



Artigo Original
GESTÃO

REFLEXÕES SOBRE O DESEMPENHO DOS COLABORADORES NO CENTRO DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO

Reflexiones sobre el Desempeño de los Colaboradores en Centro de Materiale y Esterilización

Reflections on the Workers' Performance in the Material Center and Sterilization Areas

Gisélia Alves Araújo • Iolanda Beserra da Costa Santos • Elizalva Felix de Oliveira

Resumo – Este estudo teve o propósito de refletir sobre as condições que influenciam no desempenho dos profissionais que atuam no Centro de Material e Esterilização (CME), um setor que realiza um trabalho de grande importância na instituição de saúde, uma vez que responde pelo processamento de todos os materiais odonto-médico-hospitalares. Para tanto, fizemos uma pesquisa exploratória, com abordagem quantitativa e qualitativa, desenvolvida com 17 funcionários do CME do Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba (HULW/UFPB), na cidade de João Pessoa (PB), em setembro de 2003. Como instrumento, utilizamos um questionário com perguntas relacionadas com o objetivo da investigação. De acordo com os resultados, os participantes disseram ter encontrado facilidade de adaptação à atividade da área, expressaram satisfação em trabalhar no CME, reconheceram a importância do setor dentro da estrutura hospitalar e identificaram as interferências no serviço. Concluímos que o desempenho dos profissionais do CME é satisfatório, apesar de existirem entraves administrativos peculiares à instituição, que dificultam seu trabalho.

Palavras-chave – Enfermagem; desem-

penho profissional; Centro de Material e Esterilização.

Abstract – The Materials Sterilization Center (MSC) is the sector responsible for the processing of all odontological-medical-hospital materials, making it vital to the hospital structure. This study aims at reflecting about the conditions that influence the performance of the professionals that work in the MSC. A quanti-qualitative exploratory research, designed at the MSC/FUPB/LWUH, in the city of João Pessoa, throughout the month of September 2003, was designed to question 17 (seventeen) professionals of the MSC. A questionnaire was elaborated taking into account our object of study. Results showed that those participants easily adapted to their work, showed satisfaction in working in the MSC, acknowledged the importance of the sector in the hospital structure and identified factors which interfered in the work. Our conclusion is that participants' performance is satisfactory; however, there are administrative hindrances peculiar to the institution which makes their work difficult.

Key words – Nursing; professional performance; Materials Sterilization Center.

Resumen – El Centro de Materiale y Esterilización (CME) es considerado de los todos los materiales odonto-médico-hospitalares, por la importancia de lo trabajo desarrollado en este sector. El presente estudio tuvo como objetivo reflexar bajo las condiciones que sufren influencia en el trabajo de los profesionales que actúan en CME. Es un estudio exploratorio con una abordagem quanti-qualitativa desarrollado con 17 trabajadores de lo CME/HULW/UFPB con las contestaciones con relación a los objetivos del estudio. Los resultados han evidenciado que los participantes han visto facilidad de la adaptación en lo servicio; es expresado la satisfacción en trabajar en lo CME; ha reconocido la importancia de lo sector en la estructura hospitalar y la identificación de la intervención en el servicio. En conclusión es presentado el desempeño de los funcionarios do CME y es satisfecho, y además existen los entraves de la administración peculiar a la institución que han dificultado en su trabajo.

Palabras claves – Enfermagem; desempenho profissional; Centro de Materiale y Esterilización.

INTRODUÇÃO

○ Centro de Material e Esterilização



(CME), de acordo com o Manual de Acreditação Hospitalar do Ministério da Saúde⁽¹⁾, “é o setor (unidade ou serviço) destinado à limpeza, ao acondicionamento, à esterilização, à guarda e à distribuição dos materiais esterilizados”. A área deve prover de materiais estéreis todas as unidades do hospital, em quantidade e qualidade suficientes para garantir uma assistência segura e eficaz ao paciente⁽²⁾.

Nesse sentido, Salzano, Silva e Watanabe⁽³⁾ afirmam que “o CME é o cartão de visita de uma instituição, uma vez que responde pelo controle de todos os materiais odonto-médico-hospitalares”. Considerando as afirmativas descritas, tornam-se notórias, no contexto da instituição de saúde, tanto a relevância das atividades do CME quanto a responsabilidade assumida pelos profissionais que ali atuam. O trabalho executado é minucioso, repetitivo e requer grande atenção daqueles que o realizam, razão pela qual há dificuldades para manter um grupo estável de profissionais no setor, estimulado e em sincronia com as tarefas⁽⁴⁾.

Para Rodrigues et al.⁽⁵⁾, a área exige pessoas com formação e capacitação adequadas para a execução de técnicas especializadas, além de capacidade de concentração, destreza manual e atenção. Os autores ainda ressaltam a importância de preservar um nível elevado de motivação e relacionamento na equipe para que seja possível o envolvimento maior de cada profissional com a realização das tarefas e a aceitação das inovações necessárias à manutenção de um padrão de qualidade no serviço.

OBJETIVO

Refletir sobre as condições que influenciam no desempenho dos profissionais que atuam no Centro de Material e

Esterilização.

MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo consistiu em uma pesquisa exploratória, com enfoque quantitativo e qualitativo^(6, 7), realizada no Centro de Material e Esterilização (CME) do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), situado no Campus I da Universidade Federal da Paraíba, na cidade de João Pessoa (PB). A iniciativa teve, como população, os 22 funcionários que trabalhavam no CME da instituição e desempenhavam as mesmas atividades na ocasião do levantamento. A amostra reuniu 17 profissionais que aceitaram participar da pesquisa, encontravam-se na escala de serviço no período da aplicação do instrumento e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido. Desse grupo, 12 eram auxiliares de Enfermagem, dois, auxiliares de laboratório e três, auxiliares operacionais.

Como instrumento da coleta, usamos um questionário dividido em duas partes: a primeira com a identificação dos sujeitos e a segunda com dados relativos ao desempenho dos funcionários no CME. É oportuno destacar que o presente trabalho levou em consideração as observâncias éticas preconizadas para a pesquisa com seres humanos, de acordo com a Resolução n.º 196/96 do Conselho Nacional de Saúde⁽⁸⁾.

Dessa forma, procedemos à coleta dos dados em setembro de 2003, com a aplicação do questionário em dias úteis, durante os turnos de trabalho. Para a análise das informações obtidas, adotamos a forma descritiva, tendo empregado números, percentuais, categorias e subcategorias acompanhadas de discussão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Caracterização dos profissionais

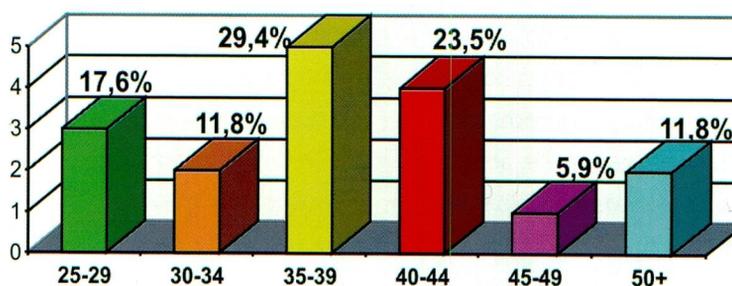


Gráfico 1 – Distribuição dos profissionais no CME/HULW/UFPB segundo a faixa etária.

Os participantes tinham entre 25 anos e mais de 50 anos de idade e se concentraram na faixa entre 35 e 39 anos, com 5/17 (29,4%), seguida da de 40 a 44 anos, com 4/17 (23,5%). Isso mostra que a população estudada foi constituída por pessoas que estavam em plena fase de produção e de construção familiar, com expectativas de progressão intelectual, social e ascensão funcional. Para Smeltzer e Bare⁽⁹⁾, esses grupos etários respondem de maneira positiva e entusiasmada aos programas que focalizam conteúdos de condicionamento físico, de controle de peso, de estresse, do fumo e da própria saúde.

Em se tratando de CME, tais dados merecem destaque, uma vez que, pela natureza do trabalho executado, a área exige bom condicionamento físico para acompanhar a dinâmica do serviço, principalmente quando não há equipamentos modernos para agilizar os processos de algumas práticas, no decorrer das atividades.

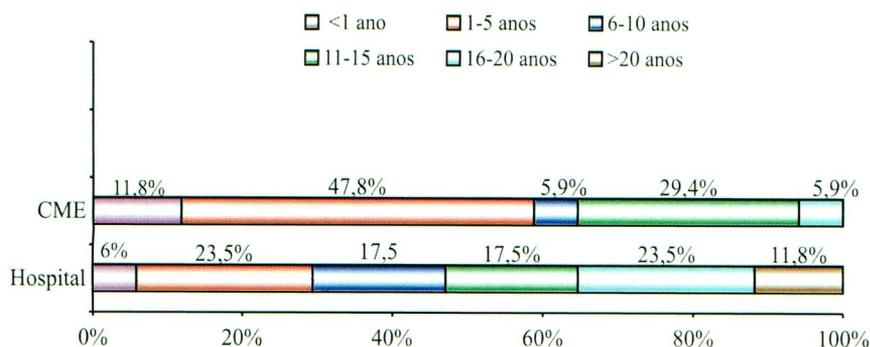


Gráfico 2 – Distribuição dos servidores segundo o tempo de serviço no hospital e no CME/HULW/UFPB.

O tempo de serviço no HULW variou entre 1 e 20 anos, com destaque para as pessoas que tinham entre 1 e 5 anos de casa, que totalizaram 4/17 (23,5%), e entre 11 e 15 anos, que também somaram 4/17 (23,5%). Na ocasião do levantamento, a maioria, formada por 8/17 (47,8%), trabalhava no CME fazia 1-5 anos, seguida de uma significativa parcela que atuava na área havia 11-15 anos, composta de 5/17 (29,4%). Assim, verificamos uma distribuição proporcional dos sujeitos no tocante aos vários períodos de atuação no hospital. Quanto ao tempo de serviço no CME, notamos uma concentração de servidores no período entre 1 e 5 anos, o que demonstra a rotatividade existente no serviço e a constante renovação da força de trabalho na área.

Desempenho das atividades no CME

Os dados relacionados com o desempenho de atividades são evidenciados em forma de categorias e subcategorias, com base nos discursos dos participantes da pesquisa. Assim, eles se referem à adaptação do servidor ao ambiente de trabalho, ao nível de satisfação do indivíduo em trabalhar no CME, à valorização do setor na estrutura do hospital e às questões que interferem nas atribuições dos trabalhadores do CME.

Categoria 1 – Facilidade de adaptação

Constatamos que 14 dos 17 entrevistados (82%) afirmaram ter-se adaptado facilmente à rotina do setor, dos quais quatro (28,5%) não deram justificativas para suas respostas. Os demais justificaram suas impressões com os seguintes relatos:

- ...aprendizado de tarefas rotineiras...
- ...atenção ao serviço...
- ...trabalho gratificante...
- ...bom relacionamento no trabalho...
- ...colaboração do funcionário...
- ...valorização do setor...
- ...boa orientação...
- ...agilidade no serviço...

O desembaraço no aprendizado das atribuições do CME se justifica pela existência de atividades repetitivas no setor, decorrentes do seqüenciamento dos procedimentos.

Esse aprendizado ocorre de forma dinâmica e objetiva, mediante o conhecimento prévio de tarefas que podem ser retidas na memória por meio de estudo, de observação sistemática ou de experiência adquirida no dia-a-dia. Convém ressaltar que a aprendizagem é um conjunto de mecanismos que o organismo movimenta para se adaptar ao meio ambiente⁽¹⁰⁾.

Os relatos dos sujeitos evidenciaram a facilidade que experimentaram na adaptação ao serviço e, em sua maioria, demonstraram satisfação, expressa na valorização da união do grupo, da supervisão e da atenção e da agilidade no desempenho das atividades.

Categoria 2 – Dificuldade de adaptação

Do total de 17 participantes, três (18%) apontaram dificuldades para se adaptar ao CME, conforme demonstram os depoimentos a seguir:

- ...início difícil...
- ...ambiente fechado...
- ...problema de saúde...
- ...autoclave sem condições...
- ...falta de comunicação prévia com o servidor...
- ...inexperiência no serviço...
- ...ausência de treinamento...
- ...muitas informações ao mesmo tempo...

Os obstáculos narrados decorrem da natureza do trabalho desenvolvido no CME, que, segundo Molina⁽⁴⁾, diverge de outros serviços desempenhados no hospital por conta de uma série de fatores, como o distanciamento do profissional em relação ao paciente e sua família e a outras equipes de trabalho, o estímulo à produtividade, a dificuldade de visualizar e dimensionar o uso adequado do que é produzido na área e, às vezes, a incompreensão dos que fazem parte das unidades que utilizam os materiais.



Artigo Original GESTÃO

É importante ressaltar que o ser humano sempre enfrenta crises de mudança e instabilidades, sejam elas quais forem. Temos uma tendência natural de pensar negativamente sobre nossos objetivos e de sentir que nossos alicerces estão caindo, tornando-nos impotentes e incapazes de transformar determinadas situações estereotipadas em algo bom e produtivo. Na verdade, acabamos por nos esquecer de que as barreiras representam crescimento e impulsionam a vida⁽¹¹⁾.

Categoria 3 – Satisfação

Analisando a questão sobre a satisfação dos servidores em trabalhar no CME, percebemos que, dos 17 estudados, 16 (94%) relataram estar satisfeitos em atuar nesse setor. Desse grupo, dois (12,5%) não explicaram suas respostas. Os demais expressaram os motivos dessa satisfação nos seguintes comentários:

...gosto do que faço...
...identifico-me com o serviço...
...cumprimento da obrigação...
...satisfeito com a equipe...
...trabalho com amor e dedicação...
...trabalho tranquilo...
...menos estressante pela responsabilidade indireta com a vida humana...
...serviço produtivo com qualidade...
...melhoria do funcionamento do hospital...

Tais funcionários identificam-se com o perfil traçado por Moura⁽¹²⁾ para um profissional atuar no CME: ser atento e organizado, gostar do que faz, compreender a importância dos procedimentos e saber executá-los corretamente.

A seu turno, Teixeira et al.⁽¹³⁾ enfatizam que a importância da satisfação para o ajustamento global da pessoa tem sido salientada por outros estudiosos, psiquiatras e psicólogos clínicos. Nesse

sentido, Bergamini⁽¹⁴⁾ afirma que “a satisfação é o encontro do necessário, capaz de reduzir tensões e estabelecer o equilíbrio”.

Avaliando o conteúdo das respostas, observamos que a satisfação existe quando as pessoas se encontram num ambiente harmonioso e mantêm um bom relacionamento, trabalhando com amor e dedicação. Segundo Guido⁽¹⁵⁾, esse sentimento está ainda vinculado ao preparo técnico, científico, ético e político dos funcionários da unidade, implicando igualmente o desenvolvimento de programas educativos para que as dificuldades apresentadas nessas áreas possam ser vencidas.

Categoria 4 – Insatisfação

Da amostra, apenas um funcionário (6%) referiu estar insatisfeito com sua atuação no CME, o que atribuiu a uma característica inerente à área:

...não gosto de trabalhar em ambiente fechado...

Essa declaração nos leva a algumas reflexões sobre o conceito de ambiente fechado, que pode ser traduzido como liberdade tolhida ou comunicação limitada e até mesmo no sentido pejorativo, como prisão. Nesse local, o convívio com outros colaboradores do hospital passa a ter um caráter mais restrito, devido à especificidade do setor, que não permite um fluxo de pessoas circulantes, resultando numa relação interpessoal que se restringe praticamente aos mesmos indivíduos.

Para Bergamini⁽¹⁴⁾, “a insatisfação se traduz por tensões que incitam o organismo a necessitar, desejar, apeteer, tender (...). Esse sentimento – que representa o estado de frustração – atua como um processo dinâmico, movendo o organismo à procura de satisfação”.

Categoria 5 – Importância do CME

Analisando os comentários dos 17 participantes, obtivemos 21 respostas que foram agrupadas por apresentarem o mesmo sentido. Em sua totalidade, a amostra reconheceu a importância do CME, conforme a narrativa que reproduzimos a seguir:

...setor primordial para o funcionamento do hospital...

...é o coração, é o pulmão e a mola-mestra do hospital...

...contribui com a terapêutica do doente...

...serve ao funcionário...

...é importante no controle da infecção...

...é a coluna do hospital, pelo fornecimento de material estéril para o paciente...

...o trabalho precisa ser de qualidade...

As respostas acima demonstram que os funcionários têm consciência da importância do trabalho desenvolvido no CME e que essa valorização se reflete nas atividades de cada um. Rodrigues et al.⁽⁵⁾ explicam que o CME sobressai no contexto hospitalar por ser um dos principais responsáveis pela qualidade dos serviços prestados ao paciente, por interferir significativamente no controle da infecção hospitalar e por se constituir em um fator de segurança para a equipe multiprofissional engajada na assistência.

Os termos atribuídos ao CME – importância e qualidade – são interdependentes, ou seja, um está em função do outro, o que foi reconhecido por todos os profissionais que atuavam no serviço. Vale⁽¹⁶⁾ afirma que “a qualidade dos serviços prestados na área hospitalar só poderá ser alcançada quando houver a participação e a completa integração de todos os membros da instituição, desde os funcionários menos categorizados até aqueles que ocupam níveis hierárquicos

elevados”.

Categoria 6 – Interferências no serviço

Quando argüidos sobre os fatores que interferem nas atividades desenvolvidas no CME, os 17 entrevistados apresentaram 36 respostas, que foram agrupadas em ordem numérica decrescente:

...falta de material...
 ...problema de saúde...
 ...mobiliário inadequado...
 ...cansaço físico...
 ...problema financeiro...
 ...problema doméstico...
 ...escala repetitiva...
 ...problema familiar...
 ...falta de treinamento...

Verificamos, nos depoimentos, uma diversidade de respostas que envolvem fatores de ordem institucional e pessoal, os quais, portanto, devem ser trabalhados por funcionários e pela instituição de saúde. Ao hospital, cabe buscar meios que possam atender às expectativas e às necessidades apresentadas, como a falta de material, que tanto pode conduzir o funcionário a situações de criatividade, ao procurar improvisar com o que está disponível, sem causar maiores danos à qualidade da assistência, como levá-lo à desmotivação, pela repetição do problema, e à falta de compromisso para com o serviço.

Completando essas deduções, Ortiz e Gaidzinski⁽¹⁷⁾ enfatizam que “o crescimento exponencial dos sistemas de informação no ambiente hospitalar exige medidas de curto prazo para evitar um colapso no serviço de saúde e em seus elementos-meio – recursos materiais, entre outros –, de maneira que seja possível centrar atenção naquilo que é a essência da assistência ao cliente”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização desta pesquisa, pudemos averiguar os fatores que

influenciam no desempenho dos profissionais que trabalham no CME, com destaque para os aspectos positivos, citados pela maioria dos entrevistados: setor de fácil adaptação, serviço de suma importância para o funcionamento do hospital e satisfação com o trabalho. Apesar disso, os aspectos negativos também apareceram, como a falta de material suficiente para uma atividade seqüenciada, que prejudica a quantidade e a qualidade da produção; os problemas de saúde, que impedem o desenvolvimento de todas as tarefas do serviço, favorecendo o absenteísmo; e o mobiliário inadequado, que torna o serviço cansativo pela postura corporal incorreta, provocando distúrbios osteomusculares, entre outros. Os sujeitos igualmente apontaram a ausência de treinamento específico para o setor como um elemento que dificulta a adaptação ao CME e o desenvolvimento das atividades da área. Concluímos, então, que o desempenho dos profissionais que atuam no CME é satisfatório, embora seja dificultado pelos entraves político-administrativos peculiares às instituições públicas do País.

Entendemos que a Enfermagem procura utilizar conhecimentos específicos para analisar os problemas e experimentar novos métodos por meio da participação dos profissionais e da instituição, sempre no sentido de gerar recursos materiais e tecnologias para um trabalho satisfatório e de qualidade. Considerando os relatos apresentados pelo grupo de estudo e o propósito desta pesquisa, que buscou a obtenção de novos caminhos para compartilhar com os profissionais de Enfermagem que atuam no Bloco Operatório, aproveitamos a oportunidade para apresentar algumas recomendações para o serviço que foi objeto da presente pesquisa, que são pautadas pela integração ensino-serviço:

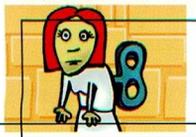
- elaboração de programas de

orientação inicial para os funcionários recém-admitidos ou remanejados, de modo a facilitar sua adaptação e seu desempenho profissional;

- reunião de todos os esforços para superar as barreiras no sentido de mobilizar recursos para a realização de treinamentos;
- execução do treinamento em horário simultâneo ao do trabalho, sem prejudicar os profissionais e a instituição;
- realização de práticas de exercício no setor, com a finalidade de diminuir o cansaço físico e o estresse.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministério da Saúde. Manual de Acreditação Hospitalar. 2ª ed. Brasília; 1999.
2. Silva A, Bianchi ERF. Estresse ocupacional da enfermeira de Centro de Material. Rev Esc Enferm USP 1992; 26(1): 65-74.
3. Salzano SDT, Silva A, Watanabe E. O trabalho do enfermeiro no Centro de Material. Rev Paul Enferm 1990; 9(3): 103-8.
4. Molina EO. Centro de Material. In: Rodrigues EAC, Mendonça JS de, Amarante JMB. Infecções hospitalares: prevenção e controle. São Paulo: Sarvier; 1997. P. 492.
5. Rodrigues AB, Cunha AF, Souza AL, Ribeiro MAC, Arévalo MEA, Fonseca RA. Central de Material Esterilizado: rotinas técnicas. Belo Horizonte: Health; 1995.
6. Gil A. Métodos e técnicas de pesquisa social. 4ª ed. São Paulo: Atlas; 1995.



Artigo Original
GESTÃO

7. Minayo MCS, organizadora. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes; 1994.
8. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n° 196/96. Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos. Informe Epidemiológico do SUS 1996; 5(2): p. 17-41.
9. Smeltzer SC, Bare BG. Brunner and Suddarth: tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1993.
10. Vale EG. Qualidade nos serviços de saúde. In: Anais do 45° Congresso Brasileiro de Enfermagem; 1994; Recife. Recife: ABEn-Seção-PE; 1994. P. 53-60.
11. Cruzeiro HCS, Araújo, RGN. Cultivando a auto-estima e melhorando as relações interpessoais. Rev SOBECC 2000; 5(2): 12.
12. Moura MLPA. Gerenciamento da Central de Material para enfermeiros: fundamentos teóricos, organizacionais e estruturais. São Paulo: SENAC; 1996.
13. Teixeira EM. et al. Apreciação crítica da profissão de Enfermagem: seu dilema e sua crise existencial. Recife: Rodovollo; 1988.
14. Bergamini CW. Desenvolvimento de recursos humanos: uma estratégia de desenvolvimento organizacional. São Paulo: Atlas; 1999.
15. Guido LA. Acompanhamento ao cliente cirúrgico ambulatorial fundamentado em King: relato da experiência de aplicar um marco conceitual e propor uma assistência de enfermagem alicerçada na perspectiva da humanização. Rev SOBECC 1996; 1(1): 8-13.
16. Vieira E. Recursos humanos: uma abordagem interativa. São Paulo: Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde; 1994. Subsistema IV: treinamento e desenvolvimento. P.174-223.
17. Ortiz DCF, Gaidzinski RR. O custo do material de consumo na visão de profissionais de Enfermagem. Nursing (São Paulo) 2000; 2(18): 28-34.

AUTORIA

Gisélia Alves Araújo

Enfermeira do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), em João Pessoa (PB); mestranda em Enfermagem de Saúde Pública.

Endereço para correspondência:

Rua Leonelo Pinto de Abreu, 1.652, Cristo, João Pessoa, PB

Tel.: (83) 231-3796 / (83) 8811-4907. E-mail: ga.araujo@uol.com.br

Iolanda Beserra da Costa Santos

Doutora em Ciências da Saúde; enfermeira do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgica e Administração do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em João Pessoa (PB).

Endereço para correspondência:

Rua José Jardim, 373, Bairro dos Ipês, João Pessoa, PB. CEP: 58028-160

Tel.: (83) 224-4661 / (83) 216-7248. E-mail: iolandabsc@hotmail.com

Elizalva Felix de Oliveira

Especialista em Administração Hospitalar; enfermeira da Escola Técnica da Saúde do Centro de Ciências da Saúde da UFPB, em João Pessoa (PB).

Endereço para correspondência:

Rua São Gonçalo, 89, ap. 111, Manáira, João Pessoa, PB. CEP: 58038-000

Tel.: (83) 247-3013 / (83) 9968-4138. E-mail: elizalva@terra.com.br