



Ministério da Educação – MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Diretoria de Educação à Distância – DED
Universidade Aberta do Brasil – UAB
Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP

FRANCISCO DA SILVA SOUZA

**O TREINAMENTO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DO
HOSPITAL REGIONAL DO JURUÁ NO MUNICÍPIO DE
CRUZEIRO DO SUL - ACRE**

Cruzeiro do Sul – AC

2015

FRANCISCO DA SILVA SOUZA

**O TREINAMENTO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DO
HOSPITAL REGIONAL DO JURUÁ NO MUNICÍPIO DE
CRUZEIRO DO SUL - ACRE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública - UNB/UAB, Polo de Cruzeiro do Sul – Acre, como requisito parcial para obtenção do Grau de Administrador Público – Bacharelado.

Professor Orientador: Doutor Welles Matias de Abreu

DEDICATÓRIA

Este trabalho dedico a todas as pessoas que me apoiaram incondicionalmente em minha formação acadêmica.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que em sua infinita sabedoria guiou meus caminhos me proporcionando saúde, serenidade e disposição para enfrentar todas as etapas desta árdua caminhada.

A minha mãe Maria Soledade da Silva Souza e meu pai Raimundo de Jesus Souza (in memoriam) que com amor infinito e apoio incondicional são responsáveis por minha base pessoal e educacional.

Aos meus Irmãos, a minha Mestra Geane de Oliveira Januário (Tutora Presencial), ao Doutor Welles Matias de Abreu (Orientador), Tutores à distância, amigos e colegas de faculdade, que no convívio tornaram suportáveis as horas mais difíceis e mais felizes os momentos de vitória.

EPÍGRAFE

"Conhecimento não é aquilo que você sabe, mas o que você faz com aquilo que você sabe." Aldous Huxley.

RESUMO

O presente trabalho, que visa avaliar o processo de Treinamento dos Profissionais de Saúde no Hospital Regional do Juruá, no município de Cruzeiro do Sul – Acre, teve como objetivo analisar o modelo de treinamento dispensado aos profissionais executores dos serviços prestados à comunidade no ambiente da pesquisa. Além disso, buscou identificar as contribuições do treinamento na promoção de um atendimento de melhor qualidade à população. Sabe-se que as organizações públicas, especialmente os hospitais, muitas vezes são alvos de críticas da população, que ressalta o ineficiente atendimento prestado pelas unidades de saúde. Nesse contexto, foi possível perceber que a falta de uma política de treinamento contínuo pode se refletir na realização de um trabalho de má qualidade e favorecer a insatisfação dos pacientes pelo atendimento recebido. O método utilizado para a elaboração deste trabalho resumiu-se a pesquisas bibliográficas com a devida fundamentação teórica referente à temática e a coleta de dados, através de questionário de entrevista semiestruturada, direcionada aos funcionários do Hospital Regional do Juruá acerca de como se dá o treinamento e desenvolvimento dos serviços dos profissionais. Através dos resultados alcançados, foi possível reconhecer a importância do treinamento e a contribuição deste no aprimoramento do profissional de saúde e, conseqüentemente, na prestação de um serviço de mais qualidade aos pacientes. Vale ressaltar, no entanto, que o treinamento na referida instituição não é contínuo, o que pode, dessa forma, contribuir como causa de um atendimento menos eficiente.

PALAVRAS-CHAVE: Treinamento e desenvolvimento. Hospital Regional. Funcionários. Atendimento.

ABSTRACT

This work, which aims to assess the training process of health professionals in the Jurua Regional Hospital in the city of Cruzeiro do Sul, State of Acre, Brazil, aimed to analyze the training model afforded to performers of professional services to the community in the research environment. In addition, this work sought to identify the contributions of training in promoting a better quality service to the population. It is known that public organizations, especially hospitals, are often subject to criticism of the population, which highlights the inefficient care provided by health units. In this context, it is noted that the lack of a continuous training policy can be reflected in the achievement of a poor quality work and encourage the patient dissatisfaction by the care received. The method used for the preparation of this paper summed up the literature searches with proper theoretical foundation on the theme and data collection, through semi-structured interview questionnaire, directed to employees of the Jurua Regional Hospital about how is the training and development of professional services. Through the achieved results, it was possible to recognize the importance of training and this contribution in the health professional improvement and hence the provision of more quality services to patients. It is noteworthy, however, that training in this institution is not continuous, which can thus contribute as a cause of a less efficient service.

KEYWORDS: Training and development. Regional Hospital. Employees. Service.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Contratação dos profissionais de saúde	23
Tabela 2: Treinamento para os profissionais de saúde	24

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Porcentagem de funcionários de acordo com o sexo	24
Figura 2 - Nível de escolaridade.....	25
Figura 3 - Nível de satisfação com o cargo atualmente ocupado	26
Figura 4 - Remuneração.....	27
Figura 5 - Treinamento e desenvolvimento proporcionado pelo Hospital Regional do Juruá aos Funcionários	28
Figura 6 - Influência que o treinamento e desenvolvimento exercem no atendimento prestado pelos servidores	29
Figura 7 - Frequência dos treinamentos.....	30
Figura 8 - Eficácia dos treinamentos e capacitações fornecidos aos profissionais ...	31
Figura 9 - Satisfação dos pacientes que buscam atendimento no Hospital Regional	32
Figura 10 - Nível de estresse no trabalho.....	33
Figura 11 - Melhoria do atendimento aos pacientes através de treinamentos	34
Figura 12 - Melhoria do atendimento aos pacientes através de treinamentos	35

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	Formulação do problema.....	11
1.2	Objetivo Geral.....	11
1.3	Objetivos Específicos.....	12
1.4	Justificativa.....	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	As Relações Humanas nas Organizações.....	14
2.2	Gestão por Competência.....	16
2.3	A Qualidade no Atendimento ao Público.....	17
3	MÉTODO DE PESQUISA.....	19
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	19
3.2	Caracterização do objeto fenômeno de estudo.....	19
3.3	População e amostra (ou participantes).....	20
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	23
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
	REFERÊNCIAS.....	38
	APÊNDICES.....	40
	Apêndice A – Questionário aplicado ao Coordenador Geral de saúde do Hospital Regional do Juruá.....	41
	Apêndice B – Questionário aplicado para os profissionais de saúde do Hospital Regional do Juruá.....	43

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho está direcionado ao Treinamento dos Profissionais de Saúde do Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul - Acre, tendo em vista a importância dos serviços públicos prestados à população. Assim, tem-se como objetivo principal analisar o Treinamento dos Profissionais de Saúde no Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul - Acre, identificando o papel do Treinamento e analisando a eficácia do atendimento prestado à população.

Sabe-se que as organizações públicas muitas vezes são alvos de críticas e descontentamento em relação ao atendimento prestado à população, e o Hospital Regional do Juruá, por ser uma instituição de grande porte, precisa ter uma gestão voltada para a qualidade do atendimento, que priorize o conhecimento dos profissionais, sendo o treinamento e capacitação um dos aspectos essenciais para que a instituição possa prestar um serviço com mais qualidade aos seus pacientes.

O foco da pesquisa é verificar se o Hospital Regional do Juruá fornece aos seus profissionais treinamentos e capacitações, e como essas ferramentas contribuem para o desempenho dos funcionários. Desta forma, será possível refletir sobre a importância do treinamento em benefício de um melhor atendimento aos pacientes e as implicações que a sua ausência pode ocasionar.

As pessoas são responsáveis pelo sucesso das organizações, sendo assim investir em treinamento dos funcionários é investir em uma prestação de serviços de qualidade à população, de forma mais competente e produtiva, tendo em vista os benefícios deste ao crescimento profissional dos colaboradores. Este trabalho se torna de grande importância por possibilitar a identificação do treinamento no Hospital Regional do Juruá e sua contribuição ao desempenho dos funcionários da instituição.

Refletir sobre a qualidade na administração pública é relevante e proporciona uma melhor compreensão da importância do atendimento de qualidade.

Assim, a presente proposta de pesquisa visa proporcionar ao leitor um reconhecimento sobre a relevância do planejamento em prol de uma gestão pública mais eficiente.

Portanto, pretende-se saber quais são os benefícios e contribuições de uma política de treinamento de pessoas no Hospital Regional do Juruá e quais mecanismos podem ser utilizados para a sua efetivação.

1.1 Formulação do problema

O treinamento de pessoas tem-se consolidado como uma imprescindível ferramenta de gestão, pois contribui com um atendimento de qualidade e humanizado aos indivíduos. Partindo desse pressuposto estabeleceu-se como problemática a seguinte questão: De que forma o Treinamento de Pessoas no Hospital Regional do Juruá influencia no atendimento prestado pelos servidores?

A partir do mesmo será possível identificar como o Treinamento de Pessoas está sendo realizado na instituição, se é eficiente ou não, e quais as implicações do seu uso ou ausência para as condições dos serviços oferecidos à comunidade. Em que frequência é realizada ou não, e se há preocupação com essa questão. Essa pergunta torna-se relevante, pois será possível diagnosticar se o Hospital Regional do Juruá está sendo eficiente em relação ao Treinamento de Pessoas.

Desta forma percebe-se que, através da priorização do Treinamento de Pessoas será possível ter uma gestão mais competente e eficaz, tendo como hipótese se o fornecimento de cursos e treinamentos fortalece o desenvolvimento de pessoas e contribuem com uma gestão competente. Refletir sobre alternativas e metodologias para incorporar no planejamento das unidades uma formação mais eficiente aos seus profissionais, um atendimento ao público com qualidade, favorecendo um maior rendimento dos servidores.

1.2 Objetivo Geral

Analisar o Treinamento de Pessoas no Hospital Regional do Juruá, no Município de Cruzeiro do Sul - Acre.

1.3 Objetivos Específicos

Levantar a frequência e o objeto dos treinamentos dos funcionários na unidade;

Relatar as ferramentas utilizadas pelo setor de Recursos Humanos no treinamento de pessoas;

Identificar a importância dos treinamentos de pessoas para a atuação profissional com qualidade.

1.4 Justificativa

A intenção de elaboração deste projeto de pesquisa surgiu mediante a necessidade de um olhar voltado para o treinamento dos profissionais de saúde na referida instituição, tendo em vista que esses instrumentos são indispensáveis para um atendimento de qualidade à população e para a realização de um trabalho mais competente dos profissionais que atuam nessa área.

Este tema é de grande importância para toda a sociedade, essencialmente à instituição em análise, pois contribuirá para um maior reconhecimento da necessidade de promover um treinamento desses profissionais em prol de um atendimento mais humanizado e eficiente.

Para Foltran et al. (2012, p. 30):

As organizações têm vivido conflitos diários em relação à satisfação e realização dos seus profissionais, pois há uma dificuldade muito grande em administrar pessoas, pois cada ser humano possui uma característica que o deixa mais flexível ou não para a tomada de decisão.

Daí a importância de favorecer o treinamento desses profissionais.

Sendo assim, refletir sobre alternativas e metodologias de incorporar no planejamento estratégico das unidades uma formação mais eficiente aos seus profissionais e um atendimento com mais condições aos usuários, favorecendo um maior rendimento dos funcionários.

Desta forma, o treinamento dos recursos humanos é essencial, na qual deve permitir aos funcionários desenvolver suas competências e habilidades em benefício do crescimento das organizações públicas.

Enfim, o conhecimento e aprendizado são indispensáveis para o crescimento profissional de qualquer indivíduo. Assim sendo, investir no treinamento de pessoas é investir na qualidade dos serviços tornando uma gestão mais eficiente.

Será possível apontar a necessidade das organizações investirem mais em programas de treinamento e capacitações constantes que possam favorecer o aperfeiçoamento dos profissionais, para que possam exercer suas funções com mais competência e fornecer aos indivíduos um atendimento mais humanizado. Essas e outras reflexões serão levantadas no intuito de refletir sobre o papel do treinamento dos funcionários em prol da realização de um trabalho mais eficiente.

A pesquisa será de grande valia para a administração pública, permitindo aos gestores públicos refletirem e reconhecerem a necessidade de priorizar o treinamento de colaboradores, sendo instrumentos relevantes em uma gestão competente, comprometida e com a produtividade das atividades desenvolvidas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico abordará ideias que tratam sobre as relações humanas e sua relevância nas organizações, em que consiste a gestão por competências, a qualidade no atendimento ao público e como alcançá-la, proporcionando ao leitor uma maior compreensão sobre a importância e os benefícios de um atendimento de qualidade na área de saúde, pois as relações humanas são aspectos essenciais que favorecem a realização de um trabalho mais eficiente.

O treinamento é uma capacitação que permite aos funcionários um maior aprimoramento em suas funções, o que, conseqüentemente, resulta em um melhor desempenho nas atividades laborais, o que justifica a necessidade das instituições investirem no treinamento de seus servidores.

2.1 As Relações Humanas nas Organizações

A consolidação das relações humanas de forma eficiente nas organizações públicas, principalmente entre os profissionais de saúde, faz parte de uma gestão adequada e comprometida com a qualidade dos serviços fornecidos aos cidadãos.

Por mais engajados que os colaboradores sejam, sua força jamais será potencializada se não houver bom relacionamento entre os mesmos. A efetiva força do grupo só será possível por meio de um relacionamento transparente e não superficial entre seus membros. (RUGGIERO, 2008, p. 45).

A qualidade do relacionamento entre os funcionários é relevante tanto ao desempenho dos mesmos como ao sucesso das organizações. Sendo assim, é importante priorizar essa qualidade de relações entre os participantes, para que os objetivos comuns sejam compartilhados por todos e efetivados.

O ponto de partida é a formação de uma equipe competente: a qualidade do pessoal admitido é crítica. É preciso que não seja fácil para os competidores conseguir uma equipe com a mesma qualidade; a seguir, a condução dessa equipe para motivá-la e obter a lealdade e o comprometimento com a empresa e, finalmente seu desenvolvimento para

aprimorar sua competência e conhecimento, por meio de programas de treinamento formais e informais (LACOMBE, 2005, p. 362).

Nesse sentido, é preciso que os objetivos sejam claros, que os trabalhadores sejam motivados e estimulados a desenvolver um trabalho de qualidade, para que os mesmos possam adquirir a eficiência desejada e adequada ao seu desempenho profissional.

Para Macian (1987), o treinamento, por ter sentido educacional, deve ser encarado como troca de experiências e como processo de mudanças em direção ao crescimento pessoal, propiciando conseqüentemente, o desenvolvimento da organização.

Gerir pessoas significa captar, ambientar, desenvolver, monitorar e manter colaboradores (funcionários, empregados, parceiros) dentro da organização. Significa oferecer condições organizacionais para que o elemento humano possa aprender e aprimorar suas habilidades e, dessa forma, aliar os objetivos organizacionais aos seus objetivos pessoais. Significa também utilizar habilidades técnicas, gerenciais e interpessoais. As técnicas dizem respeito ao cotidiano do trabalho, as gerenciais estão relacionadas a tomada de decisão por parte do gestor e a interpessoal é o que diferencia os profissionais, esta capacidade é percebida como liderança (STADLER, 2009, p. 1-2).

Lima (2011) ressalta que, na era do conhecimento, o treinamento é apresentado como o mais importante fator crítico de sucesso. Para que isso ocorra é necessário formular e coordenar um plano de capacitação anual destinado ao desenvolvimento dos colaboradores. É preciso também desenvolver ações com o objetivo de formar gerentes com postura participativa, com capacidade de estimular e orientar o desempenho dos colaboradores, possuir mecanismos para avaliar o nível de satisfação do funcionário e os indicadores organizacionais, bem como possuir ações para identificar, analisar e solucionar problemas. Isso é saber gerenciar pessoas, avaliar a gestão desenvolvida, o rendimento dos funcionários, dentre outros aspectos relevantes.

De acordo com Robbins (2002 b, p. 469) “A maioria dos treinamentos visa à atualização e ao aperfeiçoamento das habilidades técnicas dos funcionários”. Nesse sentido, o treinamento traz contribuições relevantes aos funcionários e a gestão pública, permitindo a atualização tanto de habilidades como de conhecimentos essenciais ao seu aprimoramento pessoal e profissional.

Segundo Chiavenato (1999, p. 295) “O treinamento é orientado para o presente [...] e o desenvolvimento de pessoas para cargos a serem ocupados futuramente [...]”. Desta forma, nota-se que o treinamento e o desenvolvimento caminham juntos, entretanto, no treinamento os resultados alcançados são imediatos enquanto o desenvolvimento de pessoas visa o alcance de resultados posteriormente, tanto aos funcionários existentes como os novatos e principalmente as organizações.

Conforme ressalta Demo (2008, p. 93) o desenvolvimento é:

[...] um conceito mais abrangente e se refere ao conjunto de experiências e oportunidades de aprendizagem proporcionado pela organização, que possibilita o crescimento pessoal do empregado, objetivando tornar o empregado capaz de aprender e produzir conhecimento.

O desenvolvimento visa o aperfeiçoamento do profissional em seu ambiente de trabalho, e o treinamento é uma das ferramentas essenciais que favorece o seu desenvolvimento.

2.2 Gestão por Competência

A gestão de pessoas por competências (GPPC) é um modelo de gestão que visa reconhecer, formar e ampliar conhecimentos, habilidades e atitudes, de forma que agregam valor à organização e ao indivíduo (DUTRA, 2004). Esse modelo é particularmente útil às organizações para as quais o aprimoramento, a inovação e a aprendizagem organizacional são determinantes para a sua competitividade.

Para Zarifian (2001, p. 5) “os indivíduos mais competentes são, em geral, chamados a encarar novos desafios e, na medida em que correspondem de maneira positiva, recebem desafios ainda maiores.” Dessa forma, é importante contribuir com o desenvolvimento da competência dos funcionários, o qual se dá a partir da priorização da sua capacitação profissional e de um treinamento que favoreça para o desenvolvimento de suas habilidades.

É a partir do treinamento que os profissionais terão maiores condições de aperfeiçoarem suas atividades cotidianas, trocarem experiências e conhecimentos

que contribuirão com o seu desenvolvimento profissional, favorecendo o seu melhor desempenho no trabalho e trazendo inúmeros outros benefícios.

Para Chiavenato (2002 apud FRESCHI, 2000) o treinamento deve orientar experiências de aprendizagem em um sentido positivo e benéfico a fim de que todos os indivíduos, em todos os níveis da organização, possam desenvolver conhecimentos, atitudes e habilidades que serão importantes para o seu autodesenvolvimento e desenvolvimento da organização.

Ele propicia o desenvolvimento de habilidades e competências que às vezes o profissional nem sabe que tem, mas com a troca de experiências e aprendizados adquiridos e construídos ele terá maiores oportunidades de se desenvolver cada vez mais e, conseqüentemente, ser mais produtivo para a organização à qual pertence.

O treinamento tem sido entendido como o processo pelo qual a pessoa é preparada para desempenhar de maneira excelente as tarefas específicas do cargo que deve ocupar, mas, com um conceito mais moderno, o treinamento é considerado um meio para desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir para os objetivos organizacionais (CHIAVENATO, 1999, p.294)

De acordo com Benossi (2009), em um ambiente colaborativo o desenvolvimento aborda atividades cuja finalidade é fomentar o conhecimento e o crescimento pessoal e profissional do funcionário, a fim de que este atue na empresa com maior motivação e tenha um desempenho melhor em suas atividades.

2.3 A Qualidade no Atendimento ao Público

Segundo Ferreira (2010 apud FRESCH, 2006), o atendimento ao público é uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. Portanto, o ato de atender só pode se dar entre duas ou mais pessoas, uma atendente e outra atendida, sendo que estas pessoas sofrem a influência do contexto em que se encontram (estruturas físicas e sociais presentes na

organização) das necessidades, experiência e expectativas de cada um que está presente durante o processo de atendimento.

Atualmente existem diversos tipos de programa de treinamento, cabem às organizações escolherem o mais adequado à realidade delas e as necessidades de aprendizagem de seus funcionários.

Programas de treinamento e desenvolvimento (T&D) voltados para a melhoria da qualidade do atendimento ao público torna-se quase que impossível se houver padrão aplicável em todas as organizações. A necessidade de uma pesquisa e diagnóstico organizacional próprio, que englobe funcionários, corpo gerencial, condições organizacionais e o próprio cliente é fundamental. (FRESCHI, 2006, p. 5).

Dessa forma, observa-se que cada gestor público deve diagnosticar os profissionais ao qual gerencia, bem como da própria instituição, para a partir daí escolher um programa de treinamento e desenvolvimento compatível com as necessidades dos funcionários e da própria instituição.

[...] A criação de uma cultura de aprendizagem nas organizações é fundamental para dar respostas a um ambiente exigente, complexo e dinâmico. A existência dessa cultura depende dos vínculos estabelecidos entre as pessoas e a organização. As culturas centradas no comprometimento mútuo, entre pessoas e organização, na gestão participativa e na busca de renovação contínua terão mais chances de sucesso por estarem alinhadas com os valores que vem sendo consolidados em nossa sociedade. (DUTRA, 2002, p. 20).

3 MÉTODO DE PESQUISA

O que se buscou com essa pesquisa foi verificar o papel do treinamento de pessoas e sua contribuição ao atendimento dos profissionais aos usuários que buscam serviços de Saúde no Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul - Acre.

A partir da metodologia adotada foi possível adquirir informações e opiniões referentes ao atendimento na referida instituição, e ainda sobre o processo de treinamento existente na mesma ou a sua ausência e implicações deste no atendimento aos pacientes.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

O tipo de pesquisa utilizada em relação aos objetivos foi à pesquisa exploratória e descritiva. Sendo possível interpretar melhor os resultados através da análise dos resultados obtidos.

Quanto aos procedimentos foi classificada dentro de uma abordagem qualitativa, visando analisar os dados obtidos no que diz respeito ao treinamento de pessoas e sua contribuição à realização de um trabalho eficiente.

A investigação científica foi executada através de pesquisa bibliográfica, contendo a fundamentação e ideias de estudiosos que abordam o tema, bem como da aplicação de questionário aos profissionais do Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul - Acre. Buscou verificar como ocorre a relação treinamento *versus* melhoria dos profissionais de saúde aos serviços prestados aos pacientes e usuários que buscam atendimento naquela instituição.

3.2 Caracterização do objeto fenômeno de estudo

O objeto de estudo foi o Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul - Acre. A organização atende pelo SUS e é o maior Hospital da

Região do Juruá, atendendo pacientes da cidade de Cruzeiro do Sul - AC e municípios vizinhos como: Mâncio Lima - AC, Rodrigues Alves - AC e Guajará - AM.

A instituição visa oferecer serviços de qualidade aos que buscam atendimento na unidade de saúde e atende em média cerca de 149 pacientes ao dia no ambulatório de Especialidade e cerca de 290 no Pronto Socorro (PS), conforme dados do Coordenador Geral de Saúde do Hospital Regional do Juruá. Há 29 médicos nos ambulatórios, conforme foi identificado no questionário aplicado ao coordenador e, no Pronto Socorro (PS), ficam de plantão os seguintes profissionais: 03 clínicos gerais, 01 ortopedista e 01 cirurgião, sendo que as demais especialidades ficam de sobreaviso durante 30 dias. Em média são atendidos cerca de 8.700 pacientes ao mês no referido hospital.

Em relação ao total de cirurgia por dia, são realizadas, em média, 10 eletivas e aproximadamente 06 cirurgias diárias de urgência/emergência. Já os tipos de exames realizados no próprio hospital são endoscopia, exames laboratoriais, ecocardiograma, eletrocardiograma, fisioterapia, fonoterapia, Raios X, ultrassonografia, teste ergométrico, tomografia (com e sem contraste) e urografia excretora.

3.3 População e amostra (ou participantes)

Os participantes foram constituídos pelos funcionários efetivos da instituição nas seguintes áreas, conforme dados recolhidos no setor de Recursos Humanos. São eles: Coordenador Geral de Saúde do Hospital Regional do Juruá, enfermeiros, técnicos em enfermagem, psicóloga, nutricionista, médicos e demais funcionários da instituição, ou seja, os profissionais efetivos de saúde que atuam no Hospital Regional do Juruá, proporcionando uma visão mais ampla referente ao Treinamento de Pessoas nesse local e verificando se o mesmo influencia na condição do atendimento prestado pelos servidores.

Dessa forma, para uma melhor análise dos dados, esses profissionais responderam a questionários possibilitando os mesmos a expressarem suas concepções e respostas sobre o treinamento no Hospital Regional do Juruá e sua contribuição ou não ao seu desempenho profissional.

O referido hospital atende, diariamente, um grande número de pacientes, tanto no Pronto Socorro (PS), como no ambulatório, marcação de exames, realização de exames diversos, dentre outros serviços. Neste sentido, fez-se necessário analisar, através da aplicação de questionário aos profissionais do Hospital Regional do Juruá, como se dá o atendimento desses profissionais aos pacientes, ao qual foi realizada através de observações ao atendimento prestado pela unidade.

A amostra foi formada por 20 (vinte) funcionários públicos efetivos, distribuídos em diversos setores que compõem a instituição, pois o número de servidores efetivos é reduzido, devido à maioria dos funcionários serem terceirizados.

Entretanto, através deste campo de amostragem foi possível obter uma demonstração satisfatória e uma análise dos dados, constatando as concepções dos mesmos acerca do treinamento e desenvolvimento de pessoas ao atendimento dos profissionais de Saúde do Hospital Regional do Juruá aos pacientes.

Teve como propósito verificar a relevância do treinamento como fator essencial à melhoria dos serviços prestados pelo hospital e ainda inferir sugestões de um programa de capacitação contínuo e treinamentos diversos que possam favorecer um atendimento mais eficiente, por parte dos profissionais de saúde aos pacientes, favorecendo a satisfação dos mesmos.

3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os dados foram coletados no Hospital Regional do Juruá, situado na Avenida Vinte e Cinco de Agosto, Nº 5121, em diversos setores que se encontram distribuídos entre Direção, corpo clínico, e equipe de profissionais de saúde. Os mesmos responderam ao questionário elaborado, favorecendo uma maior compreensão sobre a questão do treinamento dos profissionais nessa instituição hospitalar.

A coleta de dados se deu através de questionário, possibilitando uma análise mais satisfatória das concepções dos funcionários acerca da temática abordada.

O tempo estimado para a aplicação do questionário e observações foi de cinco dias e, após, foi realizada a análise dos resultados, utilizando como técnica a

análise de conteúdo, favorecendo a compreensão dos resultados obtidos por meio da análise e das observações.

O tratamento de dados foi feito a partir das análises das respostas dos participantes, do questionário previamente definido, conforme o objetivo da pesquisa, permitindo-os apresentarem seu próprio ponto de vista, respondendo livremente sobre as perguntas levantadas, sendo posteriormente analisados os resultados obtidos.

Quando das respostas dos participantes, foram digitados e implementados na pesquisa, visando proporcionar uma análise da realidade do treinamento dos profissionais de saúde do Hospital Regional do Juruá, e se o mesmo contribui para a prestação de um atendimento eficaz.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da aplicação do questionário aos profissionais do Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul – Acre, foi possível verificar melhor como se deu a questão do treinamento ou não desses profissionais na instituição. Dessa forma, os resultados da coleta de dados foram discutidos neste capítulo, favorecendo uma melhor compreensão sobre o treinamento dos profissionais de saúde e quais as contribuições e implicações ao desenvolvimento e atuação dos profissionais.

O primeiro questionário foi aplicado ao Coordenador Geral de Saúde do Hospital Regional do Juruá no município de Cruzeiro do Sul - Acre e propiciou encontrar as seguintes respostas:

Tabela 1: Contratação dos profissionais de saúde

Pergunta	Resposta
Na contratação exige formação adequada ao cargo.	Concordo Plenamente
Exigem-se cursos e treinamentos dos profissionais.	Concordo Plenamente
Exige-se somente a formação específica.	Concordo em parte
Leva em consideração o conhecimento e habilidades profissionais.	Concordo Plenamente
Não se exige conhecimento nem cursos profissionalizantes.	Discordo completamente

Com base nas respostas, nota-se que, na contratação dos profissionais de saúde da referida instituição, exige-se a formação adequada para o cargo e o conhecimento necessário para o exercício da profissão. O que torna um aspecto favorável à instituição, pois, se sabe que a área de saúde exige-se cuidados especiais e uma formação específica e adequada para o exercício deste ofício tão necessário à população.

Tabela 2: Treinamento para os profissionais de saúde

Pergunta	Resposta
A Instituição não fornece cursos de treinamento e capacitação aos funcionários.	Discordo completamente
Esses treinamentos já são exigidos na contratação, portanto, não se fornece tratamento aos profissionais.	Discordo completamente
São fornecidos treinamentos e capacitações periodicamente aos funcionários.	Concordo Plenamente
São poucas as formações e treinamentos fornecidos aos profissionais.	Concordo em parte

Os dados demonstraram que são fornecidos treinamentos e capacitações constantes aos funcionários periodicamente, o que é relevante, pois permite aos profissionais maiores condições de aperfeiçoarem seu trabalho e assim, prestarem um serviço com mais qualidade aos usuários destes serviços de saúde.

O segundo questionário, com base nos dados, foi aplicado a 19 (dezenove) profissionais de saúde do Hospital Regional do Juruá e os dados coletados possibilitaram realizar a seguinte análise:

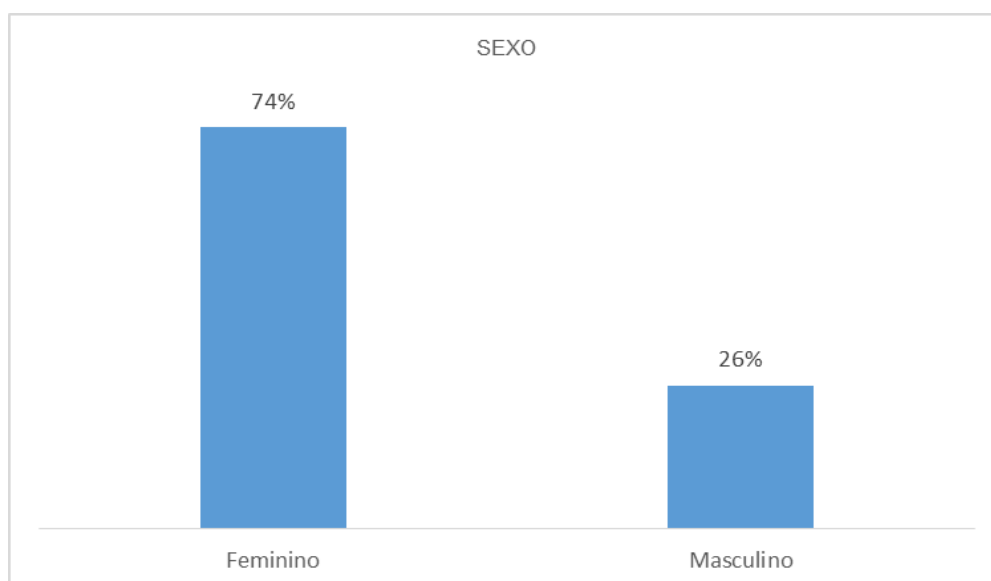


Figura 1: Porcentagem de funcionários de acordo com o sexo.

Com base nos dados, observou-se um visível desequilíbrio no que se refere à incidência de mulheres na instituição, quando comparado ao número de homens, o que demonstra que as mesmas já estão tendo mais autonomia no mercado de trabalho, realizando inúmeras funções importantes dentro das organizações, como mostra os dados coletados.

Mesmo em menor número, em um pouco mais que um quarto dos entrevistados a presença masculina se faz perceber, no ambiente da pesquisa, também. E, ambos os sexos, recebem os mesmos treinamentos para execução das atividades de saúde na unidade hospitalar.

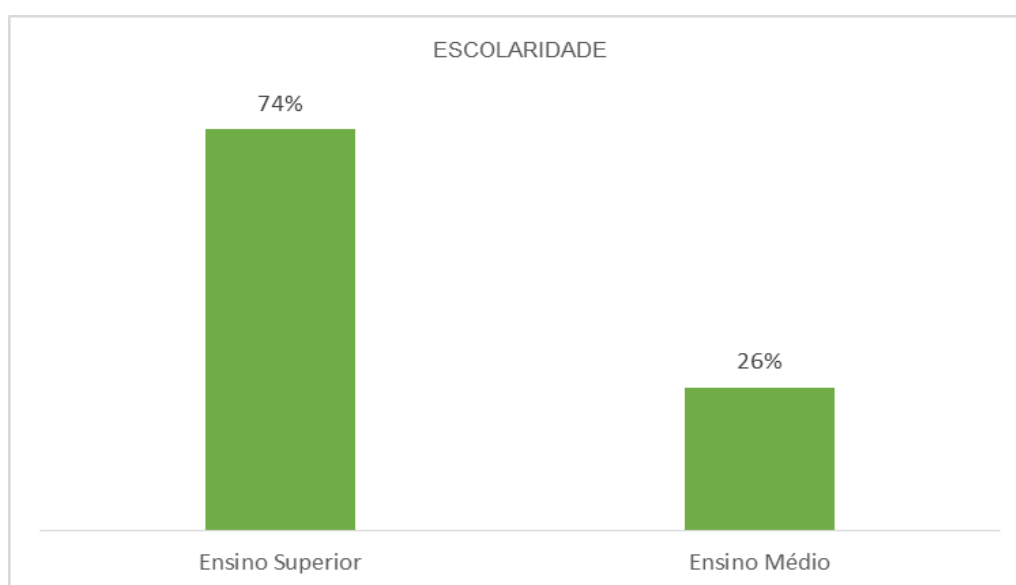


Figura 2: Nível de escolaridade dos funcionários.

Os funcionários de nível médio ocupam os cargos de Técnico em Enfermagem, Auxiliar Administrativo e telefonista. Já os funcionários de nível superior possuem formação nas áreas de Serviço Social, Nutrição, Enfermagem, Medicina, Fisioterapeuta, Teologia e Gestão Hospitalar.

Nesse sentido, pode-se compreender também que, pelo fato da maioria dos funcionários terem formação superior, torna-se um fator positivo para a instituição, uma vez que são formados em áreas específicas e, assim, possuem uma maior competência para realizar suas funções. Entretanto, não é possível concluir que,

mesmo a maioria tendo formação superior, sejam profissionais mais capacitados que os demais.

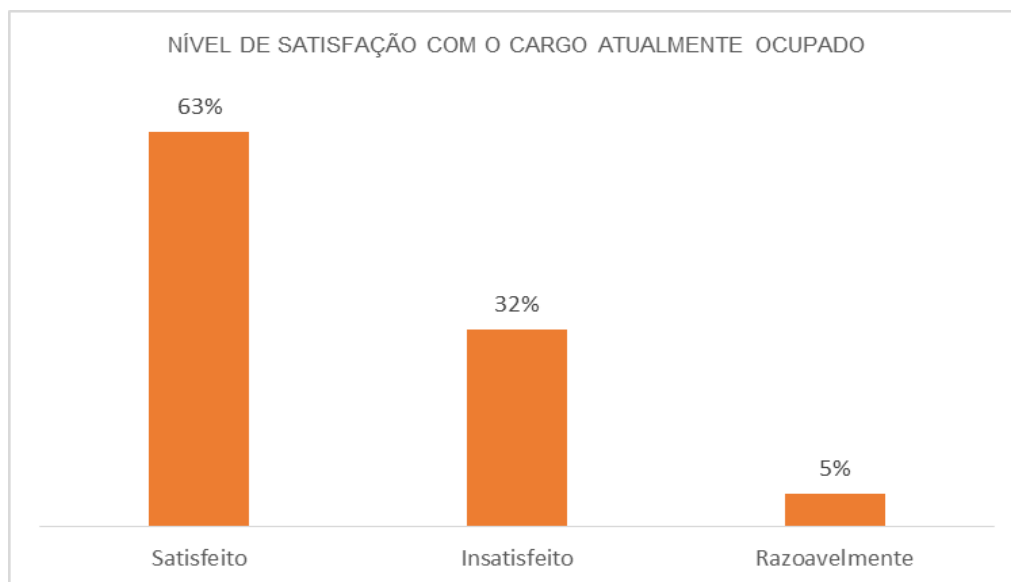


Figura 3: Nível de satisfação com o cargo atualmente ocupado.

As respostas apontaram que mais de um terço dos profissionais não estão nos cargos em que gostariam de ocupar, e sim, pela necessidade de ter um emprego.

Isso pode, por consequência, prejudicar o seu desempenho profissional, pois quando se está satisfeito em uma função, é possível ter uma maior motivação no trabalho que realiza.

Após diagnosticar as concepções dos funcionários acerca de sua função e satisfação no cargo que exercem dentro da instituição, foi direcionado o enfoque sobre o treinamento para os 19 (dezenove) funcionários.

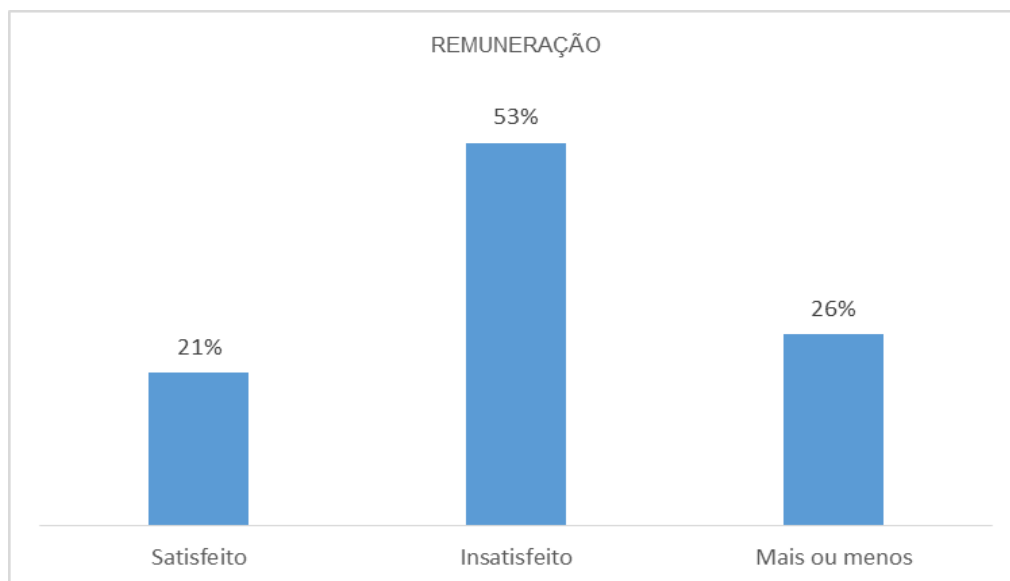


Figura 4: Grau de satisfação com a remuneração.

Observando os percentuais apresentados na figura 4, o grau de satisfação é preocupante, pois considerando que a instituição que foi pesquisada é provedora de manutenção e preservação de vidas humanas, através dos serviços de saúde por ela oferecidos à população, há que se buscar uma forma de incentivo ao público interno, para que estes se sintam motivados para uma melhor e mais adequada prestação de assistência às pessoas que procuram atendimento hospitalar.

Os dados são preocupantes, se somados aos índices de insatisfação com os de mais ou menos satisfeitos, podendo-se chegar a uma cifra negativa, onde apenas um quinto dos entrevistados respondeu estarem satisfeitos no ambiente de trabalho. Enfatiza-se que esses dados dizem respeito à remuneração mensal, referente ao serviço executado pelos entrevistados.

Dessa forma, a insatisfação com a remuneração, não necessariamente, contribui com a realização de um trabalho de má qualidade, mas, ao mesmo tempo, pode trazer implicações negativas, pois são vários os aspectos que influenciam na realização de um trabalho competente, e a remuneração pode ser um desses fatores.

Foi importante, nessa análise, observar e frisar que apenas um quinto dos entrevistados se disse satisfeitos com o salário mensal recebido.

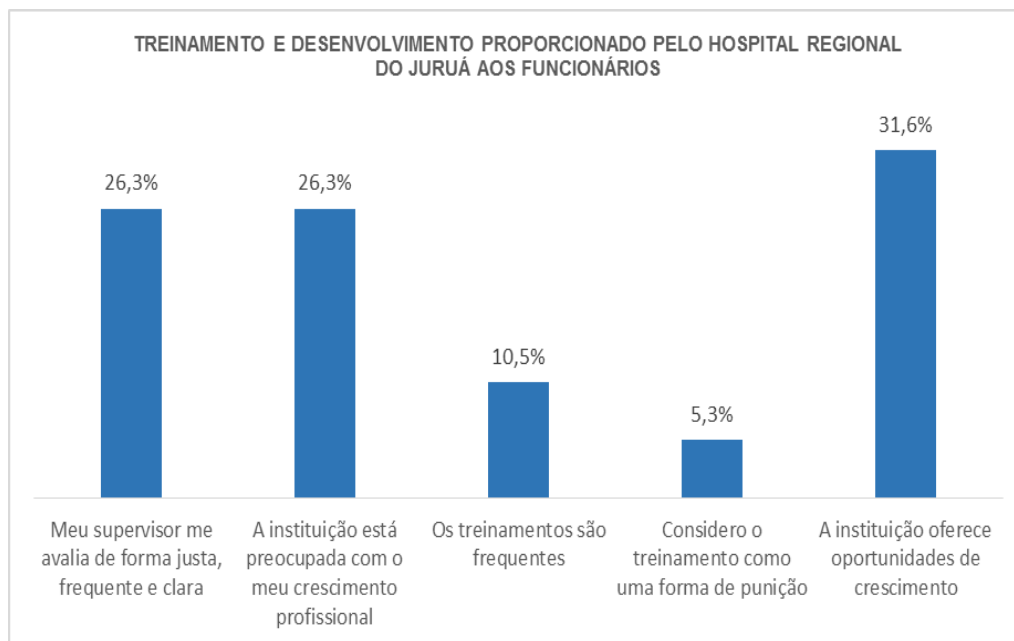


Figura 5: Tratamento e desenvolvimento proporcionado pelo Hospital Regional do Juruá aos funcionários.

Os dados apontam que a instituição oferece poucos treinamentos para seus funcionários, pois tal percentual demonstrou que o treinamento ainda não é satisfatório e a grande maioria não considera o treinamento uma forma de punição.

Nesse sentido, faz-se necessário que a instituição possa avaliar essa realidade, passando a priorizar mais os treinamentos oferecidos aos seus funcionários, pois se trata de um instrumento que vai acrescentar no seu desempenho e sua profissionalização, favorecendo a realização de um trabalho mais competente.

Treinar a equipe de funcionários é fundamental para a empresa conseguir maior uniformidade de pensamento e de propósito, e também para avaliar quais são os colaboradores que de fato estão empenhados em executar um bom trabalho. Treinar e capacitar os recursos humanos não é despesa, e sim um investimento dentro da organização. (GOBE et al., 2000, p. 20).

Assim, os teóricos enfatizam a importância do treinamento ao bom desempenho profissional dos funcionários, favorecendo o alcance dos objetivos organizacionais.

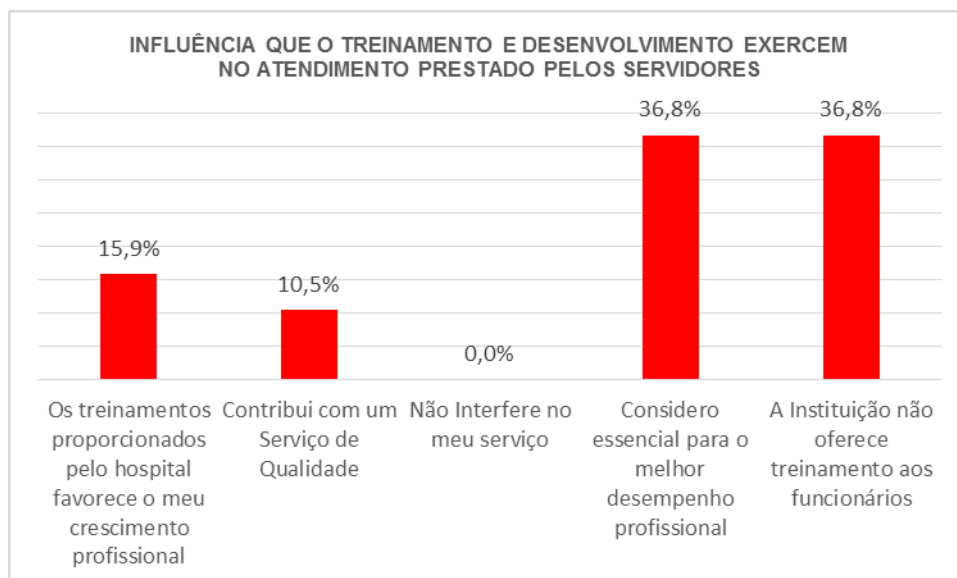


Figura 6: Influência que o treinamento e desenvolvimento exercem no atendimento prestado pelos servidores.

Ao analisar os dados da figura 6, observa-se que o Hospital Regional do Juruá, ainda não fornece periodicamente oportunidades de treinamentos aos seus funcionários (36,8%), o que torna algo negativo, tendo em vista as inúmeras contribuições que o treinamento proporciona (aprendizado, troca de experiências, novos conhecimentos, reflexões importantes, novas atitudes mais coerentes, dentre outras), apesar de 36,8% terem considerado o treinamento essencial ao seu melhor desempenho profissional.

Algo que merece destaque é a coincidência do percentual dos entrevistados que acredita que o treinamento é essencial para um melhor desempenho da função, ser exatamente igual, aos dos que entenderam que a instituição não oferece treinamento aos seus funcionários.

Considerando individualmente esse comparativo, entende-se que o número apresentado nesse último item justificou, numa análise primária, a insatisfação já observada em gráfico anterior, a qual pode estar correlacionada com essa ausência de treinamento rotineiro.

Outro apontamento que foi percebido é que o modelo de treinamento apresentado, em considerando a figura, deve ser repensado pelo gestor da unidade hospitalar, pois somente um quinto dos entrevistados demonstrou que, de alguma forma, o treinamento tem contribuído para o seu crescimento profissional ou para uma melhor qualidade dos serviços prestados ao cliente final, o paciente.

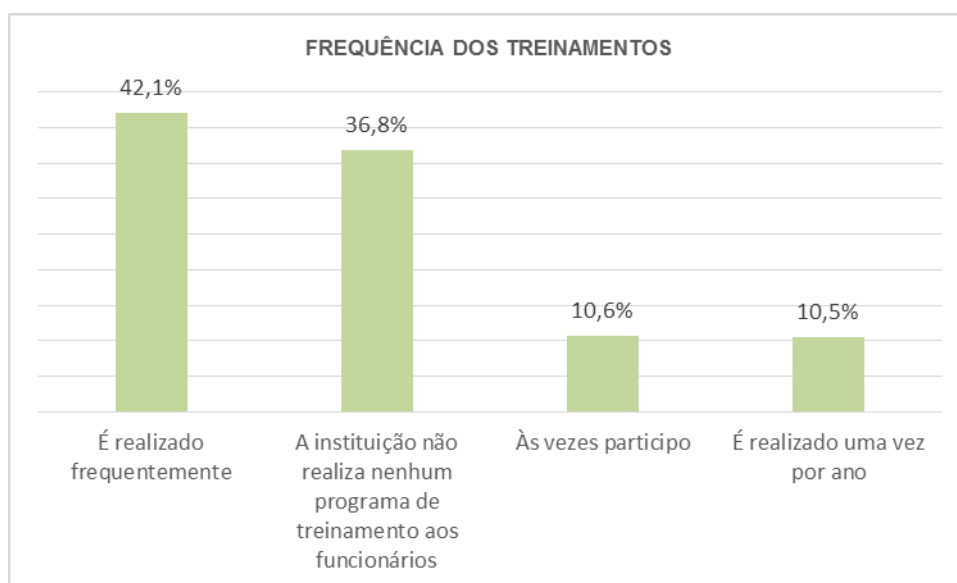


Figura 7: Frequência dos treinamentos.

Ao analisar as respostas foi verificado que nem todos os funcionários participam de treinamentos, o que explica que o Hospital Regional do Juruá realiza alguns treinamentos, mas não se estende a todos os funcionários, nem é realizado frequentemente, não existindo uma programação específica. Ainda sobre a frequência do treinamento, Oliveira (2012, p. 27) ressalta:

O treinamento não é algo que se faça uma vez para os novos funcionários, mais sim, um processo contínuo dentro das organizações para que a mesma seja bem administrada, pois o treinamento não pode ser visto pela empresa como uma série de cursos e eventos, mas como um objetivo, que contribui melhor para a capacitação dos colaboradores, visando uma eficiência e eficácia da produtividade como também a melhoria do ambiente de trabalho da própria empresa.

Assim, o autor enfatiza a necessidade de um treinamento contínuo, para que os funcionários possam se aprimorar, melhorar o seu trabalho e a qualidade dos serviços prestados.

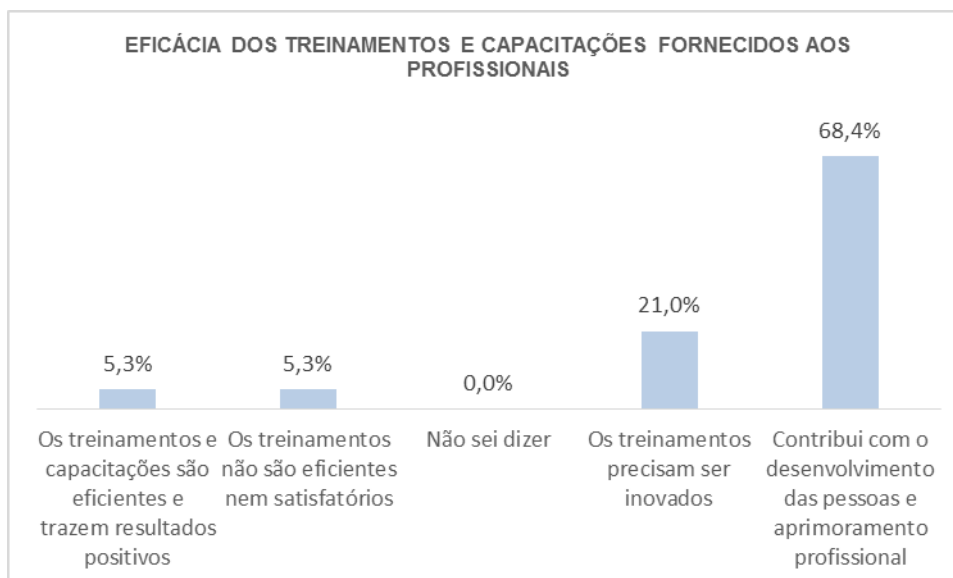


Figura 8: Eficácia dos treinamentos e capacitações fornecidos aos profissionais.

A análise dos dados evidenciou que os treinamentos e capacitações, quando ocorrem, trazem contribuições aos trabalhos dos profissionais, no entanto, não é algo que ocorra com frequência.

A contribuição do treinamento ao melhor desempenho dos profissionais favorece uma maior produtividade no ambiente de trabalho. Neste sentido, observou-se que o resultado da entrevista dos funcionários condiz com a literatura especializada no que diz respeito à priorização desses treinamentos como mecanismo de aperfeiçoamento profissional e a realização de um trabalho mais competente.

Segundo Oliveira (2012), quando a empresa investe em treinamento está investindo nela mesma, no seu próprio crescimento. E, é essa visão que todos os gestores/empresários devem ter da instituição que gerem, enxergando os funcionários como o coração da instituição, sendo o investimento em treinamento e capacitação um diferencial na qualidade dos serviços prestados.

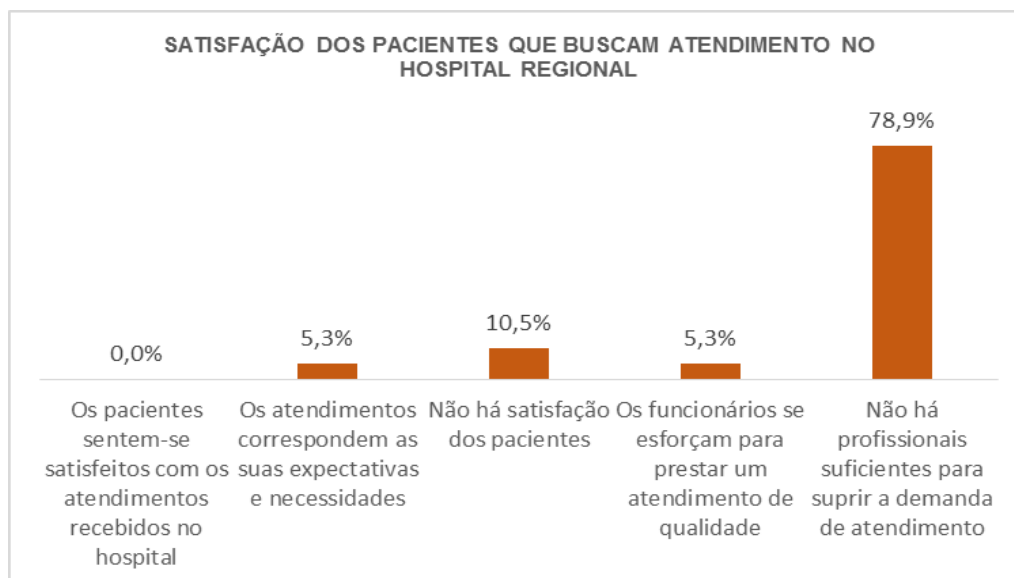


Figura 9: Satisfação dos pacientes que buscam atendimento no Hospital Regional do Juruá.

Diante dos resultados apresentados, notou-se que uma parcela dos profissionais considerou que os pacientes não estão totalmente satisfeitos pelo atendimento que recebem, e a grande maioria relatou a falta de profissionais suficientes para atender a grande demanda, o que pode ser uma das causas desta insatisfação.

Por si só, os dados demonstraram que existem alguns problemas que precisam ser revistos pela gestão da instituição, pois se observa o baixo percentual de funcionários que responderam que o atendimento não corresponde com as expectativas e necessidades.

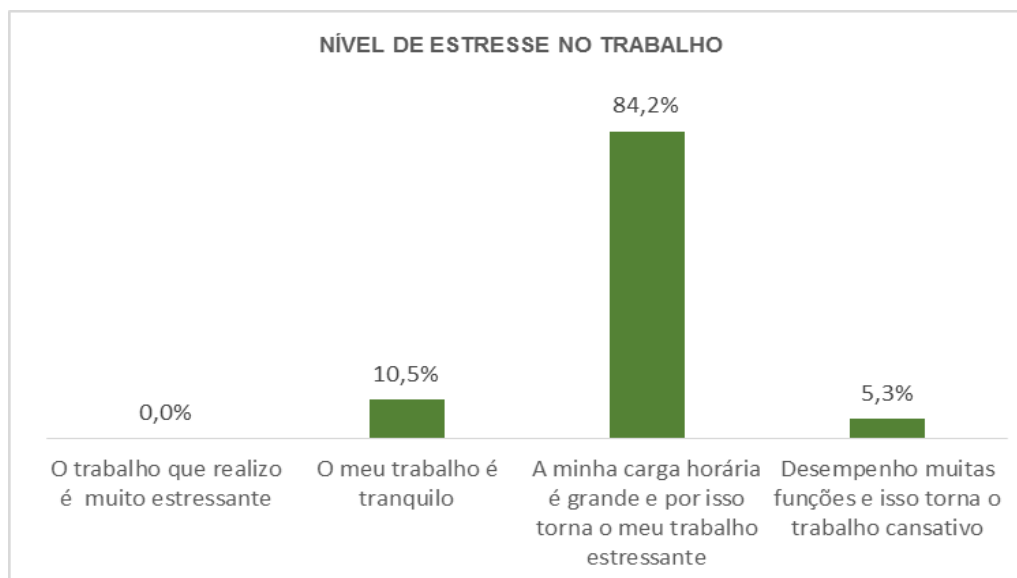


Figura 10: Nível de estresse no trabalho.

Os dados apontaram para o excesso de sobrecarga no trabalho, onde a maioria dos funcionários considerou o trabalho estressante.

Percebeu-se a necessidade das gestões públicas, em especial na área da saúde, em promover novas estratégias que possam minimizar a carga horária e o nível de estresse de seus funcionários, o que reflete no atendimento aos pacientes, que muitas vezes torna-se insatisfatório, conforme demonstrado na figura 9, em que os funcionários relataram que a sobrecarga no trabalho poderia influenciar no atendimento prestado aos pacientes, sendo este um dos possíveis motivos para a insatisfação com relação ao atendimento prestado.

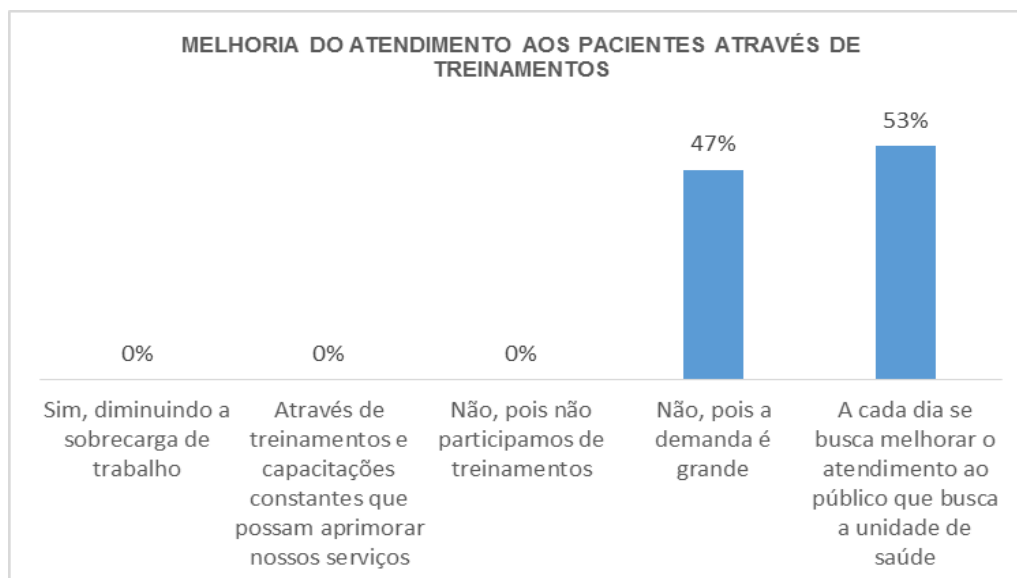


Figura 11: Melhoria do atendimento aos pacientes através de treinamentos.

Dos dados, extraiu-se que não somente o treinamento é necessário, mas também uma gestão que possa suprir a demanda existente.

Diante da afirmativa de que a demanda é grande para a quantidade de profissionais que prestam serviços na unidade hospitalar pesquisada, pôde-se observar que as figuras 9 e 11 têm uma correlação direta com os resultados obtidos. A figura 9 mostra um elevado percentual de ausência de profissionais suficientes para as atividades laborais do dia-a-dia; a figura 11, em particular, enfatizou a afirmativa anterior, quando referencia que quase a metade dos entrevistados aponta como problemática existencial a grande demanda pela procura dos serviços do Hospital Regional do Juruá.

Embora a demanda seja grande e o treinamento em quantidade insuficiente, mais da metade dos entrevistados responderam que a cada dia se busca melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços dispensados ao público externo.

A inserção de um programa de treinamento, em que os profissionais possam estar se reciclando e dialogando uns com os outros, adquirindo novos conhecimentos e informações, além de trazer contribuições relevantes favorece um melhor desempenho e isso se reflete na melhoria do atendimento aos pacientes.

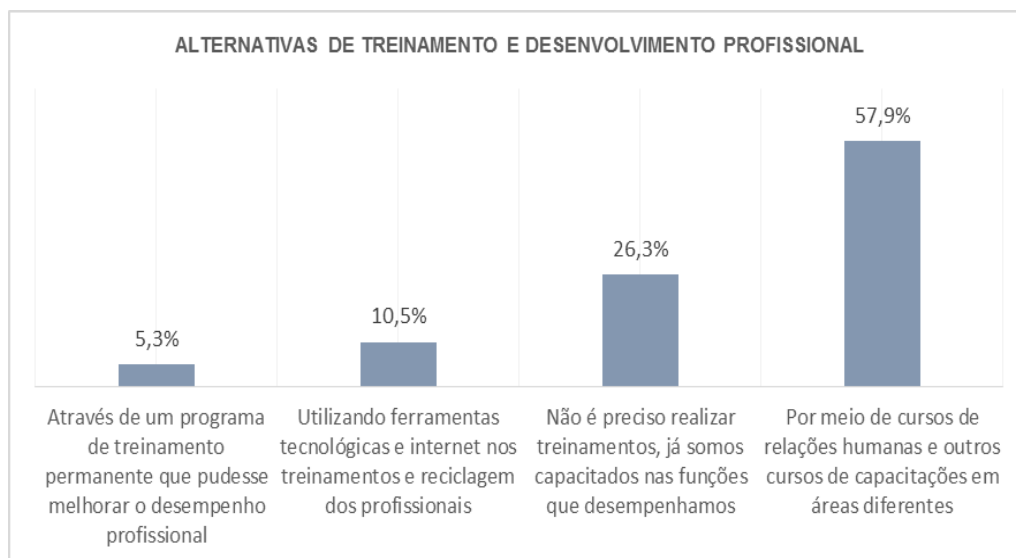


Figura 12: Alternativas de treinamento e desenvolvimento profissional.

Verificou-se que a maioria dos participantes almeja que a gestão da instituição possa fornecer cursos e outras formas de capacitação que contribuam com uma melhor preparação e melhor eficiência em seu trabalho, como também é possível evidenciar que há diversas formas de treinamentos que os funcionários relataram e que podem estar contribuindo com a sua formação continuada, conforme as necessidades e capacidades da instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados foi possível verificar a contribuição e benefícios que o treinamento pode proporcionar ao desempenho dos profissionais em saúde. Verificou-se ainda, que o Hospital Regional do Juruá ainda não realiza de forma efetiva treinamentos contínuos aos seus profissionais, o que torna um aspecto negativo para a instituição.

Diante da problemática sobre a influência do treinamento de pessoas no Hospital Regional do Juruá é possível evidenciar que grande parte dos funcionários concorda que o treinamento influencia na realização de seu trabalho cotidiano.

Assim, o treinamento pode ser uma ferramenta de grande importância, capaz de trazer melhorias ao ambiente de trabalho e contribuir com a realização de um trabalho mais competente, além de tornar os funcionários mais motivados em suas funções e atividades diárias.

Neste sentido, esta pesquisa proporcionou uma reflexão sobre a necessidade de treinamento e desenvolvimento para os profissionais de saúde, permitindo o aprimoramento das atividades, que requer cuidados e atenção especiais.

No decorrer do estudo verificou-se que o Hospital Regional do Juruá proporciona treinamento aos seus funcionários, no entanto, ainda é mínimo e não contempla a demanda e necessidade que os profissionais almejam.

Os resultados obtidos foram ao encontro dos objetivos esperados e estão em acordo com a literatura. Dessa forma, foi possível verificar como se dá o treinamento dos funcionários no Hospital Regional do Juruá, o qual foi constatado que ocorre o treinamento, porém não é algo permanente nem contínuo.

Sendo assim, constatou-se a necessidade da instituição investir mais no treinamento e capacitações de seus profissionais, para que possa ter resultados mais satisfatórios e possibilitem aos pacientes um atendimento com mais qualidade.

Constatou-se, ainda, que os participantes da pesquisa atribuíram importância ao treinamento e acreditam que o mesmo pode trazer melhorias ao seu trabalho, favorecendo uma melhor atuação profissional. Entretanto, nota-se que a realidade investigada não prioriza o treinamento como deveria, e a literatura

especializada demonstra que o treinamento e capacitação podem trazer uma maior eficiência ao trabalho em diversas áreas e setores.

Desta forma, as respostas evidenciadas destacaram a necessidade de implantar um programa de treinamento contínuo que possa ser realizado com os funcionários e, assim, favorecer um melhor desempenho profissional, tendo em vista que o trabalho na instituição é estressante e necessita ser aprimorado e motivado.

As contribuições deste estudo se justificam como uma maior reflexão sobre a relevância do treinamento e capacitação dos profissionais de saúde como uma ferramenta de aprimoramento profissional e que traz consigo inúmeros benefícios à realização de suas atividades diárias.

Nas limitações da pesquisa enfatizou-se a dificuldade imposta pela gestão da instituição em não contribuir com a coleta de dados, dificultando a realização da mesma, porém, não foi prejudicada, pois os profissionais contribuíram respondendo o questionário com as informações necessárias.

REFERÊNCIAS

BENOSSI, Gardênia. **Gestão do Conhecimento no Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas**. Campinas, 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 6ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEMO, Gisela. **Políticas de Gestão de Pessoas nas organizações**: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional. São Paulo: Atlas, 2008.

DUTRA, Joel de Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

FRESCHI, Camila Peres. SANTOS, Bruno Rodrigues dos. **Treinamento e desenvolvimento profissional: um programa de qualidade no atendimento ao público para o campus da Unesp de Bauru**. XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.

FOLTRAN, Cassia Uhler et al. **Treinamento e desenvolvimento de pessoas: O sucesso das organizações**, 2012.

GOBE, Antônio Carlos et al. **Administração de Vendas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMA, Renata Fernandes de Oliveira. **Gestão Estratégica de Pessoas – uma Ferramenta Poderosa**. IN: VIII Simpósio de Excelência em gestão e tecnologia, 2011.

MACIAN, Leda Massari. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos**. São Paulo: EPU, 1987.

OLIVEIRA, Edilson Nonato de. **A Importância do treinamento para o bom desempenho organizacional**: a percepção dos colaboradores da empresa Armazém Nordeste em Picos-PI / Edilson Nonato de Oliveira. – 2012. (59 p.).

ROBBINS, P. Stephen. **Administração: Mudanças e Perspectivas**. 3. tiragem. São Paulo: Saraiva, 2002 (a).

RUGGIERO, Alberto Pirró. **Qualidade do relacionamento na equipe**. 2008. Art. 3506. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe>. Acesso em: 30 mai. 2014.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **A pesquisa e suas classificações**. Disponível em: <http://cursos.unisanta.br/civil/arquivos/Pesquisa_Cientifica_metodologias.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2014.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. Tradução de Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001. Tradução de: Objectif competence.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário aplicado ao Coordenador Geral de Saúde do Hospital Regional do Juruá

1 - Nome:

2 – Quantos pacientes são atendidos por dia no Hospital regional do Juruá?

3 – Quantos médicos nos ambulatórios?

4 – Quantos médicos ficam de Plantão no Pronto socorro?

5 – Quantos pacientes são atendidos no PS?

6 – Total de cirurgias por dia?

7 - Quais exames são feitos no próprio Hospital?

CORPO CLÍNICO

8 – Quantos médicos de cada especialidade?

9 – Quantos enfermeiros?

10 – Quantos auxiliares de enfermagem?

EQUIPAMENTOS, EXAMES E ESTRUTURA.

11 – Há equipamentos novos? Avalie as questões abaixo de 1 a 5 (sendo 1 para discordo completamente, 2 discordo em parte, 3 não sei dizer, 4 concordo em parte e 5 para concordo plenamente).

() Os equipamentos são novos;

() Os equipamentos são desgastados;

() Estão em ótimo estado; e

() A instituição tem poucos equipamentos.

12 – A estrutura e equipamento atende à demanda? Avalie as questões abaixo de 1 a 5. (Sendo 1 para discordo completamente, 2 discordo em parte, 3 não sei dizer, 4 concordo em parte e 5 para concordo plenamente).

() Os equipamentos são suficientes para atender a demanda;

() Os equipamentos não são suficientes para atender a demanda;

() A estrutura é grande mais os equipamentos são poucos; e

() Não há estrutura nem equipamentos suficientes para atender os pacientes de forma adequada.

13 – Sobre a contratação dos profissionais de saúde. Avalie as questões abaixo de 1 a 5. (Sendo 1 para discordo completamente, 2 discordo em parte, 3 não sei dizer, 4 concordo em parte e 5 para concordo plenamente).

() Na contratação exige formação adequada ao cargo;

() Exige-se cursos e treinamentos dos profissionais;

() Exige-se somente a formação específica;

() Leva em consideração o conhecimento e habilidades profissionais; e

() Não se exige conhecimento nem cursos profissionalizantes.

14 – Fornecimento de treinamento e capacitação aos funcionários contratados: Avalie as questões abaixo de 1 a 5. (Sendo 1 para discordo completamente, 2 discordo em parte, 3 não sei dizer, 4 concordo em parte e 5 para concordo plenamente).

() A instituição não fornece cursos de treinamento e capacitação aos funcionários;

() Esses treinamentos já são exigidos na contratação, portanto não se fornece esse tratamento aos profissionais;

() São fornecidos treinamentos e capacitações constantes aos funcionários periodicamente;

() São poucas as formações e treinamentos fornecidos aos profissionais.

Apêndice B – Questionário aplicado para os profissionais de saúde do Hospital Regional do Juruá

1 – Nome

2 – Sexo

3 – Idade

4 – Grau de Instrução

5 – Se superior, qual formação?

6 – Profissão?

7 – Tempo na Profissão?

8 – Tempo no cargo atual?

9 – Satisfeito (a) no cargo atual?

10 – Satisfeito (a) com a remuneração atual?

11 – Desenvolve serviços não correlatos ao cargo que exerce?

12 – Se sim, há opção por não desenvolvê-los?

14 – É suficiente o número de funcionários lotados em seu setor?

15 – É suficiente o número de funcionários lotados no Hospital?

16 – São suficientes os recursos materiais para desenvolver todas as suas atribuições?

17 – Acha possível melhorar em algum aspecto as condições de trabalho e atendimento em seu local de trabalho?

TREINAMENTO

18 - Sobre treinamento e desenvolvimento que a instituição proporciona, avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () Meu supervisor me avalia de forma justa, frequente e clara;
- () A instituição está preocupada com o meu crescimento profissional;
- () Os treinamentos são frequentes;
- () Considero o treinamento com uma forma de punição; e
- () A instituição oferece oportunidades de crescimento.

19 - Em relação à influência que o Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas no Hospital Regional do Juruá exercem no atendimento prestado pelos servidores, avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () Os treinamentos proporcionados pelo hospital favorece o meu crescimento profissional;
- () Contribui com um serviço de qualidade;
- () Não interfere no meu serviço;
- () A instituição não fornece treinamentos aos funcionários; e

20 - Quanto à frequência do treinamento, avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () É realizado frequentemente;
- () A instituição não realiza nenhum programa de treinamento aos funcionários;
- () Às vezes participo; e
- () É realizado uma vez por ano.

21 - Sobre a eficácia dos treinamentos e capacitações fornecidos aos profissionais, avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () Os treinamentos e capacitações são eficientes e trazem resultados positivos;

- () Os treinamentos não são eficientes nem satisfatórios;
- () Os treinamentos precisam ser inovados; e
- () Contribui com o desenvolvimento das pessoas e aprimoramento profissional.

22 - Em relação à satisfação dos pacientes que buscam atendimentos no hospital regional, avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () Os pacientes sentem-se satisfeitos com os atendimentos recebidos no hospital;
- () Os atendimentos correspondem as suas expectativas e necessidades;
- () Não há satisfação dos pacientes;
- () Os funcionários se esforçam para prestar um atendimento de qualidade; e
- () Não há profissionais suficientes para suprir a demanda de atendimento.

23 - Seu trabalho é estressante? Avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () O trabalho que realizo é muito estressante;
- () O meu trabalho é tranquilo;
- () A minha carga horária é grande e por isso torna o meu trabalho estressante; e
- () Desempenho muitas funções e isso torna o trabalho cansativo.

24 - É possível melhorar o atendimento aos pacientes? Avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () Sim, diminuindo a sobrecarga de trabalho;
- () Através de treinamentos e capacitações constantes que possa aprimorar nossos serviços;
- () Não, pois não participamos de treinamentos;
- () Não, pois a demanda é grande; e
- () A cada dia se busca melhorar o atendimento ao público que busca a unidade de saúde.

25 - Em relação às alternativas de treinamento e desenvolvimento profissional, avalie as questões abaixo e marque a alternativa que considera correta.

- () Através de um programa de treinamento permanente que pudesse melhorar o

desempenho profissional;

() Utilizando ferramentas tecnológicas e internet nos treinamentos e reciclagem dos profissionais;

() Não é preciso realizar treinamentos, já somos capacitados nas funções que desempenhamos; e

() Por meio de cursos de relações humanas e outros cursos de capacitações em áreas diferentes.