



O Senso de Time Entre Os Responsáveis Pelo Desenvolvimento dos Funcionários em um Hospital Público

Santos, Mariana Wiesel dos; Santiago, Alessandra; Silva, Gisele Deise dos Santos; Pedroso, Tatiana Domingues; Brito, Walkiria Carvalho de; Rodrigues, Mari Del Carmen Otero; Ambrogi, Ana Maria Fernandes

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo - HCFMUSP —
mariana.wiesel@hc.fm.usp.br

Introdução: Fundamentado na premissa da gestão da instituição de equilibrar os fatores racionais e sócio-emocionais, alinhando estas forças rumo a “Visão e Objetivos Compartilhados”, iniciou-se o projeto para qualificar e padronizar o atendimento prestado aos clientes, desde a porta de entrada de um hospital terciário de grande porte. no primeiro encontro das 12 unidades que compõe o complexo para alinhar práticas e conceitos sobre qualidade de atendimento, observou-se sentimentos como a ansiedade e o receio em compartilhar experiências e cooperar com aprendizados. Segundo Freitas (2000), as pessoas se reúnem em grupo para realizar um projeto comum, e, nesse processo, atuam dois mecanismos psicológicos: a identificação e a idealização do grupo e do projeto. Pichon-Rivière (1998) define três momentos que caracterizam qualquer grupo humano: 1º) afiliação e identificação - se transformam em pertença, quando há maior integração do indivíduo ao grupo; 2º) cooperação - se traduz na contribuição do indivíduo para a tarefa grupal e; 3º) pertinência - consiste em centrar-se no grupo e na tarefa. Portanto, foi importantíssimo criar sinergia entre as equipes responsáveis por desenvolver o projeto para que o cliente percebesse o mesmo padrão de excelência e qualidade nas 12 unidades, mesmo com especificidades tão diferentes. **Objetivos:** Estimular a integração e a cooperação das unidades, de forma a estabelecer o senso de time. Proporcionar ambiente e momentos que permitam a criação do sentimento de pertença a uma mesma corporação. **Método:** em set/2012 ocorreu um workshop proporcionando espaço de reflexão e discussão para alinhar práticas e conceitos sobre a busca da excelência no atendimento. Estiveram presentes 45 colaboradores das áreas de Treinamento, Humanização e Líderes de recepção, além do superintendente e chefe de gabinete. a partir de 2013 o programa obteve apoio do eixo temático com foco no paciente que era composto por diretores, coordenadores e líderes. E, em 15/04/2013, sucedeu o lançamento do guia de interação e relacionamento com o cliente e do programa de treinamento. Os temas do treinamento foram desenvolvidos pelos membros das equipes destas unidades, que além de ministrarem as aulas, sediavam as turmas e recebiam colaboradores das outras. de set/2012 a dez/2013, aconteceram 16 reuniões com todas as unidades e outras com grupos específicos para acompanhar constantemente ações, interesses, conflitos e necessidades. **Resultados:** o programa envolveu 43 instrutores para ministrar 110 aulas, resultando mais de 544 horas dedicadas ao ensino. Participaram 55 profissionais na aplicação de um instrumento de avaliação da eficácia do treinamento. a interdependência entre as equipes para treinar os colaboradores de suas unidades forçou a integração e favoreceu a formação de relações interpessoais, facilitando a realização das tarefas e contribuindo para a identificação, o sentimento de pertença, a cooperação e a solidariedade. ao concluir o programa e analisar os resultados obtidos, o envolvimento destes profissionais culminou no comprometimento em continuar e ir além: desenvolver a liderança e criar uma identidade visual, a começar pela padronização do uniforme. **Conclusão:** Os membros de um grupo precisam compartilhar sentimentos comuns, que variam em intensidade e se revelam convergentes se existe a sincronia de valores e interesses. Schein (1993) destaca que a persistência de normas e valores de uma organização pode criar uma cultura total, única e forte.

Santos, Mariana Wiesel dos; Santiago, Alessandra; Silva, Gisele Deise dos Santos; Pedroso, Tatiana Domingues; Brito, Walkiria Carvalho de; Rodrigues, Mari Del Carmen Otero; Ambrogi, Ana Maria Fernandes. O Senso de Time Entre Os Responsáveis Pelo Desenvolvimento dos Funcionários em um Hospital Público. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10753