

# CONVERSANDO COM A ADMINISTRAÇÃO: ESPAÇO PARA MUDANÇAS

## TALKING TO THE ADMINISTRATION: ROOM FOR CHANGES

**Amarildo José Dall Ago**

Administrador.

Especialista em Administração Hospitalar.

Membro do Comitê Regional de Humanização da 14ª CRS.

Associação Beneficente Dom Bosco (ABOSCO).

E-mail: hospitaldombosco@bol.com.br

**Lizângela dos Santos Krolikowski**

Psicóloga.

Coordenadora de Recursos Humanos.

Mestranda em Gestão Pública.

Membro do Comitê Municipal de Humanização de Santa Rosa.

Associação Beneficente Dom Bosco (ABOSCO).

E-mail: rhabosco@yahoo.com.br

### RESUMO

A administração de um hospital está diretamente relacionada ao seu planejamento prévio, determinando um modelo gerencial que atenda às necessidades. Tendo consciência da importância de uma administração transparente, integrada e voltada ao trabalho em equipe, foi criado, em agosto de 2004, o Projeto Conversando com a Administração: espaço para mudanças. Esse projeto está baseado nos objetivos do Grupo de Trabalho de Humanização da Associação Beneficente Dom Bosco, que consistem em oportunizar aos colaboradores momentos que favoreçam a comunicação, a livre expressão, o diálogo, o respeito e a solidariedade. A iniciativa surgiu com o propósito de que todos os colaboradores pudessem participar opinando sobre a atual situação da instituição e também dando sugestões e/ou críticas para melhoria dos serviços prestados. Os grupos são organizados conforme os tipos de serviços prestados. Os encontros acontecem trimestralmente por setor e/ou turno de trabalho. A participação atinge em média 95% do quadro funcional. Obtêm-se resultados relevantes com esse projeto, como o aumento do grau de satisfação e motivação dos colaboradores.

### PALAVRAS-CHAVE

Humanização da assistência. Administração em saúde. Administração hospitalar. Relações trabalhistas.

### ABSTRACT

The administration of a hospital is directly related to the previous planning and determination of a management model that meets its needs. Aware of the need for a transparent, integrated and group-oriented administration work, the Project "Talking to the Administration: room for changes" was created in August 2004. This project is based on the Humanization Work Group at the Charitable Association Dom Bosco, whose goals are to provide collaborators with opportunities that favor communication, free expression, dialog, respect and solidarity. This initiative expects all collaborators to give their opinions about the current situation of the institution, as well as their suggestions and/or criticisms in order to improve the services it provides. Groups are organized according to the different kinds of services the staff performs. Meetings are to be held each three months, by department and/or works shifts. The participation reaches nearly 95% of the staff. Important results can be achieved, which will lead to improvements regarding the level of the collaborators' satisfaction and motivation.

### KEY WORDS

Humanization of assistance. Health administration. Hospital administration. Labor relations.

## INTRODUÇÃO

Somos dotados de linguagem e podemos construir redes de significados, que compartilhamos em maior ou menor intensidade com nossos semelhantes e que nos fornecem identidade cultural. Dessa forma, somos capazes de transformar imagens em escultura e pintura, sons em música, palavras em poesia e literatura, ignorância em religião, arte, saber e ciência. Somos capazes de produzir cultura e, a partir dela, intervir na natureza e modificá-la, como transformar doença em saúde.

Na opinião de Silveira (2004, p. 7), “a necessidade de humanizar alguma coisa parte do pressuposto de que esta mesma coisa pode, em um dado momento, estar desumanizada”. Humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética. Para que o sentimento humano, as percepções de dor ou prazer sejam humanizadas, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam reconhecidas pelo outro. É preciso, ainda, que esse sujeito ouça palavras de seu reconhecimento do outro.

Humanizar a assistência à saúde é dar lugar não só à palavra do usuário, como também à palavra do profissional de saúde,

de modo que ambos possam fazer parte de uma rede de diálogo. É preciso que haja uma comunicação eficaz entre as pessoas que fazem parte do processo para que a humanização seja constante em nossas ações. Com base nisso, surgiu o Projeto Conversando com a Administração: espaço para mudanças, que é uma forma de cuidar de nossos colaboradores.

## OBJETIVO GERAL

Oportunizar aos colaboradores da Associação Beneficente Dom Bosco (ABOSCO) encontros que favoreçam a comunicação, a livre expressão, o diálogo, o respeito e a solidariedade.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Valorizar os colaboradores da ABOSCO.
- Contribuir para a melhoria da convivência social entre colegas.
- Melhorar a comunicação setorial e intra-setorial do hospital.
- Qualificar as relações de trabalho.
- Estimular a realização de parcerias, a troca de experiências e de conheci-

- mentos entre os colegas.
- Fortalecer e articular todas as iniciativas de projetos.
- Conceber e implantar novas iniciativas de humanização que venham a beneficiar a administração, os profissionais de saúde e os usuários do sistema de saúde.
- Desenvolver um conjunto de parâmetros de resultados e um sistema de incentivo ao serviço de saúde humanizado.

## PERFIL DO PÚBLICO ATENDIDO

O público atendido abrange os colaboradores da ABOSCO, em um total de 126 pessoas distribuídas nos seguintes setores:

- Raio-X – dois técnicos e uma secretária.
- Telefonia – duas funcionárias.
- Farmácia interna – uma farmacêutica (coordenadora do serviço) e quatro auxiliares de farmácia.
- Compras e almoxarifado – um coordenador, uma auxiliar de almoxarifado e um auxiliar de informática.
- Internações – um coordenador de internações e faturamento, sete atendentes de internações e dois porteiros.
- Faturamento – três auxiliares de faturamento.
- Medicina do trabalho – uma técnica de segurança do trabalho.
- Serviço de nutrição – uma nutricionista, duas cozinheiras e sete copeiras.
- Higienização – uma coordenadora do serviço de higienização e lavanderia, dez serventes de limpeza e quatro serventes de lavanderia.
- Psiquiatria – uma psicóloga, uma terapeuta ocupacional e uma secretária.
- Serviço de atendimento – três secretárias.
- Laboratório – uma farmacêutica bioquímica e duas auxiliares de laboratório.
- Enfermagem – um coordenador, cinco enfermeiros assistenciais, trinta e sete técnicos de enfermagem, quatorze auxiliares de enfermagem.
- Manutenção – três auxiliares de manutenção.
- Recursos Humanos – uma psicóloga e uma secretária administrativa.
- Setor administrativo – um administrador.
- Setor financeiro – uma técnica em contabilidade e uma caixa.

A equipe conta também com cinco estagiários do Centro de Integração Empresa Escola (CIEE).

## METODOLOGIA

Os encontros são organizados trimestralmente pelo setor de recursos humanos (RH), diferenciando os grupos conforme o tipo de serviço prestado na instituição. Define-se a data, o horário e o local para a realização de cada grupo, e convidam-se os coordenadores de cada setor. Posteriormente, é feita a divulgação interna através de

cartazes.

As reuniões são coordenadas pelo administrador e pela psicóloga do RH, que dão oportunidade a cada colaborador para expor seus sentimentos, expectativas, necessidades e sugestões em relação ao seu trabalho. Depois de cada edição, é feita uma avaliação, junto aos coordenadores, dos respectivos setores sobre as sugestões, os levantamentos de necessidades e as críticas. Todos os encaminhamentos são feitos a partir dessas sugestões expressas pelos colaboradores.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados foram obtidos através de pesquisa, realizada em setembro de 2005, por meio da qual os colaboradores tiveram a oportunidade de opinar sobre a importância dos encontros. Essas questões foram diretas com respostas objetivas. A pesquisa foi feita com 87 questionários devolvidos de uma amostra de 100 questionários distribuídos. Os resultados foram os seguintes:

- Na sua opinião, as reuniões realizadas com a administração, o setor de RH e todos os colaboradores foram:
  - » ÓTIMAS: 35,13%
  - » BOAS: 54,05%
  - » REGULARES: 10,82%
  - » RUINS: 00,00%
- A oportunidade de manifestar sua opinião foi:
  - » ÓTIMA: 45,94%
  - » BOA: 37,84%

- » REGULAR: 16,22%
- » RUIM: 00,00%

- A participação dos colegas foi:

- » ÓTIMA: 13,51%
- » BOA: 59,76%
- » REGULAR: 24,33%
- » RUIM: 00,00%
- » NULO: 02,70%

- A presença do administrador foi:

- » ÓTIMA: 54,05%
- » BOA: 35,13%
- » REGULAR: 10,82%
- » RUIM: 00,00%

- A presença da psicóloga foi:

- » ÓTIMA: 48,65%
- » BOA: 40,54%
- » REGULAR: 10,81%
- » RUIM: 00,00%

- O tempo destinado ao encontro foi:

- » ÓTIMO: 24,33%
- » BOM: 64,86%
- » REGULAR: 10,81%
- » RUIM: 00,00%

O nível geral de satisfação dos funcionários em relação aos encontros foi de 85%. O momento criado fez aumentar a confiança entre colaboradores e administração, diminuir o distanciamento das hierarquias (administração, coordenadores e funcionários), amenizar os medos em relação à figura do administrador e da psicóloga e favorecer a liberdade de comunicação.

Percebeu-se também através da pesquisa que ainda precisa ser estimulada a participação efetiva de todos os envolvidos, pois alguns tinham receio de falar e esperavam o pronunciamento dos outros.

## **AValiação**

A criação de um espaço para diálogo com a administração foi um meio de ouvir e valorizar os colaboradores. Esse momento proporciona abertura para sugestões e/ou críticas, visando à melhoria na qualidade dos serviços prestados e, com isso, gerando maior satisfação aos colaboradores e, conseqüentemente, aos usuários.

## **POSSIBILIDADE DE CONTINUIDADE E AMPLIAÇÃO DA INICIATIVA**

A possibilidade de continuação e ampliação do projeto é tão real que, em futuro bem próximo, pensamos que a política de humanização possa fazer parte da vida pessoal e profissional de nossos colaboradores, não necessitando mais que seja reforçado, mas sim apenas ampliado e qualificado.

## **CONCLUSÃO**

Nos grupos, são estabelecidas conexões entre pessoas diferentes e

também entre modos de existencialização diferentes, criando, assim, trocas de experiências significativas. Na opinião de Barros (1994, p. 416), “estar frente a outros dispara movimentos inesperados porque é o desconhecido não só enquanto experiência, como também enquanto modo de experimentar que passa a percorrer as superfícies dos encontros”.

Ao término dessas reuniões, verificamos a importância de ouvir os anseios, as dúvidas, as sugestões e as críticas dos colaboradores, nas quais os mesmos sentiram-se valorizados e atuantes na organização institucional. Com tal ação, percebemos melhoria na motivação dos colaboradores e, simultaneamente, melhoria na qualidade dos serviços prestados, pois, conforme Barros (1994), é necessário resistir, acreditar, suscitar, produzir acontecimentos que façam nascer novos espaços-tempos.

A administração da ABOSCO acredita que esse espaço criado é uma das formas de mostrar ao colaborador o quanto sua participação efetiva é importante para o êxito da empresa, podendo-se perceber pelo nível de satisfação observado no questionário aplicado que esse trabalho trouxe satisfação e bem-estar a todos os participantes.

Tendo em vista os resultados positivos obtidos com essa ação, ela se tornou rotina trimestral em nossa instituição. Em cada edição, pode-se ver mudanças nas atitudes e na motivação dos colaboradores em participar de cada reunião.

## REFERÊNCIAS

BARROS, R. B. **Grupo**: a afirmação do simulacro. 1994. Tese (Doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1994.

BLEICHMAR, S. **A fundação do inconsciente**: desejos de pulsão, desejos do sujeito. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

BOFF, L. **Saber cuidar**: ética do humano, compaixão pela terra. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS**: Política Nacional de Humanização (PNH): documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília, DF, 2004. 56 p.

HENZ, A.O. Acerca do cuidado: algumas interferências a partir de Martin Heidegger e Michel Foucault. **Revista Educação, Subjetividade e Poder**, Porto Alegre, v. 3, n. 3, p. 17-21, abr. 1996.

KAPLAN, H.; SADOCK, B. **Compêndio de psicoterapia de grupo**. 3. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Saúde. **Humaniza SAÚDE**: Política de Humanização da Assistência à Saúde (PHAS). Porto Alegre: Escola de Saúde Pública, 2003. 21 p.

SILVEIRA, M.R. Apresentação. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 18, n. 2, jul./dez. 2004.

ZIMERMANN, D.E.; OSÓRIO, L.C. **Como trabalhamos com grupos**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.