

O diário como ferramenta de trabalho na análise institucional – a escrita implicada em um serviço de gestão em saúde

The diary as a tool for working in institutional analysis – the writing involved in a health management service

El diário como herramienta del trabajo en el análisis institucional – la escritura implicada en el servicio de gestión de salud

Diana Mary Araújo de Melo Flach^{†*}, Marilda Andrade[‡], Ana Lúcia Abrahão[§], Wanderson Alves Ribeiro^{||}, Cristiane de Matos Abrantes[○], Claudia Mara de Melo Tavares[□]

Resumo

Esse estudo apresenta o relato de experiência sobre o uso do diário como ferramenta da análise institucional (Hess & Lourau), para atender às exigências da disciplina do doutorado da Escola de Enfermagem Aurora Afonso Costa, denominada de Processo de trabalho, promoção e a micropolítica do cuidar em saúde. Os diários de campo foram escritos pelo próprio aluno a partir de suas vivências diárias no serviço municipal de saúde em que atua. Teve como objetivos: (a) descrever os diários do cotidiano do sujeito do estudo e (b) identificar na escrita (implícada) dos diários, conceitos de implicação e sobreimplicação, instituinte e instituído. Foi realizado um estudo empírico com abordagem qualitativa a partir do referencial da Análise Institucional. Foram registrados 5 diários institucionais relatando o cotidiano do sujeito do estudo a respeito de suas funções em sua área de atuação, Conclusão (Autoanálise): na descrição dos diários institucionais evidenciou-se elementos de implicação no contexto do cotidiano do sujeito, acomodação e manutenção do que está instituído. Concluiu-se que a utilização do diário institucional como ferramenta para análise institucional, permitiu a elucidação e a problematização do cotidiano do serviço e abriu opções para propostas efetivas de melhoria da qualidade dos serviços.

Palavras-chave: Análise institucional; Intervenção; Campo de análise.

Abstract

This study presents the experience report about the use of the diary as a tool of institutional analysis (Hess & Lourau), to meet the requirements of the doctoral discipline of aurora afonso costa nursing school, denominated Work Process, promotion and micropolitics of the Health care. The field diaries were written by the student himself from his daily experiences in the municipal health service where he works. Its objectives were: (a) to describe the daily diaries of the subject of the study and (b) to identify in the (implied) writing of the diaries, concepts of implication and overlap, instituting and instituted. An empirical study was conducted with a qualitative approach based on the Institutional Analysis framework. Conclusion (Self-analysis): in the description of the institutional diaries, elements of implication were evidenced in the context of the subject's daily life., Accommodation and maintenance of the subject daily of the study about their functions in their area of performance. Of what is established. It was concluded that the use of the institutional diary as a tool for institutional analysis allowed the elucidation and problematization of the daily service and opened options for effective proposals to improve the quality of services.

Keywords: Institutional analysis; Intervention; Field of analysis.

Resumen

Este estudio presenta el informe de la experiencia en el uso del diario como herramienta de análisis institucional (Hess y Lourau), para cumplir con los requisitos de la costa Afonso disciplina doctorado amanecer escuela de enfermería, llamado Proceso de trabajo, la promoción y el micro en el cuidado de la salud. Los diarios de campo fueron escritos por el estudiante de sus experiencias diarias en el servicio municipal de salud en el que opera. El objetivo de: (a) describir el estudio diario de la materia de todos los días y (b) identificar por escrito (implícita) al día, la implicación de los conceptos y superimplicación, instituyendo e instituyó. Un estudio empírico se llevó a cabo con un enfoque cualitativo del referencial del Análisis Institucional. Registramos cinco revistas institucionales informar de la vida cotidiana de los sujetos del estudio acerca de sus funciones en su área, Conclusión (autoanálisis.): La descripción del diario institucional apareció la participación de elementos de contexto cotidiano, alojamiento y mantenimiento del sujeto de lo instituído. Se concluyó que el uso de diário institucional como herramienta para el análisis institucional, permitió la elucidación y el cuestionamiento del servicio todos los días y las opciones abiertas de propuestas efectivas para mejorar la calidad de los servicios.

Palabras clave: Análisis institucional; intervención; campo de análisis.

Afiliação dos autores:† Enfermeira. Mestre e doutoranda em Ciências do Cuidado em Saúde pela EEAAC/UFF. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil;

‡ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Vice-Diretora e Professora Associada da EEAAC/UFF. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil;

§ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Diretora e Professora Associada da EEAAC/UFF. Niterói, Rio de Janeiro;

|| Enfermeiro. Mestrando em Ciências do Cuidado em Saúde pela EEAAC/UFF. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil;

○ Administradora de Empresas. Mestranda em Ciências do Cuidado em Saúde pela EEAAC/UFF. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil;

□ Enfermeira, Pós-doutorado pela USP-SP. Professora Titular em Enfermagem Psiquiátrica e Coordenadora do Mestrado Profissional Ensino na Saúde da EEAAC/UFF. Niterói, Rio de Janeiro, Brasil.

* dflach@superig.com.br

Recebido em: 10/04/17; Aceito em: 25/05/17.

Introdução

A análise institucional (AI) surge no Brasil, nos anos 70, a partir de alguns departamentos e grupos de pesquisa de universidades brasileiras e de outras organizações, congregando os mais diferentes tipos de profissionais. É compreendida como uma abordagem que desenvolve um conjunto de conceitos e instrumentos para a análise e intervenção nas instituições.¹ Como referencial teórico metodológico, desenvolvido por René Lourau e Georges Lapassade, a Análise Institucional (AI) trabalha a teoria na prática, trazendo alguns conceitos tais como o de instituído, instituinte, institucionalização e implicação no campo de pesquisa e tem por objetivo compreender uma determinada realidade social e organizacional, a partir dos discursos e práticas dos sujeitos.²

O diário, utilizado como ferramenta para a AI, insere-se em um movimento biográfico, considerado de escrita implicada, havendo um continuum da escrita biográfica no qual se encontra a história de vida, o autobiográfico, o diário, a correspondência e a monografia de família. Para este autor, a descrição meticulosa dos seus problemas diários, o momento do diário permitiu-lhe resolver as situações bloqueadas, mas também esclarecer as áreas sobre as quais ele desenvolvia pesquisas desde anos sem conseguir extrair conclusões científicas que pudesse partilhar socialmente, considerando, portanto, o diário como uma técnica indispensável, uma passagem, que me permitiu estar a claro com minhas próprias ideias.³

A escrita do diário permite coletar de vez em quando no vivido do dia a dia “instantes” que se vivem e que nos parecem trazer neles uma parte de significado. O trabalho universitário requer o desdobramento de um pensamento hipotético-dedutivo. Entretanto, o cotidiano, como além disso o sonho, não segue a mesma lógica. O cotidiano é associativo. O diário mantido em objetos já identificados, e assim contendo uma problematização virtual ou já formulada, parece-me ser uma mediação ideal. A indexação dos diários é a técnica que pode então permitir retomar as peças reunidas no diário, e arranjá-las na escrita construída, que é o relatório, o livro ou a tese.⁴

O conceito de implicação, pensado por Lourau e Lapassade foi por eles trabalhado em discussão, e também em oposição, com o conceito de transferência e contratransferência da psicanálise. Consideravam que a separação entre transferência e contratransferência não tinha nenhum sentido, pois os analisados, assim como os analisados, têm a mesma natureza. O que os distingue é a posição do dispositivo de análise e em particular a relação de saber e a relação de poder. De acordo com Monceau, a sobreimplicação se define pela impossibilidade de análise coletiva da implicação.^{5,6}

A auto-análise consiste em que as comunidades mesmas, como protagonistas de seus problemas, de suas necessidades, de suas demandas, possam enunciar, compreender, adquirir ou readquirir um vocabulário próprio que lhes permita saber acerca de sua vida”

Esse processo de auto-análise é realizado dentro do próprio grupo e pelo próprio grupo, e permite aos sujeitos participantes avaliar as condições nas quais estão inseridos e buscar soluções para seus problemas.⁷

Diante desses conceitos, procuramos através da autoanálise do diarista, responder a seguinte questão: Quais os pontos que surgem da escrita (implicada) em um diário institucional?

O estudo objetivou escrever o diário institucional do cotidiano de um serviço de gestão em saúde pública; e proceder a autoanálise enfatizando os efeitos e sentidos provocados no modo de agir e pensar à partir dos registros nos diários institucionais.

Métodos

Este estudo utiliza o diário, como técnica de registro do trabalho de campo que segundo Barbier⁷, pode estar vinculado a outras abordagens teórico-metodológicas, e não somente a pesquisas etnográficas. É uma técnica muito usual entre os pesquisadores em pesquisa-ação, reconhecida como uma técnica importada da etnologia.

O diário é uma etapa. Escreve-se lá tudo o que vos passa pela cabeça... E, a um certo momento, é necessário ler-se outra vez, pôr em forma suas ideias, ordená-las *in Hess*.³

Foram escritos 5 diários institucionais, com relatos do cotidiano do sujeito do estudo a respeito de suas funções em sua área de atuação.

O método empregado para a análise dos registros foi a autoanálise. Esse modo de análise passa pelo escrito e chega a uma redação, uma dissertação. Com efeito, a análise [da implicação] é um itinerário que o ator e mesmo o pesquisador nunca deixam de percorrer. Longe de ser um obstáculo, a implicação assim manejada é um instrumento^{7,8}.

O sujeito do estudo (diarista) é o próprio autor principal deste estudo e que também é servidor municipal onde ocorre a descrição do cenário do estudo.

Foram identificados nos registros dos diários, enumerados de 1 a 5 e escritos no período de 14 a 18 de novembro de 2016, processos em curso que marcam as implicações e sobre implicações do sujeito da pesquisa.

O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Antônio Pedro e aprovado com Parecer nº.1.795.572, de 27/10/2016 (CAAE: 59600.516.8.0000.5243).

Resultados

Foram registrados 5 diários, relatando o cotidiano do sujeito do estudo a respeito de suas funções em sua área de atuação, constituída, dentre outras, em dar andamento aos diversos processos administrativos para realização de exames diagnósticos e terapias diversas, abertos pelos usuários de uma rede municipal de saúde pública. O quadro 1 a seguir apresenta as datas dos registros.

Quadro 1. Diários institucionais e respectivas datas dos registros.

Diário	Data
1	14 de novembro de 2016)
2	15 de novembro de 2016)
3	16 de novembro de 2016)
4	17 de novembro de 2016)
5	18 de novembro de 2016)

Fonte: dados do pesquisador, 2017.

Os diários foram escritos no início das manhãs do dia seguinte, registrando as situações do dia anterior.

Diário 1: Despachei bastante processos administrativos de solicitações de exames, cirurgias, insumos e medicamentos, para os municípios. Alguns processos foram despachados para o departamento de auditoria, controle e avaliação, solicitando maiores informações acerca da existência de pactuações nas CIB-RJ – Comissão Intergestora Bipartite, de estabelecimentos que possam realizar alguns exames solicitados por municípios, nos referidos processos. Estes processos ficarão aguardando respostas deste departamento, pois dependendo da resposta do parecer, será ou não solicitado que seja feita estimativa/cotação de preços das solicitações onde a rede não dispõe de prestadores para a realização dos mesmos. Despachei vários PA, para o departamento de auditoria, controle e avaliação da instituição, solicitando informações específicas.

Diário 2: Fui a primeira a chegar ao serviço e despachei alguns processos conforme rotina. Mais tarde atendi a uma solicitação de uma demanda de serviço que não era de costume.

Diário 3: Cheguei cedo e encontrei processos administrativos para despacho e encaminhamentos cabíveis. No meio da manhã chegou a minha chefe e pediu-me atenção para esclarecer acerca dos despachos que eu havia encaminhado para o departamento de auditoria, controle e avaliação, solicitando maiores informações acerca da existência de pactuações nas

Comissões Intergestoras Bipartite - RJ. Fiquei surpresa ao saber de que existem sim, pactuações para a realização de diversos procedimentos solicitados, inclusive com repasse financeiro, mas que alguns estabelecimentos simplesmente não cumprem o que foi pactuado. Mais surpresa ainda quando ouvi da minha chefe que a resposta aos meus questionamentos não poderiam ser via processo e somente de forma verbal. Com isto, não restou alternativa a não ser a de encaminhar todas as solicitações não atendidas pela rede de saúde, para serem cotadas suas aquisições em unidades privadas para que o município tivesse sua solicitação encaminhada. O resto da tarde foi tranquilo.

Diário 4: Despachei processos administrativos. Fui ao departamento financeiro para saber como estava a situação em relação as cotações dos exames, insumos e tratamentos solicitados. Fiquei que a maioria estava parada, sem andamento.

Diário 5: Despachei, como habitualmente, os processos que se encontravam em cima de minha mesa. Logo depois chegou um colega meu de serviço, atrasado, mas tranquilo em relação ao seu horário de chegada. Conversamos sobre amenidades ao mesmo tempo em que trabalhávamos. Fui almoçar com uma amiga e ao retornar para a minha sala, fui questionada pela secretária que trabalha no turno da tarde, sobre não ter vindo ninguém na segunda feira passada, no turno da manhã. Justifiquei que já havia combinado com o colega e deixado avisado no quadro de avisos que não poderia vir neste dia e que compensaria no dia de hoje. O que ela não sabia era que tinha vindo o nosso colega na segunda, na parte da manhã, só que a subsecretária não viu, ficando a impressão de que ninguém tinha vindo. Fiz questão de esclarecer para a secretária o motivo da minha ausência. O resto da tarde foi tranquilo. Por dentro isso me inquietou e me causou indignação pois eu que estou sempre presente, sou a mais cobrada em relação a quem chega tarde e sai cedo. Melhor eu ficar quieta né!

A escrita no diário mostra implicação profissional e afetiva do diarista, mostrando ainda um aspecto mais instituinte e em outras mais instituído, mas em todas as falas fica claro o desgaste psíquico.

Um estudo sobre a influência do corpo do docente de enfermagem na prática pedagógica, através de encontros sócioclínicos, identificou também, aspectos à luz dos conceitos de instituição nos seus momentos instituído, instituinte e de institucionalização; implicação e analisador.⁹

Conclusão

Ao descrever o diário percebemos-nos implicados no contexto do trabalho em que atuamos. Ao mesmo tempo fica claro que há uma acomodação e manutenção

do que está instituído – manutenção de PA – sem atendimento, na prática, da população necessitada.

A cultura, claramente instituída de que é necessária abertura dos processos administrativos, é bastante criticada no ambiente do trabalho. Importante seria se os demais atores que participam das decisões relacionadas aos processos administrativos pudessem escrever os seus diários íntimos e depois compartilhados. Ponto de partida para uma socioanálise, levados ao conhecimento dos gestores, dos técnicos dos setores, dos prestadores dos diversos serviços, públicos e/ou privados.

Em síntese, a impossibilidade de sugerir mudanças, incomoda, mas ao mesmo tempo, é assim que eles querem que seja. A “caixa preta” com as diversas informações relacionadas aos processos administrativos, não pode ser aberta e nem se considera os diferentes olhares dos atores envolvidos, não valorização da transversalidade.

Referências

1. L'Abbate, S. A Análise Institucional e a Saúde Coletiva In. *Ciência e Saúde Coletiva*. V. 8 n° p. 1 265 – 274, 2003.
2. Lourau R. Análise Institucional de práticas de pesquisa. Curso ministrado na UERJ –Universidade Estadual do RJ, 1993.
3. Hess, R.; Savoye, A Análise Institucional. Tradução de João Batista Martins e Heliana de Barros Conde Rodrigues. São Carlos: Rima, 2006. No prelo.
4. Hess R. O momento do diário de pesquisa na educação. 5º Seminário de Pesquisa Transdisciplinar „„As Três Ecologias de Félix Guattari””” (2003).
5. Monceau, G. (2008). Implicação, sobreimplicação e implicação profissional. *Fractal. Revista de Psicologia*, 20(1), pp.19-26. Monceau (2008),
6. Pezzato, Luciane M.; L'abbate, Solange. O uso de diários como ferramenta de intervenção da Análise Institucional: potencializando reflexões no cotidiano da Saúde Bucal Coletiva. *Physis (UERJ. Impresso)*, v. 21, p. 1297-1314, 2011.
7. BAREMBLIT, Gregório F. *Compêndio de Análise Institucional e outras correntes: teoria e prática*. Rio de Janeiro. Rosa dos Tempos, 1992.
8. Abrahão, Ana Lucia; PEZZATO, L. M.; JESUS, A. F. . O uso do diário como ferramenta estratégica da Análise institucional na formação das equipes de saúde. O caso do Dom Queixote. In: Solange L'Abbate; Lucia Cardoso Mourão; Luciane Maria Pezzato. (Org.). *Análise Institucional e Saúde Coletiva no Brasil*. 1ed.São Paulo: HUCITEC, 2013, v. 1, p. 65-79. (Barus-Michel, 2004, p.129).
9. Sanpaio TB, Mourão LC. de Almeida ACV A influência do corpo do docente de enfermagem na prática pedagógica. *Revista Pró-UniverSUS*. 2016 Jul./Dez.; 07 (3): 47-55.