



REFLEXÕES ACERCA DA ÉTICA E PROFISSIONALISMO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Resumo: Relatar a experiência de educação em serviço de saúde realizada para contextualizar e refletir sobre questões éticas e de profissionalismo. Estudo descritivo, do tipo relato de experiência realizado em uma Unidade Básica de Saúde. O problema prioritário bem como suas causas, forças e fraqueza foram definidos com a técnica de Brainstorming, Diagrama de Ishikawa e Matriz SWOT, respectivamente. Posteriormente, a atividade foi planejada e desenvolvida seguindo a metodologia do ciclo PDCA. A falta de ética e de profissionalismo identificadas geravam conflitos entre os servidores e desmotivação dos usuários. Assim, a equipe foi instigada por meio do diálogo a repensar suas atitudes e comportamentos no ambiente de trabalho. A educação em serviço proporcionou mudanças nas condutas dos profissionais após contextualizarem e refletirem sobre questões éticas e de profissionalismo no ambiente de trabalho de forma dinâmica e participativa. Descritores: Saúde Pública, Enfermagem, Educação Profissional em Saúde Pública, Ética.

Reflections on ethics and professionalism: experience report

Abstract: To report the experience of education in a health service carried out to contextualize and reflect on ethical and professionalism issues. Descriptive study, of the experience report type, carried out in a Basic Health Unit. The priority problem as well as its causes, strengths and weaknesses were defined using the Brainstorming technique, Ishikawa Diagram and SWOT Matrix, respectively. Subsequently, the activity was planned and developed following the methodology of the PDCA cycle. The identified lack of ethics and professionalism generated conflicts between servers and demotivated users. Thus, the team was instigated through dialogue to rethink their attitudes and behaviors in the work environment. In-service education provided changes in the behavior of professionals after contextualizing and reflecting on ethical and professional issues in the work environment in a dynamic and participatory way.

Descriptors: Public Health, Nursing, Education Public Health Professional, Ethics.

Reflexiones sobre ética y profesionalismo: relato de experiencia

Resumen: Relatar la experiencia de educación en un servicio de salud realizada para contextualizar y reflexionar sobre cuestiones éticas y de profesionalismo. Estudio descriptivo, del tipo relato de experiencia, realizado en una Unidad Básica de Salud. Se definió el problema prioritario así como sus causas, fortalezas y debilidades utilizando la técnica de Lluvia de Ideas, Diagrama de Ishikawa y Matriz SWOT, respectivamente. Posteriormente, la actividad fue planificada y desarrollada siguiendo la metodología del ciclo PDCA. La falta de ética y profesionalismo identificada generó conflictos entre servidores y usuarios desmotivados. Así, el equipo fue instigado a través del diálogo a repensar sus actitudes y comportamientos en el ambiente de trabajo. La educación en servicio proporcionó cambios en el comportamiento de los profesionales después de contextualizar y reflexionar sobre cuestiones éticas y profesionales en el ambiente de trabajo de forma dinámica y participativa.

Descriptorios: Salud Pública, Enfermería, Educación Profesional de la Salud Pública, Ética.

Geovanna Maria Isidoro

Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG).

E-mail: geovanna.isidoro@sou.unifal-mg.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9847-6645>

Talita Prado Simão Miranda

Doutora em Ciências da Saúde.

E-mail: tatipsimao@yahoo.com.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8852-7402>

Adriana Olimpia Barbosa Felipe

Docente na Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG).

E-mail: adriana.felipe@unifal-mg.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4491-5750>

Submissão: 06/06/2023

Aprovação: 17/10/2023

Publicação: 22/12/2023



Como citar este artigo:

Introdução

As instituições de saúde, em todos os seus níveis de atenção, constituem-se de ambientes de trabalho complexos que exigem de seus profissionais não somente conhecimentos técnicos e clínicos, mais também habilidades sociais bem desenvolvidas. Tais habilidades são pautadas na ética e no profissionalismo que impactam a sua prática e a sua inter-relação com a sociedade¹.

Com relação a ética, cada profissional é regido pelo seu respectivo código e, um dos profissionais que se comprometem a zelar pelo bem dos indivíduos e da sociedade é o de enfermagem². Para tanto, desenvolvem a sensibilidade ética como uma capacidade cognitiva de compreender os aspectos éticos em uma determinada situação que podem suscitar implicações significativas tanto nas instituições de saúde como na prática de outros profissionais². Por conseguinte, desempenha um papel profissional ímpar no serviço de saúde.

Dentre as instituições de saúde que o enfermeiro pode atuar, destaca-se a Atenção Primária à Saúde (APS), visto que quando inserido neste contexto, compete a ele as funções de administração, de planejamento, de coordenação e de supervisão de suas unidades e respectivas equipes de saúde³. Sendo assim, na APS prevalece o processo de trabalho gerencial do enfermeiro em que é chamado a exercer seu julgamento de maneira honesta e responsável acerca de seu ambiente de trabalho dentro da dimensão ética, por meio de um processo contínuo e reflexivo⁴.

Dessa forma, ao identificar as demandas existentes na equipe que está sob sua coordenação busca solucioná-los por meio de um processo

pedagógico de educação em serviço que utiliza o meio de trabalho como propulsor de reflexão⁵. Além disso, este processo favorece trabalhar o contexto de aprendizagem por meio da análise da realidade vivida, do modelo de atenção ao qual estão inseridos e dos problemas enfrentados⁵.

Ainda, ao se trabalhar a educação em serviço é preciso conciliar o tema que será abordado com a metodologia que irá contribuir com o aprendizado. Diante disso, temas como questões éticas e profissionais empregados com o uso de metodologias ativas ampara a construção do conhecimento⁵. Ademais, estimula que os limites da individualidade sejam ultrapassados em prol da dimensão coletiva, sendo que cada trabalhador se responsabilizará por sua prática e, assim, cada um participará do processo como um todo⁴.

Nesta perspectiva, o objetivo deste estudo é relatar a experiência de uma educação em serviço com o intuito de contextualizar e refletir sobre questões éticas e profissionalismo no serviço de saúde.

Material e Método

Trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência que possibilitou reflexão sobre uma ação vivenciada em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de um município no sul de Minas Gerais, cuja gestão possui convênio com uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES). A UBS em questão, oferta atendimento médico geral e de especialidades, pois compõem em seu quadro de funcionários um médico clínico geral, um médico psiquiatra, duas médicas pediatras, dois médicos ortopedistas bem como uma enfermeira, uma técnica de enfermagem, um odontólogo, uma auxiliar de saúde bucal, um

psicólogo, um recepcionista, uma pessoa para serviços gerais e oito Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

Para a definição do tema a ser abordado na educação em serviço, utilizou-se da técnica de *Brainstorming*, ou tempestade de ideias, com a enfermeira coordenadora da UBS. E, com intuito de compreender o problema vivenciado utilizou-se o Diagrama de *Ishikawa* ou Espinha de peixe, que consiste em um gráfico com a finalidade de organizar o raciocínio e discussões acerca de um problema prioritário por meio da identificação de todas as causas que podem gerar determinado efeito⁶. A seguir, foi implementado a Matriz SWOT, tecnologia da gestão capaz de registrar as forças e as fraquezas, como fatores internos externos à instituição e auxiliar no planejamento de ações-projeto⁷.

A partir dessas ações preliminares, a atividade foi planejada e desenvolvida seguindo as etapas da metodologia do ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*)⁸ descritas a seguir:

1) *Plan*: estabelecimento dos objetivos, metas e especificação dos métodos.⁹ Para isso, foi utilizado a ferramenta 5W3H⁹;

2) *Do*: implementação do planejamento⁸;

3) *Check*: verifica se houve alcance do que foi planejado por meio da comparação entre as metas desejadas e os resultados obtidos⁸;

4) *Act*: avalia se as metas foram alcançadas conforme o padrão planejado na primeira fase e, diante esta impossibilidade é necessário procurar alternativas para prevenir os efeitos indesejados. Neste último caso, volta para a primeira fase do PDCA e inicia-se o ciclo novamente⁸.

Vale ressaltar que o trabalho não apresenta depoimentos oriundos de entrevistas ou quaisquer abordagens de terceiros, mas somente o que foi vivenciado pelos autores. Dessa forma, não há

implicações para apreciação de Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos.

Relato de Experiência e Discussão

A educação em serviço, foi uma proposta decorrente da disciplina de Estágio Curricular II do curso de graduação em Enfermagem com o intuito de despertar na estagiária a capacidade de identificar e solucionar problemas presentes no serviço de saúde. Sendo assim, inicialmente foi realizada uma observação da realidade do cenário de prática e, concomitante houve um *Brainstorming* com a enfermeira coordenadora da UBS para identificar quais eram os principais problemas evidenciados na prática cotidiana que necessitavam de solução. Diante disso, foi identificado fragilidade na postura de um profissional que apresentava más comportamentos e falta de ética diante dos usuários em atendimento causando conflitos entre os servidores bem como desmotivação dos usuários. Portanto, este caso teve prioridade de resolução e, com o intuito de compreender melhor este comportamento na instituição, deu-se início a identificação das principais causas do problema por meio do Diagrama de *Ishikawa* (FIGURA 1).

Figura 1. Diagrama de *Ishikawa*, 2022.



Fonte: das Autoras.

Conforme ilustrado, a falta de ética e de profissionalismo estavam presentes no cotidiano da instituição de saúde em questão e era causado por diversos fatores entre eles condutas inapropriadas e formação de grupos com interesses pessoais, que favoreciam fofocas e grosserias.

Destarte, buscou-se garantir melhorias nas condutas de trabalho⁵ por meio da educação em serviço que foi planejada e desenvolvida de acordo as etapas propostas na metodologia do ciclo PDCA. Assim, de acordo com esta metodologia, inicialmente foi definido os objetivos que se pretendia alcançar, sendo eles:

- Promover um ambiente de trabalho harmônico, mantendo a equidade e justiça no trabalho;
- Reforçar os princípios éticos em uma unidade de saúde;
- Sensibilizar sobre a importância das questões éticas em grupos profissionais;

- Desenvolver dinâmica de trabalho em grupo e postura profissional.

Em seguida, com base na literatura científica buscou-se contextualizar os objetivos estabelecidos e formas de se transformar a postura e as condutas éticas dos profissionais no ambiente de trabalho. Tendo em vista que a educação em serviço é inserida como uma política de saúde no Brasil, buscou-se evidenciar que a postura, a atitude e a tecnologia do cuidado se estabelecem nas relações, na escuta qualificada, na maneira de lidar com os imprevistos e na construção de vínculos pautados no posicionamento ético situacional^{5,10}. Com isso, tais ações facilitam a continuidade do cuidado e, principalmente, o atendimento qualificado daqueles que procuram a UBS¹⁰.

O próximo passo, foi especificar os métodos de planejamento da ação. Para tanto, utilizou-se a ferramenta 5W3H⁹, (Quadro 1).

Quadro 1. Ferramenta 5W3H, 2022.

What	Educação em serviço para contextualizar e refletir sobre questões éticas e profissionalismo no ambiente de trabalho.
Why	Essa ação é importante devido ao papel que cada profissional desenvolve no contexto da Atenção Primária à Saúde. Além disso, o trabalho em equipe pautado na ética, é um fator extremamente efetivo para a adesão aos cuidados ofertados.
Who	Acadêmica de Enfermagem
When	Aconteceu no dia 03/03/2022 às 14:30 horas.
Where	Sala de reuniões da equipe.
How	Com a presença de todos os funcionários que atuavam na UBS realizou-se uma dinâmica inicial nomeada como “dinâmica da casinha”, os participantes foram separados em quatro grupos com quatro pessoas e receberam uma folha com formato de uma casa em branco. Foi explicado que cada participante seria responsável por preencher e decorar uma parte da casa de acordo com seu gosto. Ao final, foi aberta uma discussão acerca da reflexão por meio do trabalho desenvolvido, valorizando o trabalho em equipe e apontando as diferenças sociais e culturais que podem interferir em um local de trabalho. Posteriormente, iniciou-se, a educação em serviço por meio da apresentação de slides cujo conteúdo reportava as funções da Atenção Primária a Saúde, o propósito do trabalho em equipe, os problemas éticos mais comuns em uma instituição de saúde de acordo com a literatura, exemplos de condutas éticas e meios que o serviço pode oferecer para que se alcance o profissionalismo e se tenha ética profissional.
How much	Sem custos.
How measure	A equipe foi instigada a repensar suas atitudes e comportamentos diante do trabalho e de sua equipe; houve diálogo e troca de experiências sobre as situações já vivenciados no local de trabalho. No decorrer da semana, foi realizada uma avaliação observacional de todos os profissionais, sendo presenciado mudanças em suas condutas e melhora na comunicação entre a equipe.

Fonte: das Autoras.

A implementação da educação em serviço, etapa *Do*, aconteceu conforme o planejado na ferramenta 5W3H, exposto no Quadro 1. Posteriormente, na etapa do *Check* foi possível constatar de forma unânime que o momento de diálogo possibilitou aos participantes refletirem sobre a importância do trabalho em equipe, da comunicação clara e objetiva e do respeito ao próximo como parte integrante de um sistema de trabalho. Ainda, o momento possibilitou aos profissionais reavaliarem suas condutas e seu papel diante da equipe multiprofissional e frente aos seus atendimentos. O momento do diálogo é considerado de extrema importância, visto que corrobora com o compromisso moral de todos os servidores no processo de trabalho, na transparência do serviço e na responsabilidade individual e social. Aliado a isso, a reflexão possibilitou desmascarar comportamentos e costumes inaceitáveis, permitindo mudança de cada indivíduo, conduzindo-o ao aumento do respeito por si mesmo e pelo coletivo ao qual ele pertence⁴.

Cabe destacar que a etapa do *Check* também contou a avaliação da equipe pela enfermeira coordenadora que verificou os resultados obtidos diante do dia a dia de trabalho. Assim, a enfermeira mostrou desempenhar seu papel de coordenadora, visto que possuiu uma visão global das condutas éticas, da lealdade, da excelência e da responsabilidade e, encarou o profissionalismo como dedicação de habilidades e conhecimentos de forma a cumprir as regras existentes¹. E, na última fase do ciclo denominada (*Act*) foi constatado o alcance das metas conforme o padrão planejado na primeira fase.

Considerações Finais

O uso de metodologias ativas na educação em serviço torna possível trabalhar assuntos tão delicados de uma forma dinâmica e participativa. Tal fato, foi observado no presente estudo, visto que a ação propiciou momento de diálogo e de reflexão em que foi possível contextualizar e refletir sobre questões éticas e profissionalismo no ambiente de trabalho.

Ademais, perante a ação desenvolvida destaca-se a importância do envolvimento ensino-serviço para a busca de melhorias nas instituições de saúde. Nota-se que a prática acadêmica de enfermagem permite, por meio da observação da realidade e de suas problemáticas, conferir um olhar diferenciado e resolutivo sobre o ambiente de trabalho.

Referências

1. Sastrawan S, Weller-Newton J, Brand G, Malik G. The development of nurses' foundational values. *Nursing Ethics*. 2021; 28(7-8):1244-1257.
2. Milliken A, Grace P. Nurse ethical awareness: Understanding the nature of everyday practice. *Nursing Ethics*. 2015; 24(5):517-524.
3. Mercês JC das, Morais BE de, Oliveira RF dos S. A importância do enfermeiro enquanto coordenador na equipe de estratégia de saúde da família. *Psicologia e Saúde em Debate*. 2018; 4(3):72-83.
4. Paraizo CB, Bégin L. Ética organizacional em ambientes de saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2020; 25(1):251-259.
5. Ferreira L, Barbosa JSA, Esposti CDD, Cruz MM. Educação Permanente em Saúde na atenção primária: uma revisão integrativa da literatura. *Saúde em Debate*. 2019; 43(120):223-239.
6. Damaceno AC, Pedroso AM, Pereira ACS, Rodrigues BTR, Oliveira JM, Siqueira MGC, et al. Gestão de suprimentos em tempos de pandemia: o desafio da logística hospitalar. *Inova+ Cadernos de Graduação da Faculdade da Indústria*. 2021; 2(2):605-616.

7. Vendruscolo C, Hermes J, Zocche DAA, Trindade LL. Aplicação da Matriz Swot: tecnologia para a gestão do trabalho na atenção primária à saúde. Rev Enferm Centro Oeste Mineiro. 2022; 12:e4244.

8. Silva FB, Martins CMF. Armazenamento de materiais de consumo no setor público: estudo exploratório em uma IFES. Rev Interdisciplinar Científica Aplicada. 2020; 14(3):42-61.

9. Alves VLS. As ferramentas da qualidade aplicadas à saúde. In: ALVES, V.L.S. Gestão da qualidade: ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde. 2a ed. São Paulo: Martinari. 2012; 61.

10. Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). Brasília: Ministério da Saúde. 2017. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/bvsmis/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html>.