

# **RETERRITORIALIZAÇÃO DOS SABERES COM INTERAÇÃO DAS PRÁTICAS DE HUMANIZAÇÃO NA GESTÃO DE SERVIÇOS.**

MARIA DE FÁTIMA FEITOSA FRANCELINO; Maria Lucila Magalhães Rodriguês; Luiza Marilac Isaias Venuto, 11ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE / SESA

## **INTRODUÇÃO**

Uma gestão democrática e participativa, humanizada e centrada nas pessoas é o referencial para o processo de inovação no ambiente de trabalho onde as decisões devem ser compartilhadas e a responsabilização pela execução das ações seja um processo de construção coletiva. Analisando a gestão sob essa óptica, as práticas gerenciais devem buscar consensos que visem solucionar conflitos entre os pares, incorporando atitudes saudáveis na valorização do capital humano como força produtiva para o redimensionamento do serviço. A motivação e o envolvimento do servidor com os interesses da instituição passam a incorporar a nova agenda na administração horizontalizada e participativa.

## **OBJETIVOS**

Socializar práticas humanizadoras no ambiente de trabalho que favoreçam a integração e a intersetorialidade no processo de gestão colegiada.

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada para humanizar o serviço no âmbito da 11ª CRES, em Sobral, deu-se a partir do novo desenho estrutural da Secretaria Estadual de Saúde, que recomendou a criação dos Grupos de Trabalhos ( GT ), visando implantar a gestão colegiada em todos os seus segmentos representativos no Estado, ou seja, as Células Regionais de Saúde – CRES. A gestão colegiada assegura o fortalecimento do sistema microrregional através da participação do corpo técnico nas discussões e decisões de trabalho, otimizando a comunicação, socializando as informações, buscando assim, humanizar as ambiências de trabalho, favorecendo a satisfação dos servidores e de nossos clientes.

## **RESULTADOS**

Apesar da metodologia implantada ser recente, menos de dois anos, podemos observar uma melhor organização de serviço, a partir do planejamento conjunto das atividades e distribuição de tarefas, maior motivação dos técnicos e melhor socialização da comunicação.

A melhoria na qualidade e produção dos serviços foi observada com a implantação de novas práticas, possibilitando a interface entre os vários Grupos de Trabalho.

## **CONCLUSÃO**

A reterritorialização dos saberes, permitiu uma nova abordagem para com os nossos clientes, onde o acolhimento humanizado tornou-se uma práxis cotidiana pactuada por todos.

A gestão horizontal propicia uma facilitação no processo de construção coletiva, das práticas humanitárias ao tempo em que eleva a auto estima dos profissionais, quando mostra e eles que o rótulo de coisificação foi abominado em função da valorização e da participação dos mesmos nas discussões e decisões no serviço.