

Atuação gerencial do enfermeiro na central de regulação das urgências**Management performance of nurses at emergency regulation center**

DOI:10.34119/bjhrv3n4-131

Recebimento dos originais: 20/06/2019

Aceitação para publicação: 21/07/2020

Suzélene Chagas Marinho

Graduada em Enfermagem pela Faculdade de Ensino e Cultura do Ceará – FAECE

Email: suzicmarinho@hotmail.com

Ana Zaiz Flores Hormain Teixeira de Carvalho

Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal do Ceará. Professora da Faculdade de Ensino e Cultura do Ceará – FAECE

Email: anazaizflores@hotmail.com

Meysa Quezado de Figueiredo Cavalcante Casadevall

Doutora em Ciências Médico-cirúrgicas pela Universidade Federal do Ceará

Email: mequezado@gmail.com

Lívia Zulmyra Cintra Andrade

Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal do Ceará

Email: liviacintra@gmail.com

Maria Helane Batista Rocha Gonçalves

Doutora em Ciências Médico-cirúrgicas pela Universidade Federal do Ceará

Email: helanerocha@hotmail.com

Ana Débora Alcântara Coêlho Bomfim

Mestre em Promoção à Saúde pela Universidade Federal do Ceará

E-mail: anadeboraac@yahoo.com.br

Ana Paula Fragoso de Freitas

Doutora em Ciências Médicas pela Universidade Federal do Ceará

E-mail: painhaf@gmail.com

Eysler Gonçalves Maia Brasil

Doutora em Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde pela UECE. Professora da Universidade da Integração da Lusofonia Afro-brasileira

Email: eyslerbrasil@unilab.edu.br

RESUMO

O objetivo deste estudo é discutir a atuação do enfermeiro dentro da Central de Regulação das Urgências e sua interface com o componente móvel no município de Fortaleza. Trata-se de um estudo qualitativo e descritivo, realizado na Central de Regulação das Urgências do SAMU 192, no município de Fortaleza. A coleta de dados ocorreu através de um questionário, utilizando entrevista semiestruturada e observação sistematizada. Quanto aos resultados apontam para

necessidade de discutir as experiências já existentes, regulamentar o papel do enfermeiro na central, que é primordial neste processo complexo que envolve a central e sua interface com o componente móvel. Sugere-se, portanto a necessidade de regulamentar por meios protocolos, portarias às atividades meio com o objetivo de regularizar as atribuições do enfermeiro na central.

Palavras-chave: Enfermagem em Emergência, Serviços Médicos de Emergência, Serviços de Saúde.

ABSTRACT

The aim of this study is to discuss the role of the nurse within the Regulation Center of Emergency and its interface with the mobile component in Fortaleza. This is a qualitative and descriptive study, conducted in the Central Regulation of ER SAMU 192, in Fortaleza. The data were collected through a questionnaire, using semi-structured interviews and systematic observation. As the results indicate the need to discuss existing experiences, the regulatory role of the nurse in the plant, which is paramount in this complex process that involves the central and its interface with the mobile component. It is suggested, therefore the need to regulate by means protocols, ordinances through activities with the aim of regulating the duties of nurses in central.

Keywords: Emergency Nursing, Health Care Coordination and Monitoring, Emergency Medical Services, Health Services.

1 INTRODUÇÃO

Para falar da Central de Regulação das Urgências, é preciso conhecer os processos que permeiam o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, visto que a central é parte integrante do SAMU, mas é quem regula o componente móvel, e neste ambiente acontecem sistematicamente vários processos de trabalho de forma dinâmica, envolvendo outros profissionais principalmente o enfermeiro, que atua em várias dimensões, exercendo atividades técnicas, administrativas, gerenciando recursos e conflitos, no sentido de garantir o acesso e a integralidade da assistência ao usuário que necessita do atendimento de urgência e emergência.

A central de regulação das urgências é a porta de entrada do SAMU, acolhe todos os pedidos, através do número nacional gratuito 192, sendo regulados pelo profissional médico que avalia a gravidade, priorizando as necessidades de acordo com grau da urgência, gerenciando o conjunto de recursos disponíveis, de forma a oferecer a melhor resposta possível a cada demanda, sempre na perspectiva de garantia de acesso ⁽¹⁾.

Neste contexto, o enfermeiro executa a supervisão como atividade meio para a atividade fim, de modo que o gerenciamento das ações pode ser definido como articulação entre a dimensão assistencial e a gerencial para atender às necessidades das vítimas de agravo à saúde,

conforme as finalidades da instituição e da equipe de enfermagem. O gerenciamento das ações de enfermagem no pré-hospitalar necessita de uma abordagem enfática como foco nas ações profissionais à distância, que engloba processos administrativos para sua concretização, por meio de procedimentos diretos com os usuários ou por intermédio de delegação e articulação com outros profissionais da equipe de saúde ⁽²⁾.

Para o gerenciamento de qualquer organização e, em especial do SAMU-192, a comunicação é fator primordial para garantir as atividades de maneira eficiente e eficaz, precisando ocorrer constantemente, principalmente no que se refere as informações que são repassadas via rádio para o componente móvel na condução das tarefa para melhorar a qualidade da assistência da saúde da população⁽³⁾.

No que se refere ao arcabouço normativo a Lei nº 7.498/1986, que regulamenta o exercício da profissão de enfermagem no seu art. 15 discorre que todas as atividades desempenhadas por técnicos e auxiliares devem ser desempenhadas sob orientação e supervisão do enfermeiro. E normatizada por meio das Resoluções do COFEN nº 375/2011 e 379/2011, que dispõe sobre a presença do enfermeiro no Atendimento Pré-Hospitalar e Inter-Hospitalar, em situações de risco conhecido ou desconhecido, somente deve ser desenvolvida na presença do enfermeiro ⁽⁴⁻⁵⁻⁶⁾. E que as ações que envolvem a Central de Regulação das urgências e o Componente Móvel precisam interagir sistematicamente no sentido de acompanhar por meio da telenfermagem os procedimentos de enfermagem.

O enfermeiro é um profissional com formação generalista, mas que vem passando pelo processo de construção de competências e habilidades de acordo com as exigências do SUS, desenvolvendo várias atividades nos serviços de saúde com compromisso ético e científico que a profissão determina ⁽⁷⁾.

Assim, o trabalho do enfermeiro vem se destacando diante das várias atribuições gerenciais que a central de regulação das urgências exige, participando dos processos decisórios, assumindo papel relevante no direcionamento de recursos humanos e outras ações operacionais.

No entanto, não é uma tarefa fácil, pois requer habilidades e atitudes do profissional enfermeiro, bem como uma visão holística do contexto que envolve a Central de Regulação e a interface com o Componente Móvel, por meio do desenvolvimento de ações coordenadas, contínuas que buscam aprimoramento e qualidade do atendimento de urgência e emergência.

Dessa forma a justificativa desse estudo pautou-se na importância de demonstrar a atuação do profissional enfermeiro na Central de Regulação das Urgências, sua relevância nas

atividades meio que são imperativas ao ato de regular e envolve a escuta permanente, acolhimento da solicitação, estimativa da prioridade da urgência, acompanhamento das ações administrativas e assistencial com escopo de assegurar a melhor resposta definitiva pelas equipes que compõe o componente móvel.

Este estudo teve como objetivo descrever a atuação do enfermeiro dentro da Central de Regulação das Urgências e sua interface com o componente móvel no município de Fortaleza.

2 METODOLOGIA

Tratou-se de um estudo descritivo com enfoque de análise qualitativa, realizado na Central de Regulação das Urgências do SAMU 192, no município de Fortaleza. Os sujeitos participantes foram 17 enfermeiros que atuam na Central de Regulação das Urgências e nas Unidades de Suporte Avançado, que concordaram em participar do estudo.

Na coleta de dados utilizou-se uma entrevista semiestruturada e observação sistematizada. A entrevista foi aplicada junto aos enfermeiros em seu local de trabalho, em horário de acordo com a escala estabelecida pela Coordenação de Enfermagem, abordando aspectos específicos da Central, do profissional enfermeiro, do Serviço de Atendimento Móvel no município em questão, no período de setembro de 2013.

O presente estudo seguiu as recomendações da Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que delimita as diretrizes das pesquisas que envolvem seres humanos. Aprovado pelo parecer substanciado do Comitê de Ética e Pesquisa da UNIP com o número do parecer 396.153.

Os participantes foram informados quanto aos objetivos, à justificativa e os procedimentos da pesquisa, a liberdade de solicitar qualquer esclarecimento sobre a pesquisa, ao livre arbítrio de se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo. Uma vez aceitando participar, cada participante assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

3 RESULTADOS

Na Central de Regulação das Urgências trabalham 36 enfermeiros plantonistas, com carga horária de 24 horas semanais. Sendo que há um rodízio determinado pela coordenação entre a central e as Unidades de Suporte Avançado. Porém destes, 17 participaram do estudo. Segue abaixo os dados sócios demográficos:

Quadro 1 – Distribuição percentual das variáveis das características sócio demográficas dos enfermeiros no SAMU e na Central de Regulação das Urgências. Fortaleza, 2013.

Variáveis	N	%
Faixa Etária		
20 - 30	02	11,76
30 - 40	03	17,65
40 - 50	09	52,94
50 anos ou mais	03	17,65
Gênero		
Masculino	05	29,42
Feminino	12	70,58
Tempo de Profissão (anos)		
1 - 2	00	00,00
2 - 5	04	23,53
5 anos ou mais	13	76,47
Tempo de Trabalho no SAMU (anos)		
1 - 2	00	00,00
2 - 5	03	17,65
5 anos ou mais	14	82,35
Especialidade na Área de Urgência		
Sim	09	52,94
Não	08	47,06

Com relação à idade dos 17 (100%) dos entrevistados, o maior número encontra-se na faixa etária de 40 aos 50 anos, equivalente a 09 (52,94%), sendo que 03 (17,65%) acima dos 50 anos. Entre a faixa etária de 30 aos 40 anos 03 (17,65%), e o menor número encontram-se na faixa etária 20 a 30 anos 03 (11,76%). Já em relação ao gênero 12 (70,58%) são do sexo feminino e 05 (29,42%) são do sexo masculino.

Quanto ao tempo de profissão identificou-se que 13 (76,47%) tem mais de 05 anos de profissão, e referente ao tempo de trabalho no SAMU 14 (82,35%) estão a mais de 05 anos de atuando no serviço. Em relação à especialização na área de urgência constatou-se que 09 (52,94%) possuem a titulação específica e 08 (47,06%) dos profissionais não tem especialização na área de urgência.

Diante dos resultados obtidos a partir da aplicação do questionário emergiram as seguintes categorias de análise: *Conhecimento do enfermeiro sobre a Central de Regulação e o Componente Móvel e Desafios da atuação do enfermeiro na Central de regulação das Urgências.*

CONHECIMENTO DO ENFERMEIRO SOBRE A CENTRAL DE REGULAÇÃO E O COMPONENTE MÓVEL

A maioria dos enfermeiros entrevistados 14 (82%) detinha conhecimento sobre georeferenciamento da cidade e do serviço, e que 03 (18%) apresentavam dificuldade de responder a pergunta sobre a localização das bases descentralizadas das ambulâncias.

“(...) assistência direta e indireta no atendimento pré-hospitalar, como também georeferenciamento, monitoramento, deslocamento, remanejamento dos suportes das equipes e outros (delta)”.

Georeferenciamento é fator primordial, o enfermeiro precisa conhecer o município. Contudo outras informações são necessárias, como sobre a quantidade de equipes habilitadas, são conhecimentos essenciais para o gerenciamento do componente móvel. Sendo que 10 (58,82%) conheciam o quantitativo de equipes habilitadas no município, enquanto que 07 (41,18%) desconheciam o número exato.

DESAFIOS DA ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NA CENTRAL DE REGULAÇÃO DAS URGÊNCIAS

As falas a seguir, explanam a rotina dos profissionais enfermeiros enquanto sujeitos envolvidos nos processos de trabalho da central e do componente móvel:

“(...) Colaborador do serviço, mediante atribuições definidas, acompanhamento das ocorrências reguladas por profissionais médicos. Obedecendo ao deslocamento das viaturas até a finalização das ocorrências com acompanhamento do tempo resposta. Controle de frequência dos profissionais. O enfermeiro usa de conhecimento técnico, participa do serviço como observador constante das possíveis mudanças de gravidade dos pacientes através da leitura de sua história clínica colhida. Contribuindo para diminuição dos riscos, priorizando o que está ou pode chegar um maior risco de vida quando número de ocorrências chega ser maior que o número de viaturas no plantão (mi)”.

“(...) imprescindível, operador da frota, supervisão de enfermagem à distância, colabora com o médico regulador/coordenador na escolha da prioridade devido à oferta reduzida de recursos (omicron)”.

Dos entrevistados, 09 (52,94%) dos profissionais relatam que apesar das atribuições definidas em alguns momentos se confunde com o rádio operador, profissional regulamentado na Portaria nº 2.048/2002⁽¹⁰⁾. Que auxilia no controle da frota, no contato com os telefonistas. Entretanto, 08 (47,06%) descrevem que atribuições estão definidas, mas não pactuadas e regulamentadas.

“(...) Gerenciamento da equipe, remanejamento de pessoal, detecção de faltas, atrasos, licenças, etc. relatório de enfermagem, mediador de conflitos interprofissionais, resolução de problemas durante o plantão, encaminhamentos USA e USB entre outros (pi)”.

Ao serem interrogados os sujeitos foram unânimes sobre a importância do enfermeiro na Central de Regulação de Urgência como uma peça fundamental dos processos que compõem as ações gerenciais administrativas, operacionais e assistências. Pois a experiência vivenciada no ambiente de trabalho da central foi fundamental para constituição da identidade deste profissional.

Assim, é fundamental que os profissionais conheçam o ambiente de trabalho, visto que a identidade organizacional está interligada aos sujeitos que fazem parte do contexto ⁽⁸⁾. O diferencial gerencial irá delimitar o gerenciamento feito pelos enfermeiros a partir do desenvolvimento dos processos de trabalho nos serviços de saúde ⁽⁹⁾.

Para fundamentar os resultados encontrados, admite-se que a atuação do enfermeiro contribui para a qualidade da assistência, da gestão, comunicação com as equipes e com outros atores sociais, de atuação no próprio SAMU ⁽⁸⁾.

“(...) seria necessário pactuar e enaltecer a importância, definição de papéis que o enfermeiro possui, assim, ocorrerá otimização do serviço (teta)”.

Em virtude da complexidade dos processos de trabalho que envolve o SAMU, 16 (94,11%) responderam que não existem protocolos. E apenas 01 (5,89%) diz ter fluxo, mas que precisam regulamentar por meio de protocolos, as atividades meio desenvolvidas na Central.

No entanto, o enfermeiro da central tem disponibilizado um espaço físico denominado “mesa” onde ficam localizado os equipamentos necessários para a comunicação via rádio entre as equipes, de monitoramento e rastreamento da frota, que informa qual veículo está mais próximo da ocorrência, facilitando a tomada de decisão do regulador conforme a prioridade da urgência.

Gerência é uma atividade utilizada como importante e condição primordial nos serviços de saúde, é fator motivador de integração e coordenação de recursos humanos e materiais, a fim de atender as finalidades da instituição ⁽¹¹⁾. Neste contexto, fica evidente que atuação do enfermeiro na central é fundamental para garantir efetividade da execução das ações de enfermagem, da logística operacional que abrangem o SAMU.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo permitiu descrever a atuação do enfermeiro na central de regulação das urgências, que envolvem várias ações ao mesmo tempo, em virtude da dinamicidade do serviço que necessita de uma interação em tempo hábil via rádio, com capacidade de absorver as respostas das equipes de suporte básico e avançado, além de redimensionar os profissionais de enfermagem e condutores de veículos de urgência que estão no plantão. Reorganizando os fluxos operacionais do componente móvel, na perspectiva da otimização dos recursos, na obtenção do tempo resposta mínimo, conciliando os objetivos organizacionais do SAMU 192 e as intervenções de enfermagem no atendimento pré-hospitalar.

Verificou-se que apesar da legislação já em vigor como as resoluções nº 375 e 379/2011, atividades desenvolvidas pelo enfermeiro na central de regulação das urgências não estão definidas em atos normativos. Espera-se que os resultados desta pesquisa contribuam para o fortalecimento do enfermeiro na central, uma vez que as ações gerenciais já estão sendo desenvolvidas e podem subsidiar a gestão de enfermagem na tomada de decisões.

Face ao exposto, os resultados apontam para a necessidade de discutir as experiências já existentes, regulamentar o papel do enfermeiro na central, que é primordial neste processo complexo que envolve a central e sua interface com o componente móvel. Sugere-se, portanto a necessidade de regulamentar por meios protocolos, portarias às atividades meio com o objetivo de regularizar as atribuições do enfermeiro na central.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.126 p.
2. Santos JLG, Lima MADS. Gerenciamento do cuidado: ações dos enfermeiros em um serviço hospitalar de emergência. *Rev. Gaúcha Enferm.* [online]. 2011, vol.32, n.4, pp. 695-702.
3. Santos MC et al. O processo comunicativo no serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU-192). *Rev. Gaúcha Enferm.* [online]. 2012, vol.33, n.1, pp. 69-76.
4. Conselho Federal de Enfermagem (BR). Lei nº 7.498 de 25 de junho de 1986, que dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências. Disponível em: <http://www.abennacional.org.br/download/LeiPROFISSIONAL.pdf>.

5. Conselho Federal de Enfermagem (BR). Resolução do COFEN nº 375 de 22 de março de 2011. Dispõe sobre a presença do Enfermeiro no Atendimento Pré-Hospitalar e Inter-Hospitalar, em situações de risco conhecidas ou desconhecidas. Disponível em: <http://novo.portalcofen.gov.br/categoria/legislacao/resolucoes/page/7> às 16:27.
6. Conselho Federal de Enfermagem (BR). Resolução do COFEN nº 379 de 16 de junho de 2011. Altera o Artigo 3º da Resolução nº 375/2011 e 379/2011. Disponível em: <http://novo.portalcofen.gov.br/categoria/legislacao/resolucoes/page/7> às 16:27
7. Silva MVS et al. Regulação do acesso à saúde: o processo de trabalho administrativo da enfermagem. Esc. Anna Nery [online]. 2011, vol.15, n.3, pp. 560-567.
8. Avelar, VLLM, Paiva KCM. Configuração identitária de enfermeiros de um serviço de atendimento móvel de urgência. Rev. bras. enferm. [online]. 2010, vol.63, n.6, pp. 1010-1018.
9. Tanaka LH, Leite MMJ. Processo de trabalho do enfermeiro: visão de professores de uma universidade pública. Acta paul. enferm. [online]. 2008, vol.21, n.3, pp. 481-486.
10. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.048 de 05 de novembro de 2002. Aprova o regulamento técnico dos sistemas estaduais de urgência e emergência. Política Nacional de Atenção às Urgências. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.
11. Bernardes A, Ramos BM, Betela Júnior J, Paiva PN. Supervisão do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar. Cienc Cuid Saúde. 2009, vol.8, n.1, pp. 79-85.
12. Minayo MCS, Deslandes SF, Gomes R (Org.) Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 1ª ed. Editora Vozes, 2016.