

## O Papel do Setor de Gestão de Pessoas na Percepção das Demais Áreas de uma Unidade de Saúde. Maceió

*The Role of Human Resources Management Sector in Perception of the Other Areas of the Health Unit. Maceió*

*El Papel de lo sector de Gestión de Recursos Humanos en la Percepción de Otras Áreas de la Unidad de Salud. Maceió*

Rosane de Souza Lira Canuto<sup>1</sup>  
Carmen Eurydice Calheiros Gomes Ribeiro<sup>2</sup>

### Resumo

Objetivo: Diagnosticar o papel do setor de gestão de pessoas na percepção das demais áreas de uma unidade de saúde do município de Maceió/Alagoas. Método: Trata-se de uma pesquisa quantitativa, descritiva e transversal, em que foram aplicados questionários estruturados, abrangendo deste modo, todos os servidores da unidade de saúde. Resultados: A percepção dos gestores e servidores em relação à contribuição do SGP para o objetivo do Núcleo Ambulatorial é de 50,0% e 45,8% respectivamente. Verifica-se que há uma preocupação tanto dos gestores quanto

dos servidores em relação a segurança e acidentes e que o setor favorece as boas condições de trabalho. Conclusão: O presente trabalho permite concluir que existe entendimento do papel do setor de Gestão de Pessoas e aponta a falta ou necessidade de melhorias nas políticas relativas à segurança no trabalho e às boas condições de trabalho.

**Descritores:** Administração de Recursos Humanos; Planejamento; Atenção Primária à Saúde.

### Abstract

<sup>1</sup>Graduada em Odontologia (UPE), Especialista em Gestão do Trabalho e Educação em Saúde (UFAL), Servidora da SESAU Alagoas. Autora correspondente: Avenida Aristeu de Andrade, 543. Farol. 57051-090. Maceió -Al. E-mail: rosane.sl@hotmail.com

<sup>2</sup>Psicóloga, Mestre em Educação Brasileira (UFAL), Professora Curso de Medicina FAMED-UFAL.  
**Recebido: 5/3/2016 – Aceito: 11/3/2016.**

*Objective: To detect the function of the people management sector in the perception of the other areas of one health unit in Maceió/Alagoas. Method: It is a quantitative, descriptive and cross-sectional research where applied structured questionnaires, including thus, all the servers of the health unit. Results: The present work shows that there is an understanding of the People Management sector role and points out the need or lack of improvements in policies related to job security and the good working conditions. Conclusion: The survey results will serve as input to planning programs and development of other policies of an organizational development, and indicates several points that be investigated by new studies.*

**Descriptors: Personnel Management; Planning; Primary Health Care.**

### **Resumen**

*Objetivo: Diagnosticar el papel del sector de la gestión de personas en la percepción de las otras áreas de una unidad de salud del municipio Maceió / Alagoas. Método: Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, en el que se aplicaron cuestionarios*

*estructurados, cubriendo así todo los servidores de la unidad de salud. Resultados: La percepción de los gerentes y los servidores en relación con la contribución del PEC para el objetivo de la base de pacientes ambulatorios es de 50.0% y 45,8% respectivamente. Resulta que hay una preocupación de los gerentes y los servidores en relación con la seguridad y los accidentes y la industria favorece las buenas condiciones de trabajo. Conclusión: Este estudio muestra que hay un entendimiento del papel del sector de la gestión de personas y apunta a la falta o la necesidad de mejoras en las políticas relacionadas con la seguridad en el empleo y las buenas condiciones de trabajo.*

**Descriptor: Administración de Personal; Planificación; Atención Primaria de Salud.**

### **Introdução**

No século XX ocorreram transformações que modificaram a maneira de atuação das organizações, refletindo em sua administração e comportamento. Em decorrência dessas modificações, ocorreram mudanças na forma de gerir as pessoas. Essas

transformações provocaram mudanças políticas, tecnológicas, econômicas e sociais revertendo os modelos de gestão autocráticos para estruturas organizacionais mais participativas e integradas, que trouxeram inovações produtivas, fazendo surgir os trabalhadores do conhecimento<sup>(1)</sup>.

Nesse contexto, não se fala mais em recursos humanos e sim em Gestão de Pessoas, pois proporciona uma nova visão das pessoas, pois quando a instituição percebe seus funcionários como parceiros de seu desenvolvimento e não como simples recursos para atingir seus objetivos<sup>(2)</sup>. Nessa direção<sup>(3)</sup>, afirmam que a gestão de pessoas envolve todos os setores do ambiente de trabalho, com o objetivo maior de se ter uma melhor eficácia e eficiência na prestação dos serviços públicos<sup>(3)</sup>, apresenta um conceito em que a gestão de pessoas tem a capacidade de mobilizar os seus colaboradores para alcançar os objetivos estabelecidos pela instituição.

Essas mudanças na gestão organizacional atingiram, num primeiro momento, a iniciativa privada, levando muitas empresas, sob o risco de sumirem do mercado, a se transformarem para competir num mundo globalizado em que predomina o

modelo neoliberal. Num segundo momento, as instituições públicas também começam a mudar para atender às demandas sociais, cientes de que as formas de realização do trabalho, praticadas até então, não correspondem às necessidades de um mundo complexo e superpovoado.

No âmbito do processo de trabalho<sup>(4)</sup> afirmam que existe uma necessidade de serem revistos os processos de trabalho, com destaque para estrutura organizacional, baseando-se no planejamento e gerenciamento de pessoal, tornando-os capazes de resguardar um serviço de qualidade. O setor de saúde sofre reflexos dessas mudanças, pois coloca os seus trabalhadores em inúmeros desafios, sobretudo quando se consideram as demandas dos usuários do SUS.

Buscando contribuir para o enriquecimento dos estudos em gestão de pessoas no setor público, o presente trabalho teve como objetivo principal diagnosticar o papel do Setor de Gestão de Pessoas na percepção das demais áreas de uma unidade de saúde do município de Maceió/Alagoas, que doravante será acunhada de Núcleo Ambulatorial, facilitando sua referência neste texto.

## **Método**

Trata-se de um estudo quantitativo, descritivo, transversal realizado em um Núcleo Ambulatorial de Maceió, Alagoas. O Universo da pesquisa foi constituído por gestores e funcionários dos setores do Núcleo Ambulatorial. Foram distribuídos 228 questionários, sendo que destes apenas 47,4% devolveram o instrumento respondido ao local onde se encontrava a urna depósito do mesmo. Os respondentes foram servidores efetivos do Núcleo Ambulatorial de ambos os sexos, independente do grau de instrução, lotados na área fim e na área meio.

O instrumento de pesquisa foi um questionário estruturado, baseado na monografia<sup>(5)</sup>, aplicado pela pesquisadora. Foi respondido individualmente pelos servidores, sendo estabelecido um prazo de 02 (dois) dias para devolução, para os que optaram responder em outro momento. Como o Núcleo Ambulatorial funciona 24 horas, a pesquisadora teve que ir ao local de trabalho em horários diferentes para manter contato e aplicar o instrumento para todos os servidores e assim não comprometer o objetivo da pesquisa. Após o seu preenchimento, o servidor

colocava o mesmo dentro de uma urna lacrada, preservando assim a sua identidade. Os dados foram analisados através de um sistema informatizado - Programa Epi Info versão 3.5.2. Os resultados foram apresentados por meio de tabelas.

Com a pesquisa pretendemos esclarecer para os profissionais que integram o SGP, como suas práticas de atuação vêm sendo apreendidas pelos demais setores e funcionários. A pesquisa não teve pretensão de, neste momento, aprofundar-se nas causas dessa percepção, mas de poder identificar que ações, próprias da área, não estão sendo compreendidas e/ou estão sendo pouco efetivas, bem como identificar se existe uma expectativa dissonante com o papel institucional da mesma.

O projeto de pesquisa foi aprovado e avaliado pelo comitê de ética da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), processo nº 004770/2011-33.

## **Resultados**

Um fato importante registrado pela pesquisadora foi o motivo de recusa para responder a pesquisa (52,6%) pelos servidores convidados.

Alguns alegaram explicitamente, que não existia uma boa relação com a gestão do Núcleo Ambulatorial e, sendo assim, preferiram não se envolver.

Do total de 228 questionários aplicados foram respondidos 47,4%, dos quais 71,3% eram do sexo feminino. Na Tabela 1, observam-se escores com indicação positiva. A percepção dos gestores e servidores em relação à contribuição do SGP para o objetivo do

Núcleo Ambulatorial é de 50,0% e 45,8% respectivamente, pois responderam que sempre compreenderam. Mantiveram a semelhança de percentuais de respostas quando 33,3% dos gestores e 38,5% dos servidores responderam que quase sempre compreenderam as contribuições da área.

**Tabela 1: Orientação e desenvolvimento das pessoas na percepção dos gestores e servidores**

Questões	Sempre		Quase Sempre		Raramente		Nunca		NR		Total	
	G	S	G	S	G	S	G	S	G	S	G	S
	%		%		%		%		n		n	
Atividades exercidas pelo setor de Gestão de Pessoas	33,3	34,0	66,7	36,2	0,0	22,3	0,0	7,4	-	14	6	108
Contribuição para o objetivo do Núcleo Ambulatorial	50,0	45,8	33,3	38,5	16,7	9,4	0,0	6,3	-	12	6	108
Organização de capacitação para o servidor	16,7	15,8	50,0	29,5	16,7	33,7	16,7	21,1	-	13	6	108

Nota: NR: Não Respondeu, G: Gestores, S: Servidores

A tabela 2 apresenta dados sobre a segurança e qualidade de vida dos gestores e servidores. Verifica-se que há uma preocupação tanto dos gestores

quanto dos servidores em relação a segurança e acidentes e que o setor favorece as boas condições de trabalho.

**Tabela 2 - Segurança e qualidade de vida na percepção dos gestores e servidores**

Questões	Sempre		Quase Sempre		Raramente		Nunca		NR		Total	
	G	S	G	S	G	S	G	S	G	S	G	S
	%		%		%		%		n		n	
O setor preocupa-se com a segurança e acidente de trabalho	16,7	30,9	33,3	25,5	33,3	29,8	16,7	13,8	-	14	6	108
O setor favorece as boas condições de trabalho	20,0	22,6	40,0	37,6	20,0	25,8	20,0	14,0	-	15	6	108

Nota: NR: Não Respondeu, G: Gestores, S: Servidores

### Discussão

O alto índice de resposta do sexo feminino comprova o predomínio feminino no setor saúde<sup>(6)</sup>. É importante salientar que 85,7% dos gestores responderam ao questionário.

Durante o processo de coleta de dados, percebemos que a recusa em responder alegando dificuldades na relação com os gestores é mais uma

informação referente ao clima organizacional que identificamos como relevante para a compreensão dos aspectos que necessitam de políticas específicas de gestão de pessoas e desenvolvimento de equipes.

Os percentuais que indicam a ausência de, ou a percepção dessa ausência na participação em programas de desenvolvimento é importante para demonstrar a necessidade e subsidiar o

planejamento da área para os próximos anos. Segundo Maluf<sup>(7)</sup>: “O desenvolvimento das pessoas é uma das dimensões mais importantes de um modelo de gestão de pessoas”.

Ainda analisando a Tabela 1, ao apontar uma menor participação em capacitações, os servidores evidenciam que as políticas estão em descompasso com o propósito de construir uma organização que atenda sua missão junto à sociedade. Para que isso aconteça o investimento em Educação Permanente e Educação Continuada precisa ser perseguida de forma ininterrupta se o propósito é desenvolver a instituição.

Na Tabela 2, quando trata do aspecto referente à segurança e acidente de trabalho, houve uma tendência negativa na percepção tanto dos gestores como dos servidores em relação à atuação do Setor de Gestão de Pessoas. Houve um balanceamento nas respostas dadas, pois 33,3% dos gestores e 25,5% dos servidores afirmaram que quase sempre se preocuparam com este aspecto enquanto que 33,3% dos gestores e 29,8% dos servidores responderam que raramente perceberam o setor preocupado com esta questão.

No que se referem à segurança

do trabalhador e às boas condições de trabalho, as respostas tendem a uma avaliação negativa do setor em relação a esse questionamento. Mas que demonstra que a percepção do papel e atribuições da área de Gestão de Pessoas é compreendida pelos funcionários.

O planejamento estratégico da função de gestão de pessoas é parte indispensável para alcançar, contribuir, favorecer e incentivar o alcance dos objetivos individuais de cada servidor. É o alinhamento de talentos e competências com as necessidades da unidade<sup>(5)</sup>.

A qualidade de vida no trabalho refere-se ao bem-estar geral, à satisfação no trabalho e à saúde das pessoas no desempenho de suas funções. Envolve aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. É um instrumento da área de gestão de pessoas com o intuito de elevar a satisfação do trabalhador na instituição<sup>(8,1)</sup>.

Conforme Vasconcelos<sup>(9)</sup>, a qualidade de vida no trabalho é representada por são ações que envolvem a implantação de novas tecnologias e melhorias no ambiente do trabalho. Ainda nesse contexto<sup>(9)</sup>, a

implantação de programas de qualidade de vida propiciará ao servidor maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, motivação, maior eficiência no trabalho, melhor relacionamento interpessoal e uma melhor autoimagem. Com isto as instituições ganhariam uma força de trabalho saudável, maior produtividade, menor absenteísmo e um melhor ambiente de trabalho.

### **Conclusão**

O estudo revelou que a maioria dos servidores e gestores desta unidade de saúde tem conhecimento a respeito de seus direitos e responsabilidades, ou seja, sabem suas atribuições em relação ao setor que trabalha. A percepção de gestores e servidores em relação a este Setor foi equilibrada, pois quando confrontamos as respostas dos mesmos, percebemos que não houve uma discrepância entre os resultados.

Outro dado relevante da pesquisa foi à negação de alguns servidores em responder ao instrumento configurando uma insatisfação com a gestão. Esta informação indica a necessidade de investigação mais apurada dos prováveis fatores presentes, bem como sua abrangência e impacto

nas relações. Os resultados possibilitaram também a necessidade de identificação de melhores práticas, por parte do referido Setor, no que se refere à segurança no trabalho e boas condições de trabalho, pois na percepção de gestores e servidores não existe esse comprometimento do setor para com o ambiente de trabalho.

Cabe à área de gestão de pessoas, favorecer o desenvolvimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho resgatando a dimensão humana na obtenção da qualidade e no alcance de uma maior integração. Para tanto, a questão da comunicação é um componente imprescindível a ser tratado, considerando sua importância no relacionamento dos indivíduos e grupos.

### **Referências**

1. Chiavenato I. Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
2. Lima IF, Carneiro APL. Gestão de pessoas na administração pública: pessoas competentes, melhores resultados, 2011. Disponível em: <<http://www.semanaacademica.org.br/gestao-de-pessoas-na-administracao-publica-pessoas-competentes-melhores-resultados>> Acesso em: 21/09/2011.



3. Gemelli IMP, Filippim ES. Gestão de pessoas na administração pública: o desafio dos municípios. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, v. 9, n. 1-2, p. 153-80, jan/dez, 2010. Disponível em: [http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race/article/viewFile/375/pdf\\_101](http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race/article/viewFile/375/pdf_101) 21/09/2011. Acesso em: 21/09/2011.
4. Batista MRS, Macedo RA, Machado MH, Oliveira ES. ProgeSUS: Ausência de Estrutura da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde nos Municípios de Barra do Corda e Imperatriz – Maranhão, 2009, p.184-90.
5. Chaves ATA. Avaliação da qualidade percebida pelo cliente interno dos serviços de RH: Estudo de caso em uma empresa de auto peças. Tese (Mestrado em Administração) – Centro de Gestão empreendedora da faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais. Belo Horizonte, FEAD-MINAS, 2006.
6. Wanderley CLC, Silva MDS, Medeiros KR. ProgeSUS: Informação para gestão: Um estudo do perfil da força de trabalho da Secretaria Estadual de saúde de Alagoas, 2009, p.166-71.
7. Maluf RT. Gestão de pessoas e o setor público, 2009. Disponível em: <[rtmaluf.sites.uol.com.br/FESP-GPTextoBasico.pdf](http://rtmaluf.sites.uol.com.br/FESP-GPTextoBasico.pdf)> Acesso em; 08/02/2011.
8. Vieira ACG, França ACL. Um breve histórico sobre a atividade gestão de pessoas e os fatores críticos da gestão de qualidade de vida no trabalho em entidades estudantis, ago, 2004. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/>. Acesso em 27/07/2011.
9. Vasconcelos AF. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v.08, nº1, jan./mar. 2001. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>. Acesso em 10/11/2011.