

HUMANIZAÇÃO DA GESTÃO: A AMBIÊNCIA E O PROCESSO DE TRABALHO EM SAÚDE.

GENITÁRIA MARIA MEDEIROS DOS SANTOS; Maria Jalila Vieira de Figueirêdo Leite; Maria Lucila Noronha Costa Nascimento; Maria Teresa de Oliveira Freire; Miranice Nunes dos Santos Crives; Maria da Conceição Valença.

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE
– SESAP/RN (serviços especializados)

geni@rn.gov.br ou núcleo.humanizasus.rn@gmail.com

Este estudo analisou as condições de ambiência da Coordenadoria de Recursos Humanos (CRH) da Secretaria de Estado da Saúde Pública do Rio Grande do Norte, a partir do processo de trabalho, oferecendo uma proposta de intervenção para implantação do Dispositivo “*Ambiência*” e analisando sua importância na implementação da Política Nacional de Humanização na Gestão da Saúde. O estudo constou das seguintes etapas: análise da planta arquitetônica; visita aos setores para reconhecimento dos ambientes; reuniões com trabalhadores; registro fotográfico e filmagem dos ambientes; organização dos dados levantados; e elaboração de uma proposta de intervenção, com contribuições para melhorias do processo de trabalho e dos ambientes da Coordenadoria. Os resultados coletados permitiram identificar que a insuficiência de trabalhadores é um ponto de estrangulamento neste processo de trabalho, levando à sobrecarga de trabalho e à necessidade de utilização de estagiários, como complementação desta força de trabalho. Por outro lado, mesmo com a insuficiência de trabalhadores, o espaço físico não é adequado, contribuindo para um processo de trabalho insatisfatório. Há insuficiência e necessidade de redimensionamento de alguns espaços, já que alguns ambientes são amplos, concentrando um excesso de trabalhadores, levando-os a avaliações frequentes de desconcentração e irritabilidade provocadas pelo excesso de ruído e circulação de pessoas. Em alguns ambientes de trabalho há necessidade de alterar espaços, garantindo maior privacidade aos trabalhadores. Uma importante constatação foi a ausência absoluta de sinalização de todos os ambientes. Quanto à temperatura, a CRH permite

um bom conforto térmico e uma iluminação adequada, à exceção de poucos ambientes. Questionados quanto às relações de vínculo com seus colegas, os trabalhadores, na sua grande maioria, informaram não ocorrerem problemas, apesar da observação e vivência dos autores demonstrarem dificuldades relacionais devido à rotina de trabalho desgastante, encontrando por sua vez, dificuldades de comunicação e organização referentes às demandas de cada setor. A partir deste diagnóstico, as contribuições foram encaminhadas para o coletivo dos trabalhadores e gestores da CRH, com vistas a discutir sua implementação. Nos anos 2007/2008 uma considerável parte destas propostas foram implementadas. Foi realizada uma ampla reforma e sinalização dos ambientes, com subdivisões de espaços e aquisição de mobiliários e equipamentos. Atualmente ainda se observa a insuficiência de espaço e a necessidade de uma retomada na discussão do processo de trabalho nos diferentes setores. A realização deste estudo demonstrou a importância de uma avaliação da ambiência dos nossos espaços de trabalho e a constatação que mudanças simples podem implicar em uma melhor qualidade de vida no trabalho, refletindo em resultados mais eficazes e eficientes.