



ConBRepro

X CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



EVENTO
ON-LINE

02 a 04
de dezembro 2020

ANÁLISE PSICOLÓGICA, COMPORTAMENTAL DE COLABORADORES E MELHORIA DE SETORES EM UM HOSPITAL NA CIDADE DE MANAUS

Ygor Geann dos Santos Leite

Centro Universitário Fametro

Ana Karen Coelho

Centro Universitário Fametro

Cristiane Melo de Souza

Centro Universitário Fametro

Flaviane Matos Freitas

Centro Universitário Fametro

Solania Maria da Silva

Centro Universitário Fametro

Resumo: Este artigo visa apresentar a importância da área de Recursos Humanos para as empresas e para análises comportamentais, gerir riscos psicossociais, elaborar estratégias de melhoria. A peça fundamental para a harmonização entre a organização e colaboradores estar em encontrar as ferramentas adequadas de gestão, qualidade e levantamento das necessidades da equipe. Utilizando-se de uma análise comportamental/psicológica em relação ao estresse no âmbito hospitalar, observaram-se que principalmente o quadro de enfermeiros (as) encontram-se com maior teor de estressores, isso devido falhas encontradas no excesso de trabalho, qualidade de vida social e desvalorização da classe. Analisando os resultados, algumas ferramentas de intervenção são sugeridas à instituição. Os programas e ferramentas sugeridos foram 5S e PDCA, além dos treinamentos e algumas mudanças na qualidade de vida desses profissionais dentro do seu ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Estresse, Qualidade, Psicossociais, Ferramentas, Melhoria.

PSYCHOLOGICAL, BEHAVIORAL ANALYSIS OF EMPLOYEES AND IMPROVEMENT OF SECTORS IN A HOSPITAL IN THE CITY OF MANAUS

Abstract: This article aims to present the importance of the Human Resources area for companies and for behavioral analysis, manage psychosocial risks, develop improvement strategies. The fundamental part for the harmonization between the organization and employees is to find the appropriate management, quality and survey tools for the team. Using a behavioral / psychological analysis in relation to stress in the hospital environment, it was observed that mainly the staff of nurses are with a higher content of stressors, this due to flaws found in overwork, quality of life social

and class devaluation. Analyzing the results, some intervention tools are suggested to the institution. The suggested programs and tools were 5S and PDCA, in addition to training and some changes in the quality of life of these professionals within their work environment.

Keywords: Article, CONBREPRO, Formatting

1. Introdução

Nos dias atuais os hospitais e seus colaboradores precisam aprender a lidar com determinadas situações adversas. Isso acontece porque, nem sempre é possível modificar de imediato os processos em andamento. A maioria dos relatos dentro da instituição hospitalar é sobre a jornada de trabalho muito extensa, causando transtornos psicológicos. Os comportamentos mais observados estão na falta de motivação devido à desvalorização da classe, e o alto teor de estresse devido à dupla jornada de trabalho.

Há algum tempo o fator humano passou a ser o alvo do setor de Recursos Humanos nas corporações, no entanto, foi possível perceber que os conflitos gerados entre trabalho e família são cada vez maiores. As responsabilidades na sociedade moderna como, trabalhar fora cuidar dos filhos, da casa, vida social, lazer, todas essas atividades geram uma sobrecarga muito grande e o cansaço é inevitável. Por isso, o maior desafio encontra-se na preocupação com a qualidade de vida no trabalho, gerando diversos programas que viabilizem mais conforto e confiança para os profissionais.

O positivismo no âmbito profissional gera melhores relacionamentos entre os colaboradores, facilita as soluções administrativas, favorece a produtividade, a redução de faltas, rotatividade, acidentes de trabalho e doenças psicológicas. Com isso, as empresas precisam atuar não somente exigindo, mas também promovendo meios que possibilitem o bem-estar dos seus colaboradores.

Os gestores que conseguem diluir essas necessidades, entendendo o comportamento organizacional, ligando valores às necessidades, não somente dos profissionais, mas também da organização, vai saber administrar e conduzir ocorrências, conflitos e adversidades. Obviamente nem tudo são flores ou nem tudo se pode aproveitar, ou seja, às vezes, o gestor precisa tomar decisões determinantes para uma situação que requer medida assertiva. Os colaboradores precisam também cooperar, se desenvolver, se atualizar e buscar cada vez mais seu perfil profissional.

O termo estresse é usado para explicar diversas situações que na atualidade atingem a humanidade. Ele acontece quando existem transformações nocivas e tensas ao ambiente do trabalho, fazendo com que o colaborador perca seu equilíbrio. No caso analisado, a enfermagem é acometida por diversos estressores, culminando em um quadro grave de exaustão da classe.

Nesse cenário, evidentemente que a busca por ferramentas, soluções, métodos e programas, foram de suma importância, para chegarmos a fatores fundamentais que de alguma forma amenize as problemáticas. Todas essas evidências salientadas e em anexo as medidas de melhoria, impulsionam para o objetivo principal deste artigo, que é analisar os fatores de riscos, gerenciar, e buscar a implementação de ferramentas e programas de melhoria.

2. Referencial teórico

2.1 Estresse e Agentes Estressores

Acreditamos que não exista trabalho sem preocupação, pois, toda modalidade profissional exige graus de responsabilidades e exigências. Nessa formatação que entra o contexto da palavra estresse, e o quanto isso tem afetado empresas e os profissionais.

Conforme Barros, Funke e Lourenço (2017), o estresse pode surgir com o acúmulo de vários acontecimentos, tanto interno quanto externo, gerando uma diversidade de emoções. Fatores que dependendo do contexto do qual cada pessoa se encontra inserido, pode acarretar problemas no âmbito de trabalho. Os estressores são problemas reais, que muitas vezes passam despercebidos no ambiente corporativo.

Para Goulart (2018), o estresse passou a ter relação com a forma de como a instituição lida com seus problemas e a qualidade de vida, ou seja, dependendo do meio que cada indivíduo vive. E isso, na grande maioria as empresas não analisam, geralmente especificam as qualificações dos candidatos e pouco ou quase nada, a história social e familiar do profissional é levada em consideração.

Segundo a ANAMT - Associação Nacional de Medicina do Trabalho (2019), o estresse é à maneira de como o corpo reage diante de diferentes situações de grande esforço emocional. Os estressores podem gerar diversas doenças ocupacionais, conforme o Ministério da Saúde.

De acordo com Indrigo (2017), para identificar se um profissional encontra-se estressado, será necessário observar alguns comportamentos, como: esgotamento emocional, ansiedade, problemas musculares, mau funcionamento do sistema digestivo e hipertensão. De fato, estes sintomas não são fáceis de serem identificados como parece, pois, na rotina complexa das organizações, na maioria das vezes os gestores estão mais focados em atingir suas metas. No entanto, algumas empresas já estão se adequando a esse contexto.

Dentro do ambiente de trabalho é possível encontrar pessoas mais suscetíveis do que outras. Vemos profissionais mais irritados e com maior probabilidade de erros. Conforme Zenklub (2018), as pessoas mais rígidas consigo mesmas e inseguras, são as que mais necessitam de reconhecimento e por isso são mais exigentes, causando transtornos no grupo. Colaboradores com essas características estão mais propícios a desenvolver o estresse no trabalho.

Pesquisas mostram que 70% da população sofrem de estresse ocupacional. Esse número elevado é causado por inúmeros fatores, dentre eles: excesso de atividades, pouco tempo para se realizar várias tarefas, pressão e cobrança, acúmulo de raiva, desvalorização e alta competitividade. (SILVA & SALLES, 2016).

Existem diversos fatores da vida atual que tem certa relação às situações de estresse presente no contexto profissional, estão entre eles: o ritmo de vida acelerado, o excessivo número de atividades, desorganização e a desmotivação generalizada (MOROSTICA, 2015). O excesso de trabalho foi o agente estressor que mais se destacou nas pesquisas. Segundo Turino et al. (2017) afirmam que o ambiente de trabalho é um lugar com muita pressão e responsabilidade, causando desgastes emocionais.

A escala de trabalho e seu excesso é um dos agentes estressores que mais precede o âmbito hospitalar, a rotina pesada, má qualidade de vida, turnos alternados, principalmente no período noturno, como afeta o equilíbrio biológico e psicológico, resultando em: sensação de instabilidade e imprevisibilidade, stress, dificuldade de descanso físico e mental, cumulativo e somatizado, mau humor etc.

2.2 Homem, Trabalho, Qualidade de vida e Riscos Psicossociais

É muito importante assimilar e perceber o que acontece ao redor e dentro do ambiente de trabalho. Sabemos que não é fácil, devido à carga de trabalho, demandas e a busca pela satisfação versus resultados. É importante destacar o ciclo social, qualidade de vida que cada indivíduo está inserido, pois, qualidade é mais inegável do que apurar fatores abstratos que acometem o estresse dentro do âmbito de trabalho.

De acordo com Silva e Salles (2016), no âmbito de trabalho, a extrema competitividade gera ansiedade em grau elevado, levam profissionais a tomarem decisões precipitadas. Essas ações são comuns hoje em dia, sendo rotineiro vermos profissionais cometendo erros em seus trabalhos, acumulando atividades, gerando atrasos e dificultando as relações interpessoais.

Ainda segundo Silva e Salles (2016), esses comportamentos no ambiente de trabalho, tendo fundo emocional, desequilíbrio físico/mental, acarretam alterações significativas na qualidade vida da pessoa. É importante os gestores observarem esses comportamentos, adentrar nos fatos, fazer questionamentos, de fato, investigar o que pode estar acontecendo com aquele profissional que acabou mudando suas atitudes, baixou seu ritmo de trabalho e com isso seus resultados.

Nesse parâmetro, é importante compreender o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho. Para Lakshmi (2016), o comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional. Este processo é fundamental para as tomadas de decisões pelos gestores de recursos humanos, evitando problemas individuais, coletivos, além de estruturar métodos de liderança, estratégias no alcance de metas e resultados desejados.

Na visão do gestor José Roberto (2019), a avaliação comportamental visa trazer maior entendimento sobre as lacunas empresariais, no sentido comportamental e cultural, para o desenvolvimento contínuo e assertivo de soluções, a fim de: atrair e reter talentos, evitar o *turnover*, promover engajamento, produtividade e harmonia entre os *stakeholders*. Os pilares com base nesse conceito iniciam com a ética da empresa e cultura bem definida.

Depois de se entender o papel do homem na sociedade, no ambiente organizacional, qualidade de vida e seu comportamento, será necessário levantar situações que levam para estagio elevado como, as doenças ocupacionais decorrentes do alto grau de estresse. Neste contexto, para Arruda (2016), doença ocupacional ou profissional é uma doença que o trabalhador adquire devido à exposição a fatores que podem ser químicos, físicos e biológicos, e que agride o organismo do trabalhador continuamente ou frequentemente, e por um longo tempo, no seu ambiente de trabalho.

Geralmente, as condições de trabalho excedem os limites toleráveis do organismo, provocando instabilidades no campo emocional e físico. Os riscos psicossociais são os maiores desafios no quesito segurança e saúde ocupacional. Para Mendes (2015), muitos colaboradores consideram normal e inerente à profissão o estresse laboral, no entanto, essa situação não pode ser vista como normal, pois a mesma implica em uma má qualidade de vida e prejuízos para a empresa.

2.3 Ferramentas e Programas

Diante de todas as adversidades que muitas empresas e profissionais encontram no decorrer de suas atividades, as mesmas ou instituições buscam ferramentas/programas que viabilizem na melhoria contínua. De acordo com o artigo, foi possível destacar o programa 5S, PDCA, Treinamentos e o Programa de bem-estar e qualidade de vida e sugestão.

De acordo com Rossato, Boligon et al. (2016), o programa 5S é um conjunto de cinco conceitos que visam manter e otimizar a organização de qualquer local de trabalho. O programa refere-se ao: *Seiri* (senso de utilização); *Seiton* (senso de organização); *Seiso* (senso de limpeza); *Seiketsu* (senso de padronização); *Shitsuke* (senso de disciplina). A principal vantagem do programa está em otimizar aspectos comportamentais em todos os setores da organização. O programa conforme seu fundamento tem o objetivo de promover um ambiente de trabalho mais adequado, melhorando a produtividade, com práticas participativas, mudança comportamental e qualidade de vida.

A segunda ferramenta é o ciclo PDCA, devido sua história e suas origens lá no século XX e também a satisfação e sucesso de muitas empresas que aderiram esta ferramenta, pois, baseia-se na melhoria contínua. Segundo Falconi (2015), O ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) é uma metodologia para solução de problemas baseada na melhoria contínua, possibilitando que as diretrizes traçadas pelo planejamento estratégico sejam viabilizadas na empresa, sendo de extrema importância o alinhamento de todos os colaboradores da organização com o método.

Ainda sobre o PDCA, segundo Souza (2016), é comum observar as empresas com dificuldades ao implementar a ferramenta, pois cada colaborador “incorpora” sua função limitando-se ao trabalho em equipe, ou a aprender uma nova habilidade, porém, essa ferramenta fornece a opção de fazer um trabalho “pausado” em etapas, ou seja, uma reeducação no ambiente de trabalho que permite modificar lentamente a cultura de uma empresa.

Partindo para os treinamentos, o desenvolvimento de pessoas está em alta, ultimamente muitos profissionais estão se especializando em levar motivação, criando cursos e métodos que ajudem a melhorar os desempenhos. Para Maia e Freitas (2015), o treinamento e desenvolvimento conceitua a expressão como uma aquisição sistemática de conhecimentos - conceitos, valores ou normas - e aprendizagem de novas habilidades, de modo a promover mudanças e de pensar do indivíduo.

Segundo Ogata e Simurro (2018), implantar programas é um grande desafio, sendo primordial definir o início, ou seja, um marco conceitual, visando atender e estabelecer as bases do planejamento. Muito necessário determinar também o retorno do investimento, por exemplo, assim fica mais fácil medir e priorizar as ferramentas para o programa. Outra metodologia que tem de início pouco custo, é o programa de sugestão, pois tem como base levantar as sugestões de melhoria na visão dos colaboradores.

Todas as ferramentas/programas citadas até aqui, mostram que não é possível identificar, melhorar desempenhos, estresse, ausências, desmotivação, rotatividade e baixa nos resultados se não realizaram ações que processe, acompanhe, oriente e fiscalize o conjunto que compõe uma empresa. Embora, todas as iniciativas precisam estar alinhadas as necessidades da organização e de seus colaboradores.

3. Estudo de caso

No ambiente de trabalho de um hospital, o fator estresse é observado em quase todos os setores na área de saúde. No Hospital e Pronto Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado, as conjunturas observadas encontram-se principalmente na esfera da enfermagem.

A maioria dos profissionais reporta sobre as diversas situações que os expõe ao alto teor de stress, como: a desvalorização profissional, falta de treinamentos, atraso nos pagamentos, baixa remuneração e dupla jornada de trabalho. Devido à maioria possuir duplo vínculo empregatício, os mesmos estão mais propícios ao estresse, pois precisam sair de uma instituição para outra, muitas vezes sem pausa necessária, gerando desgastes físicos, prejuízo social e o escasso tempo que resta com a família.

Figura 1 – Fatores Indutores dos Riscos Psicossociais



Fonte: Sanches (2015).

Para os profissionais de enfermagem, as divergências decorrem há algum tempo, e alguns profissionais acabam nem se esforçando para amenizar os indutores. Isso é ruim, pois, como vimos nos estudos, muito vai depender do esforço de todos. Esse comportamento e análise psicológica, apontam desgaste e falta de incentivos. A relação interpessoal sobressai no quesito fator principal de causador de estresse, pois as boas relações entre os profissionais são de grande importância para a harmonia da rotina.

Na enfermagem, o que se destaca são o excesso de trabalho, com dupla jornada e turnos seguidos. Os enfermeiros se desdobram nas suas funções, mesmo que muitas vezes se encontrem sem estrutura adequada, fazendo o possível para que o funcionamento do Hospital não seja prejudicado. Fica em segundo plano, a importância de uma boa organização, qualidade de vida e princípios trabalhistas. Essa problemática embora seja muito discutida, o que se percebe é que mesmo com as medidas adotadas até então, ainda não se conseguiu chegar a um consenso, onde se leve em consideração o bem-estar da classe e a qualidade no atendimento do Hospital.

Dentro do contexto abordado, de fato as problemáticas decorrem devido à falta de um acompanhamento de desempenho, estruturação da jornada de trabalho e principalmente da qualidade de vida dos profissionais. Para sobrepor as problemáticas encontradas, muitos dos enfermeiros acabam buscando mudar de profissão, ou até mesmo redirecionam para outras cooperativas, sempre buscando as melhores condições de trabalho.

4. Resultados e discussões

O presente estudo abordou conceitos e causas sobre estresse, ambiente corporativo no âmbito hospitalar, força de trabalho, qualidade de vida e principalmente estudos que mostraram como o estresse/stress pode causar na vida de uma pessoa, na vida profissional e, sobretudo a participação importante das organizações, gestores, e todo o conjunto que dela fazem parte. Lembrando, que as organizações são as pessoas que nelas operam, pois, as pessoas dão sustentação a uma produção e qualidade constante. Os

entendimentos dessa importância, dessa participação de crescimento, valorização, atuam como reflexos na motivação, e esse conjunto é que compõe o comportamento organizacional. Nesse contexto, os gestores de recursos humanos agem na abordagem contingencial, se desenvolvendo para as ações gerenciais mais apropriadas, diante de situações específicas. Considerando e ponderando as variáveis relevantes de cada situação, desenvolvendo planos de ação, reconhecimento, diagnosticando e adaptando as melhores atitudes.

Conforme a pesquisa, outro ponto relevante encontra-se na qualidade de vida no trabalho. O estudo de caso apontou diversos problemas no ambiente hospitalar, e principalmente com os profissionais de enfermagem. Muitos alegam a falta de uma organização na jornada de trabalho, excesso de trabalho, vida social e melhores condições financeiras. Diante desse quadro, foi possível levantar algumas soluções de melhorias, representadas pelo Quadro 1.

Quadro 1 – Melhorias observadas

Qualidade vida	Jornada de trabalho	Treinamentos	Melhoria Contínua
Ambientes apropriados para descanso e alimentação. Áreas sociais e programa. 5'S.	Melhoria na escala dos enfermeiros. Relações construtivas e eficazes com o gestor.	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.	Medição de desempenho. Foco nas ações de melhoria e padronização

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

O RH é o principal setor dentro da empresa que visa combater, gerenciar, organizar e planejar estratégias para o maior desempenho do fator humano. Com isso, foi possível elaborar alguns métodos para condicionar as problemáticas levantadas, quadro 2.

Quadro 2 - Ações do RH para combater o estresse

Desmistificação do Stress	Medição	Agentes Estressores	Plano de ação	Avaliação
Equipe deve entender o que é estresse (também conhecido como de estresse ou estado de alerta crônico)	Medir o nível de stress no ambiente de trabalho para encontrar o ponto de equilíbrio.	Identificar e pontuar as situações que geram stress coletivo e as que geram stress individual.	Criar um programa de ação para resolução do problema.	Após um tempo, a equipe deve avaliar os resultados através de indicadores

Fonte: Elaborado pelos autores, 2020.

Primeiramente, é necessário compreender e expor o que é o stress e de como isso pode afetar o grupo. Após isso, medir o nível através de reuniões, acompanhamento e relatórios. Com base nos resultados, identificar as causas e pontua-las. Em seguida, criar planos de ações: Na administração do tempo, organização do ambiente de trabalho, relacionamento interpessoal, comunicação, alimentação, relaxamento, cooperação, treinamentos e reuniões produtivas. Na avaliação verificar os indicadores: redução de faltas e atrasos; Relatório de satisfação do cliente; Redução de doenças físicas e emocionais; Avaliação de desempenho; Registro de comentários sobre a qualidade de vida no trabalho da empresa;

Outro ponto importante são os programas, ajudam nas relações entre os gestores e toda a equipe. Os programas auxiliam nas comunicações, na filosofia da empresa, cooperação, proteção, assistência, disciplina e conflito. Programa de sugestões é recomendado devido

estimular, avaliar e implementar sugestões oferecidas pelos empregados e recompensar aqueles que forneçam ideias que tenham aplicações práticas e gerem resultados.

Dentro do hospital João Lucio, o mesmo já incluiu em seu programa, a metodologia 5S. Conforme apresentado pela Figura 2:

Figura 2 - Programa 5S

João Lúcio 22 anos
Construindo um novo tempo

Gincana 5S

O Programa 5S, também conhecido como 5 Sensoes, teve sua origem no Japão, após a 2ª Guerra Mundial, com o objetivo de assegurar a qualidade dos processos de maneira mais produtiva. Atualmente é empregado em todo tipo de organização, inclusive em hospitais, onde se aplica em 100%.

SEIRI - Senso de Utilização
Ação: Eliminar o que não é usado.

SEITON - Senso de Organização
Ação: Organizar o material que é usado, como também os ambientes.

SEISO - Senso de Limpeza
Ação: Não sujar e mais importante do que limpar.

SEIKETSU - Senso de Padronização
Ação: Criar padrões de organização e limpeza no ambiente.

SHITSUKE - Senso de Disciplina
Ação: Obedecer e seguir as regras e padrões que foram criados.

Benefícios:

- Melhorar a qualidade de vida;
- Melhorar do ambiente de trabalho e das relações humanas;
- Desacumulo do trabalho em equipe;
- Redução do stress das pessoas;
- Informação facilitada;
- Organização de espaços;
- Facilidade de encontrar tudo;
- Eliminação do excesso de objetos, formulários...

Participe!
Início: 21.09.2020
Avaliação: 24.09.2020
Premiação dos três melhores resultados: 25.09.2020, na Solenidade de Aniversário do João Lucio.

Logos: Hospital João Lucio, Saúde, AMAZONAS

Fonte: Fonte: Hospital João Lúcio (2020)

Os profissionais da área da saúde já possuem preocupações e picos de estresse inerentes ao seu trabalho, pela responsabilidade de lidar com as vidas das pessoas. Dessa forma, os processos e o ambiente em si precisam ser organizados de maneira que não piorem essa situação. Assim, a adoção da metodologia 5S no meio hospitalar reduz o nível de estresse dos colaboradores e melhora a eficiência e produtividade deles por manter o local limpo e organizado. Também tem a capacidade de eliminar desperdícios, reduzir acidentes de trabalho e ainda reduzir custos e o uso de recursos, seja de dinheiro ou de tempo.

Os princípios do 5S e aplicação em hospitais são: 1º SEIRI- Senso de Utilização. Ação: Eliminar o que é não usado. Na enfermaria 3º da observação cirúrgica do HPS Dr. João Lucio Pereira Machado, possui 27 leitos, todos ocupados, os acompanhantes ficam do lado do paciente, tem várias bolsas no chão, sacolas, restos de alimentos, papelão no chão da enfermaria. Melhoria no setor com a implementação do 5S - nessa enfermaria os acompanhantes e toda equipe de assistência foram orientados, a jogar tudo que eles não precisavam naquele momento, deixar só o essencial, evitar deixar papelão no chão, restos de alimentos, não pendurar roupas no suporte do soro, eliminar o que não vai ser utilizado, o excesso de medicamentos no box dos pacientes, só ficará o essencial, o restante será entregue para farmácia.

Figura 3 – Antes e Depois – Melhorias Desenvolvidas



Fonte: Foto produzida pelos autores, 2020.

2º SEITON- Senso de Organização. Ação: Organizar o material que é usado, como também os ambientes. No setor da UTI 2º do HPS Dr. João Lucio Pereira Machado, antes no setor

era tudo desorganizado, você não conseguiria encontrar com facilidade o material que estava precisando. Melhoria no setor com a implementação do 5S - o setor ficou organizado, cada material com sua identificação e quantidade certa, setor limpo e organizado.

Figura 4 – Antes e Depois – Melhorias Desenvolvidas



Fonte: Foto produzida pelos autores, 2020.

3º SEISO- Senso de Limpeza. Ação: Não sujar é mais importante do que limpar. No setor do Politrauma do HPS Dr. João Lucio Pereira Machado, antes devido a grande quantidade de pacientes internados no setor, o local ficava sujo, as lixeiras ficavam cheias e sem identificação, pois não tinham a limpeza contínua. Melhoria no setor com a implementação do 5S - a limpeza é contínua, são trocados e identificados às lixeiras, assim o ambiente ficará limpo e agradável tanto para o paciente, como para o acompanhante.

Figura 5 – Antes e Depois – Melhorias Desenvolvidas



Fonte: Foto produzida pela equipe, 2020.

4º SEIKETSU- Senso de Padronização Ação: Criar padrões de organização e limpeza no ambiente. No setor de Classificação do HPS Dr. João Lucio Pereira Machado, o paciente chegava para o primeiro atendimento, fazia a ficha na recepção e era encaminhado para atendimento médico e para realização de exames, porém muitas vezes o paciente não sabia por aonde ir, pois, o hospital é grande e não tinha identificação nos corredores onde indicasse onde ficava cada setor. Vários casos que poderiam ser resolvidos nos SPA da cidade, iam para o hospital, assim o mesmo ficava todo tempo lotado, sem condições de dar uma assistência necessária aos usuários. Com a Classificação de Risco através do protocolo Manchester, os atendimentos são organizados conforme sua gravidade, com isso todo atendimento melhorou desde a entrada até a saída do paciente, cada setor tem sua identificação e cor, assim facilitando a vida dos usuários.

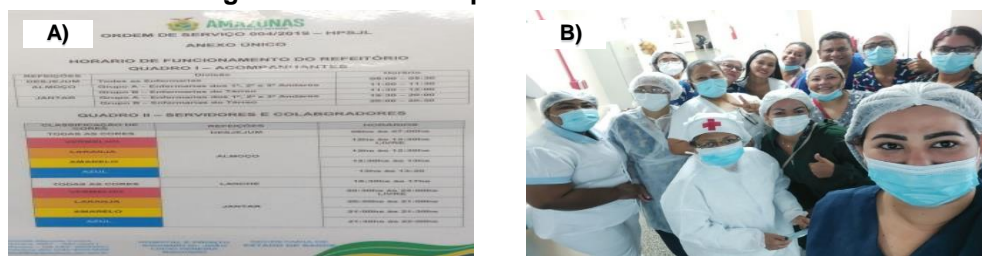
Figura 6 – Antes e Depois – Melhorias Desenvolvidas



Fonte: Foto produzida pela equipe, 2020.

5° SHITSUKE – Senso de Disciplina. Ação: Obedecer e seguir as regras e padrões que foram criados. No refeitório do HPS Dr. João Lucio Pereira Machado, antes todos os funcionários podiam tomar café, almoçar, lanche e jantar independente do setor a qualquer hora, agora devido o Covid, o hospital adotou algumas medidas de prevenção, a fila era grande quando ia todo mundo no mesmo horário, tinha grandes aglomerações no corredor, antes os funcionários não eram exigidos a utilização dos EPIs.

Figura 7 – Antes e Depois – Melhorias Desenvolvidas



Fonte: Foto produzida pela equipe, 2020.

Melhoria no setor com a implementação do 5S - o setor organizou o horário de funcionamento da cozinha para todos os funcionários que devem obedecer e seguir as normas e regras nela estabelecidas, de acordo com as exigências todos os funcionários tem de utilizar todos EPIs, para segurança de toda equipe. Outra ferramenta sugerida para este artigo é o ciclo PDCA. A ferramenta insere o planejamento, execução, checagem e ação. O ciclo representa uma circunferência como sendo atividades sequenciais, de uma maneira periódica com o intuito de melhorar as atividades e práticas de uma empresa.

Quadro 3 – PDCA – Instrumental Cirúrgico

Planejamento	Realizar inventário do material existente
Execução	Verificar disponibilidade do material
Checagem	Contagem instrumental e caixas
Ação	Listagem do material por cirurgias/ participação da equipe

Fonte: Criado pela equipe, 2020.

Com o ciclo PDCA será possível acompanhar os processos, assim como qualquer outra atividade que requeira uma supervisão diária, ou seja, às vezes o que parece está fluindo agora, futuramente precisará novamente de revisão. Resultado do ciclo está na melhoria contínua, superando obstáculos, levantando erros/acertos, atendendo expectativas externas, anulando as forças contraria ao desenvolvimento como um todo. Todas as medidas aqui explanadas visam obter na medida do possível, os melhores resultados. Obviamente que todo o processo de melhoria requer disponibilidade de um grupo, ou seja, somente uma parte não irá conseguir alcançar todos os objetivos.

5. Considerações finais

Sabemos que somente na teoria, as situações não são resolvidas. É preciso que além do estudo, tenham disposição para desenvolver um trabalho mais eficaz. Os responsáveis em gerir a empresa e os colaboradores precisam ir além de títulos e salários, e sim, se dedicarem cada vez na qualidade de vida dos seus funcionários. Foi possível notar que mesmo em pleno século XXI, as ocorrências são quase que em sua totalidade a mesma do final do século XX. Isso mostra que mesmo com a globalização, a maioria dos interessados se opõe a conceitos básicos de gestão e continuam priorizando somente o bem-estar da diretoria do que da sua equipe.

O mais interessante dessa pesquisa, foi mostrar que o estresse atualmente é visto como um precursor para várias patologias que emanam as questões psicológicas e de fato prejudica o desempenho dos profissionais. E isso já foi inclusive demonstrado em conferência pela a OMS, Organização Mundial de Saúde que mostrou uma lista de todas as doenças relacionadas ao estresse. Portanto, será necessária a disseminação do conhecimento, plano de ação e a execução dos programas e ferramentas aqui demonstradas.

Diante do levantamento da situação do estudo de caso, foi possível identificar fatores que estavam comprometendo o desempenho dos profissionais de saúde, principalmente da categoria de enfermagem. Para melhorar esses pontos encontrados, utilizamos a metodologia 5S, ciclo PDCA e treinamentos. Os sensores foram aplicados em setores que mais necessitavam de ajustes, no início dos sensores, percebemos uma procrastinação por parte da equipe, pois, ainda havia desmotivação, mas assim que os mesmos perceberam a diferença e de como isso iria de fato ajudar nos seus desempenhos, isso mudou. Para os profissionais, a organização foi fundamental, devido lograrem com mais facilidade seus instrumentos de trabalho, disciplina e limpeza. Como destaque o senso de padronização, pois, com esse senso, não somente os profissionais, mas todas as conjunturas do hospital puderam usufruir da melhoria. Para a problemática encontrada no setor cirúrgico, o benefício foi no instrumental cirúrgico, com a ferramenta PDCA, o ciclo de planejamento, execução, checagem e ação, pode construir um parâmetro importante, pois, dividiu as tarefas, seguindo o ciclo e com isso, evitando erros nos procedimentos e desperdícios. Os benefícios na gestão são inúmeros, menos erros de comunicação, relacionamento interpessoal, motivação da equipe, procedimentos na administração, presenças, maior bem-estar, e principalmente satisfação dos pacientes. Portanto, todo o esforço, ajustes e requisitos demonstrados até aqui, foram de suma importância para o aprendizado e crescimento profissional.

Referências

ANAMT. **Entenda as principais diferenças entre burnout, estresse e depressão.** Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/entenda-diferencas-entre-burnout-estresse-e-depressao/>. Acesso em: 18/09/2020.

ARRUDA ECSR, Ribeiro MC, Brasileiro ME. **Identificação dos riscos institucionais em profissionais de enfermagem.** Revista Eletrônica de Enfermagem e Nutrição. Disponível em: http://www.ceen.com.br/revista_eletronica. Acesso em:29/09/2020.

BARROS, Daniel Martins, FUNK, Guilherme, LOURENÇO, Rafael Brandes Lourenço. **49 Perguntas sobre Estresse.** Disponível em: <https://bv4.digitalpages.com.br> Acesso em:17/09/2020.

FALCONI, V. TQC: **controle da qualidade total** (no estilo japonês). 8. ed. Nova Lima, MG:INDG Tecnologia e Serviços Ltda. 256 p, 2015.

- GOULART, CT. Stress no trabalho: um desafio a medicina moderna. Rev bras clín ter. 1988; 17(3):89-94 . Acesso em: 28/09/2020.
- GOPALKRISHNAN, Lakshmi. **Comportamento Organizacional**.2016. Disponível em: /Desktop/Cap%201%20Comportamento.pdf. Acesso em: 29/09/2020.
- INDRIGO, Ruan Rodrigues. **Estresse: como identificar e o que fazer?** São Paulo. Campus, 2017.
- MAIA, Andreia; FREITAS, Maria. **O trabalhador com deficiência na organização: estudo sobre treinamento e desenvolvimento.** Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141323112015000300689&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 29/09/2020.
- MARQUES, José Roberto. **Gestão de Emoções.** São Paulo, Buzz, 2019
- MOROSTICA, Diagnes. **Estresse: potenciais causas e estratégias de enfrentamento.**, Paraná, v. 13, n. 2, p.45-60, dez. 2015.
- OGATA, Alberto; SIMURRO, Samia. Como **planejar e gerenciar o melhor programa para a sua empresa.** Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=xteNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=programa+de+qualidade&ots=0OIIOLBw40&sig=luChRIIm5J0iHJU5tUfLdBqurjEs#v=onepage&q=programa%20de%20qualidade&f=false>. Acesso em: 30/09/20.
- ROSSATO, Fernanda; BOLIGON, Juliana; MEDEIROS, Flaviani; **Programa 5S.** Disponível em: <https://www.lajbm.com.br/index.php/journal/article/view/351/174>. Acesso em: 29/09/2020.
- SILVA, Leandra Carla; SALLES, Taciana Lucas de A. Fonseca. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento.** Revista de Carreiras e Pessoas, v. 6, n. 2, p.234-247, 2016.
- SOUZA, Jefferson. **PDCA: Estudo de caso.** Disponível em: revista.pgsskroton.com/index.php/juridicas-article/view/3705. Acesso em: 29/09/2020.
- TURINO, Thais. **Vivências de prazer-sofrimento na atividade.** ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 37º, Joinville-SC, Anais..., 2017, p.1-19.