

## Relato de Experiência

### **Desafios Relato de Experiência: Capacitação do técnico de enfermagem como multiplicador de boas práticas no cenário assistencial**

#### ***Experience Report: Training of the nursing technician as a multiplier of good practices in the care setting***

Caroline Oliveira<sup>1</sup>, Margarete Maria Rodrigues<sup>2</sup>, Helena Scaranello Araújo Miyazato<sup>3</sup>, Candida Marcia de Brito<sup>4</sup>,  
Alessandra Marin<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Hospital Sírio-Libanês. E-mail: carolinedanieleoliveira@gmail.com

<sup>2</sup> Hospital Sírio-Libanês. E-mail: magrodrig.22@gmail.com

<sup>3</sup> Hospital Sírio-Libanês. E-mail: nena\_scaranello@hotmail.com

<sup>4</sup> Hospital Sírio-Libanês. E-mail: candidamarciadebrito@gmail.com

<sup>5</sup> Hospital Sírio-Libanês. E-mail: alessandra.marin72@gmail.com

**Resumo: Introdução:** Um dos grandes desafios das instituições de saúde é dispor de profissionais qualificados; o técnico de enfermagem é uma das categorias mais numerosas presentes nesse cenário e por muito tempo seu trabalho foi associado apenas ao esforço manual e físico, converter este paradigma tecnicista implica na reformulação de suas atribuições. **Objetivo:** Apontar possibilidades de avanços no escopo de trabalho do técnico de enfermagem descrevendo de que forma acontece o treinamento para o desempenho deste profissional nesse novo papel. **Método:** Trata-se de estudo descritivo, do tipo relato de experiência de um hospital privado e filantrópico de grande porte da cidade de São Paulo. **Resultados:** No período de 2010-2022 foram treinados 1.981 técnicos de enfermagem. Este profissional a princípio é indicado pela liderança direta que utiliza como critérios de escolha: disposição e motivação em disseminar o conhecimento, saber com exatidão a execução da tarefa que precisa ser difundida, ter compromisso com a empresa, ser instigado à atualização contínua, possuir habilidade de adaptação as mudanças, ser organizado e ter a capacidade de racionalizar custos inerentes a assistência. O treinamento possui diferentes estratégias de ensino para a turma de formação e de atualização. **Conclusão:** A construção de subsídios para o embasando contínuo e a atualização do técnico de enfermagem como multiplicador de conhecimento, além de garantir um diferencial para este profissional, partindo do princípio que a educação é ampliada à medida que se compartilha, gera valor para a empresa refletindo na manutenção e multiplicação *in loco* dos processos e dos valores da instituição.

**Palavras-chave:** Educação Baseada em Competência; Educação em Enfermagem; Educação Profissionalizante; Papel do Profissional de Enfermagem.

**Abstract: Introduction:** One of the great challenges of health institutions is to have qualified professionals; the nursing technician is one of the most numerous categories present in this scenario, and for a long time their work was associated only with manual and physical effort. **Objective:** To point out possibilities for advances in the scope of work of the nursing technician, describing how the training for the performance of this professional in this new role takes place. **Method:** This is a descriptive study of the experience report type of a large private and philanthropic hospital in the city of São Paulo. **Results:** In the period 2010-2022, 1,981 nursing technicians were trained. This professional is initially indicated by the direct leadership who uses as selection criteria: willingness and motivation to disseminate knowledge, knowing exactly how to perform the task that needs to be disseminated, having a commitment to the company, being encouraged to continually update, having the ability to adapting to changes, being organized and having the ability to rationalize care costs. The training has different teaching strategies for the training and updating class. **Conclusion:** The construction of subsidies for the continuous basis and updating of the nursing technician as a knowledge multiplier, in addition to guaranteeing a differential for this professional, based on the principle that education is expanded as it is shared, generates value for the company reflecting on the maintenance and multiplication *in loco* of the institution's processes and values.

**Keywords:** Competency-Based Education; Education in Nursing; Vocational Education; Role of the Nursing Professional.

## INTRODUÇÃO

Em um mundo caracterizado por mudanças cada vez mais rápidas, um dos grandes desafios dos hospitais é dispor de profissionais qualificados, com capacidade de agregar destreza manual, raciocínio crítico e habilidade de trabalhar em equipe.

Na área da saúde, o Técnico de Enfermagem (TE) é um profissional existente desde 1966, porém, a regulamentação para o exercício, somente veio a ocorrer efetivamente em 1986, com a Lei nº 7.498/86, regulamentada pelo Decreto-Lei nº 94.406/87.1, por muito tempo seu trabalho foi associado apenas ao esforço manual e físico, com pouca margem de autonomia, uma vez que o monopólio do conhecimento técnico e organizacional cabia, quase sempre, aos enfermeiros (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – CNE, 1999).

Partindo do entendimento de que a educação profissionalizante tem um papel central na composição da assistência de enfermagem, desenvolver as potencialidades do TE para abordagem de uma educação baseada em competências e atribuições é de fundamental importância, tendo em vista, as fragilidades e incipiências de propostas educativas, algumas centradas em treinamentos exclusivamente teóricos, podendo ocasionar a dispersão de seus participantes, e outras, como acontecem em algumas instituições, somente no momento da admissão do profissional, podendo acarretar o descompasso de informações (SOUZA; SOUZA, 2009).

O papel da aprendizagem não pode se restringir a sala de aula, a aprendizagem deve estar em toda parte, a perspectiva da aprendizagem social ocorre por meio da interação entre os indivíduos, as pessoas se reúnem em grupos com objetivo de atender a sua necessidade de pertencer, de sentir-se protegido e aprovado, agindo e reagindo além do incentivo monetário; a aprendizagem no ambiente de trabalho se dá a partir da capacidade de atribuição de significado, compreensão, transformação, armazenamento e uso de informações em um local onde as pessoas passam a maior parte da sua vida (SANTOS; VIEIRA, 2022).

A conversão desse paradigma tecnicista em ações resolutivas e na consecução de resultados, implica na reformulação dos modelos pedagógicos, propiciando articulação entre os diferentes níveis de formação, para reorientação dos conteúdos, construção de conhecimentos e desenvolvimento de práticas educativas subsidiando o embasamento do TE na aquisição de ferramentas educacionais e no aprimoramento do raciocínio crítico (SOUZA; SOUZA, 2009). Essa vinculação entre trabalho e educação também pode possibilitar a motivação dessa categoria para a ressignificação de saberes (saber fazer e saber ensinar a fazer), alicerçando o TE como um sujeito transformador (CNE, 1999).

Em instituições que prezam por uma cultura de aprendizagem, a qualificação se torna uma constante em todos os níveis; descentralizar o conhecimento é fundamental para as empresas, pensando nisso, um hospital de grande porte da cidade de São Paulo, desde 2010, forma e atualiza TE como multiplicador de conhecimento de enfermagem, adicionando ao seu escopo de trabalho, a incumbência de acolher os colaboradores recém-

admitidos, promovidos, residentes e reintegrados à operação, facilitar o processo de adaptação desses profissionais nas unidades de trabalho, apresentando a estrutura física do setor, introduzindo-o a equipe, expondo-lhe os procedimentos na prática do cuidado direto ao paciente, acompanhando de perto o “fazer”, dando-lhe instruções e orientações como forma de manter a padronização dos processos estabelecidos na organização (RAMOS; BONVICINI, 2016).

O presente estudo tem por proposta, relatar de que modo ocorre a formação e a atualização desses TE como multiplicador de conhecimento nesta instituição, bem como, os critérios estabelecidos para o processo de indicação desse profissional, quais as práticas pedagógicas utilizadas para o treinamento e quais os desafios a vencer. Este trabalho objetiva apontar possibilidades de avanços no escopo de trabalho do TE e descrever o treinamento dessa categoria para desempenhar o papel de multiplicador de conhecimento para equipe de enfermagem.

## MÉTODO

Trata-se de estudo descritivo, do tipo relato de experiência de um hospital privado de grande porte da cidade de São Paulo – Brasil, sobre o treinamento realizado para a formação e atualização de TE como multiplicador de conhecimento nas áreas assistenciais.

O presente estudo se utilizará apenas de dados institucionais. Por esse motivo, houve a isenção de apresentar documentos à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos, já que o projeto em questão se enquadra na Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, Artigo 1 - Parágrafo único, que dispõe: VIII - Atividade realizada com o intuito exclusivamente de educação, ensino ou treinamento sem finalidade de pesquisa científica, de alunos de graduação, de curso técnico, ou de profissionais em especialização.

## RESULTADOS

### Processo de Indicação

Algumas pessoas são naturalmente entusiasmadas, dispostas e com espírito de equipe, independente do cargo profissional que ocupem; as lideranças diretas das áreas conseguem ter uma dimensão maior para identificar o TE com o perfil que vá de encontro com os valores da instituição. Critérios como: disposição e motivação em disseminar o conhecimento, saber com exatidão a execução da tarefa que precisa ser difundida, ter compromisso com a empresa, ser instigado à atualização contínua, possuir habilidade de adaptação as mudanças, ser organizado e ter a capacidade de racionalizar custos inerentes a assistência, são características que devem fazer parte do futuro multiplicador de conhecimento (DELUIZ, 2001; RAMOS; BONVICINI, 2016).

A partir desses critérios, os TE são convidados pelo coordenador da sua área a serem inseridos no time de multiplicador de conhecimento, tendo a clareza da possibilidade de recusa, sem nenhum tipo de prejuízo; o profissional não pode se sentir pressionado, intimidado e nem inseguro com o convite. Cabe ao gestor esclarecer

suas atribuições e motivá-lo, visto que esse profissional se tornará uma referência na equipe de enfermagem e que o seu conhecimento será repassado para diversas pessoas, que poderão – ao menos na teoria – realizar as tarefas com a mesma excelência com a qual ele as executa. Como forma de reconhecimento são concedidas 2 folgas ao ano.

### **Programa de Capacitação**

O programa para capacitação dos multiplicadores de conhecimento é realizado de forma presencial, com periodicidade anual, ministrado pelas enfermeiras da educação em enfermagem da instituição e desdobra-se em 2 etapas: formação de novos multiplicadores da equipe de enfermagem e atualização dos multiplicadores de conhecimento da equipe de enfermagem (quando o convite é reiterado pelo gestor).

As datas do treinamento são programadas pela equipe de educação e a participação é programada pelas coordenadoras das áreas de maneira que o agendamento não interfira nas atividades do setor.

### **Estratégias de Ensino para Capacitação na Formação**

Na etapa de construção do desenho das estratégias de capacitação para formação de novo papel do profissional da enfermagem como técnicos multiplicadores de conhecimento, são consideradas as várias dimensões da aprendizagem do adulto, bem como a definição e a gestão dos recursos de ensino, visando aumentar o nível de retenção.

Após apresentação informal e interativa da turma, vídeos disparadores de reflexões acerca do que é “ser multiplicador de conhecimento” e de como abordar os treinandos são exibidos e discutidos em grupo. Realizamos um panorama de atualizações durante o ano (número de contratações, promoções, residentes e reintegrações), explanamos a missão e os valores institucionais, bem como as competências do multiplicador de conhecimento, “buscando ser o profissional que você gostaria que cuidasse de você”, ensinamos estratégias para acolhimento de colaboradores, importância da realização de um planejamento diário, definição de prioridades e objetivos do treinamento, deixando claro para o treinando o que se espera dele e sendo acessível a questionamentos propiciando um ambiente de confiança, fazemos uma introdução de métodos andragógicos, dos elementos e fases da aprendizagem, porcentagens de retenção de conhecimento nas diversas formas de ensinar, aprendizagem significativa (PRADO *et al.*, 2012), necessidades de adaptações nas estratégias de ensino para as diferentes gerações, como avaliar (KRAEMER, 2005) e

dar feedback (SANTOS; LEITE; 2010), discutimos sobre os desafios em ser multiplicador de conhecimento, explicamos o preenchimento dos impressos institucionais para registro do acompanhamento dos funcionários nas áreas (avaliação do período de experiência, anotações referentes ao desempenho e *checklist* específico dos procedimentos realizados no seu setor de atuação), esclarecemos dúvidas sobre como acessar o conhecimento nos diversos canais disponibilizados pela instituição e finalizamos com agradecimentos, buscando demonstrar a importância de cada um para o melhor funcionamento do todo e avaliação de reação.

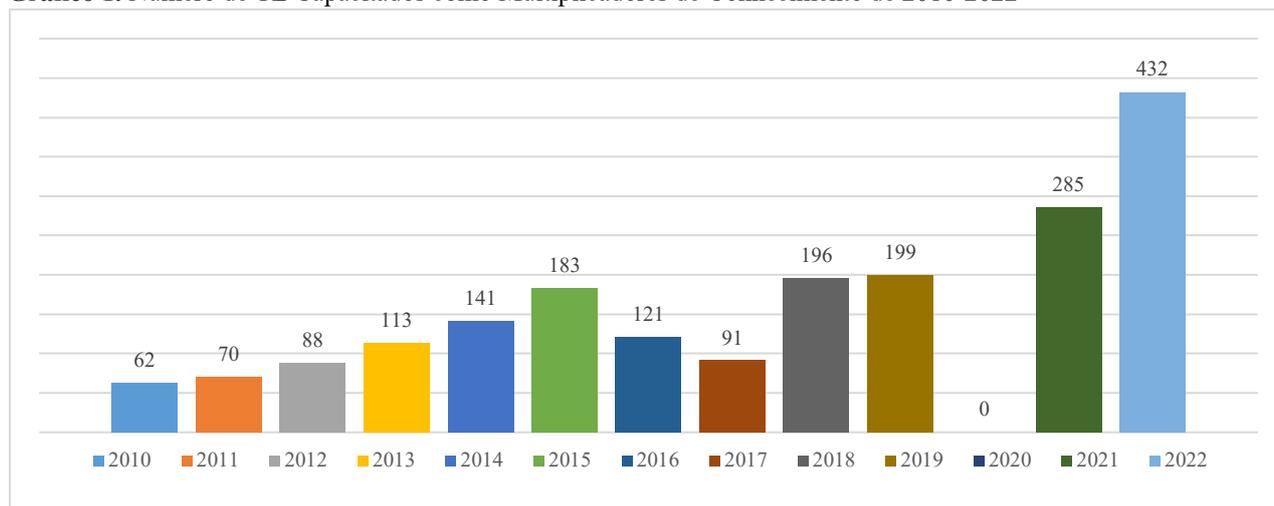
### **Estratégias de Ensino para Capacitação na Atualização**

O programa de atualização favorece o desenvolvimento do profissional, integrando o indivíduo aos processos e rotinas assistenciais mais recentes e/ou alteradas na instituição a fim de garantir a excelência da assistência de enfermagem prestada ao paciente. A manutenção deste treinamento favorece a troca de experiências e conhecimento, visto que, o conhecimento não é algo acabado, mas uma construção que se faz e se refaz de uma forma dinâmica e o ensino deve buscar relacionar teoria com as experiências vividas (CNE, 1999).

Em um primeiro momento, após apresentações dos membros do grupo, exibimos um vídeo disparador de reflexões e realizamos discussão em grupo acerca da função, missão e competências do multiplicador de conhecimento aprimoramento da postura desejada, reforço nas técnicas de acolhimento e fortalecimento do reconhecimento da importância da sua atuação nas unidades, como referência para todos os colaboradores; revisamos através de gamificação os processos institucionais mais fragilizados, com porcentagem de indicadores mais frágeis e com maior número de eventos adversos, realizamos esclarecimentos acerca de atualizações de processos, equipamentos e rotinas, apresentamos dados e indicadores da instituição, bem como evidências baseadas nas melhores práticas, finalizamos com um momento para esclarecimento de dúvidas, compartilhamento de experiências vivenciadas pelos diferentes multiplicador de conhecimento es nas diferentes áreas da instituição e avaliação de reação.

No período entre 2010 e 2022 foram capitados o total de 1.981 técnicos de enfermagem, sendo 62 em 2010, 70 em 2011, 88 em 2012, 113 em 2013, 141 em 2014, 183 em 2015 121 em 2016, 91 em 2017, 196 em 2018, 199 em 2019, 285 em 2021 e 432 em 2022. Em 2020 esse treinamento não foi realizado devido demandas específicas relacionadas a COVID-19. Como ilustrado no gráfico 1.

**Gráfico 1.** Número de TE Capacitados como Multiplicadores de Conhecimento de 2010-2022



Fonte: Elaborado pelos autores

## DISCUSSÃO

A educação contínua dos profissionais deve ser orientada pela política da igualdade, não desconhecendo a presença de diferenças nas atribuições das funções dos membros da equipe de enfermagem (CNE, 1999). Estudos demonstram que a dificuldade de se trabalhar de forma interdisciplinar é resultado de uma formação educacional fragmentada podendo ocasionar no profissional, sentimento de insegurança e despreparo para a atuação na prática, gerando a necessidade de educação continuada durante o processo de trabalho como recurso para o desenvolvimento de suas potencialidades (SOUZA; SOUZA, 2009).

Evidências apontam a necessidade de reorganização dos processos de trabalho e da sistematização da assistência a partir do desenvolvimento de ações educativas e articuladas a execução do cuidado, permitindo o envolvimento dos indivíduos que sistematicamente possam conjugar assistência e educação reciprocamente, em prol de ações mais equânimes e resolutivas (SOUZA; SOUZA, 2009).

Resultado de um estudo realizado em 26 escolas de nível técnico da cidade de São Paulo, evidenciou que as competências gerais e específicas do TE são relacionadas em (59 e 54%) no saber fazer, (34 e 45%) em aprender a conhecer e (7 e 1%) em saber ser, retratando ainda a prevalência do saber fazer na educação deste profissional, demonstrando a necessidade das escolas e/ou das empresas instrumentalizarem esse “fazer” através do desenvolvimento de um pensamento mais crítico e de conhecimentos científicos que podem advir durante a prática do ensinar a “fazer” (KOBAYASHI; LEITE, 2004).

Outro estudo, relacionado a estratégias de ensino do pensamento crítico aplicado a enfermagem, nos evidenciou que dentre as técnicas mais eficazes, uma das mais citadas é a aprendizagem interativa, concluindo que o desenvolvimento dessa, dentre outras habilidades, pode proporcionar a formação de profissionais mais críticos e reflexivos (CROSSETTI *et al.*, 2009).

É de fundamental importância que as instituições apoiem, incentivem e desenvolvam uma cultura de

aprendizagem, fazendo com que o conhecimento esteja sempre circulando e sendo compartilhado de forma organizada, independente da categoria profissional e para isso o embasamento dos treinamentos deve ser voltado para metodologias educacionais e não somente voltados para técnica em si (SOUZA; SOUZA, 2009).

Um dos grandes desafios dessa capacitação foi a pandemia COVID-19, em que as lideranças das áreas não conseguiam disponibilizar os TE para o treinamento devido à alta demanda nas unidades e as enfermeiras da educação corporativa foram redimensionadas para treinamentos institucionais específicos direcionados para pacientes críticos impossibilitando a organização/atualização do conteúdo de formação e capacitação de multiplicador de conhecimento

## LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Este estudo depende de uma estrutura organizacional para garantir que o programa de capacitação para técnicos de enfermagem como multiplicador de conhecimento es se realize e se mantenha como um processo contínuo na instituição, entende-se que para replicar essa experiência em outros serviços de saúde são necessários recursos humanos e uma mudança de cultura e valores.

## CONCLUSÃO

A construção de subsídios para o embasando contínuo e a atualização do TE como multiplicador de conhecimento, além de, garantir um diferencial para este profissional, partindo do princípio que a educação é ampliada à medida que se compartilha, gera valor para a empresa, porque enfatiza a ideia de que a educação se fundamenta na produção de conhecimentos voltados para realidades concretas, ou seja, uma educação voltada para a prática, independente de hierarquia, refletindo uma ideologia onde os protagonistas se inserem; a instrumentalização deste trabalhador reflete manutenção e multiplicação *in loco* dos processos e dos valores da instituição.

## REFERÊNCIAS

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (CNE). **Parecer CNE/CEB nº 16 de 26 de novembro de 1999.** Diretrizes Curriculares para Educação Profissional de Nível Técnico. Diário Oficial da União, Brasília, 5 out. 1999.

CROSSETTI, Maria da Graça Oliveira et al. Estratégias de ensino das habilidades do pensamento crítico na enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 30, p. 732-741, 2009.

DELUIZ, Neise. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: escolar para o currículo. **Boletim técnico do Senac**, v. 27, n. 3, p. 12-25, 2001.

KOBAYASHI, Rika M.; LEITE, Maria Madalena Januário. Formação de competências administrativas do técnico de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 12, p. 221-227, 2004.

KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. A avaliação da aprendizagem como processo construtivo de um novo fazer. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 10, n. 02, p. 137-147, 2005.

PRADO, Marta Lenise do et al. Arco de Charles Magueréz: refletindo estratégias de metodologia ativa na formação de profissionais de saúde. **Escola Anna Nery**, v. 16, p. 172-177, 2012.

RAMOS, Mariana Martins; BONVICINI, Constance Rezende. Estudo das Competências: profissionais da saúde. **Psicologia e Saúde em debate**, v. 2, n. Ed. Esp. 1, p. 28-40, 2016.

SANTOS, Mateus Casanova dos; LEITE, Maria Cecília Lorea. A avaliação das aprendizagens na prática da simulação em enfermagem como feedback de ensino. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 31, p. 552-556, 2010.

SANTOS, Claudemir I.; VIEIRA, N. S. Aprendizagem organizacional: do taylorismo ao ócio criativo. **SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA**, V, 2008. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08>. Acesso em: 10 jun. 2022.

SOUZA, Danyelle Rodrigues Pelegrino de; SOUZA, Mariza Borges Brito de. Interdisciplinaridade: identificando concepções e limites para a sua prática em um serviço de saúde. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 11, n. 1, 2009.