

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS DENTRO DAS UNIDADES DE SAÚDE

RESUMO

Tendo como objetivo investigar as políticas e as práticas de recursos humanos desenvolvidas em unidades de saúde vinculados ao Sistema Único de Saúde quanto a sua capacidade de dar respaldo às atividades assistenciais, esse trabalho será realizado através de revisão interativa. Além disso, busca traçar uma possível diferenciação quanto à forma de estruturação das práticas e das políticas de recursos humanos em instituições de saúde diversas. Para isso, partiu-se de um referencial teórico estruturado em dois eixos: o Sistema Único de Saúde e a gestão de recursos humanos e a saúde, visando mostrar a importância depositada em uma equipe pelo seu gestor, pois para um bom trabalho ser efetuado, precisa-se de uma equipe que trabalhe unida a fim de gerar benefícios para os usuários e um bom clima organizacional. A partir da revisão da literatura, será possível estabelecer categorias de análise essenciais para o estudo do tema, analisando desde a entrada dos trabalhadores; desempenho – emprego; desempenho – sistemas de apoio; desempenho – ambiente favorável; saída; percepção dos gestores de RH a percepção dos gestores assistenciais.

Palavras-chaves: Gestão em saúde; clima organizacional; colaboradores.

ABSTRACT

This work aims to investigate the policies and human resources practices in health units linked to the Unified Health System (SUS) regarding their ability to support the care activities, this work will be done through interactive review. Furthermore, it seeks to trace a possible differentiation regarding how human resources practices and policies are structured in various health institutions. For this, we started from a structured theoretical referential on two axis: the Unified Health System and the Human Resources and Health Management, aiming to show the importance entrusted to a team by its manager, because for a good work to be done, are necessary a team that works together to bring benefits to the users and a good organizational climate. Based on the literature review, it will be possible establish categories of analysis essentials for the study of the theme, analyzing since the arrival of workers; performance - employment; performance - support systems; performance - favorable environment; departure; HR managers' perception and the assistential managers' perception

Keywords: Health Management, Organizational Climate, Employees

¹ Estudante do Curso de Especialização em Saúde da Família pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira e Universidade Aberta do Brasil, polo Aracoiaba.

² Médico Veterinário, Mestrado e Doutorado em Ciências Morfofuncionais pela UFC, Especialista em Vigilância Sanitária pela UECE. Professor na Universidade Federal do Ceará; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)/Universidade Aberta do Brasil (UAB) e Centro Universitário Ateneu.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. MÉTODO	6
3. RESULTADOS E DISCUSSÕES	7
4. CONCLUSÃO	11
5. REFERÊNCIAS	12

1 INTRODUÇÃO

Atualmente os ambientes de trabalho se encontram em um contexto dinâmico em que a competitividade se destaca e um dos maiores motivos para tal competitividade é o alcance para um cargo melhor e uma boa remuneração, visto que têm como objetivo a superação diária, e isso exigem de seus colaboradores uma busca por novas formas de produzir.

Todo ambiente de trabalho precisa de um clima organizacional ameno para uma boa produção. O conceito de clima organizacional ainda é muito vago, não existe um consenso para formar tal conceito, o clima está relacionado a diversas variáveis que existe no ambiente organizacional.

Para Litwin e Stringer, o clima seria:

...os efeitos percebidos, subjetivos, do sistema formal, o estilo informal dos gestores e outros fatores ambientais importantes sobre as atitudes, crenças, valores e motivações das pessoas que trabalham numa determinada organização (LIWIN e STRINGER, 1968, p. 5, tradução nossa).

Quando o trabalho é em equipe se torna mais delicado, e para isso deve-se ter um cuidado maior, pois quando se trabalha para gerar o bem-estar de outras pessoas todo o cuidado deve ser tomado. Na área da saúde os profissionais devem ter uma boa preparação para assim promover um atendimento justo para qualquer pessoa. Todo indivíduo é composto por inúmeros e diversos tipos de sentimentos, e dentro de um ambiente de trabalho ele está sujeito a conviver com pessoas diferentes, com culturas diferentes, e isso pode influenciar de forma direta nas produções.

Deparamo-nos com o caos em todos os cenários públicos de saúde, programas são elaborados para manter um bom funcionamento que por muitas vezes não funciona por um único motivo; o despreparo, a falta de entusiasmo, a rotina e a falta de reconhecimento de alguns colaboradores. De acordo com Relatório da Organização Mundial da Saúde (OMS) (2007) é de suma importância a presença dos recursos humanos dentro dos sistemas de saúde.

No campo da saúde o cuidado é algo que tem ser peculiar, já que os profissionais da saúde são sensíveis quando se deparam com o mundo dos usuários, com a intenção de assegurar que suas práticas cheguem até eles de modo efetivo cuidando de indivíduos e coletividades.

Segundo Seixas 2002, no Brasil a qualidade dos serviços que são prestados pelos profissionais e o grau de satisfação dos usuários são profundamente afetados pelo desempenho e a gestão de recursos humanos.

Segundo SANTOS e BERNARDES (2010), para que a comunicação ocorra com qualidade, o profissional deve ser criativo, hábil e, especialmente, capaz de ouvir, oportunizando aos trabalhadores explorar todo seu potencial na realização de suas atividades. Resultando assim na clareza da comunicação e consequentemente entendimento da informação.

Esta pesquisa busca meios que possibilitem construir e fortalecer a interação que existe na relação interpessoal entre usuários e profissionais da saúde e a valorização dos recursos humanos na mesma área, possibilitando, dessa forma, os profissionais a praticarem suas funções com cuidado, zelo e semisento de julgamentos. Assim, nossos objetivos foram: Analisar o trabalho da equipe dentro da instituição; conhecer intrinsecamente a relação entre profissional e usuários e destacar a importância da gestão dos recursos humanos na saúde.

2 MÉTODO

Trata-se de estudo de Revisão Integrativa, restringindo-se aos estudos teórico-metodológicos, quantitativos e ou qualitativos, sobre contribuir para uma melhoria na interação que existe na relação interpessoal entre usuários e profissionais da saúde, a valorização dos recursos humanos na saúde, possibilitando os profissionais a praticarem suas funções com cuidado. Não foram estabelecidos limites quanto à data de publicação ou ao idioma dos estudos primários.

Na estratégia de busca, foram utilizadas as seguintes bases de dados eletrônicas de caráter científico: SCIELO e o Google Acadêmico. Não foram utilizadas referências relacionadas à literatura não publicada, tais como resumos de congresso e documentos técnicos. Foram utilizadas as expressões contribuir para uma melhoria na interação que existe na relação interpessoal entre usuários e profissionais da saúde, a valorização dos recursos humanos na saúde, possibilitando os profissionais a praticarem suas funções com cuidado. Assim surgiu a seguinte indagação, objeto desta pesquisa: como contribuir para uma melhoria na interação que existe na relação interpessoal entre usuários e profissionais da saúde, e assim ter valorização dos recursos humanos na saúde, possibilitando os profissionais a praticarem suas funções com cuidado? A busca foi realizada no período de agosto a setembro de 2018.

Após a identificação, realizou-se a seleção dos estudos primários, de acordo com a questão norteadora e os critérios de inclusão previamente definidos. Todos os estudos identificados por meio da estratégia de busca foram inicialmente avaliados por meio da análise dos títulos e resumos. Nos casos em que os títulos e os resumos não se mostraram suficientes para definir a seleção inicial, procedeu-se à leitura da íntegra da publicação.

O instrumento, elaborado com a finalidade de extrair e analisar os dados dos estudos incluídos foi composto dos seguintes itens: contribuir para uma melhoria na interação que existe na relação interpessoal entre usuários e profissionais da saúde, a valorização dos recursos humanos na saúde, possibilitando os profissionais a praticarem suas funções com cuidado.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foram identificados cerca de 12 (doze) resultados que versam sobre o objeto de estudo desta pesquisa: *como contribuir para uma melhoria na interação que existe na relação interpessoal entre usuários e profissionais da saúde, e assim ter valorização dos recursos humanos na saúde, possibilitando os profissionais a praticarem suas funções com cuidado?*

No quadro 1 são apresentadas as referências utilizadas caracterizando os autores, o ano, os objetivos e os periódicos científicos utilizados para a publicação.

Quadro 1: apresentação da síntese de estudos quantitativos quanto aos autores, ano, objetivos e periódico avaliado.

Nº	Autor	Ano	Objetivos	Periódico
1	Nascimento e Cerqueira	2015	Comprehensive health care: dilemmas and challenges in nursing	Rev Bras Enferm
2	BARBOSA	2010	Inovações Gerenciais e Organizacionais e Competências na gestão de recursos humanos Um Estudo em Organizações Brasileiras	UFG/CNPq
3	CONASS	2007	A gestão administrativo e financeira do SUS	http://www.conass.org.br/publicacao/index.html
4	Escorel e Teixeira	2009	História das Políticas de Saúde no Brasil de 1822 a 1963: do Império ao desenvolvimento populista	Políticas e sistemas de Saúde no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz
5	FISCHER	1987	“Pondo os pingos nos is” sobre as relações de trabalho e políticas de administração de Recursos Humanos	Processo e relações do trabalho no Brasil
6	Lacombe e Tonelli	2001	O discurso e a prática: o que dizem os especialistas e o que nos mostram as práticas das empresas sobre os modelos de gestão de Recursos Humanos.	RAC, v.5, n.2
7	OMS	2007	Trabalhando juntos pela saúde	Relatório Mundial de Saúde 2006
8	Almeida e Labate	2005	PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA: A CONSTRUÇÃO DE UM NOVO MODELO DE ASSISTÊNCIA.	Rev Latino-am Enfermagem

9	SEIXAS	2002	Os pressupostos para a Elaboração da Política de Recursos Humanos nos Sistemas Nacionais de Saúde	Ministério da Saúde. Política de Recursos Humanos em Saúde: Seminário Internacional
10	Silva e Chaves	2013	A produção científica brasileira sobre a Estratégia Saúde da Família e a mudança no modelo de atenção	Ciênc Saúde Coletiva

A gestão dos recursos humanos na saúde

Quando se trata de saúde e de gestão sempre surgem desafios assim como em qualquer área. Quando se debate sobre gestão de recursos humanos sempre tem as posições estratégicas onde o foco é o privilégio individual. Deparamo-nos com profissionais que fazem seu trabalho focando na remuneração e no reconhecimento para elevar mais ainda seu cargo. A saúde sempre foi um ponto delicado, quando se trata do nosso Sistema Único de Saúde onde temos a Atenção Primária à Saúde, a complexidade é bem maior, pois o público é extenso e sempre há aqueles que não conseguem compreender bem alguma informação. Os profissionais devem estar preparados para qualquer situação, principalmente para esclarecer qualquer dúvida da melhor maneira possível.

Discutir sobre recursos humanos necessita de uma aproximação teórica extensa e diferenciada. Dessa firma, Barbosa (2010) afirma que:

[...] o debate sobre recursos humanos assume nos dias de hoje uma posição que mescla a necessidade de seu entendimento histórico, sua conceituação mais precisa sobre o objeto e os desdobramentos em direções nem sempre capazes de fortalecer e/ou legitimar sua posição no contexto organizacional. Nesta perspectiva, situar historicamente a discussão significa entender seu papel “operacional” nas ações organizacionais e o que isso representa em termos de impacto (p. 13).

Ao estudar a história da implantação da administração estratégica de recursos humanos, Lacombe e Tonelli (2001) ressaltam sua peculiaridade no Brasil. Em nosso país, essa implantação aconteceu de forma atrasada, devido às condições macroeconômicas vigentes, que não evidenciavam a necessidade das mudanças preconizadas. O que mais preocupava a área de Recursos Humanos, recém-instalada nas empresas, estava centrado nos aspectos operacionais do trabalho.

Quando se trata de informações e comunicação, por muitas vezes o sistema falha, a causa disso às vezes é a incapacidade dos profissionais, o desinteresse em conhecer mais o ambiente que trabalha, ou até mesmo a disputa que acontece para prejudicar o outro. Isso contribui negativamente para a qualidade dos serviços gerando uma barreira entre os profissionais e a gestão, afetando também os usuários, pois uma equipe mal organizada e mal informada não consegue executar o devido trabalho e prejudica quem mais precisa.

Assim, de acordo com Fischer (1987), as relações existentes dentro do trabalho vinculavam-se intimamente com características mais amplas da sociedade, tais como fatores sociológicos e políticos. Essa conexão era perceptível na elaboração de políticas administrativas, na prática cotidiana dos agentes sociais em interação e na organização no processo de trabalho. Na área da saúde cada profissional tem suas formações e trabalhos específicos, cada um sabe da importância que tem dentro daquela instituição, assim, deve saber também da importância que o outro profissional carrega e o quanto um precisa do outro para realizar um bom trabalho.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS 2007), os recursos humanos são de suma importância nos sistemas de saúde, pois aponta o desenvolvimento de trabalhadores capazes, motivados e apoiados como essencial para superar empecilhos que impedem o alcance dos objetivos da saúde. Como sabemos, em cada instituição tem um líder, alguém que esteja à frente de tudo, seja coordenador, secretário, diretor, e sabendo de sua responsabilidade é seu papel agir de forma que repasse para seus colaboradores a confiança, a flexibilidade dentre outras coisas que gere um bom ambiente de trabalho.

O destaque dos recursos humanos nessa área ocorre devido principalmente à grande quantidade de mão de obra necessária à execução das atividades. A assistência se organiza em torno do trabalho dos profissionais especializados. Portanto, a discussão da organização deste trabalho torna-se fundamental para o resultado final oferecido à população. Para a OMS (2007), os trabalhadores de saúde são “a personificação dos valores de um sistema”, “o elo que conecta conhecimento à ação de saúde” (OMS, 2007, p. 17).

Qualquer ponto positivo ou negativo contribui ou atrapalha as relações entre gestores e funcionários. Um aspecto que tem muita influência sobre a qualidade da gestão está relacionado ao processo de trabalho ou a estrutura organizacional, são fatores que elevam a qualidade do ambiente.

No Brasil, a importância dos recursos humanos se difunde mediante a percepção de

gestores, trabalhadores e representantes do governo de que a formação, o desempenho e a gestão de recursos humanos afetam profundamente a qualidade dos serviços prestados e o grau de satisfação dos usuários (SEIXAS, 2002).

4 CONCLUSÃO

Nesse estudo, a construção das relações das políticas e das práticas de recursos humanos com o trabalho assistencial será analisada com profundidade nas instituições de saúde vinculada ao SUS. Tentando refletir e analisar o trabalho da equipe dentro da instituição; Conhecer a fundo a relação entre profissional e usuários; e destacar a importância da gestão dos recursos humanos na saúde.

Conclui-se, então, que garantir a qualidade de trabalho e a boa relação dos profissionais da saúde recai diretamente nos serviços prestados e na eficiência do bom atendimento, gerando a satisfação dos pacientes.

5 REFERÊNCIAS

ASSIS MMA, Nascimento MAA do, Pereira MJB, Cerqueira EM de. **Comprehensive health care: dilemmas and challenges in nursing**. Rev Bras Enferm [Internet]. 2015 Mar/Apr [cited 2017 July 10];68(2):333-8. Available from: http://www.scielo.br/pdf/reben/v68n2/en_0_034-7167-reben-68-02-0333.pdf

BARBOSA, A. C. **Q Inovações Gerenciais e Organizacionais e Competências na gestão de recursos humanos Um Estudo em Organizações Brasileiras**. Belo Horizonte: UFG/CNPq, 2010 (Projeto de pesquisa)

CONASS, A gestão administrativa e financeira do SUS. Disponível em: <http://www.conass.org.br/publicacao/index.html>, 2007b.

ESCOREL, S. e TEIXEIRA, L.A. **História das Políticas de Saúde no Brasil de 1822 a 1963: do Império ao desenvolvimento populista**. In: Giovanella, L. Al al. Políticas e sistemas de Saúde no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 333-384.

FISCHER, R. M. **“Pondo os pingos nos is” sobre as relações de trabalho e políticas de administração de Recursos Humanos** IN FISCHER, R. M. et alli Processo e relações do trabalho no Brasil. São Paulo: Atlas, 1987.

LAMCOMBE, B. M. B. e TONELLI, M. J. **O discurso e a prática: o que dizem os especialistas e o que nos mostram as práticas das empresas sobre os modelos de gestão de Recursos Humanos**. RAC, v.5, n.2, Maio/ Agosto. 2001: 157-174.

LITWIN, G. ; STRINGER, R. Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University Press. 1968.

OMS, **Trabalhando juntos pela saúde**; Relatório Mundial de Saúde 2006. Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

ROSA GODINHO DE ALMEIDA, Walisete e LABATE CURE, Renata. **PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA: A CONSTRUÇÃO DE UM NOVO MODELO DE ASSISTÊNCIA**. Rev Latino-am Enfermagem 2005 novembro-dezembr. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n6/v13n6a16.pdf>

SANTOS, Maria Cláudia dos; BERNARDES, Andrea. **Comunicação da equipe de enfermagem**

e a relação com a gerência nas instituições de saúde. Rev. Gaúcha Enferm. (Online) vol.31 no.2 Porto Alegre June 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472010000200022

SEIXAS, P.H.D. **Os pressupostos para a Elaboração da Política de Recursos Humanos nos Sistemas Nacionais de Saúde.** In: Brasil, Ministério da Saúde. Política de Recursos Humanos em Saúde: Seminário Internacional. Brasília, 2002, p. 100- 126.

SILVA LA, CASOTTI CA, CHAVES SCL. **A produção científica brasileira sobre a Estratégia Saúde da Família e a mudança no modelo de atenção.** Ciênc Saúde Coletiva [Internet]. 2013; [cited 2016 Nov 10]; 18(1):221- 32. Availablefrom: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v18n1/23.pdf>

SOUZA, M. T. de; SILVA, M. D. da; CARVALHO, R. de. **Revisão integrativa: o que e como fazer.** Einstein. 2010; 8(1 Pt 1):102-6