

O RECONHECIMENTO DO PRODUTO DO SISTEMA ORGANIZACIONAL DE CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Alacoque Lorenzini Erdmann *
Maria Anice da Silva **
Rolf Hermann Erdmann ***
Juliana Aparecida Ribeiro ****

RESUMO

A enfermagem está acoplada a processos mais amplos de produção na saúde. O enfermeiro vê seu produto reconhecido, mas como parte de outro. O reconhecimento da importância dos componentes de um produto maior depende de suas identificações, as quais ocorrem mediante a constatação de que eles existem e requerem conhecimento, habilidades e esforços para serem obtidos. Entendendo a enfermagem como um sistema de produção, em ambiente de cuidado apresenta-se um reconhecimento dos seus produtos, sob a ótica dos profissionais, por meio de um estudo exploratório e reflexivo. A enfermagem compõe-se de um conjunto de ações próprias, com múltiplas finalidades, realizadas por várias pessoas em um sistema de produção. Os seus produtos resultam do cuidar, da interação humana e são múltiplos. Notou-se haver dificuldade na percepção dos produtos com maior especificidade. A importância do produto da enfermagem foi enaltecida ao ser associada à saúde das pessoas e como forma de caracterizar a profissão e sua relevância.

Palavras-chave: Produto da enfermagem. Cuidado de enfermagem. Serviços de enfermagem.

INTRODUÇÃO

Este trabalho, entendendo as atividades da enfermagem como um sistema de produção de serviços em ambiente de cuidado, objetiva apresentar um reconhecimento dos produtos de enfermagem por intermédio de um estudo exploratório e reflexivo. São produtos que o enfermeiro deve entender como destinados ao mercado, embora e principalmente sejam destinados a integrar processos maiores e mais amplos, multiprofissionais, nos sistemas de produção de saúde.

A enfermagem, como profissão e campo de conhecimento, vê-se fortemente acoplada a processos mais amplos de produção na saúde. Em geral, o enfermeiro vê seu produto reconhecido, mas como parte de outro, que, não raro ofusca o brilho do seu produto. Isto tem levado a um senso de menor importância quanto ao que produz. Em um processo produtivo prevalece o caráter sistêmico, cujo resultado final depende de múltiplos fatores. A ausência ou deficiência em algum deles compromete o

resultado do conjunto. E o reconhecimento da importância dos diversos componentes de um produto maior passa necessariamente por suas identificações, pela constatação de que eles existem, que requerem conhecimento, habilidades e esforços para serem obtidos. Além disto, e em nome da efetividade do sistema de produção de serviços de saúde, os produtos (de enfermagem) devem ser descritos com suas características (projetos) e sua maneira de executá-los (processos).

Para o alcance desta proposta, inicia-se com uma revisão teórica em serviços e posteriormente particulariza-se o tema no campo da saúde e enfermagem. Apresentam-se os preceitos metodológicos, seguindo-se o reconhecimento dos serviços prestados pela enfermagem, sua análise e síntese.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O ato de produzir implica em transformar. O conceito de transformar tem conotação ampla, de mudança de alguma coisa em outra. O estado

* Professora da UFSC, Doutora em Enfermagem, Pesquisadora do CNPq, Coordenadora do GEPADES.

** Professora da UFSC, Mestre em Engenharia da Produção, Membro do GEPADES.

*** Professora da UFSC, Doutora em Engenharia da Produção, membro do GEPADES, Coordenador do NIEPC.

**** Graduanda em Enfermagem da UFSC, bolsista PIBIC no GEPADES.

inicial daquilo que será transformado se constitui nos insumos que, associados aos demais recursos, geram o resultado, o produto. Daí a assertiva de que produção é a geração de produtos, que podem variar desde ferramentas e maquinaria até a recreação ou informação, isto é, desde bens até serviços.

A produção é o ato intencional de produzir algo útil (RIGGS, 1976) ou, conforme Mayer (1986), ambos citados por Erdmann (1998), trata-se da fabricação de um objeto material por meio da utilização de homens, materiais e equipamentos ou o desempenho de uma função que tenha alguma utilidade.

Em síntese, produção é o resultado prático, material ou imaterial, gerado intencionalmente por um conjunto organizado de fatores para ter alguma utilidade.

Apesar de vários conceitos contemplarem os serviços como sendo um produto ou o resultado de um sistema de produção, o desenvolvimento dessa temática na literatura específica volta-se, com toda ênfase, para o setor de produção de bens.

Mas o que é o produto? O produto é o que deve resultar de um sistema de produção para ser oferecido aos consumidores e assim satisfazer suas necessidades e expectativas. Segundo Slack et al. (1997) citados por Erdmann (2000), um produto pode ser visto sob três aspectos: um conceito, constituído dos benefícios que o consumidor espera; o conjunto de bens e serviços que proporcionam os benefícios esperados; e o processo, que é a descrição da maneira de produzi-lo. Essa definição inclui dois dos itens fundamentais do planejamento: o projeto do produto, que é a definição e caracterização do mesmo e o processo, que é a maneira de obtê-lo.

Dessas idéias apresentadas, pode-se entender que produto é:

- o resultado de um sistema de produção;
- a fabricação de um objeto material ou o desempenho de uma função que tenha alguma utilidade, mediante a utilização de homens, materiais e equipamentos;
- o resultado prático, material ou imaterial, gerado intencionalmente por

um conjunto organizado de fatores (máquinas, equipamentos, instalações, pessoas, conhecimento).

Serviços como produtos do trabalho em saúde e em enfermagem

As empresas de serviços já aparecem entre as grandes do mundo. Nos países desenvolvidos, os serviços empregam mais de dois terços da mão-de-obra produtiva. Além da maior demanda por serviços, deve-se ter em conta que muitos eram feitos informalmente e passaram a ser contabilizados devido à constituição de empresas que os executam. Isto quer dizer que houve, em parte, uma reorganização dos serviços (NORMANN, 1993).

Em face desse crescimento, é importante reconhecer, discutir e conceber formas de gerenciamento de sistemas de produção de serviços.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) abordam as características distintivas dos serviços. A distinção entre bem e serviço é, muitas vezes, difícil de ser feita porque um bem pode ser normalmente adquirido junto com um serviço, e a aquisição de um serviço quase sempre envolve bens (por exemplo, cuidado em um hospital).

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), os serviços podem ser definidos como:

- qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de qualquer coisa. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico;
- uma ação, um desempenho, um evento social, ou uma atividade ou produção consumida onde é produzida;
- trabalhos executados por uma pessoa em benefício de outra.

Os serviços se caracterizam pela interface interativa de presença física, ou seja, ocorrem em um local onde interagem o cliente e o prestador de serviços.

O QUE SÃO BENS E O QUE SÃO SERVIÇOS

O PRODUTO É UM BEM

O PRODUTO É UM SERVIÇO



- tem caráter material, tangível
- há impessoalidade nas relações cliente fornecedor
- cada unidade produzida está bastante próxima do padrão
- pode ser estocado
- resulta em propriedade de algo

- é intangível, imaterial
- há forte relação entre o prestador do serviço e cliente
- por depender fortemente de pessoas há uma variação entre um produto e outro
- não pode ser estocado
- não resulta em propriedade

O sistema de serviços pode interagir com os consumidores como participantes do processo. No entanto, para alguns serviços como os bancos, o foco da atividade é processar as informações, ao invés de serem as pessoas os alvos. Nesse caso, com a tecnologia, não é necessária a presença do cliente, que poderá processar suas transações através de máquinas.

Portanto, a eficiência de uma empresa depende da qualidade de seus serviços e da satisfação de seus clientes, o que depende, muitas vezes, do interesse e do engajamento do próprio cliente. Em muitos serviços ele é partícipe do processo de produção do serviço. Uma clínica médica só será eficiente se seus pacientes também colaborarem na hora dos exames; o sucesso de um estudante está baseado em grande parte pelo seu próprio esforço; nos restaurantes fast-food, o cliente não somente pode se servir como também colaborar na organização, recolhendo e jogando no lixo seus pratos e talheres usados. Desta forma, ao invés de ser um consumidor passivo, ele se transforma em um contribuidor do produto.

Nos estudos de Siqueira (2001), os serviços de saúde se caracterizam como intangíveis, inseparáveis, simultâneos e heterogêneos. Logo, o produto de uma instituição hospitalar não é tangível, é unitário/individual e necessita da totalidade dos demais serviços, de forma interdependente, em processos simultâneos e heterogêneos. Para o autor, “os serviços,

funcionando na sua totalidade/unidade, de maneira interconectada/integrada, fazem com que o produto de cada um contribua de forma mais eficaz para a produtividade organizacional porque haveria maior congruência entre eles” (SIQUEIRA, 2001, p. 242).

Os produtos no sistema de produção enfermagem são os serviços prestados. O resultado pretendido ou proposto é o produto. O “banho”, por exemplo, caracteriza um produto, pois a enfermagem visa obter uma “pessoa limpa” ou o “banho dado”. A literatura específica de produção de serviços sugere uma decomposição do produto em um pacote – de serviços (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000; SCHMENNER, 1999). Tem-se, então, o serviço explícito (pessoa limpa/asseada), o serviço implícito (bem estar após o banho, sensação de conforto, sensação agradável e carinho dispensado durante o banho), mercadorias facilitadoras (sabonete e xampu utilizados) e instalações de apoio (banheira, chuveiro, quarto de hospital).

Deve-se atentar para o que o cliente necessita (estar limpo), porém, em uma relação de mercado também é essencial saber o que o cliente valoriza na sua compra. Quanto a este último, o cliente pode atribuir um valor maior à parte implícita do serviço ou às instalações, por exemplo, do que ao serviço explícito.

A enfermagem como sistema tem produtos basicamente técnicos. Todavia, também produz

atividades administrativas. E produto em atividades administrativas é, igualmente, o resultado do sistema de produção do serviço. Esses produtos são os serviços burocráticos. Ou seja, há o ato intencional de produzir algo útil, que não é técnico da enfermagem, mas lhe dá suporte, como preencher formulários de admissão ou prontuários e prestar informações.

Em uma outra visão, valendo-se da flexibilidade do conceito de sistema, poder-se-ia analisar o profissional enfermeiro e não um sistema de produção, composto de várias pessoas, instalações e equipamentos. O profissional seria, então, um subsistema do sistema de enfermagem, visto que ele também seria demandado por entradas, processaria informações e produziria saídas (os seus produtos).

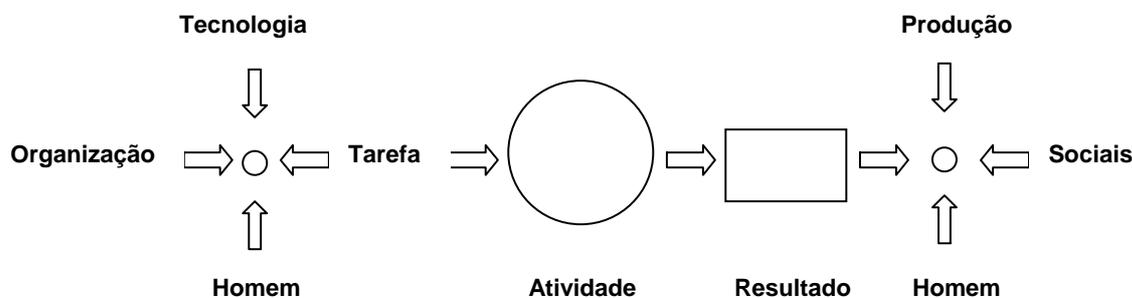
Assim, esse enfermeiro, considerado um sistema de produção (isoladamente), fornecerá produtos, além de técnicos (típicos da enfermagem), as atividades gerenciais (planejamento, organização, controle), investigativas, educativas e informacionais.

O produto visto como um conceito, como conjunto de bens e serviços ou ainda como processo inclui a descoberta de regras a serem

aplicadas, assim como novas ordens operacionais, retroagindo com os produtos apresentados, podendo o processo ser continuamente modificado de acordo com o que se espera, ou seja, o trabalhador confronta os resultados de sua ação com os objetivos preestabelecidos para ajustar suas novas ações, conforme descrevem Santos e Fialho (1997), sendo essa retroalimentação conhecida como regulação.

Os processos de trabalho vão permitir ao trabalhador desenvolver sua atividade de trabalho através de matrizes de passagem de mudança de estados, até que o mesmo possa atingir o resultado final estabelecido.

Ainda nesse pensamento, Santos e Fialho (1997) definem que uma situação de trabalho é um sistema complexo e dinâmico, cujas entradas (as exigências sociotécnicas e organizações de trabalho caracterizadas na tarefa) determinam os comportamentos do homem no trabalho (caracterizados nas atividades em termos de informações e ações) e cujas saídas (os resultados do trabalho em termos de produção e saúde) são resultantes dessas atividades, conforme esquema abaixo (SANTOS; FIALHO, 1997, p. 91):



Os autores descrevem ainda as organizações como sistemas abertos, afetados por mudanças ambientais, com fronteiras permeáveis, incluindo variáveis desconhecidas e incontroláveis. Essas organizações são vistas como subsistemas dentro de um sistema mais amplo, que é a sociedade como um todo.

Os sistemas são complexos de elementos que interagem entre si, produzindo um todo e, segundo os mesmos autores, não podem ser compreendidos pela simples observação das suas várias partes componentes, analisadas isoladamente, apesar de cada parte ter contato

com seu ambiente externo, que influencia toda a organização, até mesmo nas posições hierárquicas dentro dela. Essas partes também não podem ser modificadas sem que haja uma alteração simultânea de todas as outras partes.

Um sistema organizacional tem também a capacidade de mudar a si próprio, através de um processo no qual seus membros comparam os resultados esperados com os resultados alcançados (regulação). Da mesma forma, eles podem detectar erros que devem ser corrigidos para mudar a situação da organização. Para isso é necessário um gerenciamento em prol da

inovação, como defende Peter Drucker apud Hesselbein et al. (1997), praticando também a abdicação planejada, que visa descartar programas funcionais atuais, mas sem relevância para o futuro.

Ainda para Santos e Fialho (1997), a análise das atividades de trabalho, em termos de regulação, completa o circuito do processo sinal/ação. De fato, o trabalhador confronta os resultados de sua ação com os objetivos preestabelecidos, para ajustar suas novas ações. Esse esquema de realimentação, na atividade de trabalho, é conhecido como regulação.

Assim, a análise de trabalho pode ser abordada em termos de regulação, descrevendo-se a atividade do trabalhador na medida em que ela é dirigida no sentido do alcance e do respeito à uma norma de produção, ou no sentido de manutenção de um equilíbrio. Essa análise é guiada pelos objetivos, intenções e contratos do trabalhador e das diversas células do sistema de produção.

Do ponto de vista da psicologia do trabalho, o conceito de regulação é utilizado nos mais diferentes sentidos. A atividade de regulação típica é aquela desenvolvida por um indivíduo que controla um sistema de produção de processo contínuo, devendo mantê-lo em funcionamento dentro de certos limites.

Levando-se em consideração as noções de organizações mais contemporâneas, destaca-se a concepção de organização circular. Esta, em conformidade com Hesselbein et al. (1997, p.104), permite gerenciar em prol da inovação, à medida que se embute a inovação na maneira como é estruturada a organização, como é conduzida a força de trabalho, na utilização de equipes e no planejamento do trabalho conjunto, a inovação se tornará parte natural da cultura, do trabalho, da mentalidade, da 'nova dimensão do desempenho'. A organização circular possibilita inclusive gerenciar em prol da diversidade, o que inclui as famílias, as organizações de trabalho, serviços e recursos de toda a comunidade em uma rede de parcerias, aprendendo uns com os outros nas diferenças.

O cuidado em saúde e a lógica na concepção do cuidado complexo

A concepção de cuidado pelo pensar complexo passa pela busca de uma noção de sistemas complexos, sistema de cuidado, suas

redes e interconexões, suas estruturas e propriedades e seus movimentos de inter-retroações nos espaços organizacionais e possíveis processos auto-organizadores.

Embora ainda não claramente concebida, a noção de sistemas de cuidado à saúde está presente na literatura, na revelação do cuidado humano como prática de saúde. Quase todas as principais teorias de enfermagem sustentam-se na noção de sistemas, evoluindo de sistemas funcionalistas para organicistas e, mais recentemente, organizacionistas, apoiadas em sistemas complexos e processos auto-eco-organizadores.

O cuidado é concebido como uma rede ou teia de processos e produtos que envolve relações, interações e associações entre os seres, sendo parte organizador do sistema de saúde e do sistema de cuidado, co-organizando-se com os demais sistemas sociais (ERDMANN, 1996).

Essa noção de organização do cuidado, de múltiplos processos e produtos como movimentos que estruturam redes de ações e atitudes que envolvem seres para promover a vida, o sobreviver e o melhor viver, se constitui em sistema de cuidado. Neste, há trocas, coexistem seres humanos e sistemas de idéias que se alimentam e se auto-organizam a partir dos mecanismos de sobrevivência dos sistemas sociais e sistema natureza.

Reafirma-se a noção de que o sistema de cuidados em saúde se configura por movimentos/ondulações de relações, interações e associações em estruturas e propriedades de processos auto-eco-organizadores de dimensões variadas de cuidado. Estas vão desde o cuidar de si, de si junto com o outro, de sentir o sistema pessoal processar o cuidado do corpo por si próprio, de ser/estar no sistema de relações múltiplas de cuidado até a dimensão de cuidado com a natureza. Integra-se ao sistema de cuidados em saúde com os demais sistemas sociais/naturais, fortalecendo o sentimento de pertença, aproximando os seres na busca de melhor sobrevivência/vida/civilidade humana. As relações, interações e associações dos movimentos nos sistemas de cuidados, nas suas estruturas e propriedades, permeiam elementos como conhecimentos e habilidades técnico-científicas, informações ou idéias ou intuições, sentimentos e sensações, escolhas de insumos materiais e tecnológicos, dimensões espaço-

temporais, e outros elementos que ultrapassam as possibilidades de apreensão e descrição quando vislumbrados pela compreensão da organização da natureza, da vida e das formas de viver mais saudável.

A organização do cuidado em redes sociais, com ações intersetoriais, rompendo fronteiras, atendendo à demanda por trocas e intercâmbios nas práticas de cuidado em saúde possibilita reconhecer a unidade na diversidade pelo olhar da complexidade ou pelo pensar complexo e, assim, visualizar um sistema de cuidados com suas redes e interconexões, com estruturas complexas e retroações dos sistemas organizacionais (MEIRELLES, 2003).

Os limites na ordem da distinção/disjunção e união/redução balançam entre a complexidade maior possível de diferenciação/distinção e o menos complexo possível do não variado, certo, determinado, redutível a sua finalidade. É na procura da simplicidade elementar que se chega à complexidade fundamental; as estratégias cognitivas não podem considerar o simples ou o complexo em si mesmos e sim lateralizar o pensamento pela diferença (MORIN, 1986).

A abertura para a complementaridade, parceria, lateralidade, pluralidade, heterogeneidade e flexibilidade levam à ampliação dos limites individuais e grupais. Nem um e nem outro, nem indivíduos e nem grupos e nem mesmo as suas somas podem ser o caminho para a configuração de relações únicas e peculiares de um sistema organizacional de cuidado.

A lógica da complexidade possibilita ultrapassar e transgredir a concepção harmoniosa e funcionalista de sistema, rompendo a noção de linearidade causal, da distinção entre o todo e partes, passando para uma distinção de saúde, ambiente e vida, reconhecendo que esse sistema produz e reproduz seus próprios elementos e prossegue produzindo sua própria constituição, construindo, reconstruindo, desconstruindo, em um ir além das fronteiras, dos limites do viver sadio ou doente, das múltiplas normalidades do viver. A multidimensionalidade e a inter e transdisciplinaridade, constituintes do sistema de saúde, envolvem elementos constituintes do sistema, tornando esse sistema intangível, dialógico, holográfico.

Reconhecer o pensamento complexo do ser humano como o dinamizador dos processos e

contraprocessos de complexificação e simplificação na construção de conhecimentos sobre a realidade é abrir-se para as possibilidades de uma nova lógica. Em particular, na construção do conhecimento científico por um olhar mais ampliado dos processos e contraprocessos do cuidar e os possíveis produtos tangíveis e intangíveis, multifacetados e multivariados. Isto permite uma aproximação de formas mais saudáveis de viver, em uma lógica que avança para o além dos aléns nas ambigüidades e contradições do que pode ser entendido por sistema organizacional de cuidados em saúde e em enfermagem.

METODOLOGIA

O estudo tem caráter exploratório, reflexivo e conceitual, e foi realizado por integrantes do Gepades – Grupo de Estudos e Pesquisas em Administração em Enfermagem e Saúde, da Pós-Graduação em Enfermagem e Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Os sujeitos do estudo para a realização dos encontros coletivos foram constituídos por profissionais da saúde, na maioria enfermeiros, em um total de 12 pessoas, selecionados por convite, junto aos alunos do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFSC. Teve como local uma sala de aula do referido programa. O estudo é parte do projeto intitulado “A complexidade do sistema organizacional de cuidados de enfermagem: práticas dos serviços de saúde em ambiente mais saudável”, aprovado pela Comissão de Ética da UFSC. A coleta de dados foi realizada mediante o consentimento livre e esclarecido pelos sujeitos que aceitaram participar do estudo. Os dados foram descritos, interpretados e agrupados pela convergência de sentido, seguidos de uma breve discussão sobre as principais idéias nucleadoras de sentido, conforme o objetivo do estudo. Através do exercício da reflexividade e dialogicidade, bem como do mapeamento dos produtos e processos realizados pela enfermagem, objeto da continuação deste estudo, caminha-se na construção de um referencial teórico sobre o sistema organizacional de cuidados como um sistema de produção de serviços.

RESULTADOS E REFLEXÕES

A lógica na concepção do cuidado complexo abordada anteriormente reflete-se nos dados obtidos. A complexidade está no tecido resultante das interações entre o profissional enfermeiro e demais profissionais da saúde, dos clientes da saúde, além de sistemas reguladores, fornecedores e outras interfaces, existentes em qualquer serviço de produção.

A enfermagem está, como tal, acima das linearidades inerentes ao ambiente estritamente técnico, embora até mesmo este enseje atitude autônoma, busca de cooperação e postura profissional auto-organizativa.

A dimensão técnica no serviço de saúde vista como processo apresenta características verticais, sendo que a enfermagem representa um elo; horizontalmente, a enfermagem desdobra-se em seus processos particulares. Esse quadro, por sua vez, entrecruza-se com os demais produtos (bens e serviços) necessários à obtenção do produto almejado pelo cliente de saúde.

Em uma visão paralela, podem-se inferir estruturas similares de gerenciamento. A atividade gerencial, recorrendo às raízes históricas, existe em função de situações de convergência de grande número de fatores. E isto se verifica no ambiente das organizações de saúde e, particularmente, também no da enfermagem, dado o grande número de produtos oriundos da atividade. Além disso, a enfermagem brasileira é composta, ainda, de três sub-categorias profissionais.

O quadro descrito, complexo pela várias dimensões que lhe são inerentes, reflete-se nas respostas obtidas.

1 - A atividade de enfermagem

As respostas dadas mostram que o enfermeiro concebe a atividade de enfermagem como um conjunto de ações próprias com múltiplas finalidades. Essas ações são realizadas por várias pessoas em um determinado contexto, de forma sistematizada, portanto, são planejadas e avaliadas. Entendem os respondentes que as atividades são de competência exclusiva da enfermagem.

Emergiu também a pluralidade dos campos de atuação, citando-se a área do cuidado (ou dimensão técnica da enfermagem) na educação e na administração da assistência de enfermagem.

Uma outra concepção associou os vários campos de atuação, embora reconhecendo estar-

se dentro de um mesmo contexto, a fins múltiplos. Foi mencionada a presença de diferentes pessoas em diferentes espaços, mas pertencentes a uma mesma estrutura.

Embora reconhecendo a multiplicidade de ações e campos de atuação, a atividade de enfermagem é vista como convergente na direção do cuidado ao ser humano, conforme essa fala: “A atividade de enfermagem é o fazer que está na essência do cuidado”.

2 - O sistema de produção de serviços

A atividade da enfermagem e a obtenção dos respectivos produtos acontecem em um determinado ambiente e estrutura. Os enfermeiros vêem esse contexto como um movimento de ações, interações onde se elaboram os produtos.

É um ambiente com processos em constante movimento, no qual as várias dimensões do cuidado interagem. “É todo o movimento do conjunto de ações” ou o “conjunto de atividades que levam a um determinado resultado”.

O sistema de produção de serviços promove a interface das várias áreas do saber que sustentam o fazer da enfermagem. Já a produção de serviços, além da realização das atividades, envolve também o construir tecnologias em enfermagem e o aperfeiçoamento dos processos.

Prevaleceu o entendimento de que um sistema de produção é um ambiente dinâmico no qual os diferentes movimentos estabelecem o conjunto de ações necessário à consecução do serviço.

3 - Os produtos da enfermagem

Os produtos da enfermagem, na visão dos entrevistados, resultam do cuidar, da interação humana. Os produtos são múltiplos e relacionados com as atividades do cuidado. Ressaltou-se a dimensão do cliente como uma parte integrante do cuidado, ou seja, o produto é efetivado sobre, para e com a participação do cliente. Em uma concepção mais objetiva, o produto foi definido como “paciente curado, toque, interação, cuidado realizado, melhoria na vida da população, orientação, escala (de serviço), pedido de material, tese pronta”. Constata-se que os produtos são inúmeros, em diferentes dimensões do conhecimento. Reconhece-se que tudo remete ao cuidado, em suas facetas. Enfim, são muitos os produtos. Nota-se, no entanto, que em um primeiro

momento, há dificuldade em perceberem-se os produtos com maior especificidade. Vê-se o produto mais em termos de seu resultado ou efeito, e menos por sua descrição ou menção técnica.

4 - A importância dos produtos de enfermagem

A importância do produto da enfermagem, em um dos depoimentos, foi enaltecida ao ser associada à saúde das pessoas.

As outras manifestações mostraram-se mais voltadas ao ambiente profissional. Surgiu também um componente político, na afirmação de que “Os produtos de enfermagem são importantes para caracterizar a profissão e, caracterizar a sua importância”, o que foi vinculado às pesquisas e ao conhecimento técnico-científico. O produto é uma manifestação científica, pois implica no reconhecimento (ou não) da enfermagem como ciência - o que implicaria um maior reconhecimento e importância para a sociedade.

Os produtos também são vislumbrados como meio para avaliação das atividades profissionais.

O produto é o que caracteriza a profissão. Estão implícitos nessa afirmação que a identificação do produto e seu enaltecimento são fundamentais para o reconhecimento profissional. Afinal, dizer a alguém sobre os resultados (produtos) produzidos no trabalho é mais convincente e cativante do que uma designação genérica da atividade. Afinal, “toda atividade leva ao produto”. E todas as atividades têm um fim (produto), mesmo que sejam caracterizadas como atividades-meio.

Em outra manifestação, reconhece-se a sua “vital importância”, ao mesmo tempo que se constata que “carecem de visibilidade, registros, reconhecimento”. Poder-se-ia acrescentar que a própria enfermagem carece de postura, para dar essa “visibilidade, registros, reconhecimento”? Não seria hora de acionar o lado mercadológico, que qualquer organização requer, para divulgar os seus produtos com o glamour necessário? Fazer isto é o desafio, provavelmente não tão difícil assim.

5 - Ambiente de cuidado saudável

O produto da enfermagem tem no cuidado a sua essência. Isto quer dizer que “o negócio” da

enfermagem é o cuidado. Os produtos, em qualquer circunstância, são gerados em sistemas de produção, que aqui podem ser particularizados como sistemas de cuidado.

Percebe-se, aqui, que o ambiente de cuidado mais saudável é aquele sistema de relações onde o indivíduo possa ser e estar com. Isto significa “ser reconhecido como indivíduo”, profissional ou cliente e “estar amparado” mediante a percepção de uma teia de relações sólidas e confortantes.

Enfatiza-se que o ambiente deve ser adequado para ser possível realizar o cuidado, levando satisfação ao cliente e, em uma visão pragmática e inicial, “deve ser tal que propicie um bom desempenho, produção de produtos, trazendo a satisfação ao cliente”.

O ambiente deve ressaltar a individualidade do cliente. O ambiente é fundamental, pois “é o espaço de troca de relações”. Ao lado da questão física-material (ambiente e bens facilitadores), há uma evidente preocupação com aspectos subjetivos, a dimensão do sensível, a sensibilidade. O cuidado de enfermagem torna-se real em ambiente de cuidado, que deve pressupor um estado de equilíbrio instável do cliente em relação ao qual o profissional nem sempre consegue manter-se isento.

Algumas manifestações remetem à manutenção das conexões do cliente como fator desejável, como pode ser observado:

“que permita, ao ser cuidado, ficar em sintonia com seu meio, em que sejam satisfeitas as suas necessidades de comunicação e de relacionamento com as pessoas”.

“Deve ser um ambiente onde as relações ocorrem de forma harmoniosa”.

“Deve ser um espaço de múltiplas relações, de trocas do viver humano nas mais diferentes formas de ser e relacionar-se”.

Outras opiniões são mais genéricas, enfatizando o bem-estar e o sentir-se bem: “Deve ser o mais saudável possível, para que o sujeito, à partir de suas potencialidades, possa estar em harmonia consigo, com o ambiente, com a natureza, com o cuidador”.

CONCLUSÃO

Há uma dificuldade inerente no reconhecimento dos produtos em profissões ou ambientes organizacionais em que aqueles se integram a outros durante o processo de produção. Esse fato, ao mesmo tempo em que o senso de grupo e coletividade é reforçado, volta-se contra a imagem de importância da profissão. A mercadologia (ou marketing) é a interface entre a produção e o mercado. Isto vale para as organizações e permite paralelos no âmbito das profissões. A visibilidade e o reconhecimento de uma profissão dependem de ações mercadológicas, cujo esforço será proporcional às facilidades/dificuldades existentes. Há, certamente, várias formas de angariar visibilidade. Uma delas é o enaltecimento das características do produto gerado.

Visto de outra forma, o reconhecimento do produto tem um viés econômico. Os produtos da enfermagem podem ser vistos como produtos-fim, e serem inseridos no mercado como tais e não apenas necessariamente integrarem uma “cadeia de produção” longa e despersonalizada (para a enfermagem). Isso, por si só, tem ensejado a criação de empresas de enfermagem, o que, aliás, é uma atividade promissora, considerados os vários nichos.

Outro ponto importante é que profissionais que se vêem identificados com/no resultado final dos respectivos sistemas de produção sentem-se mais satisfeitos, engajados e responsáveis, o que implica em benefícios mútuos para o profissional e para o sistema.

O reconhecimento dos produtos de enfermagem, sob a ótica dos profissionais, possibilitou os seguintes resultados:

- a atividade de enfermagem é um conjunto de ações próprias, com múltiplas finalidades, realizadas por várias pessoas em um determinado contexto, de forma sistematizada, de competência exclusiva da enfermagem e com incursões na educação e na administração, além da assistência de enfermagem;

- o sistema de produção é um ambiente dinâmico em que se estabelece o conjunto de ações necessário à consecução do serviço;

- os produtos de enfermagem resultam do cuidar, da interação humana e são múltiplos - objetivamente, o produto foi definido como “paciente curado, toque, interação, cuidado realizado, melhoria na vida da população, orientação, escala (de serviço), pedido de material, tese pronta”. Nota-se, no entanto, que em um primeiro momento há dificuldade em perceber os produtos com maior especificidade;

- a importância do produto da enfermagem foi enaltecida ao ser associada à saúde das pessoas e como forma de caracterizar a profissão e sua importância;

- o ambiente de cuidado mais saudável é aquele onde o indivíduo possa “ser reconhecido como indivíduo” (seja ele profissional ou cliente) e “estar amparado” mediante relações sólidas e confortantes.

RECOGNIZING THE PRODUCTION IN THE NURSING CARE ORGANIZATIONAL SYSTEM

ABSTRACT

Nursing is linked to ample processes of production in health. A nurse sees its production recognized, but only as part of others. The recognition about importance of the components of a greater production depends on its identifications, which occurs if it is assumed that they exist and require knowledge, abilities and efforts to be obtained. Understanding nursing as a production system in the care environment, a reflexive and exploratory study regarding recognition of its products, under the professional optic, was carried out. Nursing is composed of a set of proper actions, with multiple purposes, carried out by some people in a production system. Its products are numerous and they result of care and interaction of the human being. It was noticed some difficulties in perceiving the products with greater specificities. The importance of the nursing productions was exalted when associated with peoples' and as a form to characterize the profession and its importance.

Key words: Nursing production. Nursing care. Nursing service.

EL RECONOCIMIENTO DEL PRODUCTO EN EL SISTEMA ORGANIZACIONAL DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA

RESUMEN

El oficio de enfermería está acoplado en los procesos más amplios de la producción en la salud. El enfermero ve su producto reconocido, pero como parte de otro. El reconocimiento de la importancia de los componentes de un producto más grande, depende de sus identificaciones, la evidencia de eso existe y requieren conocimiento, capacidades y esfuerzos de ser conseguido. Entendiendo el oficio de enfermería como sistema de producción, en ambiente de cuidado, un reconocimiento de sus productos se promueve, bajo la óptica de los profesionales, por medio de un estudio exploratorio y reflexivo. El oficio de enfermería se compone en un sistema de acciones apropiadas, con propósitos múltiples, llevados a través de personas en un sistema de producción. Sus productos resultan del cuidado, de la interacción humana y son múltiples. Fue notado tener dificultad en percibir los productos con más grande especificidades. La importancia del producto del oficio de enfermería fue enaltecida cuando asociado a la salud de las personas y como forma de caracterizar la profesión y su importancia.

Palabras Clave: Producto del oficio de enfermería. Cuidado de enfermería. Servicios de enfermería.

REFERÊNCIAS

ERDMANN, Alacoque L. **Sistema de cuidados de enfermagem**. Pelotas: Universitária/UFPEL, 1996.

Erdmann, Rolf H. **Organização de sistemas de produção**. Florianópolis: Insular, 1998.

_____. **Administração da produção**. Florianópolis: Papa-livro, 2000.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviços**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

HESELBEIN, F. et al. **A Organização do futuro: como preparar hoje as empresas de amanhã**. São Paulo: Futura, 1997.

MEIRELLES, Betina H. S. Viver saudável em tempos de AIDS: a complexidade e a interdisciplinaridade no contexto de prevenção da infecção pelo HIV. **Tese (Doutorado)**- Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

MORIN, Edgar. **Para sair do século XX**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.

SANTOS, Neri dos e FIALHO, Francisco Antônio Pereira. **Manual de análise ergonômica do trabalho**. 2. ed. Curitiba: Gênese, 1997.

SIQUEIRA, Hedi C. H. de. As interconexões dos serviços no trabalho hospitalar: um novo modo de pensar e agir. 2001. **Tese (Doutorado)**- Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

SCHMENNEN, Roger W. **Administração de operações em serviços**. São Paulo: Futura, 1999.

SLACK, Nigel et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.

Endereço para correspondência: Alacoque Lorenzini Erdmann. Rua Frei Caneca, 100 – Apto. 501 – Bl. 13. CEP: 88.025-000. Florianópolis – SC. E-mail: alacoque@newsite.com.br

Recebido em: 22/03/2005

Aprovado em: 25/04/2005