

Perfil demográfico dos gestores e caracterização dos serviços pré-hospitalares em Goiânia - Goiás.

Lorraine dos Santos Arraes

Orientador: Profa. Dra. Claci Fátima Weirich Rosso

Faculdade de Enfermagem, Goiânia-GO, Brasil

lorrainesa@hotmail.com , claci.fen@gmail.com

PALAVRAS-CHAVE: Gestão em saúde, Trabalho gerencial, Gerência de serviços pré-hospitalares.

1. INTRODUÇÃO

Este estudo focalizou questões relacionadas ao perfil e características da gerência dos serviços pré-hospitalares de urgência e emergência do município de Goiânia, observamos o perfil e características da organização e as práticas que permeiam as relações de trabalho neste contexto.

A atenção primária a saúde oferecida pelas unidades de pronto atendimento por muitas vezes se configura como a porta de entrada mais procurada pelo usuário ao sistema de saúde. Uma das sobrecargas, talvez a maior dos processos gerenciais da contemporaneidade, é conseguir coordenar adequadamente esta diversidade da demanda, aliada ainda a complexidade diversificada da necessidade de saúde. Por outro lado, concorre para as dificuldades da gerência a formação inespecífica dos trabalhadores (MERHY E FRANCO, 2003).

Além do desafio de lidar com a complexidade dos serviços prestados pelo Sistema de Saúde Brasileiro, é necessária a busca uma gestão de qualidade no serviço. Isso tem sido abordado de diferentes formas e situações, tanto na esfera empresarial, nos modelos gerenciais, na política de recursos humanos e na organização dos processos de trabalho (TRONCHIN, MELLEIRO e TAKAHASHI, 2005).

Bertussi e Almeida (2003) apostam na necessidade de discussão e análise da gerência dos serviços locais de saúde, pois estas são as unidades produtoras, uma das principais portas de entrada no Sistema de Saúde, onde os problemas de saúde podem ser identificados, priorizados e atendidos pela equipe, sendo que a gerência pode definir mudanças no modo de organizar o processo gerencial.

2 - OBJETIVO

Este estudo focalizou questões relacionadas à gerência nos serviços pré-hospitalares de urgência e emergência em Goiânia tendo como objetivo conhecer o perfil demográfico dos gerentes e as características dos serviços pré-hospitalares de urgência e emergência que compõem o serviço de atenção às Urgências em Goiânia – GO.

3- METODOLOGIA

O estudo foi uma investigação exploratória descritiva, optamos pelo método descritivo para realizar descrição das características dos sujeitos de pesquisa de uma população, de um grupo, de uma comunidade, instituições, sobre o nível de atendimento dos órgãos públicos, ou sobre a frequência de ocorrência de um fenômeno pela maneira como os dados são coletados (GIL, 2002).

Selecionamos como campo de estudo as unidades de pronto atendimento que compõem o serviço de atenção às urgências do município de Goiânia. Portanto, os serviços a serem pesquisados serão compostos por unidades pré-hospitalares fixas e móveis e por unidades de urgência especializada, perfazendo um total de 18 unidades no município de Goiânia (GOIÂNIA, 2009).

A Política Nacional de Atenção às Urgências, em sua Portaria GM nº 1.863 de 29 de setembro de 2003, nos trás além do componente pré-hospitalar móvel de urgência, o componente pré-hospitalar fixo. O componente móvel é instituído pela Portaria GM 1864 de 2003. Ainda, verificamos toda a regulamentação técnica para o funcionamento das urgências na Portaria GM 2048 de 5 de novembro de 2002 (BRASIL, 2003).

Os sujeitos de nosso estudo foram os profissionais da saúde que desenvolvem funções gerenciais, diretores e coordenadores de serviços nas unidades de atenção às urgências, independentemente da formação, do tempo de exercício na função gerencial, do tempo de graduação ou de formação em nível de pós-graduação.

Utilizamos um questionário estruturado desenvolvido a partir de uma relação fixa de perguntas previamente construídas, aplicado por meio de entrevista, que é entendida como técnica que envolve duas pessoas numa situação “face a face” e em que uma delas formula a questão e a outra responde (GIL, 2002).

O instrumento de coleta era composto de questões relacionadas à graduação, experiências profissionais, caracterização dos serviços e do trabalho gerencial. A entrevista era agendada previamente por telefone e ocorreu no local de trabalho dos participantes.

Para o desenvolvimento da investigação foram observados os aspectos éticos conforme Resolução N° 196/96 do Conselho Nacional de Pesquisa. Após a autorização da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, este projeto foi encaminhado para avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa Médica Humana e Animal do Hospital das Clínicas da UFG, sob Protocolo CEPMHA/HC/UFG N°: 031/2009. Para a análise dos dados coletados foi construído um banco de dados, utilizando o Software Epi-Info, e posterior codificação para proceder à análise descritiva desenvolvida com base no referencial teórico.

4. RESULTADOS

A população de estudo foi composta por 87 profissionais lotados no serviço de urgência e emergência do Município de Goiânia ocupando cargos gerenciais, como diretores, coordenadores, supervisores de serviços de saúde. Destes, 5 gestores não participaram da pesquisa, pois não foram encontrados em suas unidades no período da coleta de dados.

Quanto ao perfil dos participantes, 65 (79,3%) eram do sexo feminino e 17 (20,7%) do sexo masculino. Parte significativa dos profissionais 45,2% estavam na faixa etária de 29 a 42 anos, seguidos pela faixa etária de 43 a 55 anos (30,5%), depois de 24 a 28 anos (14,6%), e por fim a de 56 a 69 anos (9,7%).

Em relação à formação 75 (91,5%) dos gestores possuem formação superior, a grande parte dos entrevistados, 54 (65,9%), tiveram formação em instituições privadas, e 21 (25,6%) participantes se formaram em instituições públicas de ensino.

O tempo de formação dos gerentes variou de menos de 1 ano a 43 anos, sendo que 48 (58,6%) tem formação superior nos últimos 11 anos, e apenas 2 (2,4%) possuem formação superior a mais de 30 anos. A tabela 1 traz o perfil dos gerentes dos serviços pré-hospitalares de urgência e emergência que compõem o serviço de atenção às Urgências em Goiânia – GO.

Tabela 1 - Caracterização dos gerentes dos serviços pré-hospitalares de urgência e emergência que compõem o serviço de atenção às Urgências em Goiânia – GO, 2011.

Características	Frequência (n=82)	%
Idade em anos		
Até 28	12	14,6
29 a 42	37	45,2
43 a 55	25	30,5
56 a 69	8	9,7
Sexo		
Feminino	65	79,3
Masculino	17	20,7
Ano em que se graduou		
Até 1980	2	2,4
1981 a 1990	10	12,2
1991 a 2000	15	18,3
2001 a 2011	48	58,6
Instituição de ensino em que se graduou		
Pública	21	25,6
Privada	54	65,9

A Tabela 2 apresenta quanto a vinculação dos gerentes dos serviços de Urgência, parte relevante dos profissionais são efetivos 59 (72%), 15 (18,3%) são contratados ou comissionados e 8 (9,7%) são credenciados. Em relação à carga horária diária, no cargo de gerente, 2 (2,4%) relataram trabalhar 12 horas, 1 (1,2%) relatou trabalhar mais de 10 horas, 6 (7,4%) relataram mais de 8 horas diárias, 72 (87,8%) cumprem carga horária de 8 horas e apenas 1 (1,2%) revelou trabalhar 6 horas diariamente.

Quanto à qualificação profissional específica para o gerenciamento de serviços de saúde 42 (51,2%) gerentes relataram terem se qualificado, ao contrário de 40 (48,8%) que não possuem qualificação.

Tabela 2 - Perfil dos gerentes em relação à vinculação, carga horária e qualificação em gestão nos serviços de Atenção às Urgências de Goiânia-GO, 2011.

Variáveis	Frequência (n=82)	%
Vínculo empregatício		
Efetivo	59	72
Contratado / Comissionado	15	18,3
Credenciado	8	9,7
Carga horária de trabalho diária		
6 horas	1	1,2
8 horas	72	87,8
Acima de 8 horas	6	7,4
Acima de 10 horas	1	1,2
12 horas	2	2,4
Qualificação específica em gerenciamento de serviços de saúde		
Sim	42	51,2
Não	40	48,8

Os serviços pré-hospitalares de urgência e emergência são caracterizados pelo tipo de unidade, clientela atendida pelo gerente, e serviços oferecidos a essa clientela. Conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Características dos serviços pré-hospitalares de Urgência e Emergência – Goiânia-GO, 2011.

Variáveis	Frequência	%
	(n=82)	
Tipo de Unidade^a		
Pré-hospitalar fixa	38	46,4
Pré-hospitalar móvel	3	3,6
Hospitalar	2	2,4
Urgência especializada	6	7,4
Organizacional	31	37,8
Todas	1	1,2
Não informado	1	1,2
Clientela^a		
Funcionários/interno	50	61
Usuários/externo	15	18,3
Funcionários e usuários	14	17,1
Não informado	3	3,6
Serviços oferecidos^b		
Urgência	82	100
Ambulatorial	23	28
Educação permanente	15	18,3

^a Classificação do serviço de acordo com as categorias.

^b Nesta variável, os serviços podem estar classificados em mais de uma categoria.

O tipo de unidade em ordem decrescente de mais prevalência são 38 (46,4%), são as unidades pré-hospitalares fixas, 31 (37,8%) tipo serviço organizacional, 6 (7,4%) unidade de urgência especializada, 3 (3,6%) unidades pré-hospitalares móveis, 2 (2,4%) unidades hospitalares, 1 (1,2%) possuem todos os tipos e 1 (1,2%) não informou o tipo de unidade.

Em relação à clientela atendida pelo gerente dos serviços de urgências de Goiânia, 50 (61%) relataram atender mais frequentemente os servidores da unidade, 15 (18,3%) disseram atender com mais frequência usuários, 14 (17,1%) revelaram que atendem proporcionalmente servidores e usuários e 3 (3,6%) não informaram.

Quanto aos serviços oferecidos à clientela na unidade onde o gerente está inserido, houve inúmeras respostas e as mais prevalentes foram atendimento de urgência 82 (100%), serviços ambulatoriais 23 (28%) e educação permanente 15 (18,3%).

5. DISCUSSÃO

Ao analisar a idade dos gerentes, é possível perceber que a maioria destes é jovem, com idade até 42 anos, sendo seguido pela parcela de gestores com maior idade, e uma parcela mínima acima dos 56 anos. É indiscutível o fato de que há uma quantidade significativa de jovens exercendo o cargo de gestão, em contrapartida também há uma grande parcela de gestores com idade maior que 43 anos, o que nos faz refletir que esta parcela seja responsável pela porcentagem grande de experiências profissionais.

Essas percepções estão em consonância com Weirich (2008), que analisou o perfil dos gestores enfermeiros das Unidades de Atenção Primária a Saúde do município de Goiânia – GO encontrando informações semelhantes, podemos assim observar que os gerentes dos serviços de urgência se aproximam do perfil dos gerentes da atenção básica.

Com referência ao gênero dos gestores, percebemos que a grande maioria destes é do sexo feminino. A partir dessa informação, podemos inferir que isso se justifica pela crescente inserção das mulheres no mercado de trabalho e a partir de então é possível perceber também a conquista de cargos de gestão e chefia pelas mulheres. Em pesquisa realizada pelo CONASS (2007) sobre o perfil dos gestores, foi constatado também que a maioria dos gerentes é do sexo feminino.

O tempo de formação dos gerentes variou de menos de 1 ano até 43 anos, sendo que quase 60% se graduaram nos últimos 11 anos. Analisando esses dados, pode-se inferir que os gestores jovens não contam com a experiência obtida em anos de prática, ao contrário dos gestores com mais anos de formação, somados ao fato de ainda não se conseguir fazer uma ligação entre a formação e as competências exigidas na prática. Vale ressaltar que ainda 7 participantes (8,5%) não possuem curso superior.

Mais da metade dos entrevistados, que possuem formação superior, são de instituições privadas. Esse resultado confirma o estudo realizado por Pierantoni (2001), que aponta que a formação no país é predominantemente privada. Fato este reforçado pelo fato de surgirem cada vez mais instituições de ensino privado, principalmente na área da saúde.

Independente da instituição em que o gestor obteve formação é indispensável que este tenha a sua formação voltada para as verdadeiras necessidades da população. Não se pode pensar em somente formar profissionais aptos a identificar eficientemente diagnóstico, cuidado, tratamento, prognóstico, etiologia e profilaxia das doenças e agravos (CECCIM&FEUERWERKER,2004).

Segundo apontamentos de Ceccim e Feuerwerker (2004) não se pode perder de vista o desenvolvimento de condições de atendimento à totalidade das necessidades de saúde das pessoas, abrangendo desse modo fatores como a gestão setorial, bem como do controle social em saúde, contribuindo na promoção da autonomia das pessoas até a condição de influência na formulação de políticas do cuidado.

Com relação ao vínculo empregatício, mais de 70% são efetivos, o que demonstra a estabilidade desses profissionais na secretaria de saúde. Por outro lado existem outros vínculos empregatícios como, por exemplo, os cargos comissionados, credenciados e as contratações, que respondem a uma pequena parte dos vínculos existentes entre gestores e SMS. Tais diferenças, por vezes podem causar certo desconforto, ou competição entre os gerentes justamente pelo fato dessa diferença segurança no emprego. Esse quadro evidencia um grave problema, já que esse nível de tensão prejudica o atendimento ao usuário (Weirich, 2009).

Com relação à carga horária, foi possível evidenciar que quase 90% dos gerentes cumprem a carga horária de 8 horas diárias ou 40 horas semanais, sendo que apenas 1 (1,2%) gerente respondeu que cumpre uma carga horária de 30 horas semanais, um dado interessante e relevante foi que 11% dos gerentes relataram trabalhar mais de 8 horas diárias, com relatos de até 12 horas diárias. O cumprimento de 8 horas diárias, ou passar do horário de expediente indica um envolvimento significativo entre o gestor e a unidade que ele coordena.

No que diz respeito aos conhecimentos que possuem para o desempenho da função gerencial, através de qualificação específica, pouco mais que 50% apresentam qualificação para gerenciamento em saúde, em quase empate com os que não possuem qualificação específica, esse dado nos permite refletir sobre a qualidade dos serviços prestados pelos gerentes, que muitas vezes são inferiores as adequadas para o serviço gerencial.

Em relação à caracterização dos serviços de urgência, os tipos de unidades nos permitem traçar a lógica de atendimento em nosso município, que é o reflexo do que acontece no restante do país, com o predomínio de unidades pré-hospitalares fixas. Outro ponto é o público atendido pelos gerentes, funcionários e usuários, 61% dos entrevistados disseram atender com mais frequência os servidores, enquanto 18,3% frequentemente atendem mais usuários e 17,1% disseram que atendem na mesma proporção funcionários e usuários. Podemos observar que os gestores são acessíveis não só para os servidores, mas para a comunidade sendo esse contato positivo para o ganho de melhoria de qualidade nos serviços de urgência.

Em relação aos serviços oferecidos podemos observar uma valorização da educação permanente, o que permite o desenvolvimento do servidor, do coletivo e aumento do compromisso com o serviço, fortalecendo os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e a gestão em saúde (CECCIM, 2005).

6. CONCLUSÕES/CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho possibilitou de maneira eficaz, uma visão ampliada do perfil daqueles que gerenciam as unidades dos serviços de urgência e emergência de Goiânia, bem como apreciar sua formação e as características dos serviços pré-hospitalares de Urgência e Emergência.

A partir do que foi coletado, é válido destacar que a maioria dos cargos de gestão estão ocupados por mulheres, o que denota uma participação cada vez maior destas, bem como uma participação maior nos cargos de chefia. Tal quadro reflete uma modificação que está ocorrendo na sociedade de uma maneira geral.

A contribuição dos gestores das unidades pertencentes às urgências foi importante para se reavaliar a formação do profissional de saúde para a gestão do serviço. O olhar voltado para questões de administração e processo gerencial deve ser desenvolvido na academia, promovendo um melhor preparo desse profissional para ocupar cargos de gestão.

Neste sentido, é essencial que os cursos se adaptem os conhecimentos ofertados durante a graduação às necessidades do mercado, fornecendo cada vez mais profissionais qualificados e preparados para atender de forma satisfatória as necessidades da sua clientela.

7. REFERÊNCIAS

BERTUSSI, DC; ALMEIDA, MJ. A influência de um projeto de intervenção no campo de recursos humanos em saúde: Projeto Gerus. In: Brasil. Ministério da Saúde. **Observatório de Recursos Humanos em Saúde no Brasil: estudos e análises/org.** André Falcão et al. Rio de Janeiro: Ed. FIOCRUZ, 2003.

BRASIL, Ministério da Saúde, Política Nacional de Atenção às Urgências, Brasília, Editora do Ministério da Saúde, 2003.

CECCIM, RB and FEUERWERKER, L.C. M. **O quadrilátero da formação para a área da saúde: ensino, gestão, atenção e controle social.** *Physis* [online]. 2004, vol.14, n.1, pp. 41-65. ISSN 0103-7331.

CECCIM, RB. **Educação permanente em saúde: descentralização e disseminação de capacidade pedagógica na saúde.** *Ciênc. Saúde coletiva.* [online]. 2005, vol. 10, n.4, pp.975-986. ISSN 1413-8123.

CONASS.. Atenção Primária e Promoção da Saúde / Conselho Nacional de Secretários de Saúde – Brasília; Ministério da Saúde, 2007.

GOIÂNIA 2009, Secretaria Municipal de Saúde. **Relatório das Unidades de Saúde que compõe a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia.** Departamento de Gestão da Atenção à Saúde. 2009.

GIL, AC. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

TRONCHIN, DMR; MELLEIRO, MM; TAKAHASHI, RT. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. In: KURCGANT, P. (coordenadora) **Gerenciamento em Enfermagem.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p. 75-88, 2005.

WEIRICH, CF; MUNARI, DB; MISHIMA, S M, BEZERRA, ALQ. **O trabalho gerencial do enfermeiro na Rede Básica de Saúde.** *Texto contexto - enferm.* [online]. 2009, vol.18, n.2, pp. 249-257. ISSN 0104-0707.