

XI CODS

COLÓQUIO DE ORGANIZAÇÕES, DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

BELÉM-PA, 10 E 11 DE NOVEMBRO

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E HUMANIZAÇÃO: Um estudo de caso sobre a qualidade no atendimento do setor de saúde no município de Abaetetuba-Pa.

AUTORIA

Breno Anderson Pereira Melo

E-mail: breno.anderson@yahoo.com.br

Instituição de filiação: Universidade Federal do Pará (UFPA)

Patrícia Do Socorro De Araújo

E-mail: patyusiasilva@gmail.com

Instituição de filiação: Faculdade de Educação e Tecnologia da Amazônia (FAM)

Luciana Margalho Rodrigues

E-mail: lucianamargalho@yahoo.com.br

Instituição de filiação: Faculdade de Educação e Tecnologia da Amazônia (FAM)

Camila Pantoja De Jesus

E-mail: camilapantoja.cp@gmail.com

Instituição de filiação: Universidade da Amazônia (UNAMA)

Daniele Dos Santos Cardoso

E-mail: danycardoso11@hotmail.com

Instituição de filiação: Faculdade de Educação e Tecnologia da Amazônia (FAM)

RESUMO

O presente trabalho que apresenta como título “QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E HUMANIZAÇÃO: Um estudo de caso sobre a qualidade no atendimento no município de Abaetetuba-Pa”. A pesquisa busca elucidar a seguinte problemática: como a falta de qualificação profissional afeta a qualidade no atendimento e a humanização no setor de saúde? Onde se objetivou analisar como a falta de qualificação profissional afeta a qualidade no atendimento e humanização. A pesquisa apresenta como procedimento metodológico, enfoque qualitativo, através de um estudo de caso com a realização de entrevistas semiestruturadas, 08 (oito) profissionais que atuam na área da saúde no setor público e privado foram entrevistados. A partir da análise dos dados obtidos, o estudo aponta que o atendimento da saúde tanto no setor público, quanto no setor privado, apresenta algumas lacunas e falhas na organização e no atendimento. O atendimento em saúde no município de Abaetetuba foi avaliado de forma insatisfatória pelos profissionais o que pode interferir na qualidade do acolhimento dos pacientes. Levantar estas questões possibilita a compreensão de que a Administração como uma ciência social nos permite estudar e sistematizar práticas de gestão que podem contribuir em melhorias para o atendimento de pacientes.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas; Gestão em Saúde; Humanização.

Eixo Temático: Jovens Pesquisadores

1. INTRODUÇÃO

O governo possui um papel fundamental na organização e gestão voltados a saúde que são indispensáveis no processo de humanização na saúde tanto no setor público, quanto no setor privado, necessários para a melhoria da qualidade no atendimento em clínicas e hospitais.

Nesse sentido, a melhoria e garantia da qualidade no atendimento nos hospitais são direitos garantidos por lei e que os profissionais e as pessoas envolvidas no sistema de saúde tenham participação efetiva nos processos e na garantia de um atendimento com vistas a humanização.

A compreensão da necessidade de qualificação profissional e humanização se insere nesse cenário, para que a gestão de pessoas seja efetivada, buscando equitativamente o bem-estar e a positividade nas relações, entre pacientes e seus colaboradores.

A pesquisa busca elucidar a seguinte problemática: como a falta de qualificação profissional afeta a qualidade no atendimento e a humanização no setor de saúde? E com a intenção de esclarecer o problema em tela foi estabelecido como objetivo geral de identificar os problemas e dificuldades encontradas pelos profissionais de saúde no atendimento em saúde no município de Abaetetuba-Pa. E com objetivos específicos de identificar quais as dificuldades no atendimento em saúde, analisar a concepção de atendimento dos profissionais de saúde no município de Abaetetuba nos setores públicos e privados e refletir sobre o atendimento na área da saúde hospitalar.

Para a compreensão e interpretação dos dados coletados, a pesquisa foi realizada através de uma abordagem qualitativa através de um estudo de caso em dois locais de atendimento na área de saúde, um no setor público e outro no setor privado, no município de Abaetetuba-Pa. A análise dos dados foi realizada a partir da entrevista individual semiestruturada com oito profissionais da área da saúde.

No que se refere à organização dessa pesquisa, as informações foram divididas em três seções. A primeira seção apresenta, uma breve contextualização abordando os pressupostos teóricos sobre gestão e o atendimento em saúde a nível mundial e regional, especificamente na região norte para mostrar como se deu o processo de construção da política de atendimento em saúde.

Na segunda seção, abordar-se os conceitos de qualificação profissional e humanização para destacar a importância da qualificação profissional no

atendimento em saúde e, conseqüentemente para a efetivação de prática de humanização do atendimento em saúde.

Na terceira seção, o percurso metodológico, com a caracterização dos lócus de pesquisa e os resultados, com base nas análises das entrevistas, destacando as dificuldades encontradas pelos profissionais na área de saúde que segundo os entrevistados dificulta a qualidade do atendimento em saúde pública e privada no município de Abaetetuba. E por último, os resultados alcançados na pesquisa e as contribuições do trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Pressupostos teóricos sobre gestão de pessoas

O objetivo de um sistema de gestão de pessoas é auxiliar as organizações a desenvolverem competências diferenciadas e a conquistarem consistentemente um desempenho melhor, o crescimento e desenvolvimento da organização e das pessoas que nela trabalham.

A gestão de pessoas nas organizações tem sido muito estudada e discutida por diversos pesquisadores. Muito se tem falado sobre as alterações que vem ocorrendo no que tange à gestão de pessoas sob o contexto organizacional, ressaltando-se um grande paradoxo.

De um lado, destaca-se a ênfase à implementação de novos sistemas de gestão, no qual o ser humano passa a ser o foco principal na administração das organizações. De outro lado, observa-se a grande distância que existe entre o discurso (aquilo que se quer) e a ação (aquilo que realmente se faz), o que exige das organizações “novas maneiras de pensar e fazer RH”. As empresas bem-sucedidas serão aquelas capazes de transformar estratégias em ação rapidamente, de gerenciar processos de forma inteligente, de maximizar o compromisso e a colaboração do funcionário e de criar condições para uma mudança consistente (ULRICH, 1998, p.233).

Quando um profissional é recém contratado ao ingressar na empresa ele está motivado e proativo buscando ingressar na naquele grupo social e visando satisfazer a sua auto realização. Neste sentido, Malik (2005) esclarece que quando o trabalhador é estimulado, motivado e capacitado tende a possuir maior desenvoltura, resultando em aumento de produtividade, assim as empresas tenham devem possuir uma atenção amis a florada para a criação de novos estímulos de aperfeiçoamento, possibilitando o crescimento de seus trabalhadores de forma continua.

A gestão de pessoas quando implantada nas organizações com pressupostos estratégicos, possuem subsistemas importantes para a gestão, conforme França (2007, p.4):

Relaciona-se com os mais variados espaços organizacionais: novas tecnologias; reduções ou novas posições na empresa; contratação incluindo recrutamento e seleção de pessoas; treinamento e desenvolvimento; remuneração e benefícios; banco de talentos; segurança, saúde e qualidade de vida; comunicação com empregados; engenharia de produção e ergonomia; sistemas de gestão da qualidade; inovação tecnológica; desenvolvimento sustentável ou marketing social; competências integradas aos aspectos socioeconômicos e pessoais.

O modelo de gestão estratégica de pessoas é bem amplo e ramificado e que para que possa ser implantado como estratégia organizacional, necessita de uma política que oferecerá o respaldo adequado para a sustentabilidade da gestão.

2.2 O contexto do atendimento em saúde mundial e regional.

O direito à saúde, hoje garantido parcial ou totalmente em diversos países do mundo, é fruto de uma longa trajetória e deve ser visto como uma construção histórica, nascida das condições derivadas do desenvolvimento do modo de produção capitalista. É importante destacar que a forma específica como o acesso à saúde se conforma e se organiza em cada país, se mais ou menos universal ou se mais ou menos financiado pelo Estado, por exemplo, decorre de um conjunto de fatores próprios de cada sociedade, no qual atuaram e atuam componentes políticos, econômicos, sociais, culturais e históricos.

Na aristocracia, a população que possuía alta renda recebia cuidados de médicos particulares; a população pobre, da zona rural, geralmente recebia cuidados através dos conhecimentos acumulados pelas comunidades do local e em algumas situações a atenção propiciada por organizações religiosas católicas em seus hospitais (MARQUES et al, 2016). Nesse sentido, Foucault (1982) esclarece:

Antes do século XVIII, o hospital era essencialmente uma instituição de assistência aos pobres. Instituição de assistência, como também de separação e exclusão. O pobre como pobre tem necessidade de assistência e, como doente, portador de doença e de possível contágio, é perigoso. Por estas razões, o hospital deve estar presente tanto para recolhê-lo quanto para proteger os outros do perigo que ele encarna. O personagem ideal do hospital, até o século XVIII, não é o doente que é preciso curar, mas o pobre

que está morrendo. É alguém que deve ser assistido material e espiritualmente, alguém a quem se deve dar os últimos cuidados e o último sacramento. [...] E o pessoal hospitalar não era fundamentalmente destinado a realizar a cura do doente, mas a conseguir sua própria salvação (FOUCAULT, 1982, p. 99-100).

Quando observamos o desenvolvimento da atenção básica de saúde no Brasil que inicialmente passa pela filantropia religiosa, onde as pessoas eram atendidas pelas instituições e médicos filantropos e que de forma paralela o Estado fazia algumas ações de saúde diante de epidemias, como ações de vacinação e/ou de saneamento básico (CARVALHO, 2013).

Atualmente a saúde no Brasil se divide hoje em pública e suplementar. A saúde pública está estruturada dentro do Sistema Único de Saúde, mais conhecido como SUS, já a saúde suplementar é a saúde privada, que compreende os planos de saúde e clínicas particulares. Segundo o ministério da saúde (2019), O SUS recebe o título de uma das maiores redes de saúde pública do mundo, também representa um enorme desafio para o governo: financiar e gerir.

Vários estudos apontam a escassez ou ausência de médicos em diversas regiões do Brasil. Isso acontece especialmente em regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos, onde normalmente as estruturas para o atendimento à população são mais precárias. Por outro lado, há uma grande concentração de médicos nas capitais, onde há mais serviços de saúde e mais oportunidades de trabalho.

2.3 Qualificação Profissional e Humanização no Atendimento em Saúde

O interesse pela qualidade dos serviços de saúde tem, gradativamente, tomado parte do cotidiano das organizações, suscitando relevante debate. No interior deste debate, cresce, potencialmente, o papel desempenhado pelos usuários, com fins de possibilitar um monitoramento técnico e social dos serviços e programas prestados à sociedade, seja na implementação de políticas públicas, seja na regulação das relações público-privadas do setor saúde.

Nesse contexto, a satisfação pode ser vista pela reação que os usuários têm diante do contexto, do processo e do resultado global de sua experiência relativa a um serviço. Nesse sentido, todo qualquer atendimento deverá buscar atender as necessidades do paciente que busca um atendimento de qualidade nos sistemas de saúde sejam eles públicos ou privado.

Nesse sentido, as pessoas necessitam ser qualificadas, capacitadas e estarem preparadas para desenvolver suas atividades diárias de forma eficiente e alinhadas

com os objetivos da empresa. A exigência nesse aspecto, faz com que as organizações alcancem seus objetivos tanto organizacionais, quanto individuais.

A qualificação do trabalhador no ambiente organizacional pode ser entendida como o treinamento e “as empresas não podem escolher se treinam ou não seus empregados, porque as pessoas são admitidas com qualificações genéricas e toda empresa tem suas peculiaridades”. E somente desta maneira as empresas conseguiriam aperfeiçoar as capacidades e as competências das pessoas. (LACOMBE, 2011, p. 379).

A qualificação do trabalhador pode servir como incentivo ao crescimento profissional. Clein, Toledo e Oliveira (2013) destacam que a empresa pode e deve oferecer cursos aos seus colaboradores, ou até mesmo subsidiar parcialmente os cursos que achar relevantes para a tarefa ou ao negócio da empresa. E que a empresa pode implantar plano de carreira profissional com descrição de cargos e salários, onde para cada curso ou especialização esteja ligada a nova oportunidade de promoções ou salários melhores

Dessa forma, empresas utilizam-se do treinamento, com o objetivo de aperfeiçoar a capacitação de seus funcionários, para que possam desempenhar suas atividades da melhor maneira possível, tornando os processos e o atendimento mais humanizado, eficaz e de qualidade.

A Humanização é uma expressão de difícil conceituação, tendo em vista seu caráter subjetivo, complexo e multidimensional. Inserida no contexto da saúde, a humanização, muito mais que qualidade clínica dos profissionais, exige qualidade de comportamento.

Segundo Fortes (2004), humanizar é um processo de mudança cultural da gestão e das práticas de atenção a saúde das instituições, que se baseia em uma atitude ética, de amparo do ao usuário, respeitando o usuário como um cidadão e não apenas como um consumidor de serviços de saúde.

Segundo Oliveira (2006) existem grandes desafios que precisam ser contornados para que se implantado uma política de humanização para a atenção a saúde básica, que necessitam de mudanças de postura de todas as pessoas que atuam diretamente com os usuários, mas também dos gestores, formuladores de políticas públicas e instituições formadoras.

O estudo da temática humanização do atendimento em saúde é de essencial relevância, uma vez que a constituição de um atendimento calcado em princípios como a integralidade da assistência, a equidade, a participação social do usuário, dentre outros, demanda a revisão das práticas cotidianas, de modo a valorizar a dignidade do profissional e do usuário.

3. PERCURSOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de abordagem qualitativa, construída com base em pesquisa bibliográfica, estudo de caso, pesquisa de campo e utilização de entrevistas semiestruturadas. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Aplicada inicialmente em estudos de Antropologia e Sociologia, como contraponto à pesquisa quantitativa dominante, tem alargado seu campo de atuação a áreas como a Psicologia e a Educação. A pesquisa qualitativa é criticada por seu empirismo, pela subjetividade e pelo envolvimento emocional do pesquisador (MINAYO, 2001, p. 14).

Nesta pesquisa utilizou-se o estudo de caso estratégia bastante utilizada em investigações sobre aspectos da sociedade.

Um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe. O estudo de caso pode decorrer de acordo com uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes, ou uma perspectiva pragmática, que visa simplesmente apresentar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador (FONSECA, 2002, p. 33).

Nesse percurso foram adotados como instrumentos para coletas de dados as entrevistas semiestruturadas com 08 funcionários de saúde do setor pública e privado em Abaetetuba-Pa, tendo como objetivo identificar os problemas e as dificuldades encontradas na área da saúde no município de Abaetetuba. As análises foram feitas a partir da análise de conteúdo, que é uma técnica de pesquisa e, como tal, tem determinadas características metodológicas: objetividade, sistematização e inferência.

Pesquisa foi realizada em 02 locais onde são oferecidos atendimentos em saúde, no município de Abaetetuba-Pa e, para a coleta de dados foi utilizado a aplicação de questionários para 08 entrevistados (as) e, por questões de ética de pesquisa tantos os locais e os entrevistados não terão seus nomes mencionados.

3.1 Caracterização do Lócus da Pesquisa

A pesquisa foi realizada em dois locais o primeiro Lócus de pesquisa atende ao setor público e, concentra os atendimentos relacionados a saúde com uma complexidade intermediária, dando atenção básica e atenção hospitalar.

O primeiro local de atendimento possui em seu quadro de servidores possui um total de 129 funcionários, desses 55 são funcionários efetivos e 74 são contratados. É um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária, articulado com a Atenção Básica, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, SAMU 192, a Atenção Domiciliar e a Atenção Hospitalar, a fim de possibilitar o melhor funcionamento da Rede de Atenção às Urgências (RAU).

O segundo lócus onde foi realizado a pesquisa é de caráter privado, é uma clínica ambulatorial e de fisioterapia, tem como um dos seus principais objetivos o atendimento qualificado, confiável e humanizado.

A clínica está localizada no município Abaetetuba-PA, que dispõe das seguintes especialidades: Acupuntura, Clínico Geral, Cardiologia, Dermatologista, Fisioterapia, Ginecologia, Nutricionista, Ortopedista, Pediatra e Psicologia. A clínica possui um quadro de profissionais totalizando 11 funcionários, o atendimento e funcionamento da clínica ocorre de segunda à sexta-feira no horário da manhã de 07:00h as 12:00 horas e a tarde das 14:00h as 18:00horas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção aborda a compreensão dos profissionais que atuam no atendimento em saúde no setor público e privado. A amostra foi extraída em dois locais que realiza atendimento em saúde do município de Abaetetuba. Para obtenção dos dados coletados na construção dessa seção, foi elaborado um roteiro de entrevista com cinco perguntas direcionado para 08 funcionários, sendo 04 funcionários do setor Público (os quais iremos identificar como: coordenador 1, recepcionista 1, médico 1 e técnico de enfermagem 1); e 04 do setor Privado (os quais iremos identificar como: e coordenador 2, Recepcionista 2, médico 2 e técnico de enfermagem 2).

A entrevista realizou-se no mês de janeiro de 2020, sendo que todas foram feitas nas casas e nos locais de trabalho dos entrevistados, devido à falta de tempo que

os mesmos não possuíam, portanto, os profissionais responderam às perguntas que foram direcionadas a eles.

O roteiro de pesquisa apresentou as seguintes questões: Na sua opinião de que forma, a falta de qualificação afeta a qualidade no atendimento em saúde? Quais os recursos você considera necessários para que haja a humanização no atendimento aos pacientes? Quais os principais problemas e dificuldades enfrentados no seu cargo para o atendimento aos pacientes? Na sua opinião, o que pode ser feito para amenizar tal problemática? Como você avalia a qualidade do atendimento no município de Abaetetuba-Pa?

Nas entrevistas, os funcionários elencaram em suas respostas as dificuldades encontradas no atendimento em saúde no município, que se caracteriza pela falta de qualificação, superlotação, falta de assistência adequada aos pacientes, longa espera no atendimento sem o suporte, falta de recursos, poucos profissionais, falta de equipamentos, medicamentos, apoio logístico, organização estrutural e gestão e pessoas comprometidas com a qualidade no atendimento em saúde.

Quando perguntado sobre de que forma a falta de qualificação afeta a qualidade no atendimento em saúde, obtivemos as seguintes respostas:

“De várias formas, desde de início de atendimento até a conclusão dele, um profissional qualificado sempre estará disposto a realizar com maior segurança evitando pôr em risco a saúde do paciente, já um profissional sem as devidas capacidades inerentes a qualquer profissão acaba pondo em risco a qualidade do atendimento pois, as capacitações são peças mestres na atualização profissional, principalmente no atual momento tecnológico avançado que estamos passando.” (Coordenador 1)

“Realizar atendimento em saúde não é como uma loja. O público que se atende é diferenciado, geralmente quem nos procura precisa do serviço com certa presteza, e com maior atenção. O atendimento da área da saúde, deve ser mais empático e humano.” (Coordenador 2)

Nas respostas, percebe-se, que os coordenadores compreendem que a falta de qualificação afeta a qualidade no atendimento. No entanto, acrescentaram ainda, que as formas como se trabalha e a relação com o atendimento é importante para a qualidade do atendimento, que está explícito na fala da Coordenadora 2, que relata a importância da qualificação para a qualidade do atendimento.

É importante ressaltar também a fala da coordenadora 2, define claramente a necessidade da qualificação profissional. Segundo Chiavenato (2014) “A qualidade de atendimento é de extrema importância para o crescimento de uma empresa, pois são elas que fazem o negócio acontecer”. Em outras palavras, as pessoas

formam o principal patrimônio das organizações que são essenciais para o sucesso do negócio, e também o principal diferencial competitivo das empresas bem-sucedidas.

Quanto à pergunta sobre quais os recursos você considera necessários para que haja humanização as respostas foram as que seguem:

“O profissional deve utilizar de vários recursos no atendimento ao paciente, empatia, solidariedade, capacitações de atendimento, humanidade, integridade e conhecimento.” (Coordenador 1)

“A qualificação é indispensável, pois nessa área o fator humano tende a ter uma necessidade maior de atenção, na verdade isso envolve o comprometimento com a satisfação do paciente atingindo as expectativas que ele espera do atendimento e, como já mencionei, é extremamente importante a empatia (se colocar no lugar do outro). Assim oferecer o tipo de atendimento que você mesmo esperaria ter como paciente.” (Coordenador 2)

A dinâmica do atendimento, relacionados a Gestão de Pessoas que se caracteriza como uma área da Administração que lida com todas as pessoas que integram uma empresa é formada exclusivamente de pessoas e todo seu funcionamento, sucesso ou fracasso depende delas.

Sobre a satisfação, a humanização também se insere nesse contexto, humanizar segundo Fortes (2004), refere-se à possibilidade de uma transformação cultural da gestão e das práticas desenvolvidas nas instituições de saúde, assumindo-se uma postura ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido, de respeito ao usuário, o mesmo passando a ser entendido como um cidadão e não apenas como um consumidor de serviços de saúde.

Sabendo das dificuldades enfrentadas pelos profissionais, perguntei quais os principais problemas e dificuldades enfrentados no seu cargo para o atendimento aos pacientes. As respostas são as seguintes

“A falta de informação e comunicação, sem dúvida nenhuma é um dos principais problemas que enfrentamos diariamente. Além da superlotação diária e outros fatores que ocorre que não nos permite uma condição de trabalho excelente, ocasionando alguns transtornos diários.” (Recepcionista 1)

“Um dos maiores problemas é a falta de assistência necessária e adequada ao paciente, não atender suas expectativas quanto a um atendimento humanizado, longa espera sem o suporte essencial para que ele se sinta

confortável para o atendimento. Deixar de atender o paciente por falta de organização gestacional fazendo com que o mesmo possa não retornar ao local.” (Recepcionista 2)

“A falta de recursos para atendimento, poucos profissionais, grande demanda de atendimento, hospitais de urgência e emergência, acaba também prestando serviços ambulatoriais e internação.” (Médico 1)

“Falta de material dentro dos espaços para atendimento, dificilmente um posto de saúde até mesmo hospital de referência no município ele e todos os equipamentos e medicamentos disponibilizado para o paciente, trabalho mais de 5 anos no SUS, sempre tem a carência, a falta de medicamentos e material.” (Médico 2)

“Entre as principais dificuldades está a falta de apoio logístico (materiais) assim, como a falta de organização estrutural do serviço.” (Técnica em Enfermagem 1)

“A falta de material adequado, acessibilidade e organização de material e medicamentos.” (Técnica em Enfermagem 2)

É importante que o universo empresarial e público procure criar estratégias que venham garantir o bem-estar dos funcionários e um atendimento de qualidade a clientela que precisa ser vista como a base essencial do sucesso de atenção a saúde, pois quando o paciente é mal atendido, isso pode ser reflexo do estado emocional do funcionário. Portanto, os dirigentes devem sempre buscar meios viáveis para preparar os funcionários com a finalidade de prestar um atendimento adequado ao público.

Os recursos humanos alinhados às estratégias da empresa são cada vez mais essenciais para a organização, que busca aperfeiçoá-los para melhorar os resultados da empresa e assim alcançar seus objetivos. Manter as pessoas no trabalho está relacionado a processos utilizados para criar condições ambientais psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem administração da cultura organizacional, clima, disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida e manutenção de relações sindicais.

Segundo Noronha et al (2002) para atender às novas políticas de saúde, fazem-se necessárias mudanças na formação dos recursos humanos, adaptando-os à nova realidade do “tratar em saúde”, representando, portanto, um processo de transformação complexo, que deve iniciar-se durante a graduação e manter-se como um processo de educação continuada após a inserção deste profissional no mercado de trabalho

Nesse sentido, o trabalho em qualquer área, engloba uma série de situações onde o profissional precisa estar atento para suas habilidades. E sendo perguntado, o que pode ser feito para amenizar tal problemática, as respostas foram as seguintes:

“Esse é o lugar em que os pacientes estão tendo atendimento de urgência e emergência, então a nossa demanda é muito grande, além de atendermos nossos pacientes “graves” estamos atendendo o ambulatorial, que deveria ir ao posto ou nos hospitais, mais infelizmente, nosso município não atende a esses requisitos, então eu acredito que com o funcionamento do hospital e dos postos de saúde nossa demanda diminui, facilitando para um diálogo maior e com mais eficiência no atendimento ao paciente.” (Recepcionista 1)

“Uma gestão qualificada, treinada e eficiente que possa viabilizar e atender a problemática do paciente; dar o suporte adequado em atendimento médico com profissionais qualificados com disponibilidade de atendimento, para suprir uma grande demanda de pessoas que buscam atendimento especializado.” (Recepcionista 2)

“Serviços da Unidade devem funcionar plenamente, aumentando o número de profissionais em todas as esferas, descentralização de serviços médicos em gerais, mais hospitais e mais serviços preventivos.” (Médico 1)

“Colocar pessoas competentes e responsáveis para assumir qualquer cargo que seja dentro de um estabelecimento, porque uma pessoa responsável, vai ter a sensibilidade de se responsabilizar por tudo a sua volta, vai se preocupar com as coisas que estão envolvendo a administração do hospital correndo atrás de resolver o problema.” (Médico 2)

“Gestão profissional da unidade de saúde.” (Técnica em Enfermagem 1)

“Ter um bom estoque, fazer uma estrutura adequada para acesso de todos e reestruturar a organização de medicamentos para facilitar o acesso.” (Técnica em Enfermagem 2)

A análise das falas dos entrevistados concebe as possibilidades de opiniões com proposições pertinentes para amenizar e garantir um atendimento de qualidade e humanizado, visando amenizar a problemática do atendimento à saúde.

A qualificação do trabalhador no ambiente organizacional também é outro fator considerado e pode ser entendida como treinamento que segundo Lacombe (2011, p. 379) “as empresas não podem escolher se treinam ou não seus empregados, porque as pessoas são admitidas com qualificações genéricas e toda empresa tem

suas peculiaridades”. Desta maneira, as empresas conseguiriam aperfeiçoar as capacidades e as competências das pessoas.

Dessa forma, aperfeiçoar a capacitação de seus funcionários, para que possam desempenhar suas atividades da melhor maneira possível, tornando os processos e o atendimento mais eficaz e de qualidade. A partir dessas colocações, os profissionais foram questionados sobre como avaliam a qualidade do atendimento na área de saúde no município de Abaetetuba, seguem as respostas:

“Bom. Porém poderia estar melhor, temos muitos funcionários qualificados, excelentes e comprometidos com suas funções, aumentando as possibilidades de atendimento. Como bem sabemos “só o uso” não é o suficiente, nós funcionários precisamos nos virar com que temos e isso, também dificulta muito nosso trabalho.” (Recepcionista 1)

“Péssimo, deixa a desejar no básico do que seria um atendimento humanizado para a população, falta tudo, desde pequenos insumos, medicações, médicos disponíveis, falta muito mais atenção voltada para os problemas relacionados a saúde.” (Recepcionista 2)

“Bom.” (Médico 1)

“Mediano, porque uma cidade com alta complexidade em contingente populacional que é Abaetetuba, deviríamos ter um hospital a nível municipal de referência no município, até porque a cidade abrange todos os municípios aqui próximo e com o passar dos anos ela só perdeu a referência com relação a saúde. Hoje a gente avalia a unidade do município de Abaetetuba, sendo uma péssima referência na saúde do município do baixo Tocantins.” (Médico 2)

“Médio, pois esbarra na falta de apoio logístico a gestão de profissional, da forma que é estruturado acaba deixando lacunas que interfere na qualidade do atendimento prestado.” (Técnica em Enfermagem 1)

“O atendimento ainda é precário, pois o atendente na maioria das vezes está com cara fechada e trata com ignorância, falta mais humanização no atendimento.” (Técnica em Enfermagem 2)

Os profissionais avaliam o atendimento na área da saúde de forma negativa, devido à falta de funcionários, medicações, a ausência de cuidados com relação a saúde e mostram-se insatisfeitos e indignados na forma como as pessoas são atendidas, principalmente na saúde pública que segundo os entrevistados não possibilita um atendimento humanizado.

A humanização do atendimento implica em transformações políticas, administrativas e subjetivas, necessitando dar o direito as pessoas de ser usuário de um serviço que garanta qualidade e segurança, prestado por profissionais responsáveis.

As instituições não oferecem um ambiente adequado, recursos humanos e materiais quantitativos e qualitativos suficientes, o que desmotiva o profissional para uma mudança de atuação. Deve-se ressaltar que humanização implica também investir no trabalhador para que ele tenha condições de prestar atendimento humanizado.

Segundo Rizzotto (2002) “humanizar envolve reflexão e mudança por parte da equipe de saúde para a humanização da assistência diz respeito ao vínculo, implica em estabelecer relações tão próximas e tão claras que todo o sofrimento do outro nos sensibiliza.”

As instituições não oferecem um ambiente adequado, recursos humanos e materiais quantitativos e qualitativos suficientes, o que desmotiva o profissional para uma mudança de atuação. Deve-se ressaltar que humanização implica também investir no trabalhador para que ele tenha condições de prestar atendimento humanizado.

Mendes (2012), completa que a qualidade é um pilar fundamental de qualquer setor de atividade. No setor da saúde, a qualidade deixou de ser um fator opcional e tornou-se uma prioridade, uma exigência e um requisito de enorme importância na gestão das organizações de saúde, representando a sua responsabilidade, ética e respeito pelos cidadãos que a elas recorrem.

A efetividade de práticas que visam a qualidade e humanização da saúde implica em aproximação crítica que permita compreender a temática para além de seus componentes técnicos, instrumentais, envolvendo, essencialmente, as suas dimensões político-filosóficas que lhe imprimem um sentido. Como uma possibilidade de resgate do humano, naquilo que lhe é próprio, é que pode residir a intenção de humanizar o fazer em saúde.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas privadas, assim como as organizações públicas, encontram-se cada vez mais preocupadas com a qualidade de seus produtos e serviços fornecidos e prestados aos clientes. Dessa forma, na área de saúde, a gestão dos serviços de

saúde pode ser vista como um diferencial para o sucesso dos administradores visando atender as necessidades da população a ser atendida.

Na pesquisa foram percebidas muitas falhas nas organizações em relação ao atendimento que foram relatadas pelos pesquisados, as percepções apontadas nos relatos retratam a realidade que se encontra a saúde e o atendimento no município de Abaetetuba. O Atendimento da saúde pública e no setor privado, apresenta suas lacunas e existem muitas falhas na organização do atendimento.

As percepções dos entrevistados sugerem atenção a qualificação, ao atendimento e à gestão para que o atendimento realizado seja humanizado, a avaliação do atendimento em saúde no município de Abaetetuba foi avaliada de forma negativa pelos profissionais e segundo os entrevistados interferi na qualidade do atendimento dos usuários.

Os resultados obtidos legitimam a pesquisa, demonstrando a importância de se tratar o atendimento no setor de saúde, exigindo esforços de pesquisa na área da Administração e das Ciências em Saúde, possibilitando estudos futuros em caráter interdisciplinar, pois a temática humanização envolve questões amplas que vão desde operacionalização de um projeto político de saúde calcado em valores como a cidadania, compromisso social e a saúde como qualidade de vida, passando pela revisão das práticas de gestão e de atuação profissional nos quais necessitam de saberes, poderes e relações interpessoais que se fazem presentes.

REFERÊNCIAS:

BRASIL, Ministério da Saúde. Programa Nacional da Assistência Hospitalar. Brasília (DF): MS; 2000.

CARVALHO, Gilson. A saúde pública no Brasil. Estudos Avançados, São Paulo, v. 27, n. 78, pág. 26/07/2013. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142013000200002&lng=en&nrm=iso>. acesso em 30 de janeiro de 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de vendas: uma abordagem introdutória. 3. ed. São Paulo: Manole, 2014.

CLEIN, Claudelir; TOLEDO, Milka Inês K. de; OLIVEIRA, Lindomar S. de. Qualificação e Capacitação: investir no capital humano como forma de crescimento e vantagem competitiva. 2013.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
FORTES, P.A.C. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. Saúde soc. 2004; 3(13):30-35

- FOUCAULT, Michel. O nascimento do hospital. In: FOUCAULT, M. Microfísica do poder. 3. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1982.
- FRANÇA, A. C. L. (2007). Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas.
- LACOMBE, Francisco José M. Recursos Humanos: Princípios e Tendências. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- MALIK, A.M. Gestão de recursos humanos. In: Cidadania & Saúde: para gestores Municipais de serviços de saúde. USP. São Paulo, 1998.
- MARQUES, Rosa Maria; PIOLA, Sérgio Francisco; ROA, Alejandra Carrillo (Org.). Sistema de Saúde no Brasil: organização e financiamento. Rio de Janeiro: ABrES; Brasília: Ministério da Saúde, Departamento de Economia da Saúde, Investimento e Desenvolvimento; OPAS/OMS no Brasil, 2016.
- MENDES, V. de M. P. Qualidade no Serviço Nacional de Saúde: Evolução recente e perspectivas futuras. Escola Nacional de Saúde Pública. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2012.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: NORONHA, Ana Beatriz de; SOPHIA, Daniela; MACHADO, Kátia. Formação profissional em saúde. Radis, v. 3, p. 11-7, 2002.
- OLIVEIRA, B.R.G, Colet. N, Viera CS. A humanização na assistência à saúde. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Março-abril 2006; 14(2):277-84.
- PALADINI, Edson Pacheco. Gestão Estratégica da Qualidade: Princípios, Métodos e Processos. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2009.
- RIZZOTO, M.L.F. As políticas de saúde e a humanização da assistência. Rev. Brasileira. Enferm. 2002. Mar-Abr; 55(2): 196-9
- ULRICH, D. Recursos Humanos Estratégicos. São Paulo: Editora Futura, p. 53-78, 2000.