

Artigo / Article

Letramentos profissionais em saúde: as representações sociais da enfermagem hospitalar sobre os registros de ordens e ocorrências

Professional health literacy: social representations of hospital nursing on shift summaries

Ana Maria de Oliveira Paz 

Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil

ana.paz@ufrn.br

<https://orcid.org/0000-0001-5621-4938>

Recebido em: 30/09/2023 | Aprovado em: 26/02/2024

Resumo

Na enfermagem hospitalar, os Registros de Ordens e Ocorrências são práticas de letramento que compreendem o resumo do plantão e suas intercorrências, apresentando-se como documento escrito a cada turno de trabalho, com o propósito de disponibilizar informações voltadas à continuidade do trabalho e à sequencialidade da assistência aos pacientes. Diante de sua relevância para a enfermagem, objetivamos mapear as principais representações sociais geradas pelos referidos profissionais nesses registros, mediante aplicação de entrevistas. Teoricamente, ancoramo-nos em pressupostos dos Estudos de Letramento (Kleiman, 1995; Kleiman; Assis, 2016; Street, 2014; Rojo, 2009), especialmente nos postulados dos letramentos profissionais (Paz, 2008; Costa, 2019), incluindo os aportes da Teoria das Representações Sociais (Moscovici, 1984; 2003; Jodelet, 1994; 2001; Abric, 1994). Os resultados indicam que as representações construídas se reportam: (a) a princípios éticos inerentes às práticas do trabalho hospitalar; (b) às funções assumidas pelos registros no cotidiano de trabalho; (c) às imagens que os relacionam a outras práticas de escrita circulantes em variadas esferas sociais e institucionais.

Palavras-chave: Atividades de Trabalho • Práticas de letramento • Imagens e conceitos atribuídos à escrita

Abstract

In hospital nursing, Orders and Occurrence Records are literacy practices that comprise the summary of the work shift and its complications, presented as a written document for each shift, aimed to provide information to the continuity of the work and ongoing patient care. Given their relevance to nursing, we aimed to map and discuss the main social representations generated by these professionals in these records through interviews. Theoretically, we are anchored in premises from Literacy Studies (Kleiman, 1995; Kleiman; Assis, 2016; Street, 2014; Rojo, 2009), especially in the postulates of professional literacies (Paz, 2008; Costa, 2019), including contributions from the Theory of Social Representations (Moscovici, 1984; 2003; Jodelet, 1994; 2001; Abric, 1994). The results indicate that the representations constructed refer to: (a) ethical principles inherent to hospital work practices; (b) the roles records take on during daily work; (c) the images that relate them to other writing practices circulating in various social and institutional spheres.

Keywords: Work activity • Literacy practices • Images and concepts attributed to writing

Introdução

Em muitos trabalhos desenvolvidos no âmbito das investigações em Estudos de Letramento, os pesquisadores têm centrado foco na observação do que os participantes desenvolvem em eventos de letramento, no questionamento sobre as formas por meio das quais procedem estes sujeitos ao realizar práticas de letramento bem como na indagação do que eles pensam a respeito dessas práticas e eventos dos quais participam em suas áreas de atuação. Ilustrando isso, temos a dissertação de Lopes (2019), na qual a autora apresenta algumas das crenças dos participantes da pesquisa (vereadores) em relação à sua atuação em sessões do legislativo municipal.

Sendo assim, é comum que participantes, ao discorrerem sobre o que pensam e, conseqüentemente, acerca de impressões alusivas às suas vivências em termos de letramentos, compartilhem com o pesquisador suas crenças e representações construídas por imagens e conceitos que permeiam a memória coletiva, construídas por intermédio das interações estabelecidas com seus pares ao longo do tempo. O compartilhamento dessas imagens e conceitos em eventos de geração de dados em pesquisa contribui não somente para que os participantes possam simbolizar e ressignificar suas experiências de letramentos durante o percurso da investigação, mas também para que o pesquisador possa compreender e, com efeito, atribuir sentidos mais próximos daqueles emitidos pelos integrantes de suas pesquisas e assim poder retratar mais fidedignamente as questões que envolvem os letramentos em estudo.

Considerando o exposto e no intento de depreender o que pensam e dizem os profissionais da enfermagem hospitalar acerca dos registros de ordens e ocorrências como prática de letramento utilizada cotidianamente em seus turnos de trabalho, este artigo tem como

LINHA D'ÁGUA

propósitos mapear e discutir as principais representações sociais construídas por esses profissionais em relação aos referidos registros¹.

Convém destacar que os registros em questão assumem o formato de resumo dos fatos mais importantes ocorridos no plantão, tendo como escopos assegurar a comunicação entre as equipes de trabalho e, conseqüentemente, favorecer a garantia da continuidade das ações de cuidado e assistência aos pacientes.

A referida investigação situa-se na área da Linguística Aplicada (LA) e assume o formato de pesquisa de campo (Bogdan; Biklen, 1994). Sua abordagem é de natureza qualitativa interpretativista (Moita Lopes, 1996). O lócus de pesquisa é uma unidade hospitalar do interior do estado do Rio Grande do Norte (RN), contando com a participação de 36 profissionais de enfermagem. Para a geração dos dados correspondentes à discussão das representações sociais foram utilizadas sessões reflexivas a fim de que os participantes pudessem compartilhar seus pensamentos acerca da prática de letramento estudada. O conteúdo das sessões em questão foi gravado e transcrito em conformidade com as orientações de Marcuschi (2000), mais precisamente, no que o autor propõe no tocante à atividade de transcrição da fala para a escrita.

As discussões ancoram-se nos aportes dos Estudos de Letramento como prática social (Kleiman, 1995; Kleiman; Assis, 2016; Street, 2014; Rojo, 2009), mais especificamente nos estudos que versam sobre os letramentos profissionais (Paz, 2008; Costa, 2019). Além disso, o trabalho também se fundamenta na Teoria das Representações Sociais, conforme propõem Moscovici (1984; 2003), Jodelet (1994; 2001), Abric (1994), dentre outros autores dedicados aos estudos da teoria em questão.

Em termos composicionais, o presente artigo se estrutura do seguinte modo: na introdução consta a abordagem dos letramentos, de modo especial, os letramentos profissionais com ênfase nos letramentos em saúde e, conseqüentemente, na prática de letramento desenvolvida sob o formato de registros de ordens e ocorrências; nos aportes teóricos, tratamos de construtos alusivos aos letramentos, mais especificamente no que diz respeito aos letramentos profissionais e apresentamos de modo mais amplo, pressupostos relativos à teoria das representações sociais; na sessão metodológica, focalizamos a abordagem de pesquisa, o lócus da investigação e seus respectivos participantes, os instrumentais de geração de dados e o corpus de análise; nas discussões dos dados, mapeamos e discutimos as representações construídas pelos profissionais da enfermagem hospitalar acerca dos registros de ordens e ocorrências como práticas de letramento laborais; por fim nas considerações finais, retomamos os objetivos propostos a fim de abordar os seus respectivos alcances e expor nossas reflexões sobre os achados da pesquisa.

¹ As discussões conduzidas neste artigo decorrem da tese de doutorado “Registros de ordens e ocorrências: uma prática de letramento na enfermagem hospitalar”, defendida em 2008, sob orientação da Profa. Dra. Maria do Socorro Oliveira, pelo Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

1 Eixos teóricos da discussão

1.1 Situando a discussão no campo dos Letramentos Profissionais em Saúde

Neste trabalho, entendemos os letramentos em consonância com a definição proposta por Kleiman (1995, p. 19) ao concebê-los “como um conjunto de práticas sociais que usam a escrita, enquanto sistema simbólico e enquanto tecnologia, em contextos específicos, para objetivos específicos.” Sendo assim, o agir por meio da escrita no desenvolvimento de tarefas requeridas no contexto de atuação profissional, objetivando cumprir exigências laborais e se instaura como um modo de letramento profissional. Essa espécie de letramento, de acordo com Costa (2019, p. 61), compreende as “diferentes formas com que os sujeitos lidam com as práticas que envolvem a leitura e a escrita, em nome do cumprimento das diligências que são exigidas para o desempenho de uma atividade laboral”.

Estudar esses letramentos significa, dentre outras possibilidades, discutir as maneiras como agem os sujeitos por meio de práticas de escrita na perspectiva de realizar ações inerentes às suas atividades profissionais cotidianas. Em vista da diversidade fomentada pelos usos da escrita na esfera das atividades de trabalho, esses letramentos têm se constituído tema fértil para as pesquisas, sobretudo, no que diz respeito àqueles que se situam no domínio da saúde. Ilustrando isso, podemos destacar os trabalhos de Paz (2008), Silva (2013; 2021) e Melo (2016), dentre outros.

Nesse sentido, a produção de profissionais de saúde realizada frente ao atendimento das demandas de escrita no âmbito de seus turnos de trabalho como também no âmbito da formação para o exercício de seu ofício, se configura como uma prática de letramento profissional em saúde. A esse respeito, podemos citar a realização de tarefas de escrita com menor complexidade, tais como escrever uma lista de ações a ser executada ou, até mesmo, de maior complexidade como produzir um resumo das atividades de turno de trabalho, em cumprimento às exigências da supervisão institucional, como exemplos práticos de letramento que permeiam o cotidiano de trabalho da enfermagem hospitalar.

Considerando o caráter múltiplo e plural dos letramentos e, conseqüentemente à vinculação do nosso estudo aos profissionais de saúde, convém apresentarmos também o conceito de letramentos em saúde, o qual segundo a perspectiva da Organização Mundial de Saúde (OMS, 1988 *apud* Silva *et al.*, 2020, p. 2) consiste em “habilidades cognitivas e sociais que determinam a motivação e a capacidade dos indivíduos para obter acesso, compreender e utilizar a informação de maneira a promover e manter uma boa saúde”.

Esses letramentos estão relacionados ao emprego de habilidades que conduzem as pessoas a agirem com base em informações capazes de lhe proporcionarem um maior bem estar em termos de saúde. Corroborando essa noção, Marques e Lemos (2017, p. 2) asseveram que o referido letramento “congrega competências relacionadas à comunicação e à aplicação de informações em saúde”. Reforçando a relevância do construto, Adans *et al* (2009, pp. 144-147)

LINHA D'ÁGUA

defendem que “essa habilidade impacta positivamente a autonomia das pessoas para tomarem decisões em saúde e incorporá-las em seu cotidiano”.

No que diz respeito a esses letramentos dos profissionais da área, julgamos estarem relacionados aos conhecimentos construídos no decurso de sua formação - inicial e continuada -, com vistas a utilizá-los de modo competente frente às suas tarefas de cuidar e contribuir para a restauração do bem-estar dos pacientes atendidos, além de orientá-los quanto à prevenção de agravos à saúde.

Diante disso, podemos ressaltar que, dentre as práticas de letramentos profissionais em saúde, incluem-se ações alusivas ao cuidar e ao orientar ações direcionadas à promoção da saúde, assim como à prática de registrar o resumo das atividades desenvolvidas no âmbito de sua atuação em cada turno de trabalho.

Concebemos essas e outras práticas de letramento a partir do que estabelece Kleiman (2005, p. 12) ao conceituá-las “como um conjunto de atividades que envolvem a língua escrita para alcançar um determinado objetivo numa determinada situação, associadas aos saberes, às tecnologias e às competências necessárias para a sua realização”.

Dentre as mais expressivas práticas de letramento desenvolvidas pelos profissionais da enfermagem hospitalar encontram-se os prontuários de pacientes e os registros de ordens e ocorrências. Neste artigo, optamos por centrar o foco nesses últimos, adotando-os como objetos de estudo. A sua produção é instituída e orientada por lei, tendo como principal propósito disponibilizar informações referentes ao resumo de atividades de cada turno de trabalho entre membros da equipe da enfermagem, com vistas a possibilitar não apenas a continuidade das atividades, mas também a sequencialidade da assistência oferecida aos pacientes.

Essa prática de escrita se efetiva em eventos de letramento que ocorrem no âmbito da instituição da enfermagem hospitalar. Assim sendo, os concebemos sob a perspectiva de Heath (1982 *apud* Marcuschi, 2001, p. 37), segundo a qual esses eventos correspondem a “qualquer ocasião em que algo escrito é constitutivo da interação e dos processos interpretativos de seus respectivos participantes”, podendo se realizar no âmbito dos mais variados espaços sociais e adotar diversas formas, com inúmeras funções.

1.2 Sobre a Teoria das Representações Sociais

Para atingir entendimentos e, conseqüentemente, saber agir frente às situações com as quais se deparam, os sujeitos se amparam em crenças, valores e costumes e, com base nisso, constroem representações acerca de questões e práticas que despontam cotidianamente nos vários segmentos pelos quais circulam. Essas representações, de acordo com Moscovici (1984, p. 181), compreendem:

um conjunto de conceitos, proposições e explicações originado na vida cotidiana no curso das comunicações interpessoais. Elas são o equivalente, em nossa sociedade, dos mitos e sistemas de crenças, podendo ser vistas como a versão contemporânea do senso comum.

Em outras palavras, as representações sociais constituem formas de interpretar a realidade a partir de impressões e saberes gerados pelos sujeitos, ao longo das vivências experienciadas, seja por meio de sua interação com essa realidade, seja a partir de trocas estabelecidas com o outro.

Concebido como “modo de saber prático” (Jodelet, 1994), as representações surgem como algo natural, sob a forma de saberes empíricos sedimentados coletivamente no decurso das práticas sociais com a intenção de dar sentido aos seres e às coisas que circundam os sujeitos em seu dia a dia.

Esses saberes que fundamentam as representações sociais resultam de aprendizados cotidianos de procedência espontânea, afetiva e cultural, passíveis ou não de serem verbalizados, e são construídos de forma racional ou, até mesmo, inconsciente, no intuito de nortear os indivíduos no modo de nomear e definir conjuntamente os diferentes aspectos da realidade diária, quanto ao modo de interpretar esses aspectos, tomar decisões e, conseqüentemente, quanto à forma de posicionar-se diante deles (Jodelet, 2001)

Em suma, as representações sociais se instauram no âmbito do senso comum, entendido como tipo de consciência, de visão de mundo formalizada a partir da sedimentação espontânea de valores, de pontos de vista e conceitos criados em torno de fatos sociais e naturais. Além de contribuir para dar sentido à realidade social, as representações têm como função produzir identidades, organizar comunicações e direcionar condutas.

Na perspectiva de contemplar essas funções, Abric (1994) propõe uma categorização: as representações assumem *funções de saber, de orientação, de identificação* e de *justificação*. A *função de saber* se estabelece em função das representações serem utilizadas para explicar, compreender e atribuir sentido à realidade. A *função de orientação* aplica-se em razão das representações orientarem as práticas sociais, funcionando como uma espécie de guia de condutas. Assim, ao mesmo tempo em que são originadas nas práticas sociais, as representações sociais contribuem para o desenvolvimento dessas próprias práticas em um determinado campo social.

Por sua vez, a *função identitária* possibilita o compartilhar de representações e, desse modo, a diferenciação grupal, o que justifica um sujeito se sentir integrante de um grupo e não de outro. Por último, a *função justificatória* atém-se ao fato de que as representações podem se efetivar em referências justificadoras do comportamento partilhado socialmente, face à sua condição de orientar atitudes e posicionamentos assumidos por indivíduos em seus grupos sociais.

Ressaltando a influência das representações sobre as condutas dos sujeitos, Abric (1994) defende que os comportamentos humanos não são determinados pelos objetivos da situação, mas pelas representações que os sujeitos têm a seu respeito. Nesse sentido, é possível definir as representações sociais como uma espécie de visão funcional do mundo que permite não somente ao sujeito dar sentido às suas condutas, mas, sobretudo, compreender a realidade por meio de seu próprio sistema de referência para se adaptar e definir seu lugar nessa realidade.

Por envolver comportamentos, assim como formas de percepção e apreensão de objetos e da própria realidade, as representações compreendem elementos de natureza cognitiva e social. Nesse sentido, o componente de natureza cognitiva implica entendimento das representações como formas de conhecimento que se submetem a processos cognitivo-afetivos do sujeito, ao passo que o componente de natureza social contribui para a compreensão de que as representações são diretamente influenciadas pelas condições sociais em que elas são construídas e repassadas.

Para que possa se efetivar, toda representação implica sempre um sujeito e um objeto. Nesse sentido, a existência de objetos (de natureza social, material ou ideacional) que estejam direta ou indiretamente envolvidos em práticas implementadas pelos sujeitos nos diversos âmbitos sociais é fundamental para que ocorram as representações sociais. Isso corrobora o que propõe Jodelet (1994) ao conceber as representações como um modo de saber prático que liga um sujeito a um objeto.

Em se tratando de fenômeno que alude o envolvimento de sujeitos, a geração e divulgação das representações ocorrem nas relações interpessoais instauradas entre os membros de uma comunidade ou oriundos de diversos segmentos sociais. Nessa mesma direção, Moscovici (2003) afirma que é na comunicação estabelecida entre os sujeitos que uma representação não somente é construída, mas também compartilhada, passando a fazer parte da nossa herança social e cultural. Dentre as formas de interação, a conversação se destaca na visão do autor como um canal relevante no processo de desenvolvimento dessas representações.

Representação e comunicação constituem elementos interdependentes, visto que um condiciona a efetivação do outro. Consequentemente, não é possível estabelecer interação sem que partilhemos conhecimentos, experiências e valores sob a forma de representações sociais.

Como toda representação é formada por figuras e expressões socializadas entre grupos, Moscovici (1984) estabelece que as representações envolvem imagens e linguagens. Em função disso, defende que a configuração das representações sociais possui dois lados indissociáveis: um lado figurativo e outro simbólico.

Essa indissociabilidade se fundamenta na concepção de que toda figura pressupõe um sentido, assim como todo sentido, uma figura. Nessa ótica, a face figurativa é imagética, icônica e a face simbólica é conceitual. Nessa dualidade de lados, instauram-se os processos que compõem a geração das representações sociais, os quais são designados por Moscovici (1984) como: a *ancoragem* e a *objetivação*.

No âmbito da construção dessas representações, a ancoragem configura-se como uma operação de lexicalização e conceitualização. Seu propósito consiste em trazer para o campo familiar o que ainda não é dominado pelo sujeito. Consequentemente, a ancoragem consiste em atribuir nomes e classificar objetos. A ocorrência dessa operação caracteriza-se, na concepção de Santos (2005), pela inserção do objeto em um sistema de pensamentos preexistentes mediante uma rede de significações criada em torno dele.

Consequentemente, o objeto novo é reajustado para se inserir em uma categoria já definida, assimilando assim características dessa mesma categoria. Resumindo, “ancorar significa trazer para categorias e imagens conhecidas o que até então não está classificado e rotulado” pelo sujeito (Leme, 1993, p. 49).

A *ancoragem*, conforme Santos (2005), implica atribuição de sentido, na medida em que as representações inscrevem-se em uma rede de significados articulados e hierarquizados baseada em conhecimentos e valores culturais; instrumentalização do saber, visto que o valor funcional atribuído à representação favorece a tradução e compreensão do mundo social; e enraizamento no sistema de pensamento, uma vez que as novas representações se inscrevem em um sistema preexistente, oportunizando tornar conhecido o novo. Nesse caso, o sistema de pensamento já ativado serve como referência para os mecanismos de classificação, comparação e categorização dos objetos desconhecidos.

A *objetivação*, por sua vez, aproxima-se de nossa percepção sensorial. Objetivar consiste em dar forma ou figura específica ao conhecimento acerca do objeto ou, como bem afirma Moscovici (1984, p. 38), “reproduzir um conceito em uma imagem” ou, por que não dizer, transformar noções, ideias e imagens em coisas concretas que integram a realidade vivenciada pelos sujeitos.

Em referência a essa ideia, Santos (2005) afirma que o processo de objetivação torna concreto o que é abstrato. Para ilustrar isso, menciona como exemplo o estudo realizado por Moscovici acerca da teoria psicanalítica. Nele, o autor discute o processo de migração do nível de hipótese teórica para o âmbito real, explicando que, mediante o processo de objetivação, o que era inicialmente percebido como um universo puramente intelectual e remoto passa a se constituir então como algo físico e acessível.

2 Aspectos metodológicos da pesquisa

A investigação implementada é do tipo pesquisa de campo (Bogdan; Biklen, 1994), de abordagem qualitativa interpretativista (Moita Lopes, 1994), com traços etnográficos e se insere no âmbito da Linguística Aplicada (LA). Sua realização ocorreu em uma unidade hospitalar do interior do estado do Rio Grande do Norte, contando com a participação de 14 profissionais da enfermagem, dentre técnicos e graduados na área. Esses participantes, no decorrer das discussões propostas, serão identificados como Profissional de Enfermagem 01 (PE1), Profissional de Enfermagem 02 (PE2) e assim sucessivamente.

LINHA D'ÁGUA

O *corpus* designado para este recorte compreende os dizeres dos referidos profissionais gerados em sessão reflexiva com duração de 50 minutos. Trata-se de técnica muito utilizada em pesquisa, por meio da qual se pretende estabelecer um espaço de reflexão colaborativa sobre práticas profissionais (Santos, 2011). Durante a mencionada sessão, reunimos o grupo de participantes e lançamos questionamentos acerca de como esses profissionais concebiam a prática dos registros de ordens e ocorrências em seu cotidiano de trabalho. As respostas atribuídas pelos participantes às questões propostas foram gravadas e transcritas sob a orientação do que estabelece Marcuschi (1986) sobre normas de transcrição para conversações.

3 Representações sociais de profissionais da enfermagem hospitalar sobre os registros de ordens e ocorrências

Partindo da concepção de que as representações ocorrem mediante a existência de objetos que integram as práticas de determinado grupo em uma dada cultura, a análise proposta direciona-se para a discussão das representações construídas por profissionais acerca de um objeto próprio da área da enfermagem hospitalar: os registros de ordens e ocorrências.

Esses registros instauram-se como objetos de natureza material e social. Sua natureza material advém do fato de eles se configurarem como prática de escrita textualizada em livros destinados exclusivamente a dispô-los. Dessa forma, constituem uma ocorrência linguística concreta passível de ser consultada ou manuseada pelos membros da comunidade da enfermagem hospitalar em qualquer momento.

A sua condição de objeto de natureza social apoia-se na perspectiva desses registros se efetivarem como prática de escrita instituída e legitimada pelos profissionais da enfermagem para estabelecer a comunicação entre as equipes de trabalho.

Com base na definição proposta por Moscovici (1984), concebemos as representações geradas pelos profissionais da enfermagem como conceitos, proposições e explicações originários da vida cotidiana construídos no intuito de conferir sentido às suas práticas, especialmente às ações de escrita, como é o caso dos registros em estudo.

A atribuição de sentido para explicar ou justificar a execução de práticas é uma função inerente às representações sociais. Por meio dessa função, conforme afirma Leme (1993), torna-se possível que o sujeito, mais especificamente o profissional de enfermagem, lance mão de imagens assim como de conceitos do saber informal para definir e/ou categorizar objetos, trazendo para um contexto próximo o que, por vezes, lhe parece estranho e perturbador.

Assim sendo, as representações possibilitam aos profissionais depreender o que consiste a prática dos registros, não a partir de conhecimentos sistematizados sobre a questão, mas sim com base em vivências por eles experienciadas nos âmbitos pessoal e profissional em relação à tarefa de escrita. Isso justifica o fato de as representações serem concebidas como “modo de saber prático” (Jodelet, 1994) ou decorrente do senso comum.

Enquanto modo de saber prático, as representações servem, segundo propõe Jodelet (1994), para agir sobre o mundo e sobre os outros. Em razão disso, são essas representações construídas pelos técnicos e enfermeiros que os subsidiam não apenas para atuar diante da implementação dos registros de ordens e ocorrências, mas também para agir frente aos demais integrantes da equipe quando solicitem esclarecimentos sobre a prática de escrita.

Além de auxiliarem esses profissionais quanto à elaboração dos registros, as representações assumem também uma função de orientação, haja vista que passam a funcionar como um guia, como uma espécie de conhecimento norteador de condutas e práticas. São elas que determinam os procedimentos a serem adotados, isto é, que passos seguir para efetuar a elaboração dos registros, como também que informações priorizar em sua textualização etc.

São os conhecimentos experienciais configurados sob a forma de representações sociais que permitem a esses profissionais criar imagens acerca da prática de escrita em estudo e, com efeito, saber agir diante da tarefa de registrar dados sobre suas ações e referentes aos pacientes, além da organização e situação do setor de trabalho.

Em resposta à indagação que solicita a concepção construída pelos profissionais da enfermagem acerca da prática dos registros de ordens e ocorrências, os referidos sujeitos, baseados em vivências configuradas sob a forma de representações, relacionam a prática de escrita a conhecimentos e imagens do cotidiano. Em virtude disso, passam a estabelecer tais registros como: documento, arquivo, relato geral, segurança, cuidado, responsabilidade, orientação e elo de comunicação.

Com vistas a ilustrar o exposto, temos o quadro a seguir:

Quadro 1. Representações geradas pelos profissionais de enfermagem

REPRESENTAÇÕES DE REGISTROS DE ORDENS E OCORRÊNCIAS	ESPECIFICIDADES:
Documento Arquivo Relato geral	Vinculam-se a outras práticas de escrita que circulam em diversas esferas sociais e institucionais, inclusive no âmbito da enfermagem hospitalar.
Segurança Cuidado Responsabilidade	Associam-se a princípios éticos que permeiam as práticas do trabalho na enfermagem hospitalar.
Orientação (luz) Elo de comunicação	Vinculam-se às funções assumidas pelo uso dos registros da enfermagem que dizem respeito ao estabelecimento da comunicação entre equipes e ao fato de essas notificações poderem ser utilizadas como instrumento norteador de práticas.

Fonte: Elaboração própria.

A representação de registro como documento pode ser observada nos depoimentos concedidos por PE4 e PE9. Neles, os sujeitos colaboradores afirmam: “*é um documento pra nós auxiliares de enfermagem*” (PE4/ Sessão reflexiva 01) e “*É um documento histórico das nossas ações. Das nossas atividades realizadas no setor e no hospital em determinada época.*”(PE9/ Sessão reflexiva 01).

Complementando essas afirmações, PE1 assevera que:

O registro de ocorrência pra mim representa documento onde você se defende e acusa. Um documento que hoje. Amanhã. Daqui a um mês. Dois meses. Um ano tá registrado. E é um documento de defesa. Onde você pode se defender. Quando alguém está lhe acusando aí você vai lá e se defende. (PE1/ Sessão reflexiva 01).

Ao conceber os registros de ordens e ocorrências, os profissionais expressam suas representações de forma imagética. Essa atitude efetiva é o que Moscovici (1984) estabelece como processo de “reproduzir um conceito em uma imagem” ou, dito de outra forma, transformar noções, ideias e imagens em coisas concretas que integram a realidade vivenciada, mediante o processo da objetivação.

A construção dessa imagem se apoia no fato de as informações contidas nos registros constituírem um histórico de ações implementadas ou uma espécie de suporte legal a ser utilizada em defesa de profissionais da enfermagem nos casos de litígio ou auditoria.

Diante disso, os registros se instauram como testemunho não somente das condutas executadas pelos plantonistas em atendimento aos usuários dos serviços hospitalares, mas também dos dados que compõem os seus respectivos quadros, além das condições de trabalho em que se encontram os setores no início e no término de cada plantão.

Nessa perspectiva, insere-se igualmente a representação de registro *como arquivo*. Esta, no dizer dos profissionais PE10 e PE12, se instaura como uma fonte de informações elaborada para ser consultada em caso de dúvidas, como também como instrumento de defesa em situações de questionamentos de práticas: “*É o arquivo vivo de nossas ações. Como a colega falou, a gente tá registrando. A gente tá documentando. A gente tá se isentando de muitas coisas. Na hora / não: eu fiz isso aqui*” (PE10 / Sessão reflexiva 01) e “*É arquivo também. No caso de uma necessidade. Se tiver alguma dúvida. Se tiver algum problema procurar saber [...]*.” (PE12 / Sessão reflexiva 01).

Assim entendido, o registro instaura-se como um reservatório de dados relativos às condutas executadas em serviço e ao gerenciamento do setor de trabalho. Em se tratando de documento assim como de arquivos de informações, a efetivação dos registros, tanto quanto a prestação do cuidado ao paciente, se reveste de grande relevância no campo da enfermagem, o que explica a declaração muito recorrente na área: informação não registrada não constitui fato.

Reforçando a ideia do registro como reservatório de dados, temos a representação do PE11, que estabelece a prática de escrita, afirmando:

É uma coleta de dados né? Que a gente faz uma coleta de determinados dados. Analisar/ a gente vai analisar esses dados e vai reeditá-los de acordo com o que a gente acha que pode melhorar, né isso? (PE11 / Sessão reflexiva 01).

Essa representação inclui o processo de escrita dos registros, no qual os profissionais utilizam-se da coleta de dados como meio de reunir subsídios informacionais e, ao final do turno, construir os resumos do plantão. A coleta de dados, nesse caso, consiste na realização de anotações prévias acerca dos fatos do horário como também na leitura de outras anotações do setor, como prontuários de paciente, registros de ordens e ocorrências do turno anterior, dentre outros.

Com vistas a uma melhor definição sobre o que consiste a prática dos registros, outros profissionais da área apresentam representações geradas pelo processo de ancoragem, conforme propõe Moscovici (1984). Esse processo, na visão de Santos (2005), configura-se como uma operação de lexicalização e conceitualização. Ancorar, nessa ótica, consiste em atribuir nome e classificar o objeto. Sua efetivação caracteriza-se pela inserção do objeto em um sistema de pensamentos preexistentes mediante uma rede de significações criadas em torno dele.

O processo da geração das representações por ancoragem ocorre por meio de conceptualizações. Nele, em vez do uso de imagens para referir representações, os sujeitos se utilizam de elementos lexicais para emitir definições ou concepções acerca do objeto em foco.

Face ao exposto, os enfermeiros, auxiliares e técnicos procuram não relacionar os registros a uma figura imagética, mas a aspectos decorrentes do caráter documental assumido por essa escrita. Nesse sentido, temos a representação dos registros de ordens e ocorrências como segurança.

Ao assumirem essa representação, os registros se efetivam como garantia dos procedimentos adotados, das questões observadas e, em uma palavra, do trabalho realizado. Isso se estabelece como uma proteção para os profissionais em serviço que, nas circunstâncias devidas, podem lançar mão dessas escritas como provas.

A representação do registro como segurança é focalizada nos depoimentos dos PE1 e PE3:

O registro de ocorrência pra mim representa segurança do que fazemos no dia-a-dia [...]. Isso representa uma segurança quando você passa o setor pra o colega. Entendeu? Onde lá tá registrado tudo o que aconteceu com o paciente. Desde as queixas do paciente até o que você realizou com ele. Pra o médico. Pra a enfermeira. Pro próprio colega que você vai passar o setor pra ele. É muito importante. Segurança, né? (PE01 / Sessão reflexiva 01).

O registro é uma questão pra a segurança minha/ de trabalho/ do que ocorreu durante o meu expediente. Num é? Não é preciso que o médico esteja lá pra ver. Mas eu sei que se acontecer alguma coisa comigo amanhã ou depois [...] eu tenho como provar com o próprio registro, né? (PE03 / Sessão reflexiva 01).

Além de ser concebido como documento e, conseqüentemente, como segurança, os registros, na perspectiva dos sujeitos colaboradores, também se configuram como cuidados. Através dessa representação, os profissionais da enfermagem se reportam à condição dos referidos registros textualizarem cuidados configurados sob a forma de cumprimento de tarefas relacionadas ao gerenciamento do setor e, sobretudo, à prestação de assistência aos pacientes.

Reafirmando isso, o PE1 declara:

O registro de ocorrência pra mim representa cuidado. Cuidado é importante. Às vezes uma palavra tá escrito tudo o que você faz. Só nessa palavra mostra que realmente você fez realmente aquela ocorrência que o médico queria.

No âmbito da enfermagem, o cuidado é também concebido como uma prática característica da área. Sua implementação, juntamente com os conhecimentos e as habilidades, compõem, segundo Alfaro-Lefevre (2000), o processo de enfermagem como método sistemático de implementação de ajuda aos usuários dos serviços hospitalares. Considerando que as representações inscrevem-se em uma rede de significados articulados e hierarquizados baseada em conhecimentos e valores culturais, as concepções geradas pelos profissionais acerca dos registros também contemplam encargos ou incumbências inerentes ao exercício da enfermagem.

Dentre as obrigações próprias da profissão, estão a prestação de cuidados e a textualização das condutas efetivadas com vistas a assegurar a assistência necessária à restauração do bem-estar dos pacientes. Dessa forma, os registros são depreendidos como tarefa de responsabilidade.

Como exemplo disso, o PE1 define: “*O registro de ocorrência pra mim representa responsabilidade. Responsabilidade. A responsabilidade de fazer no dia-a-dia e anotar*”.

Conforme podemos observar, o profissional, mediante o processo da ancoragem, apoia-se na ativação de pensamentos preexistentes, isto é, na noção de obrigatoriedade que permeia as condutas de enfermagem e a prática do registro, objetivando obter referências para, a partir disso, estabelecer a escrita dos registros como responsabilidade.

Em face das representações se configurarem mediante a construção de uma figura imagética do objeto focalizado, os profissionais também se utilizam da objetivação para representar e, com base nisso, dar sentido à prática de escrita. Ao proceder dessa forma, os PE1, PE6 e PE8 percebem os registros como luz.

Através dessa representação é possível observar que os registros são vistos como práticas que geram orientação, direcionamentos e esclarecimentos para o trabalho desenvolvido. Nesses termos, afirmam: “*registro é uma luz (orientação) que vai iluminar toda uma unidade.*” (PE6 / Sessão reflexiva 01). “*É luz (orientação) porque você num lembra onde foi parar o registro e uma palavra [incompreensível] serve de luz pra quem fica no setor*”. (PE8 / Sessão reflexiva 01).

Complementando o exposto, PE1 declara que:

O registro de ocorrência pra mim representa luz, uma luz. Às vezes o médico ou a enfermeira quer que você diga o que aconteceu. Descreva o que aconteceu com o paciente naquele dia e você não tem aquela luz. Por quê? Porque a luz é o registro. (PE1 / Sessão reflexiva 01).

Por compreender informações que podem nortear práticas, contemplar dados capazes de indicar o que já foi implementado, o que está em andamento, como também o que pode ser feito na perspectiva de garantir continuidade e adequação em termos de atendimento para cada caso, o registro se configura como uma espécie de guia para os profissionais que estão assumindo um turno de trabalho, situando-os em relação às ocorrências e pendências do horário anterior. Em face disso, explicam-se as concepções atribuídas ao registro como instrumento de referência para a execução de procedimentos ou, mais precisamente, como luz (orientação).

Seguindo ainda o processo de objetivação para representar e definir a prática de escrita em estudo, alguns profissionais depreendem os registros como elo de comunicação. Ilustrando isso, temos as declarações: “*Eu coloquei isso aqui como o elo. Certo? O elo de comunicação/ [...] De interação entre Serviço Social / entre nós do Serviço Social. e entre os outros setores.*” (PE2 / Sessão reflexiva 01) e “[...] *Servindo assim como um elo entre os funcionários desde o médico ao ASG [...].*” (PE5 / Sessão reflexiva 01).

Como toda representação advém do saber experiencial, esta decorre das vivências experienciadas pelos profissionais em relação à prática desse tipo de escrita em estudo, cujos registros são utilizados cotidianamente no ambiente hospitalar para promover ligações e contatos entre os que atuam em turnos distintos, favorecendo assim o intercâmbio de informações referentes ao trabalho.

Por intermédio da aproximação estabelecida entre membros da comunidade da enfermagem e, conseqüentemente, da socialização de dados ocasionada por esse contato, assegura-se a sequencialidade da execução de condutas e, com efeito, a qualidade dos cuidados disponibilizados aos que recorrem aos serviços hospitalares, como relata PE2:

Colocamos que é importante a questão do registro porque eu tenho condições de dar continuidade. De fazer minha colega dar continuidade ao trabalho. Eu tenho condições de ver o que é que foi feito e permitir que minha colega dê continuidade às ações que eu fiz, né?

A concepção apresentada pelos PE2 e PE5 ilustra a *função justificadora* proposta por Abric (1994), a qual contempla as representações como referências justificadoras do comportamento partilhado socialmente, mais a sua condição de orientar atitudes e posicionamentos assumidos pelos sujeitos em seus grupos sociais.

Outra representação gerada pela objetivação que ilustra a função supracitada é a noção de registro apontada por PE7 que refere à prática de escrita em estudo como relato geral: “*Eu quando eu falo em registro eu vejo um relato geral de tudo o que a gente faz porque os*

auxiliares eles relatam o quê? Relatam o paciente. E nós enfermeiros nós temos obrigação de relatar o hospital.” (PE7 / Sessão reflexiva 01).

Para representar a prática dos registros, o profissional da enfermagem busca suporte nas experiências vivenciadas em relação à escrita no seu cotidiano de trabalho, isto é, no “modo de saber prático” (Jodelet, 1994), próprio da prática de escrita desenvolvida na divisão de enfermagem, cuja efetivação consiste na textualização de informações referentes às rotinas e às intercorrências dos setores de enfermagem.

Assim entendido, os registros pertinentes a essa divisão apresentam uma espécie de visão panorâmica acerca das ocorrências observadas em cada turno dos diversos setores da enfermagem hospitalar. Isso explica a representação do citado profissional ao depreender o registro de ordens e ocorrência como relato geral.

Considerando as concepções propostas, podemos perceber que as representações construídas pelos profissionais da enfermagem acerca dos registros de ordens e ocorrência reportam-se:

- a) a princípios éticos que permeiam as práticas do trabalho hospitalar, daí a representação de registros de ordens e ocorrências como responsabilidade e cuidado;
- b) às funções assumidas pelo uso dos registros da enfermagem que dizem respeito ao estabelecimento da comunicação entre equipes e ao fato de essas notificações poderem ser utilizadas como instrumento norteador ou esclarecedor de práticas da enfermagem, o que justifica as representações dos registros de ordens e ocorrências como comunicação e como luz;
- c) a imagens que relacionam os registros de ordens e ocorrências a outras práticas de escrita que circulam também em diversas esferas sociais e institucionais, inclusive no âmbito hospitalar. A esse respeito, são ilustrativas as representações de registros de ordens e ocorrências que os concebem como redação, coleta de dados, registro geral e documento.

Todas elas traduzem conhecimentos reunidos pelos profissionais da enfermagem por meio das experiências vivenciadas tanto no campo do trabalho quanto no cotidiano de sua trajetória pessoal no âmbito de outras esferas sociais e institucionais.

Considerações finais

Neste artigo, assumimos como propósitos mapear e discutir as representações geradas por profissionais da enfermagem que atuam no domínio hospitalar em relação a uma das práticas de letramento que desenvolvem, mais precisamente acerca dos Registros de Ordens e Ocorrências. Nessa perspectiva, podemos concluir que as mencionadas representações se

reportam aos princípios éticos que permeiam as práticas do trabalho hospitalar (registro como responsabilidade e cuidado), às funções atribuídas a essas práticas (registro como comunicação e orientação), a imagens que se reportam a outras práticas de escrita (redação, coleta de dados, registro geral e documento).

Essas representações traduzem concepções, impressões e conhecimentos práticos construídos pelos profissionais em suas interações com os outros que atuam no mesmo campo de trabalho, cumprindo tarefas afins, no intuito de atribuir sentido às suas ações, nortear seus procedimentos e iluminar compreensões acerca das atividades do ofício da enfermagem, em especial a prática de elaborar anotações que contemplem os cuidados adotados, as assistências prestadas aos pacientes e as ações mais relevantes desenvolvidas em cada turno de trabalho.

Esta produção não se propõe a esgotar a temática em questão, haja vista a sua inserção em uma área fértil, porém pouco explorada em termo de pesquisa que é o letramento em saúde, sob as lentes da Linguística Aplicada. Assim sendo, procuramos apenas apresentar um recorte de trabalho na perspectiva de contribuir tanto para as discussões na área, quanto para o despertar de interesse de outros pesquisadores, cujas investigações possam contemplar a abrangência e a relevância dos letramentos em saúde, sobretudo na perspectiva dos profissionais que desempenham suas atividades de trabalho no domínio em questão.

Referências

- ABRIC, J. C. (Org.). *Pratiques Sociales et representations*. Paris: PUF, 1994.
- ADANS, R. J. et al. Health literacy: a new concept for general practice? *Australian family physician*, Melbourne, v. 38, n. 3, p. 144–147, 2009.
- BOGDAN, R.; BIKLEN, S. *Investigação qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora, 1994.
- HAMILTON, M. Expanding the new literacy studies: using photographs to explore literacy associal practice. In: BARTON, D.; HAMILTON, M.; IVANIC, R. (Org.). *Situated literacies*. London: Routledge, 2000. p.16-33.
- KLEIMAN, A. Introdução: o que é letramento. In: KLEIMAN, A. (Org.). *Os significados do letramento: uma nova perspectiva sobre a prática social da escrita*. Campinas: Mercado de Letras, 1995.
- KLEIMAN, A. A interface de questões éticas e metodológicas na pesquisa em Linguística Aplicada. In: SILVA, D. E. G. da; VIEIRA, J. A. (Org.). *Análise do discurso: percursos teóricos e metodológicos*. Brasília: UnB: Plano, 2002.
- KLEIMAN, A. B.; SILVA, S. B. B. Letramento no local de trabalho: o professor e seus conhecimentos. In: OLIVEIRA, Maria do Socorro; KLEIMAN, Angela B. (Org.). *Letramentos múltiplos: práticas, instrumentos e representações*. Natal: EDUFRN, 2008, p. 12-30.
- JODELET, D. *Représentations sociales: um domaine en expansion*. Paris: PUF, 1994.
- JODELET, D. (Org.). *As representações sociais*. Rio de Janeiro: Editora da UERJ, 2001.
- LEME, M. A. V. S. O impacto da teoria das representações sociais. In: SPINK, M. J. (Org.). *O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da Psicologia Social*. São Paulo: Brasiliense, 1993.

LINHA D'ÁGUA

MARCUSCHI, L. A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 1986.

MARCUSCHI, L. A. Letramento e oralidade no contexto das práticas sociais e eventos comunicativos. In: SIGNORINI, I. (Org.). *Investigando a relação oral/escrito e as teorias do letramento*. Campinas: Mercado de Letras, 2001.

MARQUES, S. R. L.; LEMOS, S. M. A. *Instrumentos de avaliação do letramento em saúde: revisão de literatura*. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/acr/a/hjKdyHmzxZxfV4JVKXmvH5s/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 nov. 2023.

MOITA LOPES, L. P. *Pesquisa Interpretativista em Lingüística Aplicada: a linguagem como condição e solução*. Delta, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 329-338, 1994.

MOSCOVICI, S. *A Representação social da psicanálise*. Rio de Janeiro: Zahar, 1984.

MOSCOVICI, S. *Representações sociais: investigações em Psicologia Social*. Petrópolis: Vozes, 2003.

PAZ, A. M. de O. *Registros de Ordens e Ocorrências: uma prática de letramento no trabalho da enfermagem hospitalar*. 2008. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

SANTOS, C. L. B. dos. A sessão reflexiva na formação de cinco professores de inglês da escola pública: que gênero discursivo é esse? In: *Encontro Estadual De Didática E Prática De Ensino*, 4, Anais... Goiânia, GO: PUC, 2011.

SANTOS, M. de F. de S. A teoria das representações sociais. In: SANTOS, M. de F. de S.; ALMEIDA, L. M. de (Org.). *Diálogos com a teoria das representações sociais*.

SILVA, V. M. et al. Letramento em saúde dos profissionais de um Programa de Residência Multiprofissional em Saúde. *Rev. Eletr. Enferm.* [Internet]. 2020. Acesso em: 3 abr. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.5216/ree.v22.62315>.

STREET, B. *Literacy in theory and practice*. Cambridge; New York; Melbourne: Cambridge University Press, 1984

STREET, B. (Org.). *Cross-cultural approaches to literacy*. Cambridge: Cambridge University Press, 1993.

STREET, B. *Social literacies: critical approaches to literacy in development, ethnography and education*. London: Longman, 1995.