

# PROJETO DE PESQUISA MULTICÊNTRICO AVALIAÇÃO DO CUIDADO DE ENFERMAGEM A PACIENTES COM COVID-19 EM HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS BRASILEIROS

## MANUAL PARA ABORDAGEM NA ENTREVISTA DE PACIENTES POR MEIO DA TÉCNICA DE INCIDENTE CRÍTICO

### Equipe Responsável:

Dra. Ana Lúcia Schaefer Ferreira de Mello - Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC  
Dra. Diovane Ghignatti da Costa - Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC  
Dra. Caroline Cechinel Peiter - Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC  
Dra. Elena Bohomol - Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP  
Dra. Graciele Oroski Paes - Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ  
Dra. Viviane Euzébia Pereira Santos - Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN  
Dra. Aline Maria Pereira Cruz Ramos - Universidade Federal do Pará - UFPA  
Dda. Franciely Daiana Engel - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Coordenação



Instituições  
Participantes



Financiamento



**Coordenação geral:**

Dra. Alacoque Lorenzini Erdmann - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Dr. José Luís Guedes dos Santos (UFSC)

**Núcleo gestor:**

Dra. Ana Lúcia Schaefer Ferreira de Mello (UFSC)

Dra. Caroline Cechinel Peiter (UFSC)

Dra. Diovane Ghignatti da Costa (UFSC)

Dra. Elisiane Lorenzini (UFSC)

Dra. Gabriela Marcellino de Melo Lanzoni (UFSC)

Dra. Maria Fernanda Baeta Neves Alonso da Costa (UFSC)

**Coordenação local:****Região Norte**

Dr. Carlos Leonardo Figueiredo Cunha (UFPA)

Dra. Rizioléia Marina Pinheiro Pina (UFAM)

**Região Nordeste**

Dra. Viviane E.P. Santos (UFRN)

Dr. Gilberto Tadeu R. da Silva (UFBA)

**Região Sudeste**

Dra. Liana Amorim Corrêa Trotte (UFRJ)

Dr. Alexandre Pazetto Balsanelli (UNIFESP)

**Região Centro-oeste**

Dra. Caroline Neris Ferreira Sarat (UFMS)

Dra. Mara Regina Rosa Ribeiro (UFMT)

**Região Sul**

Dra. Silviamar Camponogara (UFSC)

**Bolsista de Apoio à Difusão do Conhecimento:**

Luana Borges

**Bolsista de Apoio Técnico:**

Francis Ghignatti da Costa

**Financiamento:**

Chamada MCTIC/CNPq/FNDCT/MS/SCTIE/Decit Nº 07/2020 - Pesquisas para enfrentamento da COVID-19, suas consequências e outras síndromes respiratórias agudas graves.

Chamada Pública Fapesc nº 05/2022.

M294 Manual para abordagem na entrevista de pacientes por meio da técnica de incidente crítico [recurso eletrônico] / coordenação: Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, GEPADES ; equipe responsável: Ana Lúcia Schaefer Ferreira de Mello ... [et al.]. – Florianópolis : UFSC, 2022.  
28 p.  
“Projeto de pesquisa multicêntrico Avaliação do cuidado de enfermagem a pacientes com COVID-19 em hospitais universitários brasileiros”  
E-book (PDF)  
ISBN 978-85-8328-107-8

1. Cuidados de enfermagem. 2. COVID-19 (Doença). 3. Enfermagem – Pesquisa. I. Universidade Federal de Santa Catarina. Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde. II. Mello, Ana Lúcia Schaefer Ferreira de.

CDU: 616-083

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina

# SUMÁRIO

1. Introdução.....	03
2. Objetivo.....	05
3. Coleta de dados.....	06
3.1 Instruções gerais sobre a coleta de dados.....	06
3.2 Fases da coleta de dados e descrição da comunicação com o entrevistado.....	07
4. Fluxograma de coleta de dados.....	12
4.1 Fluxograma pré-chamada.....	12
4.2 Fluxograma chamada.....	13
4.3 Fluxograma pós-chamada.....	13
Apêndices.....	14

# 1 INTRODUÇÃO

Este Manual foi elaborado para o desenvolvimento do projeto de pesquisa multicêntrica intitulado “AVALIAÇÃO DO CUIDADO DE ENFERMAGEM A PACIENTES COM COVID-19 EM HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS BRASILEIROS” sob Coordenação geral: Dra. Alacoque Lorenzini Erdmann, aprovado na Chamada MCTIC/CNPq/FNDCT/MS/SCTIE/Decit Nº 07/2020 - Pesquisas para enfrentamento da COVID-19, suas consequências e outras síndromes respiratórias agudas graves (Processo nº: 402392/2020-5), e no edital de chamada pública nº 005/2020 - adesão da FAPESC à chamada pública MCTIC/CNPq/FNDCT/MS/SCTIE/Decit Nº 07/2020.

No Brasil, os hospitais universitários são centros de referência de média e alta complexidade para o Sistema Único de Saúde (SUS) no atendimento a pacientes com COVID-19. Nesses cenários, destaca-se a atuação da enfermagem, pois é a categoria responsável pela maioria dos cuidados recebidos pelos pacientes durante a hospitalização, podendo influenciar diretamente na qualidade assistencial, segurança do paciente/profissional e busca pela excelência dos resultados institucionais. Assim, este estudo tem como objetivo geral avaliar o cuidado de enfermagem a pacientes com COVID-19 em hospitais universitários brasileiros, sob a perspectiva dos profissionais e pacientes.

Trata-se de uma proposta multicêntrica nacional, que reúne 10 instituições de ensino federais, sendo duas de cada região do Brasil: (1) Sul: Universidade Federal de Santa Catarina (proponente) e Universidade Federal de Santa Maria; (2) Sudeste: Universidade Federal de São Paulo e Universidade Federal do Rio de Janeiro; (3) Nordeste: Universidade Federal do Rio Grande do Norte e Universidade Federal da Bahia; (4) Norte: Universidade Federal do Pará e Universidade Federal do Amazonas; e, (5) Centro-oeste: Universidade Federal do Mato Grosso e Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

A metodologia será desenvolvida em três etapas, com distintas estratégias de pesquisa quantitativas e qualitativas, considerando os focos avaliados: (1) Gestão hospitalar, com análise dos planos de contingência para enfrentamento da COVID-19 e entrevistas com gestores hospitalares; (2) Liderança, gestão do cuidado e ambiente de prática profissional, com foco na equipe de enfermagem a partir da aplicação de instrumentos para caracterização pessoal e condições laborais, Avaliação do Produto do Cuidar em Enfermagem (APROCEF) e Practice Environment Scale (PES), além de entrevistas qualitativas; (3) Continuidade do

cuidado e experiência do paciente, em que serão aplicados instrumentos aos pacientes recuperados da COVID-19 após a alta hospitalar: Patient Measure of Safety (PMOS), Readiness for Hospital Discharge Scale - Adult Form (RHDS) e Care Transitions Measure - CTM-15.

Também serão entrevistados os enfermeiros para descrever as estratégias de enfermeiros para a continuidade dos cuidados de pacientes recuperados da COVID-19 após a alta hospitalar. Em cada etapa, serão utilizadas técnicas específicas de coleta e análise de dados quantitativos e qualitativos, conforme o foco estudado. A partir da pesquisa, pretende-se contribuir com a produção de novos conhecimentos para melhoria do cuidado em saúde/enfermagem no SUS no combate a COVID-19. Além disso, busca-se ampliar a massa crítica em termos de profissionais da saúde, estudantes e pesquisadores acerca da qualidade do cuidado para lidar com pandemias e de possíveis estratégias para o desenvolvimento de padrões/boas práticas.

Especificamente, este Manual trata da abordagem da entrevista ao paciente por meio da Técnica do Incidente Crítico, uma técnica de coleta de cunho qualitativo. A Técnica do Incidente Crítico (TIC) permite elencar fatos importantes relacionados com o comportamento dos envolvidos em situações específicas. Destaca-se que as percepções acerca de situações, comportamentos e consequências podem ser tanto positivas como negativas, em relação ao objeto investigado e que são necessários estes três elementos na narrativa para que se configure um incidente crítico – Situação – Comportamento – Consequência.

## 2 OBJETIVO

Este manual possui como objetivos descrever o passo a passo da coleta de dados com entrevista a pacientes, por meio da Técnica do Incidente Crítico (TIC), padronizar procedimentos e instrumentalizar o grupo de pesquisadores entrevistadores para realizar a coleta via chamada telefônica.

## 3 COLETA DE DADOS

A seguir será apresentado o passo a passo da realização das entrevistas com informações detalhadas de cada parte. Na sequência do detalhamento, encontra-se o fluxograma da coleta de dados, conforme as fases de coleta para observação.

### 3.1 INSTRUÇÕES GERAIS SOBRE A COLETA DE DADOS

#### ► SOBRE O INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a realização da coleta de dados, será aplicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice A). Após o aceite do entrevistado, será utilizado um instrumento que terá em seu cabeçalho os campos para descrição individual para registro de instituição de origem, dados do pesquisador responsável e dados do pesquisador entrevistador. O instrumento contempla dados de caracterização do entrevistado (Apêndice B) e, na sequência, as perguntas referentes ao roteiro de entrevista pela Técnica do Incidente Crítico (Apêndice C). Todo roteiro deve ser seguido com atenção buscando contemplar respostas para as questões. Importante destacar que o paciente será solicitado a pensar em um evento/incidente que envolva o cuidado de ENFERMAGEM. A partir deste evento é que ele vai responder às questões. Caso haja mais de um incidente, repita a sequência do roteiro novamente.

#### ► FERRAMENTAS UTILIZADAS DURANTE A COLETA DE DADOS

Para a realização da coleta de dados serão utilizadas as seguintes ferramentas: telefone celular, gravador, papel, lista de pacientes a serem entrevistados, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice A), questões de caracterização (Apêndice B), Roteiro da TIC (Apêndice C), materiais para anotações, como lápis, caneta, caderno e o que mais for necessário. Antes de iniciar as entrevistas, deve-se garantir que as ferramentas estejam funcionando perfeitamente para não comprometer os dados coletados. Dessa forma, sugere-se verificar a bateria do celular e do gravador, bem como ter à disposição carregador e pilhas caso seja necessário. Conferir se há espaço de armazenamento para arquivos de áudio.

**Importante:** Para garantir a qualidade das gravações, lembre-se de manter um ambiente livre de ruídos e interferências externas.



## 3.2 FASES DA COLETA DE DADOS E DESCRIÇÃO DA COMUNICAÇÃO COM O ENTREVISTADO

### PRÉ-CHAMADA

A pré-chamada contempla os passos a serem seguidos pelos pesquisadores entrevistadores desde a preparação para realizar a entrevista, até o primeiro contato com o participante.

#### PARTE 1

**Será feito primeiro contato com o entrevistado, dessa forma, será apresentado o porquê do contato conforme exemplo a seguir:**

"Bom dia/Boa tarde/Boa noite! Eu me chamo acrescentar o nome do pesquisador entrevistador e faço parte de um grupo de pesquisa que está estudando a avaliação do cuidado de enfermagem a pacientes com Covid-19 em hospitais universitários brasileiros e gostaria de falar com o Sr (a) acrescentar nome do entrevistado que esteve internado no hospital acrescentar nome do hospital.

MATERIAL UTILIZADO:

Lista de pacientes com seus dados para contato telefônico e campo para observações

#### PARTE 2

**Por vezes, quem atender a ligação, requererá mais detalhes sobre a ligação. Dessa forma, seguem informações complementares sobre os responsáveis da pesquisa:**

Pesquisador responsável: Profa. Alacoque Lorenzini Erdmann- da Universidade Federal de Santa Catarina - responsável geral da pesquisa

Pesquisador responsável: Caroline Cechinel Peiter [carolcechinel@gmail.com](mailto:carolcechinel@gmail.com) (48)99988-6484 e Ana Lúcia S. Ferreira de Mello [alfm2709@gmail.com](mailto:alfm2709@gmail.com) (48) 99980-4966

Pesquisador entrevistador: Descrever de que forma está participando da pesquisa, explicitando o cargo e função no projeto (coletador, estudante do nível de Mestrado/Doutorado).

### PARTE 3

**Neste momento é fundamental compreender a reação do entrevistado, possibilitando oportunidades de manifestação, como a indisponibilidade no momento, ofertando novo agendamento telefônico ou envio da pesquisa via aplicativo de mensagens instantâneas (Whatsapp®).**

"Sra. (a) acrescentar nome do entrevistado. Muito obrigado (a) em me atender. Estou entrando em contato para solicitar a gentileza de nos contar como foi seu atendimento no período que esteve internado para tratamento da Covid-19 em um dos 10 hospitais que fazem parte desta pesquisa. Esse é o motivo de meu telefonema... (realizar breve pausa para possíveis manifestações). O Sr. (a) se sente bem para falar sobre esse assunto? Posso continuar?"

Em primeiro lugar preciso realizar a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Este é um procedimento formal necessário para que haja registro de que sua participação foi voluntária. Após a leitura e confirmação de seu aceite, vou fazer perguntas sobre o (a) senhor (a) e então, o (a) sr.(a) irá responder uma entrevista com perguntas nas quais poderá falar livremente (realizar breve pausa para possíveis manifestações). O(a) sr (a) se julga em condições de responder? Deveremos utilizar no máximo 30 minutos e a pesquisa será gravada.

Muito obrigado(a) por sua atenção, novamente."

### PARTE 4

**Por vezes o entrevistado não terá disponibilidade para participar da pesquisa no momento, portanto, deve ser realizada a oferta de agendamento em outra data e horário que fique melhor para ele.**

"Sr. (a) acrescentar nome do entrevistado. Agradeço sua atenção. Gostaria de saber se podemos verificar uma outra data para que o sr.(a) responda a esta importante pesquisa."

**Também é possível que o entrevistado não atenda ao telefonema. Nesses casos, deve-se tentar contato por outras três vezes, em turnos diferentes. Caso ainda assim não seja possível o contato, incluir o entrevistado na planilha de perdas.**

**Caso o participante não tenha interesse em fazer parte da pesquisa, agradecer e finalizar o contato, realizando os registros necessários para posteriormente contabilizar nas perdas da amostra.**

"Sr. (a), agradeço pela disponibilidade em me atender e tenha um bom dia!"

MATERIAL UTILIZADO:

Planilha de agendamento.

Planilha de perdas de amostra.

## CHAMADA

A chamada engloba a aplicação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), questionário de caracterização e o questionário da TIC.

## PARTE 5

**Após aceite preliminar, novo agendamento ou disponibilidade imediata, seguir com leitura do TCLE (Apêndice A). A partir do aceite, iniciar a coleta de dados.**

Realizar a leitura do TCLE na íntegra e confirmar aceite voluntário da pesquisa, o qual deve ser gravado.

"Sr. (a) muito obrigado (a). Vamos iniciar com o questionário que possui algumas perguntas sobre o Sr. (a). Estas perguntas nos auxiliam a entender melhor para quem aplicamos a pesquisa. São bem simples. Caso não ~~queira responder alguma delas, passamos para a próxima, ok?~~ (realizar breve pausa para possíveis manifestações). **(Aplicar questionário de caracterização - Apêndice B)**

**Fala referente ao gênero:** "Eu vou listar algumas opções para o/a Sr(a) escolher, me diga qual se identifica em relação ao gênero"

MATERIAL UTILIZADO:

TCLE

Questionário de caracterização.

Iniciar a gravação



## PARTE 6

**Após a primeira parte da entrevista, segue-se para o roteiro da TIC (Apêndice C). Deve-se atentar para total entendimento do participante sobre a seleção do incidente (dando tempo e ajudando a pensar no tempo de internação) e deixar-se à disposição caso seja necessário perguntar novamente.**

"Vou explicar como vamos proceder - eu vou pedir para lembrar de um evento, algo que ocorreu, uma situação que lhe marcou na unidade de internação. Deve ser uma situação que envolva a Enfermagem.

Quer que repita alguma coisa? Podemos continuar?  
Então para começar..."

**Aplicar o roteiro de entrevista da TIC (Apêndice C).**

MATERIAL UTILIZADO:

Roteiro TIC

## PARTE 7

**Realizar a finalização da entrevista, agradecendo a disponibilidade e solicitar e-mail ou outra forma de contato para recebimento dos resultados da pesquisa caso tenha interesse.**

"Sr. (a) acrescentar nome do entrevistado em meu nome e em nome da professora Alacoque Lorenzini Erdmann, mais uma vez agradecemos pela sua gentileza em colaborar com nossa pesquisa. O Sr. (a) tem interesse em receber os resultados desta pesquisa? Caso sim, anotar e-mail para envio. Agradeço mais uma vez a sua disponibilidade e tenha um bom dia/boa tarde/boa noite" (Encerrar a chamada).

MATERIAL UTILIZADO:

Planilha de contato eletrônico

## PÓS-CHAMADA

A pós-chamada compreende a etapa de registros e finalização da entrevista. Deve-se assegurar que todas as informações foram salvas nos locais adequados.

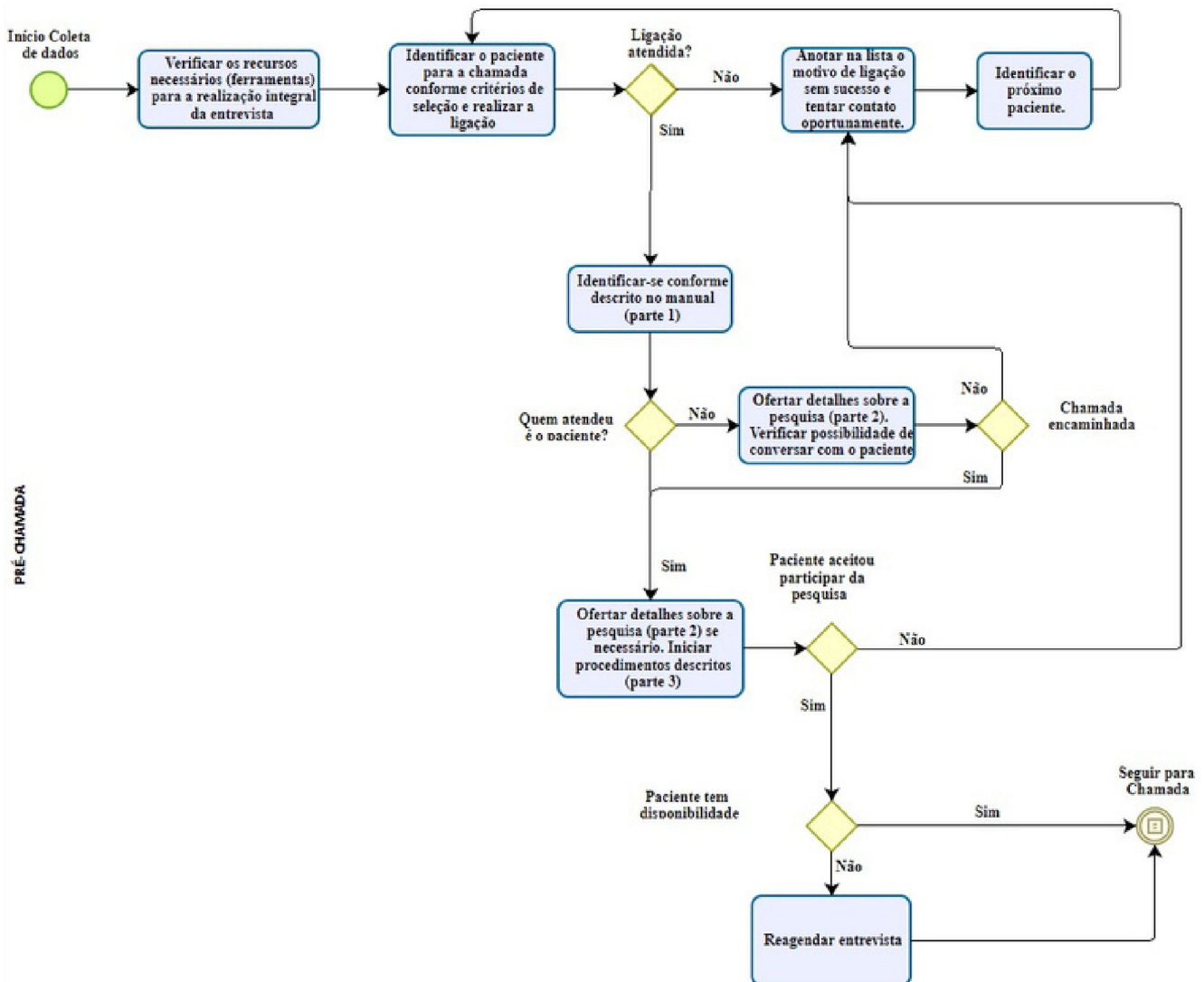
## PARTE 8

**Realizar as anotações finais da entrevista, certificando-se que áudio e respostas foram salvas com sucesso nas seguintes pastas:**

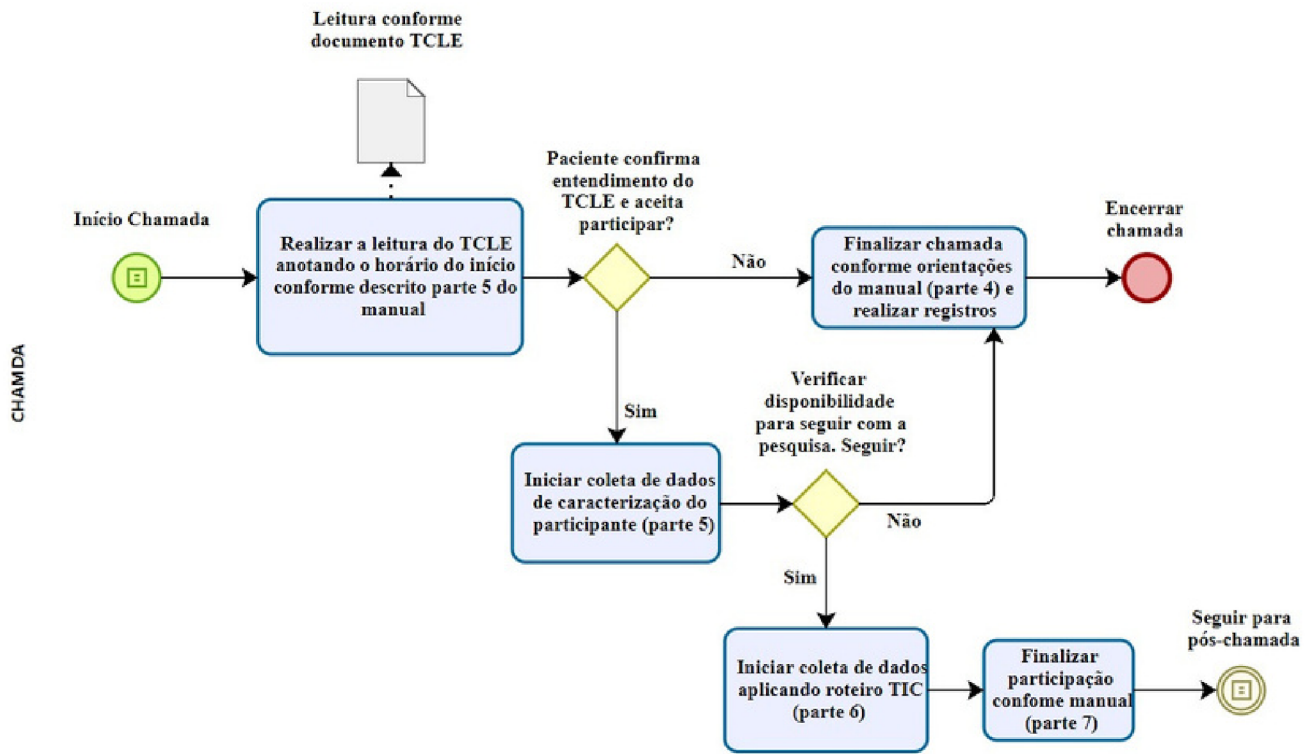
- Salve o arquivo de gravação de áudio, renomeando-o de acordo com o número correspondente à entrevista.
- Envie o arquivo de gravação da entrevista para o e-mail [projetocovid19ufsc@gmail.com](mailto:projetocovid19ufsc@gmail.com), nomeando o e-mail como “Entrevista TIC” e o número correspondente do paciente.
- Repita o procedimento com o próximo participante da lista.

## 4 FLUXOGRAMA DE COLETA DE DADOS

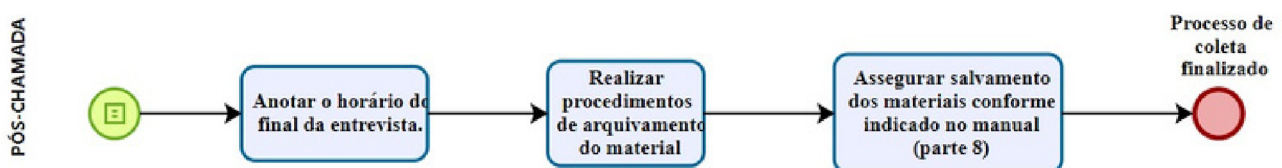
### 4.1 FLUXOGRAMA PRÉ-CHAMADA



## 4.2 FLUXOGRAMA CHAMADA



## 4.3 FLUXOGRAMA PÓS-CHAMADA



## APÊNDICES

# APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

**Projeto de Pesquisa:** Avaliação do cuidado de enfermagem a pacientes com COVID-19 em hospitais universitários brasileiros

**Pesquisadora Responsável:** Dra. Alacoque Lorenzini Erdmann

**Instituição:** Universidade Federal de Santa Catarina

**Endereço:** Departamento de Enfermagem, Centro de Ciências da Saúde, Bloco I, 4º andar, sala 402, Campus universitário Reitor João David Ferreira Lima, Bairro Trindade, Florianópolis (SC), CEP 88.040-900.

**Telefone de contato:** (48) 3721-2205

**E-mail:** [alacoque.erdmann@ufsc.br](mailto:alacoque.erdmann@ufsc.br)

Eu, Alacoque Lorenzini Erdmann, coordenadora do projeto “Avaliação do cuidado de enfermagem a pacientes com COVID-19 em hospitais universitários brasileiros, convido-o a participar como voluntário deste estudo.

O objetivo geral do estudo é avaliar o cuidado de enfermagem a pacientes com COVID-19 em hospitais universitários brasileiros. A sua participação consta em responder algumas perguntas relacionadas à temática da pesquisa.

Os benefícios esperados estão relacionados a melhorias no cuidado de enfermagem, já que serão identificadas dificuldades operacionais nos hospitais durante a pandemia de COVID-19. Além disso, o estudo poderá contribuir para o enfrentamento de “novas ondas” de infecção pelo novo coronavírus.

Os desconfortos decorrentes da pesquisa são mínimos, visto que os procedimentos de coleta de dados não irão gerar conflitos ou exposição social dos participantes. Contudo, caso você em algum momento se sentir cansado ou não apresentar condições físicas ou mentais para prosseguir, você poderá suspender momentaneamente/definitivamente ou pelo tempo que você achar necessário, agendando-se outro horário. Se você achar que não está em condições de continuar inserido no estudo, será retirado/excluído do estudo sem qualquer tipo de prejuízo.



Ressalta-se que devido à coleta de dados ocorrer totalmente por telefone, ou seja, sem nenhum tipo de contato físico entre pesquisador e participantes, não serão necessárias medidas de segurança para contaminação pelo coronavírus.

Além disso, durante todo o período da pesquisa você terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir demais esclarecimentos. Para isso entre em contato com algum dos pesquisadores ou com o Comitê de Ética em Pesquisa.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas apenas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis do estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores. Fica também garantida indenização em casos de danos comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa.

A pesquisa seguirá as determinações da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre os cuidados da pesquisa com Seres Humanos. Caso necessário, você também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da UFSC pelo telefone (48) 3721-6094, e-mail [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br) ou pelo endereço: Pró-Reitoria de Pesquisa, Prédio Reitoria II, Rua Des. Vitor Lima, sala 401. Universidade Federal de Santa Catarina, Campus universitário Reitor João David Ferreira Lima, Bairro Trindade, em Florianópolis (SC), CEP 88.040-400. O CEPSH é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina, mas independente na tomada de decisões, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. **INICIAR A GRAVAÇÃO AQUI**

Ciente e de acordo com o que foi exposto, declaro ter a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas e estou suficientemente informado. Fica claro que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade, bem como de esclarecimentos sempre que desejar. Diante do exposto, expressei minha concordância em participar desta pesquisa.

Concordo em participar da pesquisa:

Sim

Não

# APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE

## 1) Dados do Participante

Nome: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_ Data de nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Hospital que esteve internado: \_\_\_\_\_

Tempo de internação desde a admissão até a alta: \_\_\_\_\_

**Eu vou listar algumas opções para você escolher, me diga qual se identifica em relação ao gênero?**

Feminino  Masculino  Outros  Prefiro não informar

**Qual é o seu maior grau de instrução?** (Atentar para as diferentes nomenclaturas e fazer a devida associação, preenchendo com o número correspondente, conforme quadro a seguir).

Sem instrução e menos de 1 ano de estudo  Ensino fundamental (séries Iniciais)  Ensino fundamental (séries finais)  Ensino médio  Ensino superior

Grau de Instrução	Possíveis Nomenclaturas
1 - Sem instrução e menos de 1 ano de estudo	Pré-escolar; jardim de infância; Primeira série (ano) incompleta.
2 - Ensino fundamental (séries Iniciais)	Quarta série do ensino fundamental; Quarto ano do ensino fundamental; Primário.
3 - Ensino fundamental (séries finais)	Oitava série do ensino fundamental; Nonο ano do ensino fundamental; Ginásio.
4 - Ensino médio	Segundo grau; Ensino normal.
5 - Ensino superior	Graduação; Faculdade; Especialização; Mestrado; Doutorado.

## APÊNDICE C – ROTEIRO TÉCNICA DE INCIDENTE CRÍTICO

### **2) Informações da entrevista:**

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Código do Participante: \_\_\_\_\_ Entrevistador:

\_\_\_\_\_ Horário de início: \_\_\_\_:\_\_\_\_ Horário de Término: \_\_\_\_:\_\_\_\_

Tempo de duração da entrevista: \_\_\_\_:\_\_\_\_

### **3) Questão Norteadora (ler as três frases seguintes para resgatar a memória:**

**a)** "Pense no seu período de internação na unidade de Covid do Hospital (verbalizar o nome do hospital que o paciente esteve internado). " (pausa, até que perceba que o entrevistado elaborou o pensamento). "Lembrou? Ok, vou seguir direcionando o resgate da sua memória".

**b)** "Agora lembre-se dos cuidados que recebeu da equipe de enfermagem, normalmente composta por enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem" (nova pausa).

Caso o paciente inicie o relato pode dizer: "Vou pedir para você guardar estas informações por enquanto, pois ainda vou lhe estimular um pouco mais a memória" e seguir para a última frase.

**c)** "Pense sobre como foram os cuidados de enfermagem e pense naqueles que você se sentiu seguro ou inseguro.

(Vou citar alguns exemplos para lhe ajudar: o uso de máscara, roupas de proteção, lavagem de mãos, se a equipe conferia quem você era a cada cuidado, quando recebeu medicamentos, cuidados para se movimentar e prevenir quedas, cuidados de higiene e com a pele)

"Conseguiu lembrar?"

- Então conte-me, qual situação marcante você lembrou?"

- Como ocorreu?

- Quando ocorreu?

- Qual sua percepção sobre o local que ocorreu? (caso não fale nada, o entrevistador pode estimular perguntando sobre aspectos estruturais, ambiente percebido)

- Quais pessoas estavam envolvidas?

- O que as pessoas falaram?

- O que percebeu nos comportamentos dos envolvidos, inclusive nos seus? (caso seja

necessário

ajudar a memória, citar alguns comportamentos: atenciosos, distraídos, apreensivos, preocupados, sobrecarregados, focados, comunicativos)

- Você sentiu que as suas necessidades foram atendidas no momento que precisava?

- Porque este evento/ situação foi selecionado (a) por você para relatar? O que esta situação gerou em você?

- Você deseja relatar outra situação?  
O que poderia ter sido diferente?

## APÊNDICE C – ROTEIRO TÉCNICA DE INCIDENTE CRÍTICO

### OBSERVAÇÕES AO COLETADOR

Deixar o paciente falar livremente de acordo com o que resgatou da memória. Utilizar as perguntas do roteiro para conduzir a conversa e direcionar o diálogo para explorar os componentes de um incidente crítico: qual a situação ocorreu, os comportamentos relacionados e consequências.

Situação : qual/como/onde (estrutura e ambiente)/ quem (presentes) = DETALHES

Comportamento: atuação dos profissionais/ atencioso, distraído, apreensivo, preocupado, sobrecarregado, focado, comunicativo, tranquilo / o que as pessoas diziam/ ação e falas do paciente na situação

Consequências: impacto da situação na percepção do paciente

#### **Atenção para o viés de agradecimento:**

#### **Caso o paciente manifeste somente agradecimentos e elogios:**

“Que bom que você achou isso do atendimento, agradecemos!! Mas além disso, o que lhe marcou sobre o atendimento para compartilhar? Pode ser uma situação que lhe agradou ou que não lhe agradou, pois nosso objetivo é sempre melhorar cada vez mais...”

**Obs: Este roteiro busca direcionar a memória dos entrevistados para um incidente crítico vivenciado (SITUAÇÃO), portanto, é necessário identificar os COMPORTAMENTOS dos envolvidos e as CONSEQUÊNCIAS, tanto positivas como negativas.**