

## CONFLITOS E DILEMAS ÉTICOS VIVENCIADOS PELOS ENFERMEIROS NO GERENCIAMENTO DO CENTRO CIRÚRGICO

Déborah de Oliveira Souza<sup>1</sup>

Elaine Guedes Fontoura<sup>2</sup>

Marluce Alves Nunes Oliveira<sup>3</sup>

Ayla Melo Cerqueira<sup>4</sup>

Íris Cristy da Silva e Silva<sup>5</sup>

Analu Sousa de Oliveira<sup>6</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** Conhecer os conflitos e dilemas éticos vivenciados pelos enfermeiros no gerenciamento do centro cirúrgico. **Método:** trata-se de uma pesquisa qualitativa descritiva. A coleta de dados foi realizada com cinco enfermeiros do centro cirúrgico de uma instituição hospitalar pública do interior da Bahia. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual de Feira de Santana com parecer nº 2.227.332. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo temática e apresenta duas partes: a primeira, análise de conteúdo de Bardin e a segunda análise de conteúdo com a nuvem de palavras temática. **Resultados:** A falta de recursos materiais e estruturais somado a falta de protocolos específicos e horizontais, são algumas das principais causas desencadeadoras de conflitos éticos vivenciados no gerenciamento do CC. **Conclui-se** que as situações de conflitos e dilemas vivenciados no gerenciamento do CC são constantes e se relacionam com diversos agentes causadores, justificando a assiduidade das suas ocorrências.

**Descritores:** Ética; Enfermeiros; Gerenciamento; Centro Cirúrgico.

---

<sup>1</sup> Discente. Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Bolsista CNPq do Projeto de Pesquisa “Conflitos e dilemas éticos vividos pelos profissionais de saúde no contexto hospitalar” e membro do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Estudos em Saúde – UEFS. E-mail: debsouza15@outlook.com

<sup>2</sup> Enfermeira. Doutora. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Vice-coordenadora do Projeto de Pesquisa “Conflitos e dilemas éticos vividos pelos profissionais de saúde no contexto hospitalar” e pesquisadora do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Estudos em Saúde – UEFS. E-mail: elaineguedesfont@uol.com.br

<sup>3</sup> Enfermeira. Doutora. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Coordenadora do Projeto de Pesquisa “Conflitos e dilemas éticos vividos pelos profissionais de saúde no contexto hospitalar” e pesquisadora do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Estudos em Saúde – UEFS. E-mail: milicialves@yahoo.com.br

<sup>4</sup> Discente. Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Bolsista FAPESB do Projeto de Pesquisa “Conflitos e dilemas éticos vividos pelos profissionais de saúde no contexto hospitalar” e membro do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Estudos em Saúde – UEFS. E-mail: aylacerqueira12@gmail.com

<sup>5</sup> Discente. Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Bolsista PROBIC-UEFS do Projeto de Pesquisa “Conflitos e dilemas éticos vividos pelos profissionais de saúde no contexto hospitalar” e membro do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Estudos em Saúde – UEFS. E-mail: iriscristy22@gmail.com

<sup>6</sup> Discente. Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Bolsista FAPESB do Projeto de Pesquisa “Conflitos e dilemas éticos vividos pelos profissionais de saúde no contexto hospitalar” e membro do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Estudos em Saúde – UEFS. E-mail: analulubarbosa@hotmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Ética é um conjunto de regras e princípios morais aceitos pela coletividade durante um determinado período, que estabelece os direitos e deveres dos cidadãos, orientando o comportamento humano em diversas situações (SILVA *et al.*, 2017), inclusive na sua prática laboral, através da deontologia. Sendo assim, o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (CEPE) é um guia de orientação a conduta legal destes profissionais (CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM, 2017).

O enfermeiro tem o papel de administrar e/ou gerenciar a equipe multidisciplinar no trabalho em enfermagem, competência que exige a sua tomada de decisões que devem buscar o bem estar biopsicossocial e espiritual dos membros da equipe e dos indivíduos que dependem dos cuidados dos mesmos, com a finalidade de garantir uma qualidade melhor na prestação do serviço em saúde (TREVISIO *et al.*, 2017). Assim, se faz necessário que o enfermeiro assuma atitudes éticas com a autonomia que lhe é atribuída no exercício da sua deliberação profissional (SILVA *et al.*, 2017).

Dessa forma, a administração do cuidado compreende a conexão entre o trabalho gerencial e assistencial, o que não caracteriza uma tarefa fácil, principalmente quando se trata de Centro Cirúrgico (CC). Ao primeiro termo, refere-se ao planejamento à execução do serviço relacionado a: articulação da equipe, os instrumentos técnicos, a supervisão do desempenho da equipe, demanda de materiais, educação permanente, dentre outros aspectos que propõe as condições que subsidiam uma assistência adequada (COPELLI *et al.*, 2017).

Em casos de gestões e planejamentos inapropriados, a assistência, também, é afetada apresentando fragilidades que podem levar riscos atuais e/ou potenciais a vida dos pacientes, interferindo na sobrevivência e até mesmo ocasionando a morte desses. Com isso, os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) não são cumpridos e ocorre uma queda na qualidade da prestação de serviços da instituição.

O CC é um local na unidade hospitalar que tem por finalidade fazer cirurgias de pequena, média e alta complexidade. Compatível as diversidades das complexidades, a estrutura e organização deve equivaler-se no ambiente que é apresentado. O que comporta desde a tecnologia dura, leve-dura, a tecnologia leve, em que os profissionais devem ser qualificados e treinados não só para exercer os procedimentos da sua competência técnica, mas para desenvolver as relações interpessoais com equipe e com o paciente que se apresenta em situação de vulnerabilidade física e emocional (GOMES; DUTRA; PEREIRA, 2014).

Dessa forma, é necessário que o CC esteja a todo tempo preparado para fornecer atendimento, quanto a recursos materiais e humanos e para isso o planejamento é a peça fundamental na atividade do enfermeiro que é responsável por gerenciar a equipe (GOMES, DUTRA, PEREIRA, 2014). Uma vez que nesse ambiente muitos imprevistos acontecem, e com vista nisso, a equipe precisa estar preparada para manter e dar continuidade a vida.

Porém, a competição profissional, devido à falta de infraestrutura e recursos humanos, são consideradas situações provocadoras de conflitos éticos que causam desgastes em toda equipe, tendo como consequências as desavenças (SANTOS *et al.*, 2016). Assim, os conflitos surgem devido as divergências de opiniões e interesses, diante da execução do trabalho da equipe que nem sempre é realizado de maneira segura e de acordo aos conhecimentos técnicos-científicos de cada profissional, visando o bem estar do assistido, com respeito a autonomia dos colegas e atenção integral ao paciente (ASSIS *et al.*, 2017).

Já os dilemas éticos, se apresentam em situações em que existe a possibilidade de escolha e exige que esta aconteça, porém as opções são desagradáveis (OLIVEIRA; SANTA ROSA, 2016), ou seja, são alternativas consideradas excludentes e contraditórias, dessa forma, ocorre uma colisão de valores que não seguem regras (OLIVEIRA; SANTA ROSA, 2015). Envolvendo apenas o responsável pela tomada de decisão, e é essa característica que o diverge do conflito.

Com isso, algumas competências são fundamentais ao gerenciador da equipe como a liderança, autonomia, a tomada de decisões e uma boa comunicação. Mas, a hierarquização é um fator que segmenta essa articulação e na prática a interação acaba sendo insuficiente para a obtenção de um ambiente laboral harmonioso (TREVISIO *et al.*, 2017).

A motivação para realizar esta pesquisa foi participar do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisas e Estudos em Saúde (NIPES) da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) como bolsista CNPq, e o interesse em investigar a gerência em enfermagem e os principais conflitos e dilemas éticos vivenciados por enfermeiros diante da sua liderança, com a equipe constituída por diferentes pessoas, com conhecimentos técnicos-científicos distintos e suas divergências de princípios, valores, crenças e opiniões.

A relevância do tema estar na sua contribuição para o meio acadêmico e produções científicas da área de Enfermagem, considerando a escassez de estudos que abordem este assunto. Evidenciado pela pesquisa com os filtros: textos completos, em português, publicados nos anos de 2014 a 2020, no banco de dados da Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS) e *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO) que tinham como descritores dilemas; conflitos e gerenciamento.

Esta pesquisa é fundamental na construção do conhecimento acerca das vivências dos enfermeiros diante dos conflitos e dilemas éticos vivenciados, uma vez que possibilita a reflexão quanto a forma e intensidade que estes afetam o gerenciamento. A importância deste estudo é conhecer, observar e descrever os conflitos e dilemas éticos enfrentados pelos enfermeiros no exercício do seu trabalho como gerente e quais as consequências destes na percepção dos enfermeiros

Diante do exposto, a questão de investigação da pesquisa foi: Como os enfermeiros vivenciam os conflitos e dilemas éticos no gerenciamento do CC? **O Objetivo geral:** Conhecer os conflitos e dilemas éticos vivenciados pelos enfermeiros no gerenciamento do CC. E os **Objetivos específicos:** Descrever os conflitos e dilemas éticos vivenciados pelos enfermeiros no CC; Conhecer os casos conflituosos e dilemáticos vivenciados pelos enfermeiros no gerenciamento do CC.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico fundamenta-se em uma revisão da literatura, dos estudos realizados a respeito dos conflitos e dilemas éticos vivenciados pelos enfermeiros no gerenciamento do CC. Neste estudo foi abordado a correlação entre o trabalho gerencial e assistencial do profissional no ambiente de CC.

### 2.1 CORRELAÇÃO ENTRE O TRABALHO GERENCIAL E ASSISTENCIAL DO ENFERMEIRO NO CENTRO CIRÚRGICO

O CC é um ambiente que comporta um conjunto de instrumentos e procedimentos complexos e lida, na maioria das vezes, diretamente com o limite entre a vida e a morte do indivíduo, principalmente quando se trata de cirurgias não eletivas. Sendo assim, se faz necessário um olhar crítico e atento da equipe para com o assistido e todos os sinais e alterações vitais que o mesmo apresenta. Além da articulação multiprofissional eficaz, não só entre os membros da equipe, como intersetorial que deve ocorrer de maneira organizada e eficiente (DA SILVA *et al.*, 2015).

O trabalho de gerenciamento e assistência de enfermagem, estão intrinsicamente correlacionados. Demandando dos enfermeiros saberes interdisciplinares para o planejamento, administração, tomada de decisão, supervisão, educação continuada e permanente, avaliação do desempenho da equipe, entre outros conhecimentos gerenciais (SOARES *et al.*, 2016).

Quais possibilitam o exercício profissional com condições adequadas para o dimensionamento pessoal e qualidade na assistência prestada ao paciente. Enquanto o trabalho assistencial é fornecer cuidados ao bem-estar biopsicossocial e espiritual do indivíduo (SÁ MORORÓ *et al.*, 2017).

A associação ineficaz entre o trabalho gerencial e assistencial, é considerado como uma das principais causas de conflitos e dilemas vividos pelos enfermeiros no âmbito laboral (SÁ MORORÓ *et al.*, 2017). O resultado desta ocorrência, é um ambiente de incerteza e tensão que afeta de forma negativa a qualidade do serviço prestado à instituição, colocando até mesmo a vida do paciente em risco, por falhas profissionais que geram danos. Estes, relacionados à um ambiente de trabalho desfavorável a complexidade das atividades que são desenvolvidas no CC (DA SILVA *et al.*, 2015).

O trabalho gerencial do enfermeiro, inclui a avaliação da assistência prestada e tomada de decisões que ocorrem constantemente e é indispensável para a garantia de um serviço de qualidade. Mas, para isso o profissional necessita praticar a autonomia, liderança, comunicação eficiente, planejamento de atividades, gerenciamento de conflitos e negociações que são considerados aspectos fundamentais que permeiam a administração.

### **3 METODOLOGIA**

Para compreender a vivência da ética na prática dos enfermeiros, optou-se por realizar a pesquisa qualitativa, por trabalhar com um universo de significados, oferecendo a oportunidade para compreensão e exploração as questões relacionadas a sua prática. De forma a atender aos objetivos propostos, assim foi realizado uma pesquisa com abordagem qualitativa descritiva.

O presente estudo está contido no projeto intitulado “Conflitos e Dilemas Éticos Vividos no Cuidado da Equipe de Saúde no Contexto Hospitalar”, que foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), CAAE nº 71618817.6.0000.0053, com parecer nº 2.227.332.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois para Minayo (2011), esta busca trabalhar com questões mais particulares; ela se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado. O que significa que este tipo de pesquisa envolve um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, que correspondem a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Os participantes da pesquisa foram cinco (05) enfermeiros que atuam no CC, tendo como critério de inclusão período superior a três meses atuando no setor e que estejam em atividade laboral, ou seja, aqueles que não estão de licença ou férias.

As informações foram coletadas nos meses de novembro e dezembro de 2019, por meio de entrevista semiestruturada, em uma unidade de CC de um hospital geral público, de grande porte, localizado no município de Feira de Santana, no estado da Bahia.

Inicialmente, ocorreu a exposição do tema do estudo e seus objetivos, como também foi realizado os esclarecimentos aos prováveis participantes do estudo, de forma clara e adequada, concedendo tempo para leitura, reflexão e assinatura do TCLE. Este abordou os desconfortos e riscos decorrentes da participação, além dos benefícios esperados e da garantia a plena liberdade de se recusarem a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa sem penalização alguma; além do sigilo, do anonimato e privacidade dos participantes em todas as fases da pesquisa.

Quanto aos riscos dos participantes, foram citados: no decorrer da entrevista os mesmos poderiam sentir vergonha ou constrangimentos com a realização de algumas perguntas, bem como cansaço em responder a entrevista e gasto de tempo dos mesmos. Caso isto viesse a ocorrer, poderia se interromper a entrevista ou adiá-la com o intuito de minimizar os danos ou qualquer prejuízo, porém não aconteceram intercorrências.

Quanto aos benefícios, o estudo contribuiu para a construção do conhecimento na área de saber, colaborando para formação não apenas das pesquisadoras, mas do meio acadêmico e científico, auxiliando na compreensão da equipe à cerca dos conflitos e dilemas éticos vivenciados por estes no gerenciamento do CC.

Assim, após o conhecimento das informações fornecidas pela pesquisadora, leitura e compreensão das informações contidas no TCLE, este foi assinado em duas cópias, uma que ficou um com o participante e outro com a pesquisadora, que estão arquivados no NIPES, sob a responsabilidade da orientadora do estudo, durante o período de cinco anos, juntamente com as entrevistas. Estes, serão destruídos após o período mencionado.

As entrevistas foram realizadas individualmente, em horários e locais sugeridos pelos próprios participantes. Contendo a seguinte questão de aproximação: O que você entende como conflito e dilema ético? E questões norteadoras: Como você percebe os conflitos e dilemas éticos vivenciados no gerenciamento do enfermeiro do CC?; Fale sobre um caso vivenciado de conflitos e dilemas éticos na tomada de decisão no gerenciamento do enfermeiro do CC; Quais as estratégias de enfrentamento utilizadas ao vivenciarem conflitos e dilemas éticos na tomada de decisão no gerenciamento do CC?

Posteriormente, estas foram transcritas na íntegra. A confidencialidade e o anonimato foram assegurados mediante uso de códigos, conforme a ordem em que aconteceram as entrevistas E1, E2, E3, E4 e E5, respectivamente. Seguindo as orientações éticas, contidas na Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012).

Os dados coletados, foram analisados através do método de análise de conteúdo de Bardin que afirma que este é um “conjunto de técnicas de análise das comunicações” (BARDIN, 2016, p. 37). Segundo a autora, “as diferentes fases da análise de conteúdo, organizam-se em torno de três polos cronológicos: pré-análise; exploração de material; tratamento dos resultados, a inferência e interpretação” (BARDIN, 2016, p. 121).

Assim, a análise dos dados obedeceu à seguinte ordem cronológica, segundo Bardin (2016): A pré-análise constituída pela fase de organização propriamente dita que correspondeu a um período de intuições, com o objetivo de tornar operacionais e sistematizar as ideias

iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas em um plano de análise. Que teve início com a escolha dos documentos que foram submetidos à análise, com a intenção de fundamentar o referencial teórico e a interpretação final. Nesse momento de análise foi realizada a regra de exaustividade, para não deixar de fora nenhum documento que demonstrasse apresentar importância para resposta que foi buscada.

Na etapa seguinte, ocorreu a exploração do material, fase de análise propriamente dita. “Considerada longa e fastidiosa, consiste essencialmente em operações de codificação” (saber a razão porquê analisa e explicitá-la, de modo que se possa saber como analisar) (BARDIN, 2016, p. 133).

Assim, a classificação dos dados foi operacionalizada, através da leitura exaustiva e repetida dos textos, para através desse exercício fazer uma apreensão das estruturas de relevância a partir dos documentos pesquisados.

Nessas estruturas estão contidas as ideias do autor, e com isso foram identificadas as áreas temáticas. A análise dos dados permitiu fazer uma reflexão sobre o material empírico e analítico, de forma que foi decomposto em categorias empíricas, utilizando os valores éticos e a legislação de enfermagem.

A outra etapa da análise de conteúdo, foi o tratamento dos resultados, a inferência e interpretação que foi realizada a propósitos dos objetivos do estudo (BARDIN, 2016).

Dessa forma, acreditamos no recurso da Nuvens de Palavras (NP) como artifício suplementar à análise de conteúdos que oferece envolvimento do pesquisador com proferimentos que configuram novos sentidos aos relatos.

Assim, foi utilizado um programa de computador que contou com a vantagem da codificação, organização e separação das informações, o que permitiu a localização de forma rápida de todo o segmento de texto utilizado na escrita qualitativa.

A partir do *corpus*, os segmentos de textos apresentados em cada classe foram obtidos das palavras estatisticamente significativas, permitindo que a análise qualitativa dos dados fosse realizada.

As NP são imagens usualmente apresentadas como ilustração à leitura superficial do senso comum. O tamanho de cada palavra indica sua frequência, admitida como *proxym* (procurador) da relevância de determinada temática (SURVEYGIZMO, 2012; SILVA, 2018) na totalidade de hipertextos.

Em paralelo, utilizamos o *Wordle*, um programa on-line que cria nuvens de palavras e indica aos participantes a utilização de outras possibilidades e recursos para desenvolver a análise dos dados (PRAIS; ROSA, 2017).

No presente estudo, as NP foram utilizadas como suporte à análise de conteúdo extraídos das entrevistas coletadas com os enfermeiros do CC, como forma de representar em figuras o que mais aparece nos relatos dos enfermeiros sobre conflitos e dilemas éticos vivenciados pelos enfermeiros na tomada de decisão para o gerenciamento no CC.

Para organização do resultado dessa estratégia, o programa informático organizou estas palavras, em várias cores e tamanhos, com base no número de menções feitas no texto.

Entretanto, no início, organizamos o resultado a partir das entrevistas dos participantes fazendo um levantamento das palavras em ordem de maior para menor frequência como demonstrado nas figuras a seguir: centro cirúrgico (12), legislação (07), cirurgia (05), conflitos (04), salas (03), paciente (02), horário das cirurgias (02), características cirúrgicas (02), equipe (02), discussões (02) e gerenciamento (02).



Todas as entrevistas foram digitadas para um arquivo de texto, destas entrevistas completas foram filtrados preposições, artigos, pronomes, entre outros elementos gramaticais de limitado valor simbólico à análise de conteúdo. Assim, as NP foram geradas a partir desse novo texto por meio de algoritmos da rede de internet *Wordart* que ao fim da coleta, agrupou 685 palavras com duas figuras.

Figura 1. Nuvem de palavras das entrevistas

Na figura 1 podemos observar o seu centro com a palavra da unidade onde foi realizado o estudo que é o CC, mas evidencia também, as palavras: legislação, salas, paciente, conflitos e cirurgias. O desenho de uma mala, tem o significado de que para trabalhar no CC faz-se necessário uma equipe multiprofissional e uma bagagem de conhecimentos, uma vez que se trata de uma unidade que atende pessoas em situações de urgências e emergências.

Na figura 2 obtivemos a comparação de palavras semelhantes ou expressões de palavras que mais se repetem.

A imagem apresenta a centralidade do CC e algumas palavras relevantes ao estudo, como: legislação, horário das cirurgias, características cirúrgicas, os conflitos, as discussões, as salas, a equipe, o paciente e gerenciamento. Porém, é importante ressaltar que em ambas figuras não aparece a palavra dilema.



Figura 2 Nuvem de palavras das entrevistas.

Assim, a utilização das NP configurou uma análise suplementar visualmente simples, que representam as palavras de maior frequência nos seguimentos de textos analisados como podem ser observadas nas figuras 1 e 2 das NP.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Os entrevistados foram cinco (05) enfermeiros que atuam no CC em período superior a três meses, que estavam em atividade laboral, ou seja, com exceção daqueles que estavam de férias ou licença, como medida de garantir a inclusão de profissionais que já vivenciou algum conflito ou dilema ético e dessa forma fossem atingidos os objetivos do estudo.

Estes, possuem faixa etária entre trinta e três a quarenta e nove anos de idade, entre eles, três são do sexo feminino e dois são do sexo masculino, e têm em média de sete a vinte e três anos de profissão. A carga horária de trabalho variou de 30 a 60 horas semanais. Dos entrevistados, três possuem outros vínculos empregatícios e quatro possuem especializações, sendo que as especializações destes, foram: Gerência de Sistema (01), Serviço de Saúde (01), Administração Hospitalar (01), Urgência e Emergência (02), Unidade de Terapia Intensiva (01), Metodologia de Ensino (01), em que apresenta respectivamente a especialidade e a quantidade de enfermeiros que são especialistas na denominação apresentada.

Para melhor compreensão da temática em questão: dos conflitos e dilemas éticos vivenciados pelos enfermeiros no gerenciamento no CC, foi desvelado a categoria e subcategorias empíricas sobre o título:

#### 4.2 CATEGORIA – GERENCIAMENTO DO CC PELO ENFERMEIRO

O exercício laboral do enfermeiro no gerenciamento do CC, é caracterizado como um conjunto de atividades, que entre outras ações se destacam o planejamento, organização, supervisão e avaliação de ações que tem como objetivo fornecer condições adequadas para o desenvolvimento do trabalho em equipe (SÁ MORORÓ *et al.*, 2017), de forma à subsidiar a qualidade na assistência prestada e segurança do paciente. Que são fatores dependentes das bases físicas, estruturais e tecnológicas, recursos humanos e inter-relações entre os membros da equipe do cenário apresentado.

Dessa forma, o papel do enfermeiro configura uma tarefa complexa, principalmente quando se volta para a administração dos conflitos e dilemas éticos vivenciados pela equipe e suas consequências, considerando o impacto direto na interação multiprofissional e a assistência prestada por estes.

Assim, a categoria dois trata do gerenciamento do CC que emergiu duas subcategorias: Subcategoria I – Estrutura física inadequada e a Subcategoria II – Falta de protocolos no CC.

##### Subcategoria I – Estrutura física inadequada

A falta de recursos materiais e estruturais, são algumas das principais causas desencadeadoras de conflitos éticos vivenciados no gerenciamento do CC.

O E2, relata a estrutura física com suporte insuficiente para atender a alta demanda que o hospital detém, como um fator relevante para eclosão dos conflitos éticos vivenciados pelos profissionais que atuam no CC, principalmente entre os enfermeiros e a equipe médica.

[...] em relação a quantidade de salas, [...] a gente tem hoje, por exemplo quatro salas apenas, com suporte para tudo e [...] um hospital desse porte, que recebe todos os tipos de cirurgias de outros municípios, e você acaba tendo um conflito muito grande, principalmente com a equipe médica [...] E2.

O E4, destaca e reforça essa falta de recursos e funcionamento, somado a superlotação e os diversos procedimentos cirúrgicos de diferentes complexidades, como situações que tornam o ambiente conflituoso e caótico.

[...] A gente lida diariamente com o caos, com salas que não funcionam, com SRPA superlotados, com as enfermarias superlotadas, com

as emergências, com as urgências, com as cirurgias eletivas. Então a gente tem uma infraestrutura extremamente complexa, [...] carente, [...] de tudo. [...] E é o tempo inteiro a gente vivendo em conflitos com a equipe médica, com a equipe técnica [...] E4.

A insuficiência de recursos estruturais e de equipamentos, resulta em superlotação. E essa somatória, configura fatores importantes no estímulo dos conflitos entre os membros da equipe. Causando assim, desgaste físico, emocional e social (JACQUES *et al.*, 2015), comprometendo a articulação dos profissionais, e refletindo de forma negativa na qualidade do gerenciamento e assistência prestada, desencadeando assim o caos.

As ações de enfermagem e dos profissionais de saúde como um todo, devem ser pautadas nos princípios do SUS, dessa forma a assistência integral aos indivíduos é de suma importância (SOUSA *et al.*, 2017). Porém, a inadequação do suporte técnico e estrutural fornecido no ambiente, favorece a descontinuação do cuidado, uma vez que estes têm como consequências conflitos de interesses entre os profissionais e refletem na falta de integração entre os membros da equipe.

#### Subcategoria II – Falta de protocolos no CC

A ausência de protocolos, leva a não padronização de ações no gerenciamento do CC, causando importantes conflitos e dilemas éticos.

O E4, relata que a falta de padronização das ações faz com que os enfermeiros busquem gerenciar e tomar decisões no CC, através da sua subjetividade e conhecimentos prévios adquiridos na academia, o que favorece o surgimento de confrontos com o ambiente laboral caótico.

[...] a gente vive o tempo inteiro os conflitos [...], a gente não tem uma certa padronização de ação, você busca mais o que você tem dentro de si, [...] você traz muito da parte acadêmica para implementar aqui. Então assim, é o seu, o seu eu se confrontando com a realidade que a gente tem aqui hoje, que é de caos [...] E4.

O atrito do profissional consigo mesmo e com a equipe, relacionado a falta de protocolos que padronizam as ações, é uma situação que limita o subsídio de suas atitudes às habilidades, valores e conhecimentos individuais, o que fomenta dilemas até mesmo os conflitos éticos. Considerando que as atividades gerenciais refletem diretamente na qualidade da assistência e segurança do paciente (GUTIERRES *et al.*, 2018).

Além de que, geralmente ocorre discrepâncias, relacionadas a comparação do que na literatura relata como ideal para um gerenciamento eficiente, com o que é disponibilizado na unidade de trabalho que o enfermeiro atua. Sendo assim, o recurso trazido da vida acadêmica não é horizontal, ou seja, contextualizado com a realidade que o hospital dispõe, demonstrando-se insuficiente e evidenciando a necessidade de protocolos específicos.

Diante disso, o somatório desses fatores é de extrema relevância na repercussão de sentimentos negativos que fortalecem ainda mais a desordem, o dilema ético e torna o ambiente ainda mais caótico com profissionais inseguros, com medos e dúvidas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo permitiu a ampliação do conhecimento acerca dos principais conflitos éticos vivenciados na prática hospitalar de enfermagem no gerenciamento do CC. Os relatos intermediaram a compreensão quanto as situações de conflitos e dilemas que são constantes e se relacionam com diversos agentes causadores, justificando a assiduidade das suas ocorrências.

Os dados coletados possibilitaram a notoriedade da ambiguidade existente na percepção dos enfermeiros, relacionado ao significado de dilema, em que na maioria das vezes foi confundido com conflito, o que restringiu os relatos sobre este, e delimitou o entendimento de como ele ocorre, o que representou a limitação da pesquisa.

Os resultados encontrados possibilitaram a associação da interrelação existente entre as informações técnicas científicas e a autonomia profissional, ou seja, quanto mais ampliado o conhecimento mais o enfermeiro consegue exercer com autonomia as suas ações, o que foi apontado como crucial para obter posturas eficientes e corretas diante das situações conflituosas e dilemáticas.

Diante do contexto, foi perceptível que os profissionais enfermeiros, estão expostos a um ambiente laboral hostil e de estresse constante e esse conjunto de situações favorecem um gerenciamento mais complexo, além de afetar a comunicação da equipe, podendo gerar a descontinuidade do cuidado.

Com isso, conclui-se que a pesquisa contribuiu de forma significativa para o conhecimento e compreensão dos principais conflitos e dilemas éticos vivenciados no gerenciamento do CC.

Agregando informações ao leque de conhecimentos na área de enfermagem e demonstrando a importância de tratar esses embates éticos desde a vida acadêmica, com a finalidade de formar profissionais mais preparados para lidar e gerenciar os conflitos e dilemas que serão expostos.

## REFERÊNCIAS

ASSIS, D. S., *et al.* Conflitos éticos vivenciado pelo enfermeiro no centro cirúrgico frente a tomada de decisão. **Convibra: gestão, educação e promoção da saúde**, v.6, p. 13081-13093, 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 279 p. 2016.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos**. Resolução 466/2012, Brasília- DF, 2012.

Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. **Conselho federal de Enfermagem**. Brasília, 2017.

COPELLI, Fernanda Hannah da Silva *et al.* Gerência do cuidado e governança de enfermagem em uma maternidade: teoria fundamentada. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 70, n. 6, 2017.

DA SILVA, Flávia da Giendruczak *et al.* Análise de eventos adversos em um centro cirúrgico ambulatorial. **Rev. Sobecc**, v. 20, n. 4, p. 202-9, 2015.

GOMES, L. C., DUTRA, K. E., PEREIRA, S. L. A. O enfermeiro no gerenciamento do centro cirúrgico. **Revista Eletrônica da Faculdade Metodista Granbery**, n. 16, 2014.

GUTIERRES, Larissa de Siqueira *et al.* Good practices for patient safety in the operating room: nurses' recommendations. **Revista Brasileira De Enfermagem**, v. 71, p. 2775-2782, 2018.

JACQUES, João Paulo Belini *et al.* Geradores de estresse para os trabalhadores de enfermagem de centro cirúrgico. **Semina: Ciências Biológicas e da Saúde**, v. 36, n. 1Supl, p. 25-32, 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2011.

OLIVEIRA, M. A. N., SANTA ROSA, D. O. Conflitos e dilemas éticos: vivências de enfermeiras no centro cirúrgico. **Revista Baiana de Enfermagem**. Salvador, v. 30, n. 1, p. 344-355, 2016.

OLIVEIRA, M. A. N.; SANTA ROSA, D. O. Conflitos e dilemas éticos vivenciados pelo enfermeiro no cuidado perioperatório. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 14, n. 2, p. 1149-1156, 2015.

PRAIS, Jacqueline Lidiane de Souza; ROSA, Vanderley Flor da. Nuvem de palavras e mapa conceitual: estratégias e recursos tecnológicos na prática pedagógica. **Nuances: estudos sobre Educação, Presidente Prudente-SP**, v. 28, n. 1, p. 201-219, Jan./Abr. 2017. ISSN: 2236-0441 DOI: 10.14572/nuances. v28i1.4833.

SÁ MORORÓ, Deborah Dinorah de *et al.* Análise conceitual da gestão do cuidado em enfermagem no âmbito hospitalar. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 30, n. 3, p. 323-332, 2017.

SANTOS, J. L. G., *et al.* Estratégias utilizadas pelos enfermeiros para promover o trabalho em equipe em um serviço de emergência. **Revista gaúcha de enfermagem**. Porto Alegre, v. 37, n. 1, p. 76-82, 2016.

SILVA, F. G., *et al.* Universidade em Movimento: Educação, Diversidade e Práticas Inclusivas. A ética e a moral na assistência de enfermagem. **Revista Includere**, v. 3, n.1, 2017.

SILVA, Paulo R. Vasconcellos. Análise de conteúdo de nuvens de palavras produzidas na comunidade virtual "hepatite c. SIPEQ. **Pesquisa qualitativa na educação e nas ciências em debate**. V seminário internacional de estudos e pesquisas qualitativas. Foz do Iguaçu, 2018.

SOARES, Mirelle Inacio *et al.* Nurses' managerial knowledge in the hospital setting. **Rev Bras Enferm**, v. 69, n. 4, p. 631-7, 2016.

SOUSA, Solange Meira de, *et al.* Cuidado integral: desafio na atuação do enfermeiro. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, n. 3, p. 504-510, 2017.



SURVEYGIZMO. Using Word Clouds To Present Your Qualitative Data. 2012. Sandy McKee. Disponível em: <<https://sepq.org.br/eventos/vsipeq/documentos/53636490710/20>>. Acesso em: 11 de maio de 2020.

TREVISO, Patricia., *et al.* Competências do enfermeiro na gestão do cuidado. **Revista de Administração em Saúde**. São Paulo, v. 17, n. 69, 2017.