

# ANÁLISE DO PROCESSO DE PASSAGEM DE PLANTÃO EM UMA UNIDADE DE INTERNAÇÃO PEDIÁTRICA

ANALYSIS OF THE PROCESS OF SHIFT REPORT AT AN UNIT OF PEDIATRIC HOSPITAL

ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRANSICIÓN DE PLANTÓN EN UNA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICO

Wender Rodrigues Teodoro<sup>1</sup>  
Lori Anisia Martins de Aquino<sup>2</sup>

## RESUMO

O objetivo com este trabalho foi analisar o processo de passagem de plantão em uma unidade de internação, identificando quais são os métodos utilizados, o que é informado pelos membros da equipe, o que eles consideram importante informar e os aspectos positivos do processo. Trata-se de um estudo qualitativo-quantitativo cuja amostra foi constituída por 28 profissionais de enfermagem de uma unidade de internação pediátrica. Na coleta de dados, foi utilizado um questionário composto por uma abordagem inicial para identificação das características do sujeito seguida de questões abertas e de múltipla escolha. Foi identificado que toda a equipe utiliza a linguagem verbal falada, aliada à linguagem verbal escrita. Notou-se que o tema *Intercorrências* é comum e de grande incidência entre os assuntos informados durante o processo. Verificou-se que existem muitas questões relacionadas aos clientes que são consideradas importantes e que deveriam ser abordadas pela equipe de enfermagem na passagem de plantão, todavia não o são. Em relação aos aspectos positivos do processo, foi destacada, com maior incidência, a continuidade da assistência pelos enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Identificou-se, ainda, que os profissionais de enfermagem consideram importante vários assuntos que não são abordados durante a passagem de plantão. Conclui-se que o processo de passagem de plantão é uma maneira eficiente para a troca de informações entre os membros da equipe de trabalho, porém existem muitos assuntos que são considerados importantes, mas não são transmitidos pelos profissionais.

**Palavras-chave:** Comunicação; Enfermagem Pediátrica; Enfermagem; Cuidados de Enfermagem

## ABSTRACT

This study aims to examine the shift handover process in a hospital unit, to identify its methods, the sort of information passed over to the team, what is considered relevant to be informed, and the process positive aspects. This is a qualitative and quantitative study whose sample consisted of 28 nurses in a pediatric unit. Data was collected via questionnaire with an initial approach to identify the characteristics of the subject, followed by open questions and multiple choices questions. It was observed that the whole team uses verbal language along with writing language. The subject *intercurrence* is common and presents a high frequency among the subjects originated throughout the process. We noticed that many issues considered important by customers and that should be addressed by the nursing staff on shift report are not conveyed. In relation to the positive aspects of the process it was highlighted, emphatically, the nurses, technicians and auxiliaries continued care. It was also identified that several issues considered important by the nurses are not addressed during shift change. We conclude that the shift change report is an efficient method to the exchange of information among members of the team work. However there are many issues that are considered important but are not transmitted by the professionals.

**Key words:** Communication; Pediatric Nursing; Nursing; Nursing Care.

## RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo analizar el proceso de transición de la guardia de una unidad de internación, identificando los métodos utilizados, la información que transmiten los miembros del equipo, qué información consideran importante y los aspectos positivos del proceso. Se trata de un estudio cualitativo y cuantitativo cuya muestra consistió en 28 enfermeras de una unidad pediátrica. Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario enfocando primero las características de los profesionales y siguiendo con preguntas abiertas y de opción múltiple. Se identificó que el equipo utiliza el lenguaje verbal y el lenguaje escrito. Se señaló que el tema *Intercurrencias* es común y de gran incidencia entre los asuntos relatados durante todo el proceso. Se constató que hay varias cuestiones importantes relacionadas con los clientes que deberían ser tratadas por el equipo de enfermería en el cambio de guardia. En relación a los aspectos positivos del proceso se realizó la continuidad de la atención de los enfermeros, técnicos y auxiliares de enfermería. También se observó que hay varios asuntos relevantes para los profesionales que no son enfocados durante el cambio de guardia. Se concluye que en este proceso se intercambia información entre los miembros del equipo de trabajo de forma eficiente. Sin embargo, hay muchos asuntos considerados importantes que los profesionales no transmiten.

**Palabras clave:** Comunicación; Enfermería Pediátrica; Enfermería; Atención de Enfermería.

<sup>1</sup> Enfermeiro. Bacharel em Enfermagem. Secretaria Municipal de Saúde de Catalão-GO.

<sup>2</sup> Enfermeira. Mestre em Educação. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).  
Endereço para correspondência – Wender Rodrigues Teodoro: Rua Estrela Dalva, 859, Jardim Brasília, Uberlândia-MG. CEP 38401-428.  
E-mail: wenderteodoro@gmail.com

## INTRODUÇÃO

A comunicação consiste em um processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas, sendo que as próprias mensagens e o modo como se dá seu intercâmbio exercem influência no comportamento das pessoas envolvidas. O processo de comunicação pode ser verbal, por meio da linguagem escrita e falada, e não verbal, por manifestações de comportamento não expressas por palavras.<sup>1</sup>

Para a enfermagem, a comunicação verbal é de extrema importância, pois garante a continuidade dos cuidados e registra a assistência prestada aos pacientes.<sup>2</sup> A passagem de plantão é o momento em que a equipe de enfermagem se reúne para analisar o estado de saúde de cada paciente e informar as alterações ocorridas com os mesmos durante o turno e atualizar o plano de cuidados.<sup>3</sup> Neste processo podem ser adotadas várias formas de comunicação, porém, as mais comuns são a escrita e principalmente a linguagem falada.<sup>2</sup>

A expressão “passagem de plantão” é empregada para designar o momento em que a equipe de enfermagem se reúne para analisar o estado de saúde de cada paciente, informar as alterações ocorridas com eles durante o turno, além de discutir se há necessidade de modificar o plano de cuidados.<sup>3</sup>

A passagem de plantão é uma atividade que oferece possibilidades para identificar problemas singulares de cada paciente; é nela que se definem as necessidades para os planejamentos e execução de medidas de enfermagem que tornam possível a eficácia do tratamento.<sup>4</sup>

O processo de comunicação, na enfermagem, pode ocorrer de várias formas, mas a comunicação verbal é a forma predominantemente mais utilizada para transmitir os fatos e as intercorrências durante a assistência ao paciente. O procedimento de passagem de plantão é uma das situações em que se verificam as maiores incidências de forma verbal de comunicação em enfermagem. É nele que ocorre um grande volume de trocas de informações sobre a assistência prestada. Esse procedimento é tido como o ponto de união das mensagens necessárias para direcionar o trabalho a ser desenvolvido. A razão da existência da reunião de passagem de plantão está no fato de a assistência de enfermagem ser prestada continuamente no hospital, interligando-se por turnos, com mudança de equipes assistenciais.<sup>5</sup>

A prática da enfermagem envolve o conhecimento e a habilidade de comunicação, cabendo ao enfermeiro saber comunicar-se com todos os membros da equipe que ele coordena.<sup>5</sup> Dessa forma, o processo de comunicação é uma competência necessária aos profissionais de enfermagem, os quais devem estar atentos aos conteúdos informativos e aos resultados do processo de comunicação.<sup>1</sup>

A realização deste trabalho foi motivada em virtude da vivência, como aluno, durante a realização dos estágios

curriculares do curso de graduação em enfermagem nas diversas unidades do Hospital de Clínicas de Uberlândia (HCU). Nesse contexto, foi possível observar que, na mesma instituição hospitalar, existem diferentes formas de passagem de plantão. Dentre elas, podem ser citadas como exemplos:

- Em algumas unidades, a passagem de plantão é realizada ao lado do leito; enquanto em outras é feita em sala de reuniões.
- Em algumas passagens de plantão, são abordados apenas os pacientes que tiveram intercorrências durante aquele turno de trabalho; enquanto em outras o estado de todos os pacientes da unidade é abordado.
- Em algumas unidades, a passagem de plantão acontece com a participação simultânea de todos os membros da equipe de enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem); em outras unidades, entretanto, são feitas passagens de plantão distintas, uma envolvendo somente os enfermeiros e outra, somente os técnicos e auxiliares de enfermagem.
- Os métodos utilizados na passagem de plantão também variam de uma unidade para outra. Em algumas delas, é feita somente por meio da linguagem falada; em outras, somente pela escrita; e há também aquelas em que são utilizadas ambas as formas de linguagem.

Nesta pesquisa, teve-se como guia as seguintes questões norteadoras: *Como deve ser o processo de passagem de plantão da enfermagem? Como fazer desse processo, um instrumento voltado para a melhoria do cuidado?*

Diante da diversidade de formas de passagem de plantão observadas, com a intenção de analisar o processo de passagem de plantão em uma unidade de internação do Hospital de Clínicas de Uberlândia, foram traçados os seguintes objetivos para este estudo:

- identificar quais são os métodos utilizados pelos profissionais das diferentes categorias de enfermagem para realizarem a passagem de plantão;
- investigar o que a equipe de enfermagem informa aos colegas durante a passagem de plantão;
- investigar o que a equipe de enfermagem considera ser importante abordar no processo de passagem de plantão;
- identificar quais são, na percepção da equipe de enfermagem, os aspectos positivos da passagem de plantão.

A importância deste estudo baseia-se na relevância do assunto para a prática da assistência de enfermagem, haja vista que a realização de uma passagem de plantão de ótima qualidade possibilita o cuidado contínuo ao cliente, ao mesmo tempo em que permite e facilita a avaliação e a qualificação da assistência prestada.

## TRAJETORIA METODOLOGICA

### Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada na unidade de internação pediátrica do Hospital de Clínicas de Uberlândia (HCU). A equipe de Enfermagem desse setor é composta por 70 funcionários, sendo 6 enfermeiros, 33 técnicos de enfermagem e 31 auxiliares de enfermagem.

### Tipo de pesquisa

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de campo, de caráter transversal e exploratório, utilizada com o objetivo de conseguir informações e conhecimentos sobre um problema para o qual se procura uma resposta.<sup>6</sup>

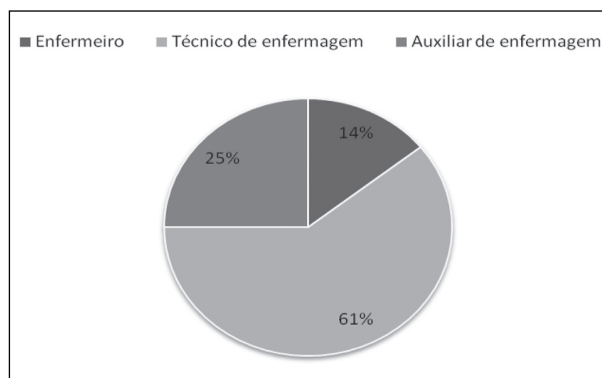
A análise ocorreu de acordo com a natureza dos dados obtidos de forma qualitativa e quantitativa. As respostas dadas à questão aberta número 1 foram categorizadas utilizando os itens disponibilizados na questão 3: *Sinais vitais; Realização de exames; Intercorrências do paciente; Cuidados de enfermagem prestados; Dietas; Eliminações; Condições de sono; Medicamentos utilizados; Estado emocional do paciente; Informações sobre o acompanhante; e Outras informações.* As questões fechadas 2 e 3 foram analisadas utilizando estatística simples. Já as respostas à questão aberta 4 foram agrupadas nas categorias: *Continuidade da assistência; Qualidade da assistência; Segurança do profissional, Segurança do paciente; Interesse dos outros profissionais; e Não respondeu adequadamente.*

### Amostra

A população-alvo e a amostra da pesquisa foram os profissionais de enfermagem, incluindo os enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem, lotados no setor eleito para participar do estudo e que aceitaram participar da pesquisa.

Apesar de a população ser de 70 sujeitos, a amostra final foi composta por 28, que aceitaram participar do estudo. A sua caracterização será apresentada na forma de tabelas e gráficos que seguem.

**GRÁFICO 1 – Distribuição dos sujeitos segundo a categoria profissional – Uberlândia – 2007**



O GRÁF. 1 mostra que 61% da equipe de enfermagem que compôs a amostra da pesquisa é formada por técnicos de enfermagem, correspondendo à maior parcela (17 funcionários); 25% são auxiliares de enfermagem (7 funcionários); e 14% são enfermeiros (4 funcionários).

Como mostra a TAB. 1, a maior parte da equipe de enfermagem trabalha na profissão há mais de nove anos (54%); uma pequena parcela trabalha há menos de um ano (4%); e o restante da amostra apresenta a mesma distribuição para as categorias de um a quatro anos e de cinco a nove anos, ou seja, ambas equivalem a 21% da amostra pesquisada.

Ao analisar cada uma das categorias profissionais, pode-se perceber que em todas elas predominam os funcionários com mais de nove anos de profissão. Entre os enfermeiros e os auxiliares de enfermagem, fica evidente que existe uma lacuna no tempo de profissão, de tal forma que 25% dos enfermeiros e 17% dos auxiliares têm uma experiência de um a quatro anos; nenhum desses funcionários relatou que era profissional da enfermagem há menos de um ano, ou de cinco a nove anos. Por outro lado, entre os técnicos de enfermagem, verifica-se a continuidade na distribuição do tempo de profissão; a menor parcela (6%) tem menos de um ano de experiência; 24% dos técnicos já trabalham na enfermagem há um tempo que vai de um a quatro anos; e, de forma equivalente, 35% trabalham de cinco a nove anos e há mais de nove anos.

**TABELA 1 – Número e percentagem de sujeitos segundo a categoria profissional e o tempo de profissão – Uberlândia – 2007**

Categoria profissional	Enfermeiro (n=4)		Técnico (n=17)		Auxiliar (n=7)		Equipe de enfermagem (n=28)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Tempo de profissão								
Menos de 1 ano	0	0	1	6	0	0	1	4
1 a 4 anos	1	25	4	24	1	17	6	21
5 a 9 anos	0	0	6	35	0	0	6	21
Mais de 9 anos	3	75	6	35	6	86	15	54
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

### Instrumento para coleta de dados

A coleta de dados ocorreu por meio de um questionário, composto de uma abordagem inicial para identificação das características do sujeito, seguida de questões de múltipla escolha e questões abertas, com o objetivo de identificar as impressões dos profissionais de enfermagem diante do problema proposto pelo estudo. O questionário foi elaborado partindo-se do princípio de que ele é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas e requer a observância de normas precisas a fim de aumentar sua eficácia e validade.<sup>6</sup> O conteúdo das perguntas do questionário foi elaborado com base na vivência dos pesquisadores.

### Procedimento para coleta de dados

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Uberlândia. Os sujeitos participaram voluntariamente da pesquisa após receberem todas as informações relacionadas ao estudo e assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O questionário foi aplicado pelo pesquisador, que compareceu ao setor durante dois dias úteis consecutivos, no período da manhã, tarde, noites pares e noites ímpares, no final de cada turno de trabalho, a fim de abordar o maior número possível de funcionários e de forma a não excluir aqueles que estivessem de folga na escala de serviço.

### APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

As respostas às questões colocadas no questionário foram analisadas de acordo com a natureza das informações qualitativas e quantitativas obtidas. Essas informações foram lidas exaustivamente pelo pesquisador e agrupadas em categorias, segundo a similaridade do conteúdo de cada uma delas. Essas categorias representam formas de concretização e de organização do processo construtivo-interpretativo que permitem seu desenvolvimento por meio de núcleos de significação teórica portadores de certa estabilidade. Sem categorias, a processualidade pode-se desfigurar diante da falta de organização do processo construtivo.<sup>7</sup>

A primeira questão abordada teve por finalidade identificar o que os profissionais de enfermagem de uma unidade de internação pediátrica costumam informar aos seus pares durante a passagem de plantão. Trata-se de uma questão aberta, na qual as categorias foram definidas de acordo com os itens apresentados na questão 3, que indagava o que o profissional considera importante informar durante a passagem de plantão. As respostas foram agrupadas de acordo com a categoria profissional, conforme demonstrado na TAB. 2:

**TABELA 2 – Número e percentagem de respostas apresentadas pelos enfermeiros à questão: O que você informa aos outros membros da equipe de enfermagem durante sua passagem de plantão? – Uberlândia – 2007**

Enfermeiros Respostas	Número	%
Intercorrências	4	100
Quadro clínico	1	25
Informações burocráticas	1	25
Necessidade de materiais	1	25

Conforme representado na TAB. 2, as *Intercorrências* são informadas por todos os enfermeiros, independentemente do seu tempo de experiência profissional. Por outro lado, apenas um enfermeiro (25%), que exerce a profissão há mais de dez anos, destacou que durante a passagem de plantão transmite aos outros o *quadro clínico* do paciente, as *informações burocráticas* do setor, incluindo informações sobre a equipe de enfermagem e os acompanhantes das crianças, bem como a *necessidade de materiais*. Diante do observado, pode-se verificar que a passagem de plantão não é utilizada apenas para tratar de questões relativas aos clientes, mas também daquelas inerentes ao bom funcionamento do setor. Esse resultado vem ao encontro de outros apontados em estudo realizado no Brasil na década de 1980 que referem ser a passagem de plantão um dos canais de comunicação utilizado pela equipe de enfermagem.<sup>8</sup>

**TABELA 3 – Número e percentagem de respostas apresentadas pelos técnicos de enfermagem à questão: O que você informa aos outros membros da equipe de enfermagem durante a sua passagem de plantão? – Uberlândia – 2007**

Técnicos de enfermagem Respostas	Número	%
Intercorrências	14	82
Medicamentos em uso	4	24
Cuidados prestados	4	24
Realização de exames	4	24
Dieta	3	18
Procedimentos a realizar	2	12
Diagnóstico médico	2	12
Informações sobre acompanhante	2	12
Quadro clínico	1	6
Altas e óbitos	1	6
Estado emocional	1	6

De acordo com o que se observa na TAB. 3, a categoria de resposta de maior incidência entre os técnicos de enfermagem foi *Intercorrências* (82%), enquanto as que menos apareceram foram *Quadro clínico, Altas e óbitos e Estado emocional* (6%). Já as categorias *Procedimentos a serem realizados* e *Cuidados prestados* foram informadas por apenas 12% e 24% dos funcionários, respectivamente. Essas categorias acabam interferindo na continuidade da assistência a ser prestada, haja vista que os profissionais que iniciarão o trabalho não saberão o que já foi ou o que deverá ser realizado.

A categoria *Intercorrências* só deixou de ser citada por três dos funcionários pesquisados. Um deles possui um tempo de experiência profissional inferior a um ano e relatou que, durante a passagem de plantão, informa apenas os *Procedimentos a serem realizados*. Os outros dois participantes possuem experiência superior a dez anos de profissão. Um deles informou que os *Medicamentos em uso, o Diagnóstico médico e a Dieta*. O outro participante da pesquisa disse informar o *Quadro clínico e as Informações sobre acompanhante* durante sua passagem de plantão. A omissão dessa informação, principalmente pelos profissionais com experiência superior a dez anos, não é justificada, uma vez que as intercorrências com o paciente constituem um fato extremamente importante para o profissional que está recebendo o plantão, pois suas ações deverão ser conduzidas no sentido de evitar a ocorrência de um novo evento.

**TABELA 4 – Número e percentagem de respostas apresentadas pelos auxiliares de enfermagem à questão: O que você informa aos outros membros da equipe de enfermagem durante a sua passagem de plantão? – Uberlândia – 2007**

Auxiliares de enfermagem Respostas	Número	%
"Tudo" o que aconteceu durante o plantão	4	67
Intercorrências	2	33
Cuidados prestados	1	17
Procedimentos a serem realizados	1	17
Outros	1	17

Como mostra a TAB. 4, dentre os participantes, quatro auxiliares de enfermagem (67%), todos com mais de nove anos de profissão, responderam à questão de forma muito ampla, de modo que não foi possível enquadrá-las em nenhuma outra categoria. Apenas 33% dizem informar as *Intercorrências*. A categoria *Outros* foi adicionada diante da resposta dada por

um auxiliar de enfermagem, com mais de dez anos de profissão, que respondeu: *Chegar mais cedo para receber um bom plantão*, o que revela que houve falha no processo de comunicação, no qual a mensagem emitida não foi adequadamente compreendida pelo receptor.

Ao se fazer um paralelo entre as respostas das três categorias profissionais, verifica-se que, em relação aos enfermeiros, evidencia-se que o tempo de profissão não interferiu de forma significativa nas respostas e que a quantidade de assuntos abordados é menor, quando comparada às dos técnicos de enfermagem. Um dos enfermeiros, com mais de nove anos de profissão, destaca-se por dizer que aproveitava o momento para tratar de assuntos inerentes ao setor, mas não relacionados diretamente à assistência ao cliente.

De forma distinta, os técnicos de enfermagem, provavelmente por estarem diretamente envolvidos na assistência, abordaram uma quantidade maior de assuntos. Com base nessa quantidade de assuntos, o que se verifica é que alguns profissionais passavam um plantão detalhado e que outros o faziam de forma bastante sucinta, independentemente do tempo de profissão de cada um deles. Além disso, apresentam maiores detalhes quando comparados com os auxiliares de enfermagem, principalmente em relação às questões que exigem maior qualificação – por exemplo, as medicações.

Já em relação aos auxiliares de enfermagem, verifica-se que as respostas da maioria deles são muito gerais, voltadas para os cuidados diretos ao paciente, o que permite inferir que não existe entre eles um método preestabelecido para a passagem de plantão.

Em outro estudo realizado no Reino Unido na década de 1990, as informações que mais frequentemente apareceram estavam ligadas à comunicação, à movimentação, à eliminação, a medicações e ao tratamento médico.<sup>9</sup> Além dessas, o estado psicológico familiar do paciente e as intervenções de enfermagem foram as informações de maior ocorrência em um estudo realizado na Inglaterra.<sup>10</sup> Quando comparadas com este estudo, nota-se que existem algumas divergências em relação às informações transmitidas, haja vista que foi identificada maior frequência de informações relacionadas à intercorrências e nenhuma citação relativa ao estado psicológico familiar e à comunicação, merecendo, portanto, outras investigações, uma vez que existem poucos estudos nacionais que tratam do assunto e a assistência de enfermagem no Brasil tem diferenças da prestada nos países onde foram realizados os estudos citados.

A segunda pergunta do questionário refere-se à forma utilizada pelos sujeitos para fazer a passagem de plantão. Essa é uma questão fechada cujos dados foram analisados por estatística simples. As respostas foram apresentadas de acordo com a categoria profissional.

**TABELA 5 – Número e percentagem de respostas dos enfermeiros segundo a forma de comunicação utilizada na passagem de plantão – Uberlândia – 2007**

Enfermeiros Respostas	Número	%
Oral e escrita	4	100
Oral	0	0
Escrita	0	0
Outra	2	50

Como revelado na TAB. 5, todos os enfermeiros do setor (100%) utilizam a comunicação verbal escrita e falada para transmitir a passagem de plantão. Esse resultado confirma o exposto na literatura, que diz ser o procedimento de passagem de plantão uma das situações em que se verificam as maiores incidências da forma verbal de comunicação em enfermagem.<sup>5</sup> Dois enfermeiros (50%), um com mais de nove anos e outro entre um e quatro anos de profissão, marcaram também a opção *Outra*. Ambos especificaram essa opção como “Passagem de plantão na beira do leito”, que consiste na passagem das informações ao outro colega de equipe, dentro da enfermaria, DNA presença do paciente e, portanto, utilizando a linguagem verbal falada.

**TABELA 6 – Número e percentagem de respostas dos técnicos de enfermagem segundo a forma de comunicação utilizada na passagem de plantão – Uberlândia – 2007**

Técnicos de enfermagem Respostas	Número	%
Oral e escrita	10	59
Oral	7	41
Escrita	0	0
Outra	0	0

Conforme a TAB. 6, a maior parte (59%) da equipe utiliza a comunicação verbal falada e escrita, enquanto o restante (41%) utiliza somente a comunicação verbal falada.

**TABELA 7 – Número e percentagem de respostas dos auxiliares de enfermagem segundo a forma de comunicação utilizada na passagem de plantão – Uberlândia – 2007**

Auxiliares de enfermagem Respostas	Número	%
Oral e escrita	4	57
Oral	3	43
Escrita	0	0
Outra	0	0

Na TAB. 7, pode-se notar que 57% da equipe utiliza a comunicação verbal escrita e falada e 43% utiliza somente a comunicação verbal falada.

Diante do exposto em relação a essa questão, verifica-se que é comum às três categorias profissionais a comunicação na forma verbal, seja na forma falada ou escrita e falada. Em estudo realizado por Yamamoto *et al.* (2009), foi identificado que na passagem de plantão é utilizada a linguagem verbal falada ou na linguagem verbal escrita.<sup>11</sup> Já em outro trabalho, o plantão é informado apenas verbalmente.<sup>12</sup> Em nosso estudo, houve o predomínio do uso da comunicação escrita e falada, forma que diminui a possibilidade da omissão de questões importantes, que poderiam ser esquecidas caso fosse utilizada somente a comunicação verbal falada.

O objetivo com a terceira questão foi identificar o que os profissionais de enfermagem consideram importante informar aos outros membros da equipe durante a passagem de plantão. Trata-se de uma questão de múltipla escolha em que foram fornecidos dez assuntos que poderiam ser abordados durante a passagem de plantão, com a opção de acrescentar outro que não tivesse sido citado e que o sujeito considerasse importante; além disso, em cada assunto o profissional tinha a possibilidade de especificar as informações. Na análise desses dados foi utilizada estatística simples e as informações que foram especificadas foram apresentadas. As respostas foram agrupadas de acordo com a categoria profissional:

**TABELA 8 – Número e percentagem de respostas dos enfermeiros segundo as informações que consideram importantes durante a passagem de plantão – Uberlândia – 2007**

Enfermeiros Informações	Número	%
Sinais vitais	4	100
Intercorrências do paciente	4	100
Condições de sono	4	100
Estado emocional do paciente	4	100
Informações sobre o acompanhante	4	100
Realização de exames	3	75
Cuidados de enfermagem prestados	3	75
Dietas	3	75
Eliminações	3	75
Medicamentos utilizados	3	75
Outras informações	3	75

Conforme a TAB. 8, todos os enfermeiros (100%) consideraram importante informar durante a passagem de plantão: *Sinais vitais*, *Intercorrências do paciente*, *Condições de sono*, *Estado emocional do paciente* e *Informações sobre o acompanhante*. Quanto ao assunto *Sinais vitais*, todos os enfermeiros consideraram importante mencionar as alterações que acontecem no decorrer do plantão. Em relação às *Intercorrências do paciente*, somente o enfermeiro com tempo de profissão de um a quatro anos especificou quais intercorrências devem ser mencionadas e citou: febre, parada e crise convulsiva. Quanto às *Condições de sono*, todos se referiram às alterações ocorridas. O *Estado emocional do paciente* foi informado por todos os enfermeiros, quando a criança apresenta ansiedade, irritabilidade e depressão. As *informações sobre o acompanhante*, na opinião do enfermeiro com tempo de profissão de um a quatro anos, deve ser voltada para a interação com a equipe; já os enfermeiros com mais de nove anos de profissão acham importante mencionar a interação do acompanhante com a criança e as alterações no comportamento social.

Em relação à *Realização de exames*, *Cuidados de enfermagem prestados*, *Dietas*, *Eliminações* e *medicamentos utilizados* foram destacados por 75% da amostra. Quanto ao assunto *Realização de exames*, os enfermeiros disseram que era importante informar o tipo e o resultado do exame. Os *Cuidados de enfermagem prestados* foram destacados como relevantes na passagem de plantão, quando precisam de atenção especial do enfermeiro. Em relação às *Dietas*, os enfermeiros destacaram questões como aceitação, suspensão, via de administração e jejum. Já em relação às *Eliminações*, o enfermeiro com tempo de profissão de um a quatro anos destacou questões como: densidade urinária, pH, aspecto e volume; os outros dois enfermeiros destacaram: sudorese, alteração na quantidade e aspecto das eliminações. Quanto ao item *Medicamentos utilizados*, o enfermeiro com tempo de profissão de um a quatro anos relatou a importância de abordar os quimioterápicos e as drogas vasoativas; os enfermeiros com mais de dez anos destacaram a importância dos medicamentos especiais, com efeitos adversos ou de risco, e os antibióticos.

Três dos funcionários (75%), além dos pontos sugeridos pelo questionário, adicionaram mais algumas informações que podem ser abordadas na passagem de plantão. O enfermeiro com um a quatro anos de profissão adicionou: "Problemas com falta de funcionários e com a equipe". Outro enfermeiro, com mais de dez anos de experiência profissional, acrescentou: "Choro, hipo e hiperatividade e socialização". Outro enfermeiro, também com o mesmo tempo de profissão, adicionou: "Questões relativas a materiais, equipamentos, pessoal e capacitação".

Ao comparar as respostas dos enfermeiros com os questionamentos a respeito do que eles informavam em sua passagem de plantão e do que eles consideravam

importante informar na passagem de plantão, pode-se observar que houve uma sobreposição e, ao mesmo tempo, uma discrepância de respostas. Os enfermeiros, ao responderem à primeira questão, disseram que informavam em sua passagem de plantão apenas as *Intercorrências*, o *Quadro clínico*, as *Informações burocráticas* e a *Necessidade de materiais*, conforme exposto na TAB. 2. Essas respostas não estão de acordo com o que foi respondido pelos mesmos enfermeiros à pergunta 3, na qual eles assinalaram, além do que foi colocado na TAB. 2, uma gama muito maior de informações que consideraram importantes (TAB. 8).

**TABELA 9 – Número e percentagem de respostas dos técnicos de enfermagem segundo as informações que consideram importantes durante a passagem de plantão – Uberlândia – 2007**

Técnicos de enfermagem Informações	Número	%
Intercorrências do paciente	15	88
Realização de exames	15	88
Sinais vitais	15	88
Eliminações	13	76
Dietas	13	76
Cuidados de enfermagem prestados	12	71
Medicamentos utilizados	12	71
Estado emocional do paciente	12	71
Informações sobre o acompanhante	12	71
Condições de sono	11	65
Outras informações	5	29

Conforme apresenta a TAB. 9, a maioria (88%) dos técnicos de enfermagem considera importante informar durante a passagem de plantão: *Intercorrências do paciente*, *Realização de exames*, e *Sinais vitais*. Em relação ao assunto *Intercorrências do paciente*, foram citados: cianose, arritmias, parada cardiorrespiratória, hemotransfusão e passagem de sonda. Quanto à *Realização de exames*, o tipo de exame foi tido como importante. Já em relação ao assunto *Sinais vitais*, todos eles destacaram a importância das alterações.

As informações *Eliminações* e *Dietas* foram assinaladas por 13 técnicos de enfermagem (76%). Quanto às *Dietas*, foram citadas como informações importantes que devem ser comunicadas na passagem de plantão: interrupção, jejum, vazão da dieta e horário de administração, aceitação, quantidade e intervalo. Já

em relação às *Eliminações*, foram evidenciados os itens aspecto, frequência e quantidade.

Os itens *Cuidados de enfermagem prestados*, *Medicamentos utilizados*, *Estado emocional do paciente* e *Informações sobre o acompanhante* apresentaram a mesma frequência (71%) de citações pelos participantes da pesquisa. Os *Cuidados de enfermagem prestados* citados pelos profissionais com um a quatro anos de profissão foram: nebulização, passagem de sonda, acesso venoso e curativo; os sujeitos com cinco a nove anos de profissão citaram: aspiração, banho, mudança de decúbito, nebulização, curativo, passagem de sonda e catéter; já os profissionais com mais de dez anos citaram: curativo, retirada de pontos e drenos, cateteres e sondagem vesical. Os profissionais com um a quatro anos de profissão, quando questionados em relação aos *Medicamentos utilizados*, disseram que é importante informar: antibiótico, soro, dobutamina, dopamina e os que foram iniciados durante o plantão. Os profissionais com cinco a nove anos responderam de forma geral: “Medicamentos se necessário e medicamentos prescritos”. Já os técnicos de enfermagem com mais de dez anos de profissão consideraram importante informar sobre os quimioterápicos, os anticonvulsivantes, os antibióticos e os anti-hipertensivos. Em relação ao *Estado emocional*, os sujeitos com um a quatro anos de profissão achavam importante informar: humor, estresse, depressão, irritabilidade, euforia, inquietação; os participantes com cinco a nove anos de profissão acharam importante relatar: agressividade, tristeza, irritabilidade e depressão. Já os sujeitos com mais de dez anos de experiência profissional consideraram importante mencionar: agitação, depressão, recusa do tratamento, distúrbios comportamentais. Quanto à questão *Informações sobre o acompanhante*, foram destacadas questões como: interação com o paciente, maus tratos, vícios e adequação às normas e rotinas.

O outro ponto sugerido pelo questionário como passível de ser abordado na passagem de plantão, as *Condições de sono*, foi marcado por 65% da amostra, que acredita que é importante informar os aspectos relacionados com a duração e a qualidade do sono (agitado, tranqüilo).

Além das informações fornecidas no questionário, cinco funcionários (29%) acrescentaram tópicos como: altas, admissões, cirurgias e quadro clínico.

Quando comparadas as respostas desta questão com as respostas à questão 1 (TAB. 3), a categoria *Intercorrências* é a que mais se aproxima do que é informado pelos técnicos de enfermagem, assinalada por 82% da amostra (14 funcionários), e o que eles acreditam que é importante, assinalado por 88% (15 funcionários). Note-se que os técnicos de enfermagem, em virtude de sua atividade essencialmente assistencial, citaram um considerável número de informações inerentes ao cuidado com o paciente.

**TABELA 10 – Número e percentagem de respostas dos auxiliares de enfermagem segundo as informações que consideram importantes durante a passagem de plantão segundo – Uberlândia – 2007**

Auxiliares de enfermagem Informações	Número	%
Intercorrências do paciente	6	100
Medicamentos utilizados	6	100
Dietas	6	100
Eliminações	6	100
Sinais vitais	5	83
Realização de exames	5	83
Cuidados de enfermagem prestados	5	83
Condições de sono	4	67
Informações sobre o acompanhante	4	67
Estado emocional do paciente	3	50
Outras informações	0	0

Como se verifica na TAB. 10, todos os auxiliares de enfermagem (100%) consideraram importante informar na passagem de plantão: *Intercorrências do paciente*, *Medicamentos utilizados*, *Dietas* e *Eliminações*. Quanto às *Intercorrências do paciente*, o auxiliar de enfermagem com um a quatro anos de profissão acredita que é importante relatar as “paradas”; e todos os funcionários com mais de dez anos detalharam o item de forma geral: “Todas”. Quanto aos medicamentos, o funcionário com um a quatro anos de experiência profissional achou importante informar os analgésicos e antitérmicos; já os com mais de dez anos de profissão destacaram os antibióticos, os sedativos e, também, os antitérmicos. Em relação ao item *Dietas*, o profissional com um a quatro anos de profissão relatou: suspensão, alteração e quantidade da dieta; os com mais de dez anos de profissão, além das alterações, acrescentaram: aceitação do paciente, horário e via de administração. As *Eliminações* foram consideradas importantes no que se refere à frequência, aspecto e quantidade.

Os itens *Sinais vitais*, *Realização de exames* e *Cuidados de enfermagem prestados* foram assinalados por cinco funcionários (83%). Eles julgaram importante informar as alterações no que se refere aos *Sinais vitais*. Quanto à *Realização de exames*, consideraram importante o tipo de exame realizado. Já em relação aos *Cuidados de enfermagem prestados*, o auxiliar de enfermagem com um a quatro anos de profissão não assinalou tal opção, e os demais funcionários que assinalaram esse item, todos com mais de dez anos de profissão, responderam que acreditavam que era importante informar todos os cuidados prestados. As *Condições de sono* e *Informações sobre o acompanhante* foram assinalados por 67%



da amostra. Em relação ao sono, foram destacados aspectos como qualidade e quantidade. As *Informações sobre o acompanhante* descritas foram relacionadas à colaboração, à educação e ao estado de humor. O *Estado emocional do paciente* foi assinalado por apenas três funcionários (50% da amostra) com informações do tipo: calmo ou agitado.

Quando comparada com a questão 1 (TAB. 4), essa questão mostra que os auxiliares de enfermagem acreditam que é importante abordar vários outros assuntos relacionados aos pacientes, ainda que não sejam por eles abordados no dia a dia. Mostra, também, a utilização frequente de termos como “todos”, o que impossibilitou maior detalhamento das informações.

Vale ressaltar, ainda, que, embora tenha sido apontado por uma pequena parcela de profissionais, 12% dos técnicos (TAB. 3) e 17% dos auxiliares de enfermagem (TAB. 4), existe a preocupação em informar os *Procedimentos a serem realizados*, permitindo inferir que os funcionários tenham compromisso com a continuidade da assistência de enfermagem ao cliente.

Não foram encontrados outros estudos que tenham pesquisado o que os profissionais de enfermagem julgavam ser importante informar durante o processo de passagem de plantão. Recomenda-se a realização de outros estudos que abordem esta questão, a fim de favorecer uma discussão mais aprofundada sobre a temática.

A quarta indagação feita aos profissionais foi: *O que você considera como aspectos positivos da passagem de plantão?* Trata-se de uma questão aberta cujas respostas foram categorizadas mediante a identificação da essência comum das falas do sujeito.<sup>7</sup> As respostas foram agrupadas de acordo com a categoria profissional.

**TABELA 11 – Número e percentagem de respostas dos enfermeiros em relação aos aspectos positivos da passagem de plantão, segundo as categorias de respostas – Uberlândia – 2007**

Enfermeiros Categorias	Número	%
Continuidade da assistência	3	75
Qualidade da assistência	1	25
Outros	1	25

Com base na TAB. 11, identifica-se que três dos enfermeiros, dois com mais de dez anos de profissão e um com um a quatro anos, consideraram que a passagem de plantão tem como aspecto positivo a *Continuidade da assistência*. O enfermeiro que teve sua resposta incluída na categoria Outros respondeu da seguinte forma: “É enriquecedor para os profissionais, para o terapêutico e para o cuidador”.

Todas as categorias citadas pelos enfermeiros estão direcionadas para o melhor cuidado ao cliente. O profissional, tendo realizado uma passagem de plantão adequada, irá realizar uma assistência com menor incidência de erros e garantir a continuidade da assistência acaba por melhorar a sua qualidade.

**TABELA 12 – Número e percentagem de respostas dos técnicos de enfermagem em relação aos aspectos positivos da passagem de plantão segundo as categorias de respostas – Uberlândia – 2007**

Técnicos de enfermagem Categorias	Número	%
Continuidade da assistência	12	71
Segurança do profissional	3	18
Interesse dos outros membros	2	12
Qualidade da assistência	1	6
Não respondeu adequadamente	1	6

Na TAB. 12, pode-se verificar que a resposta que mais apareceu (71%) entre os técnicos de enfermagem foi *Continuidade da assistência*. Em estudo realizado em Ribeirão Preto-SP, em 2004, esse foi o principal motivo que contribuiu para o surgimento da passagem de plantão.<sup>5</sup> A resposta *Segurança do profissional* foi citada por apenas três funcionários (18%). Dois participantes da pesquisa (12%) citaram como aspecto positivo o *Interesse dos outros membros*, deixando transparecer que a demonstração de interesse dos colegas pelas informações que estão sendo transmitidas funciona como um estímulo para que a passagem de plantão seja realizada de forma mais completa. Somente um dos técnicos de enfermagem destacou a *Qualidade da assistência* como aspecto positivo. E outro participante, com menos de um ano de profissão, *Não respondeu adequadamente* ao que foi perguntado, dando a seguinte resposta: “As informações necessárias ao bem-estar do paciente”. Isso mostra que houve deficiência na comunicação, seja na compreensão da pergunta, seja na elaboração da resposta.

Conforme a TAB. 13, a metade dos auxiliares de enfermagem (50%) destacou como aspecto positivo da passagem de plantão a *Continuidade da assistência*. Parte da amostra (33%) destacou como positivo o *Interesse dos outros membros* e apenas um participante (17%) mencionou a *Segurança do paciente*. Dois funcionários não responderam adequadamente, ambos com mais de dez anos de profissão. As respostas foram: “Passar bem o plantão, principalmente as intercorrências” e “O que acontece com o paciente”, sendo que esses relatos se aplicam mais à indagação de “o que” deve ser informado na passagem de plantão.

**TABELA 13 – Número e percentagem de respostas dos auxiliares de enfermagem em relação aos aspectos positivos da passagem de plantão segundo as categorias de respostas – Uberlândia – 2007**

Auxiliares de enfermagem Categorias	Número	%
Continuidade da assistência	3	50
Interesse dos outros membros	2	33
Não respondeu adequadamente	2	33
Segurança do paciente	1	17

Foi comum às três categorias profissionais a maior frequência da categoria de resposta *Continuidade da assistência*, resultado que em nossa opinião é extremamente importante para a prestação do cuidado. No entanto, infelizmente, não localizamos pesquisas que analisassem especificamente os aspectos positivos da passagem de plantão.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa, pôde-se verificar que todos os funcionários utilizaram a linguagem verbal falada para transmitir informações durante a passagem de plantão. A linguagem verbal escrita, nos registros e anotações de enfermagem, aparece com menor frequência. Dentre as informações transmitidas pelos funcionários aos outros membros, destacam-se as *Intercorrências*. Essa categoria de respostas foi citada por grande parte dos enfermeiros e técnicos de enfermagem, mas entre os auxiliares de enfermagem foi citada com menor frequência. Entre estes, prevaleceram as respostas amplas, que não puderam ser enquadradas em nenhuma categoria. Identificou-se, ainda, que a quantidade de assuntos abordados entre os enfermeiros é menor do que entre os técnicos e auxiliares de enfermagem, provavelmente por estes últimos estarem mais diretamente envolvidos na prática assistencial.

Quanto aos fatores que os enfermeiros consideraram importante abordar durante o processo de passagem de plantão, na amostra destacaram-se: *Sinais vitais*, *Intercorrências do paciente*, *Condições de sono*, *Estado emocional do paciente* e *Informações sobre o acompanhante*. As questões *Realização de exames*, *Cuidados de enfermagem prestados*, *Dietas*, *Eliminações* e *Medicamentos utilizados* foram citadas por 75% da amostra. Foi apontado ainda, com menor incidência, o item *Outras*, incluindo questões como burocráticas inerentes ao setor e socialização do paciente.

Entre os técnicos de enfermagem, as questões consideradas mais importantes para serem mencionadas durante a passagem de plantão, ou seja, *Sinais vitais*, *Realização de exames* e *Intercorrências do paciente*, foram enfatizadas por 88% da amostra; *Eliminações* e *Dietas* apareceram com 76%. A parcela de funcionários que corresponde a 71% da amostra apontou: *Cuidados de enfermagem prestados*, *Medicamentos utilizados*, *Estado emocional do paciente* e *Informações sobre o acompanhante*. A informação *Condições de sono* foi destacada por 65% dos participantes da pesquisa. Além das informações fornecidas no questionário, foram acrescentadas pelos técnicos de enfermagem, com menor prevalência: altas, admissões, cirurgias e quadro clínico.

Na visão dos auxiliares de enfermagem, as informações consideradas mais importantes para serem abordadas na passagem de plantão foram os *Medicamentos utilizados*, *Dietas*, *Intercorrências do paciente* e *Eliminações*, que foram assinaladas por todos os funcionários dessa categoria profissional. Assuntos como *Sinais vitais*, *Realização de exames* e *Cuidados de enfermagem prestados* apareceram com uma frequência de 83%. Em seguida, com 67%, aparecem *Condições de sono* e *Informações sobre o acompanhante*. O *Estado emocional do paciente* foi destacado por apenas três funcionários (50%).

Ao final da pesquisa, foi possível identificar os aspectos positivos, na percepção da equipe de enfermagem, relacionados ao processo de passagem de plantão. Quanto a esses aspectos, a resposta *Continuidade da assistência* foi a que mais se destacou entre os enfermeiros (75%), os técnicos de enfermagem (71%) e os auxiliares de enfermagem (50%). Os auxiliares de enfermagem não relacionaram em suas respostas a passagem de plantão com a própria segurança, mas relacionaram com a segurança dos pacientes.

Conclui-se que o processo de passagem de plantão é uma maneira eficiente para a troca de informações entre os membros da equipe de trabalho, porém existem muitos assuntos considerados importantes que não são transmitidos pelos profissionais. Isso permite inferir que deve ser realizado um programa de educação permanente que propicie a melhoria constante do processo de comunicação que envolve a passagem de plantão e resulte, finalmente, na melhoria da qualidade da assistência.

Foram encontrados poucos estudos que tratam das questões abordadas neste estudo, sobretudo que comparam dados inerentes às três categorias profissionais. Sugere-se a realização de outros estudos desta natureza, a fim de ratificar os dados encontrados nesta pesquisa e, dessa forma, analisar o processo de passagem de plantão à luz da realidade da assistência de enfermagem no Brasil.

## REFERÊNCIAS

1. Stefanelli MC, Carvalho CC. A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem. Barueri, SP: Manole; 2005.
2. Matheus MCC, Colvero LA, Igue CE, Dias DC. Passagem de plantão: um estudo da comunicação verbal e não verbal. *Acta Paul Enferm.* 1998; 11(2):77-82.
3. Magalhães AM, Pires CS, Keretzky KB. Opinião de enfermeiros sobre a passagem de plantão. *Rev Gaúcha Enferm.* 1997; 18(1):43-53.
4. Zoehler KG, Lima MADs. Opinião dos Auxiliares de Enfermagem sobre a passagem de plantão. *Rev Gaúcha Enferm.* 2000; 21(2):110-124.
5. Boas MAV. Passagem de plantão de enfermagem em um hospital dia psiquiátrico [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2004.
6. Lakatos EM, Marconi MA. Metodologia do trabalho científico. 4ª ed. São Paulo: Atlas; 1992.
7. Rey FG. Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos de construção da informação. São Paulo: Pioneira Thomson Learning; 2005.
8. Carnio EC, Gregório E, Alves LMM, Gabrielli APR. A comunicação na passagem de plantão em unidade de internação pediátrica. In. *Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem*. Ribeirão Preto. Anais 1º Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem; 1988.
9. Liukkonen A. The content of nurses' oral shift reports in homes for elderly people. *J Adv Nurs.* 1993; 18:1095-100.
10. Lamond D. The information content of the nurse change of shift report: a comparative study. *J Adv Nurs.* 2000; 31(4):794-804.
11. Yamamoto DM, Oliveira BRGA, Viera CS, Collet N. O processo de trabalho dos enfermeiros em unidades de alojamento conjunto pediátrico de instituições hospitalares públicas de ensino do Paraná. *Texto & Contexto Enferm.* 2009; 18(2):224-32.
12. Palomo JSH, Damas BGB, Gutierrez MA. Avaliação do Registro Eletrônico da Prescrição e Evolução de Enfermagem. *Journal of Health Informatics.* 2010; 1(2):17-23.

Data de submissão: 23/6/2009

Data de aprovação: 2/8/2010