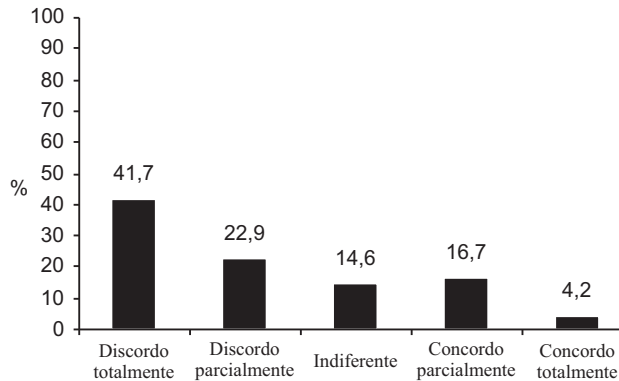


**Figura 2** - Distribuição da resposta à questão: os horários em que acontecem os treinamentos são inadequados às minhas necessidades - Interior de São Paulo - 2008

### Dimensão de processo

Os itens que obtiveram os melhores resultados foram: a forma e as estratégias utilizadas pelo SEC nos treinamentos 82 (85,4%), as dúvidas sanadas nos treinamentos 82 (85,4%), o conteúdo do treinamento admissional 65 (67,7%), a disponibilidade dos profissionais do SEC para atender seus profissionais 73 (76,1%) e a liberação da instituição para a participação dos profissionais nos treinamentos 61 (63,6%).

Os maiores percentuais de indiferentes foram encontrados em itens que versavam sobre a especificidade dos treinamentos por área 28 (29,2%).

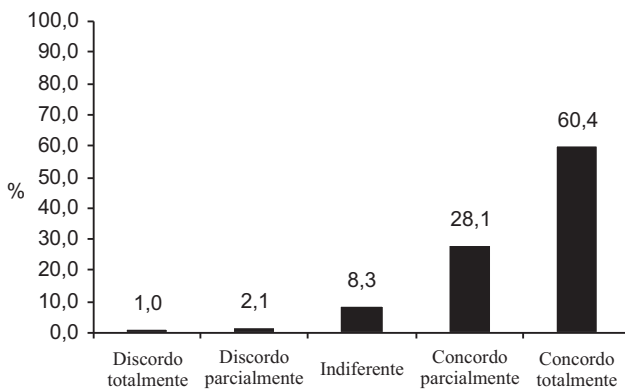


**Figura 3** - Distribuição da resposta da questão: os treinamentos desenvolvidos pelo SEC não atendem as necessidades da equipe de enfermagem - Interior de São Paulo - 2008

De acordo com a Figura 3, 62 (64,6%) participantes discordam da proposição apresentada, podendo-se inferir que os treinamentos têm atendido as necessidades da equipe de enfermagem.

### Dimensão de resultado

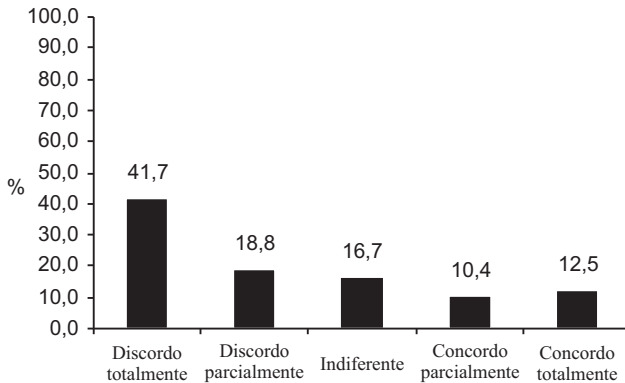
Houve elevada concordância, por parte dos participantes, quando afirmam que as atividades do SEC acarretam melhorias para a qualidade da assistência de enfermagem 89 (92,7%), na atualização profissional proporcionada pelos treinamentos 79 (82,3%), no acolhimento durante o treinamento admissional 72 (75,0%), no aproveitamento das capacitações 60 (62,5%), na segurança das ações da equipe de enfermagem após os treinamentos 85 (88,5%) e no sigilo das informações contidas no SEC 81 (84,4%).



**Figura 4** - Distribuição da resposta à questão: A minha participação nos treinamentos oferecidos pelo SEC capacita-me a realizar minhas atividades com maior segurança - Interior de São Paulo - 2008

A maioria dos profissionais 85 (88,5%) concordou, total ou parcialmente, com a proposição que a participação nos treinamentos propicia uma maior segurança na realização das atividades.

Verifica-se, por meio da Figura 5, que na percepção dos profissionais, os resultados dos treinamentos não são divulgados para toda a equipe de enfermagem.



**Figura 5** - Distribuição da resposta à questão: Os resultados dos treinamentos são divulgados para toda a equipe de enfermagem - Interior de São Paulo - 2008

De acordo com a Figura 5, a quantidade totalizada de discordantes foi de 58 (60,5%). A de concordantes foi de 22 - 22,9% (12,5% totalmente e 10,4% parcialmente) e 16 (16,7%) respondentes foram indiferentes.

### DISCUSSÃO

A maioria dos sujeitos mostrou percepção favorável referente à estrutura do SEC nas questões em que foram abordadas temáticas sobre divulgação, recursos físicos e materiais, duração dos treinamentos, capacitação dos profissionais, horário de funcionamento e localização da sala de treinamento do SEC.

Verifica-se, ainda, na dimensão de estrutura, que houve percepção favorável quanto à duração do treinamento, sendo um dos quesitos que refletem na participação dos colaboradores nas capacitações. Isso pode ser decorrente de que capacitações muito longas tornam-se improdutivas ao processo de ensino e de aprendizagem, além de interferir na dinâmica das unidades.

Referente aos horários que acontecem os treinamentos, esses ocorrem nos turnos da manhã, tarde e noite, ajustando-se aos horários de cada unidade. No entanto, os resultados apontam para inadequações desses horários.

Há que se considerar que o horário de maior dificuldade para o desenvolvimento das capacitações é o destinado ao noturno - às 7:30h pós-plantão, horário pouco produtivo para proporcionar aprendizado. No início do plantão, 19:30h, também, há baixa adesão dos trabalhadores, em virtude da dinâmica das unidades.

A dificuldade para encontrar um horário apropriado para as ações educativas para os trabalhadores de nível médio é apontada em estudo no qual utilizou depoimentos de gerentes de vinte e cinco hospitais de São Paulo e encontrou divergências nos depoimentos em relação ao melhor horário para o desenvolvimento de programas de treinamento<sup>(4)</sup>.

Com relação às necessidades de capacitação da equipe de enfermagem, o serviço possui uma programação que busca junto aos profissionais as suas necessidades de aquisição e de aprofundamento do conhecimento. Há que se considerar que a maior concentração de solicitações, por parte dos trabalhadores, é voltada à dimensão técnica e, também, o fato de que algumas abordagens são partes integrantes do programa anual de capacitações, que são consideradas obrigatórias a todos os profissionais.

Averigua-se que o SEC proporciona oportunidade ao aprendizado do pessoal de enfermagem, porém os conteúdos devem considerar a realidade, o cotidiano do trabalho e as necessidades do profissional, do setor e da instituição<sup>(1)</sup>.

Todavia, para que os pressupostos sejam seguidos, a estrutura do SEC existente nas organizações devem criar espaços para discussão e propor estratégias que propor-

cionem aos trabalhadores segurança e domínio do assunto abordado<sup>(9)</sup>.

O resultado encontrado na questão que aborda a divulgação dos resultados das capacitações, retrata a realidade atual da instituição, pois não há a divulgação dos resultados das capacitações para a equipe de enfermagem.

Ainda com relação aos resultados dos treinamentos, existe uma escassez na avaliação das ações educativas realizada junto aos trabalhadores<sup>(10)</sup>.

Nesse sentido, o SEC não deve se preocupar somente com a divulgação dos resultados para a equipe, mas, também, recomenda-se que desenvolva mecanismos de avaliação e acompanhamento permanente, que permitam identificar o impacto e os efeitos das ações desenvolvidas pela educação, possibilitando a reorganização e o replanejamento de seus programas<sup>(11)</sup>.

## REFERÊNCIAS

1. Silva GM, Seiffert OMLB. Educação continuada/permanente em enfermagem: uma proposta metodológica. *Rev Bras Enferm.* 2009;62(3):362-6.
2. Carvalho G, Rosemburg CP, Buralli KO. Avaliação de ações e serviços de saúde. *Mundo Saúde.* 2000;24(1):72-88.
3. Bezerra ALQ. O contexto da educação continuada em enfermagem na visão dos gerentes de enfermagem enfermeiros de educação continuada [resumo de tese]. *Rev Eletr Enferm [periódico na Internet].* 2002 [citado 2009 dez. 5];4(1). Disponível em: [http://www.fen.ufg.br/revista/revista4\\_1/contexto.html](http://www.fen.ufg.br/revista/revista4_1/contexto.html)
4. Lorencette DAC. A importância e proposta de indicadores para a avaliação dos serviços de educação continuada segundo gerentes dos serviços de enfermagem [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2002.
5. Tronchin DMRT, Melleiro MM, Takahashi RT. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. In: Kurcgant P, coordenadora. *Gerenciamento em enfermagem.* Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005. p. 75- 88.
6. Donabedian A. The role of outcomes in quality assessment and assurance. *QRB Qual Rev Bull.* 1992; 18(11):356-60.
7. Braga AT, Melleiro MM. Analysis of the continuing education of a teaching hospital in the perception of the nursing team. *Online Braz J Nurs [serial on the Internet].* 2009[cited 2009 Sep 14];8(2): Available from: <http://www.uff.br/objnursing/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2009.2408>
8. Pereira JC. *Análise de dados qualitativos: estratégias metodológicas para as ciências da saúde, humanas e sociais.* 3ª ed. São Paulo: EDUSP; 2001.
9. Paschoal AS, Mantovani MF, Méier MJ. Percepção da educação permanente, continuada e em serviço para enfermeiros de um hospital de ensino. *Rev Esc Enferm USP.* 2007;41(3):478-84.
10. Montanha D. *Análise das atividades educativas de trabalhadores de enfermagem em um hospital de ensino: público participante, levantamento de necessidades e resultados esperados [dissertação].* São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2008.
11. Salum NC. *A educação permanente e suas contribuições na constituição do profissional e nas transformações do cuidado de enfermagem [tese].* Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2007.

## CONCLUSÃO

O presente estudo demonstrou a complexidade que envolve a análise de um SEC, no contexto de uma organização de saúde.

Ressaltam-se os elevados percentuais de concordância nas questões que envolvem as proposições de estrutura, evidenciando-se que os piores escores residiram na dimensão de processo, seguido da dimensão de resultado, requerendo maior atenção dos gestores para esses aspectos.

Por conseguinte, acredita-se que este estudo possa contribuir para as modificações que se fizerem necessárias no SEC em questão, sobre tudo na dimensão de processo e de resultado.