

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE EDUCAÇÃO**

Cláudia Josélia Modesto Caldeira

**ACOMPANHAMENTO DO SETOR DE HIGIENIZAÇÃO E
PATRIMÔNIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFMG**

Belo Horizonte

2013

Cláudia Josélia Modesto Caldeira

ACOMPANHAMENTO DO SETOR DE HIGIENIZAÇÃO E PATRIMÔNIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFMG

Trabalho apresentado ao curso de especialização em Gestão de Instituições Federais de Educação Superior da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Linha de pesquisa: Gestão e Relações Humanas

Orientador(a): Conceição Claret Xavier Travalha

Belo Horizonte

2013

ACOMPANHAMENTO DO SETOR DE HIGIENIZAÇÃO E PATRIMÔNIO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UFMG

Trabalho apresentado ao curso de especialização em Gestão de Instituições Federais de Educação Superior da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Orientador(a): Conceição Claret
Xavier Travalha

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Conceição Claret Xavier Travalha – Faculdade de Educação da UFMG

João César de Freitas Fonseca – PUC MG

RESUMO

A comunicação entre as pessoas é um item de grande relevância principalmente em uma instituição de grande porte. Este trabalho foi idealizado a partir do momento em que foram verificados fatos no setor de Higienização e Patrimônio do HC/UFMG, nos quais a comunicação apresentou falhas. Após essa observação foi proposto um acompanhamento do setor utilizando inicialmente uma dinâmica entre os funcionários. As observações feitas após este procedimento seriam utilizadas com o objetivo de diagnosticar possíveis falhas no processo de comunicação entre os funcionários do setor e a comunidade do HC/UFMG. Assim sendo, serão sugeridas algumas mudanças com o intuito de que o serviço prestado pelo referido setor se torne o melhor possível.

Palavras chave: Comunicação – processo de comunicação

ABSTRACT

Communication between people is an item of great importance especially in a large institution. This work was idealized from the time they were checked facts in the sector of Hygiene and Heritage of the HC / UFMG, in which communication had flaws. After this observation was proposed monitoring of the sector initially using a dynamic between the employees. Observations made after this monitoring would be used in order to diagnose potential faults in the communication process between the employees and the community sector of the HC / UFMG. Therefore, some changes are suggested in order that the service provided by this sector became the best.

Keywords: Communication - communication process

AGRADECIMENTOS

Agradeço à UFMG e ao Hospital das Clínicas pela oportunidade de poder realizar o curso e apresentar esta proposta de um plano de ação.

A comunicação é fundamental à ação individual e ao esforço conjunto. É o sistema nervoso da liderança, trabalho em equipe, cooperação e controle. Ela determina a qualidade dos relacionamentos, os níveis de satisfação e a medida de nosso sucesso ou fracasso. Sua ruptura é uma das principais causas de discórdia ou conflito, mas sendo ela comunicação é o veículo fundamental para resolver discórdias.

Ralph Keelling

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - ORÇAMENTO FÍSICO-FINANCEIRO	17
TABELA 2 – CRONOGRAMA	18

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. JUSTIFICATIVA	9
3. OBJETIVOS	11
3.1 Objetivo Geral	11
3.2 Objetivos Específicos	11
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
4.1 As pessoas e as organizações	12
4.2 Histórico das Dinâmicas de Grupo	14
4.3 Uso das Dinâmicas de Grupo	16
4.4 Tipos de Dinâmicas de Grupo	16
5. ESTRATÉGIA	16
6. ORÇAMENTO	17
7. CRONOGRAMA	18
8. AVALIAÇÃO	18
9. EQUIPE	18
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
APÊNDICE	20

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho é fonte das reflexões nascidas no decorrer do curso de Gestão em Instituições Federais de Ensino Superior.

Nele se propõe a elaboração de um projeto de intervenção no setor de trabalho com o objetivo de melhorar o atendimento do mesmo. Esse projeto surgiu devido à insatisfação de alguns usuários da comunidade do HC/UFMG com o atendimento do setor de Patrimônio e Higienização.

Diante dos problemas vivenciados criou-se um Projeto de Intervenção que tem como objetivo a reflexão sobre esses transtornos e a proposição de caminhos que possam levar a uma possível minimização nas dificuldades encontradas pelo setor diante do cumprimento de suas tarefas.

Este projeto é constituído de justificativa, objetivo geral e específico, fundamentação teórica e estratégias de ação.

Nele apresento como justificativa uma tentativa em buscar melhorias para o setor, assim como me baseio em autores tais como Idalberto Chiavenato, Zafiran, dentre outros. Por fim, apresento algumas estratégias de ação que acredito que possam ser eficazes.

Espero, sinceramente, que este trabalho possa contribuir para uma melhora no atendimento do setor onde estou lotada.

2. JUSTIFICATIVA

O setor de Higienização e Patrimônio do Hospital das Clínicas da UFMG pertence à Unidade Funcional de Infraestrutura. No setor trabalham cinco funcionários sendo esses: um coordenador administrativo que possui formação superior em Fonoaudiologia; três assistentes administrativos sendo que um possui formação técnica em administração, outro estuda curso superior de música e o terceiro estuda pré-vestibular; e um assistente em administração que é formado em Farmácia. As principais tarefas dessa equipe serão enumeradas a seguir:

- Movimentação de bens duráveis nos sistemas SAP e SICPAT.
- Recebimento de equipamentos e mobiliários adquiridos pelo Hospital.
- Tombamento dos equipamentos e mobiliários adquiridos.
- Realização do Inventário Anual de Bens.

- Fechamento mensal das movimentações e envio de relatórios.
- Agendamento de mudanças.
- Organização dos depósitos onde ficam guardados os bens usados e os bens novos adquiridos pelo hospital.
- Solicitação de serviços de consertos e manutenção do setor,
- Pedidos de saneantes e materiais diversos utilizados no setor.
- Acompanhamento da dedetização trimestral realizada no hospital e anexos.
- Conferência e emissão de documentos.
- Realização de vistorias no HC e anexos.
- Orientação aos usuários em relação a tombamentos, doações, etc.
- Identificação de todos os bens duráveis utilizando o código de barras.
- Elaboração de memorandos e outros documentos.
- Acompanhamento do contrato da empresa terceirizada responsável pela limpeza do hospital e anexos.

Entretanto, algumas vezes, percebe-se que os funcionários ficam perdidos em meio a tantas demandas do setor, apenas para citar alguns exemplos: os dois ramais telefônicos tocam muitas vezes, é necessário atender às pessoas que vêm até o setor e ainda, a entrega de equipamentos e mobiliários deve ser acompanhada e conferida.

Os colegas novatos chegam ao setor sem passar por um treinamento adequado e esse fato é um fator agravante para o quadro descrito.

Além disso, o próprio local onde o setor funciona apresenta inúmeras falhas como as enumeradas a seguir:

- A sala é abafada, pois além de estar localizada no subsolo do prédio, as janelas não podem ser abertas devido ao intenso barulho da obra que está sendo executada em um dos anexos ao HC e da caldeira.
- Os móveis não são ergonomicamente adequados, dificultando o trabalho dos funcionários.
- Existem setores localizados próximos à referida sala que fazem barulho, os quais nos incomodam bastante. Além disso, não é possível fechar a sala, pois o calor fica intenso e não

há ar condicionado e nem ventilador adequado. Este fato atrapalha o nosso trabalho, pois é preciso que estejamos muito concentrados no que está sendo realizado.

O ambiente hospitalar, por si só, já é carregado de tensões e stress emocional. Quando, por exemplo, médicos e/ou enfermeiros e/ou gerentes cobram do setor a liberação de algum equipamento, tal dinâmica setorial independe exclusivamente dos funcionários do setor, esse fato causa grande desgaste emocional a todos os envolvidos.

Recebemos, em alguns momentos, reclamações provenientes de outros setores do hospital. Isso causa-nos frustrações e aborrecimentos, pois buscamos trabalhar da melhor maneira que conseguimos.

Assim, esse projeto justifica-se por uma tentativa em buscar uma melhora na qualidade dos serviços prestados.

Proponho que o setor possa realizar inicialmente uma dinâmica, a fim de captar as causas do seu mau funcionamento. Acredito que esses problemas possam advir de uma comunicação deficitária entre os funcionários do setor.

As dinâmicas de grupo têm sido adotadas por diversas empresas que vivenciam momentos de conflitos e de dificuldades.

Após a realização da dinâmica, teríamos um acompanhamento do setor por um profissional de Recursos Humanos que ao final do processo, poderia através de uma discussão dos fatos observados, auxiliar na melhoria do atendimento do setor.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo setor de forma que a realização das tarefas seja cumprida de forma satisfatória.

3.2 Objetivos Específicos

- Estimular a comunicação entre os trabalhadores do setor.
- Dinamizar a comunicação com os outros setores do Hospital das Clínicas.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

4.1 As pessoas e as organizações

Atualmente, o ser humano vive em ambientes e organizações cada dia mais complexas e dinâmicas. Quando se fala em organizações incluem-se empresas, companhias e instituições, sendo que todas elas exercem atividades e funções administrativas.

Segundo CHIAVENATO (2004, p.25) , existem duas definições para as organizações:

- 1. As organizações como unidade social, na qual as pessoas interagem entre si para alcançar objetivos específicos. Neste sentido, a palavra organização denota qualquer empreendimento humano moldado intencionalmente para atingir determinados objetivos.*
- 2. Organização como função administrativa e parte do processo administrativo. Neste sentido, organização significa ato de organizar, estruturar e integrar os recursos e órgãos incumbidos de sua administração e estabelecer relações entre eles e atribuições de cada um deles.*

Nesse sentido, a organização é um sistema de atividades coordenadas do qual fazem parte duas ou mais pessoas, sendo que a cooperação entre elas é essencial para a sua existência.

Dentre as definições citadas anteriormente, a segunda é a que melhor se encaixa ao Hospital das Clínicas da UFMG. Nesta instituição de grande porte, onde existem diversos setores, cada setor precisa desempenhar corretamente o seu papel para que os objetivos finais sejam alcançados. O funcionário deve se envolver com as suas atividades de trabalho participando ativamente e sendo responsável, enfim, vestindo a camisa da instituição.

Atualmente, a maioria das pessoas vive sob stress e esse fato torna as relações interpessoais mais difíceis. As relações interpessoais são fundamentais para se alcançar sucesso tanto nos campos social e pessoal, quanto no campo profissional. No trabalho é essencial conviver harmoniosamente com os colegas, pois isso contribuirá para que o seu objetivo final seja concluído satisfatoriamente. Além disso, uma relação interpessoal harmoniosa no trabalho fará com que o ambiente fique alegre e tranquilo, o que é um ponto positivo para a realização das tarefas.

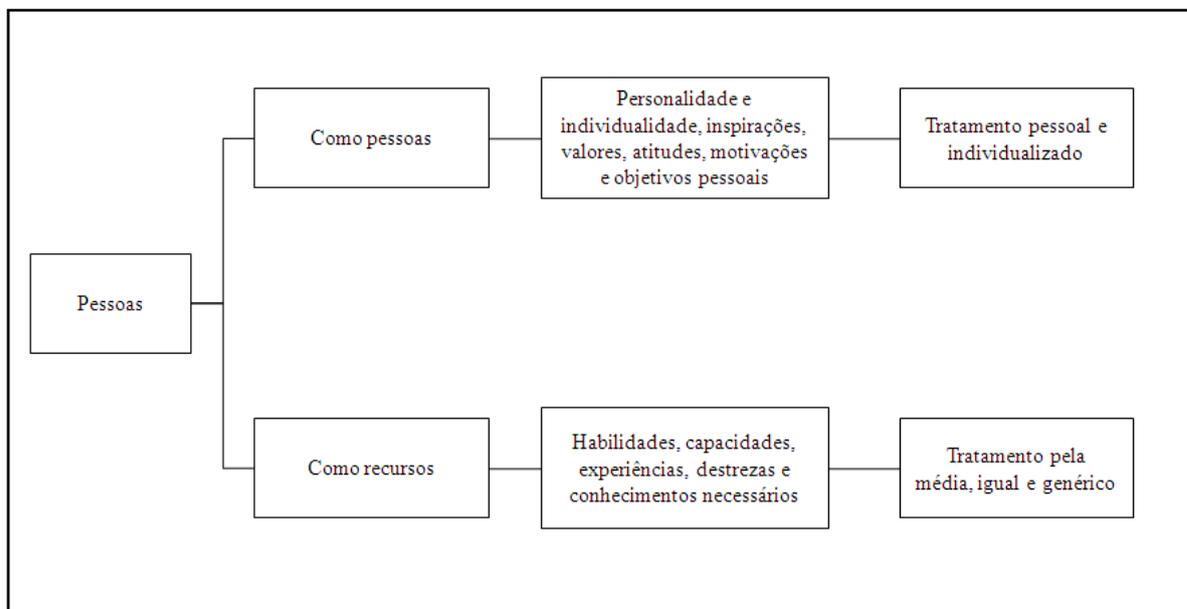
Sabe-se que cada pessoa é única e possui sentimentos e emoções, agindo de acordo com o meio em que vive seja ele físico ou social. O comportamento das pessoas dentro das organizações é complexo e depende de fatores externos e internos. Os fatores externos são decorrentes do ambiente que o envolve e das características organizacionais tais como: cultura, estrutura, sistemas de recompensas, métodos e processos, políticas e grau de

confiança. Já os fatores internos são as particularidades de cada pessoa como a personalidade, a capacidade de aprendizagem, a percepção e a motivação. Para o sucesso de uma organização, ambos os fatores devem ser levados em consideração.

O ambiente de trabalho deveria ser agradável, pois grande parte das pessoas passa mais tempo no trabalho do que em casa. Entretanto, o convívio com os colegas e superiores nem sempre é o melhor e algumas vezes podem acontecer situações de conflito. Quando isso ocorre, há necessidade de se refletir para descobrir as causas dos conflitos e tentar amenizá-los ou se possível eliminá-los, posto que eles não são bem vindos no ambiente de trabalho.

Toda organização é constituída de pessoas e delas depende o seu sucesso e sua continuidade. Há pouco tempo atrás, as pessoas nas organizações eram tidas e tratadas como se fossem objetos e recursos, sendo consideradas agentes passivos da administração. Este fato causou ressentimentos e conflitos trabalhistas o que levou a uma queda da qualidade e da produtividade (CHIAVENATO, 1997). Passou-se, então, a se considerar os trabalhadores como pessoas, as quais além de serem importantes recursos na organização, também tem sua personalidade e individualidade levadas em consideração.

QUADRO 1 - Chiavenato



(Fonte: Idalberto Chiavenato, P. 75)

Um item muito importante para o sucesso das organizações é a comunicação, pois é ela que conduz todas as ações do ser humano. O processo da comunicação é composto de cinco elementos fundamentais:

- 1- Emissor
- 2- Transmissor
- 3- Canal
- 4- Receptor
- 5- Destino

Para que aconteça a comunicação é necessário que o receptor da informação a receba e a compreenda, pois o simples fato do receptor receber a informação não é comunicação. O receptor precisa entender a mensagem recebida do emissor para que a comunicação aconteça. O emissor e o receptor devem estar cientes do significado da mensagem sem deixar que perturbações interfiram no processo. É fundamental que eles falem a mesma língua e estejam na mesma sintonia, pois assim, a comunicação acontecerá de maneira eficaz.

Desta maneira, segundo ZAFIRAN (2008, p.3):

O ato de comunicar está além da simples transmissão de informações, é na realidade um processo pelo qual se instaura uma compreensão recíproca e se forma um sentido compartilhado, resultando em um entendimento sobre as ações que os sujeitos envolvidos são levados a assumir juntos ou de maneira convergente. (ZAFIRAN apud KOLLROSS, 2008)

As falhas que podem ocorrer nesse processo comprometem a produtividade e o resultado no processo de trabalho.

Com o intuito de melhorar as relações entre os funcionários, fazendo com que o objetivo final do trabalho seja cumprido satisfatoriamente, as empresas têm investido em diversas ações. Dentre elas, escolho estudar as Dinâmicas de Grupo que serão apresentadas nos itens subsequentes.

4.2 Histórico das Dinâmicas de Grupo

A expressão Dinâmica de Grupo é de origem grega e significa força, energia, ação. O americano Kurt Lewin pode ser considerado o pioneiro em seu estudo. Este estudo iniciou-se nos Estados Unidos na década de 30 e depois se espalhou pelos países do noroeste da Europa. Também apareceram estudos importantes em Israel, Japão e Índia.

Os Estados Unidos, por apresentar naquela época condições culturais e econômicas favoráveis, foi o país que iniciou o desenvolvimento das Dinâmicas de Grupo. Neste país se atribuía grande valor à ciência, à tecnologia e à solução racional dos problemas sendo que era destinado um volume significativo de recursos para as Ciências Sociais. Devido a isso, houve estímulo à pesquisa da capacidade humana com a utilização e a aplicação de testes de inteligência nas escolas, indústrias e governo. Diante disso, começou-se a acreditar que a solução de problemas sociais poderia ser facilitada pela pesquisa sistemática dos fatos.

Outros estudiosos da área como Mayo (1927) e colaboradores, após diversas experiências, divulgaram que é muito importante se empenhar na organização social do grupo de trabalho tais como: as relações sociais entre supervisor e subordinados, os padrões informais que dirigem o comportamento dos participantes dos grupos de trabalho e as atitudes dos subordinados no contexto do grupo.

Bernard (1938) concluiu em seus estudos que para que a administração das grandes organizações seja satisfatória e eficiente, deve-se tratá-las como instituições sociais compostas por pessoas que exercem inter-relações sociais.

O surgimento das Dinâmicas de Grupo no final da década de 30 ocorreu quando administradores e teóricos da organização começaram a dar real importância às relações humanas e aos grupos na administração.

O pesquisador americano Kurt Lewin instituiu a “Teoria do campo”. Esta teoria dizia que o ser humano age num mundo de forças (vetores) com cargas (valências) positivas e negativas. Segundo essa teoria, não se pode compreender o comportamento do indivíduo sem se considerar os fatores externos e internos à pessoa, uma vez que estes interagem na determinação desse comportamento. Ele e seus colaboradores deram início, em 1946, ao estudo do desenvolvimento das Dinâmicas de Grupo. A prática da Dinâmica de Grupo foi desenvolvida com técnica e método educativo de treinar as capacidades humanas. Em suas primeiras experiências, percebeu-se que os participantes das dinâmicas de grupo estabeleciam relações de confiança entre si e passavam a lidar melhor com as situações interpessoais delicadas.

No Brasil, a Dinâmica de Grupo teve início em 1960, através do professor Pierre Weice que criou o Laboratório de Sensibilidade social, cujo principal objetivo foi desenvolver a qualidade de atuação do ser humano com membro e líder.

A partir daí surgiram diversos estudos sobre a prática das Dinâmicas de Grupo, o que fez aumentar o interesse em sua utilização por vários setores da sociedade.

4.3 Uso das Dinâmicas de Grupo

A Dinâmica de Grupo no que se refere às relações humanas, tornou-se um método científico para entender o comportamento grupal. Através da sua utilização pode-se entender o comportamento das pessoas como grupo, observando suas reações, como mantém um equilíbrio, como estas pessoas interagem entre si e também como reagem na ausência de um ou mais integrantes do grupo.

Trata-se de um método que vem sendo muito utilizado nas organizações e em seus processos de treinamento de pessoal, seleção de pessoal, avaliação de potencial e pesquisa do ambiente organizacional. Através dele, pode-se levantar as necessidades da organização e buscar as soluções de seus problemas.

Sabe-se que o profissional de hoje deve ter além do conhecimento técnico, outros conhecimentos tais como: saber trabalhar em equipe, ter flexibilidade, saber lidar com as diferenças e mudanças, dentre outros. Enfim, o profissional deve buscar um equilíbrio emocional que possibilite enfrentar as situações adversas e de conflito de maneira estável e consciente.

Para tal objetivo, as organizações têm à sua disposição diversos tipos de Dinâmicas de Grupo que serão citadas a seguir.

4.4 Tipos de Dinâmicas de Grupo

Existem vários tipos de Dinâmicas de Grupo para serem utilizadas pelas organizações. Elas podem ser usadas em variadas situações e momentos: apresentação, intervalo de eventos, autoconhecimento e conhecimento mútuo, despertar, motivar, avaliar e encerrar trabalhos. Dentre os diversos tipos de dinâmicas conhecidas, as que são voltadas para melhorar o desempenho dos funcionários das organizações são as mais utilizadas atualmente.

No setor em questão, uma dinâmica com o intuito de melhorar a comunicação entre o grupo trazendo um melhor entrosamento entre eles, seria a mais indicada.

5. ESTRATÉGIA

Através de uma dinâmica de grupo inicial, realizada no setor em questão, com acompanhamento de um profissional da área (psicólogo, administrador de empresa,

pedagogo) poderíamos captar anseios, desejos, angústias e frustrações presentes nos funcionários e, em outros momentos, através de um trabalho de acompanhamento, promover a elaboração desses elementos, a qual nos leva a uma reorganização estrutural do setor. Talvez a partir dessa primeira dinâmica, outras se façam necessárias.

Em síntese teremos os seguintes procedimentos:

- I- Dinâmica de grupo assistida e elaborada por um profissional de RH e por um bolsista.
- II- Trabalho de acompanhamento feito por um profissional de RH e por um bolsista.
- III- Elaboração dos elementos que estariam afetando o trabalho do setor, realizada também por um profissional de RH e por um bolsista.
- IV- Discussão das observações feitas pelos profissionais e reorganização do setor.

6. ORÇAMENTO

Tabela 1 - ORÇAMENTO FÍSICO-FINANCEIRO

ORÇAMENTO FÍSICO-FINANCEIRO		
DEMANDA	BOLSA DE EXTENSÃO	VALOR TOTAL
Estagiário ¹	R\$400,00	R\$1.600,00
Profissional de RH ¹	<u>R\$800,00</u>	R\$3.200,00
TOTAL	-	R\$4.800,00

Obs: O Hospital das Clínicas da UFMG oferece para uso neste trabalho, materiais permanentes e de consumo, bem como permite a utilização das salas de aula do setor de Recursos Humanos para desenvolvimento da dinâmica de grupo.

¹ Estes profissionais trabalharão por um período de 4 meses (Fevereiro à maio de 2014)

7. CRONOGRAMA

Tabela 2 - CRONOGRAMA

CRONOGRAMA				
EVENTO	Dinâmica de grupo	Trabalho de acompanhamento	Elaboração do observado	Reorganização do setor
DATA 2014				
FEVEREIRO	x			
MARÇO		x		
ABRIL		x		
MAIO			x	
JUNHO				x
JULHO				x

8. AVALIAÇÃO

A avaliação deste projeto de intervenção se dará através da aplicação de um questionário com o objetivo de avaliar a satisfação da comunidade do HC (usuários) e dos funcionários do setor. Este questionário será entregue a estas pessoas após a implantação do projeto de intervenção com o objetivo de fazer uma avaliação deste.

9. EQUIPE

A equipe de trabalho será composta pela servidora autora do projeto, pelo profissional de RH e por um estagiário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACADÊMICO Disponível em: www.academico.com.br Acesso em: 23/04/2013

CENERINI, Vanessa. **As ferramentas da comunicação interna**: um estudo sobre os veículos de comunicação nas organizações. Monografia, Centro Universitário de Maringá, 2009. 54 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1987. 4ª edição.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: O capital humano nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004. 8ª ed. 515 p.

NOGUEIRA, K.; BAGUÊS, T.; SILVA, M.; **Comunicação empresarial**: o processo comunicativo e as barreiras á comunicação eficaz. São Paulo, 2010 TCC, Centro universitário Anhanguera de São Paulo 127 p.

PORTAL EDUCAÇÃO Curso on line: **D. de Grupo Campo Grande**: Portal Educação, 2009 Disponível em: www.portaleducacao.com.br Acesso em: 23/04/2013

SUCESSO, Edina Bom. **Relações Interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. 2002, 216 p.

TOLEDO, Flávio de. **Administração de pessoal**: desenvolvimento de recursos humanos. São Paulo: Atlas, 1989. 7ª edição.

APÊNDICE A

Questionário para os funcionários do setor:

- 1- Como você avalia o seu atendimento aos usuários do Hospital das Clínicas após este acompanhamento realizado no setor?
- 2- Em sua opinião, o relacionamento com os seus colegas teve alguma alteração? Em caso afirmativo, favor relatar.
- 3- Você acha que está mais feliz no trabalho após este acompanhamento?
- 4- Você acha que foi importante este acompanhamento para a melhoria das relações interpessoais no setor?
- 5- Em sua opinião, ainda existem itens que podem ser mudados ou melhorados no setor?

Questionário para os usuários do setor:

- 1- Como você avalia a prestação do serviço do setor de Patrimônio e Higienização do HC/UFMG?
- 2- Em sua opinião, o setor melhorou o seu atendimento nos últimos 6 meses? Em caso afirmativo, cite o que foi observado por você.