

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**ALINE DE SOUSA MADUREIRA  
FABIO DE JESUS POVOA  
JESSICA CASTRO COSTA**

**PESQUISA SOBRE O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE  
RECEPCIONISTAS E ENFERMEIRAS DA ÁREA HOSPITALAR**

**ANÁPOLIS  
2013**

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**ALINE DE SOUSA MADUREIRA**  
**FABIO DE JESUS POVOA**  
**JESSICA CASTRO COSTA**

**PESQUISA SOBRE O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE**  
**RECEPCIONISTAS E ENFERMEIRAS DA ÁREA HOSPITALAR**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para aprovação no Estágio III do curso de bacharelado em Administração de Empresas da Faculdade Católica de Anápolis, sob orientação do professor MS Artur Vandré Pitanga.

**ALINE DE SOUSA MADUREIRA**

**FABIO DE JESUS POVOA**

**JESSICA CASTRO COSTA**

**PESQUISA SOBRE O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE  
RECEPCIONISTAS E ENFERMEIRAS DA ÁREA HOSPITALAR**

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito parcial para obtenção de nota afim de aprovação no curso de bacharelado em Administração da Faculdade Católica de Anápolis.

Data de Aprovação: 03 / 09 / 2013

Banca Examinadora:

Prof. Artur Vandr  Pitanga

Orientador do TCC

Prof<sup>a</sup> Thais Regina de Abreu Perdigão

Prof. Convidado

Prof. Wilton Alves Ferreira Júnior

Prof. Convidado

Dedicamos a Deus, obrigada pela vida. E aos nossos pais como forma de agradecimento pela dedicação, carinho e amor. Aos nossos irmãos, agradecemos pelo apoio, amizade e compreensão. Aos familiares e amigos que sempre compreenderam os motivos de ausência neste período, e pelo incentivo durante todo este tempo em que estivemos desenvolvendo o trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus pela realização de nossos sonhos e por ser fiel em nossas vidas, nos abençoando com sabedoria e nos dando força para continuar esta caminhada, apesar das dificuldades.

Aos nossos familiares que sempre nos apoiaram, nos orientaram como superar os desafios, e acreditaram em nós até chegarmos à vitória.

Agradecemos ao professor MS Artur Vandr  Pitanga pela orienta o, paciência e dedica o durante o desenvolvimento do presente trabalho.

Agradecemos aos colaboradores do hospital pesquisado pela oportunidade de desenvolver nossa pesquisa na empresa.

Aos amigos, obrigada pelo apoio, pelo companheirismo, que foram muitos, onde dividimos alegrias e tristezas, palavras amigas que no fundo tinham apenas o objetivo de nos unir e continuar a batalha.

Agradecemos também   Faculdade Católica de Anápolis, professores, coordenador e diretor por nos acolher e por nos mostrar o caminho a ser trilhado.

Enfim, agradecemos a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realiza o deste trabalho.

*“Aprender é a única coisa de que a mente nunca se cansa, nunca tem medo e nunca se arrepende”.*

*Leonardo da Vinci*

## RESUMO

O presente estudo nos mostra um objetivo que é a área de treinamento e desenvolvimento para recepcionista e enfermeiras da área hospitalar, podendo desenvolver para cada colaborador uma grande oportunidade de melhorias em seu trabalho buscando uma qualificação para os seus objetivos, aprimorando cada vez sua qualificação, idéias e um desempenho eficiente em suas tarefas no seu cotidiano. O objetivo geral foi identificar quais eram as dificuldades encontradas por cada colaborador em seu local de trabalho e posteriormente propor para cada área específica da empresa um treinamento para melhorar sua qualificação em relação à área hospitalar. Houve dificuldade quanto à resistência dos colaboradores ao responder o questionário para fornecimento das informações. Uma das dificuldades encontradas foi na questão de horário para aplicar o mesmo, pois o local da pesquisa, o atendimento de urgência e a emergência, é bastante tumultuado, ao fazer análise e avaliação dos dados coletados através de questionários foram feitos levantamentos dos resultados obtidos. Os dados apontam que algumas respostas ficaram vagas e outras fora do contexto questionado. No contexto geral temos três focos de treinamento: Recepcionistas, Enfermeira Superior e Enfermeira Técnica; através das análises foi observado que o setor de recepção obtém maior dificuldade para desempenhar suas atividades profissionais, necessitando de um treinamento com mais eficiência.

**Palavras-chave:** Treinamento. Desenvolvimento. Hospital. Recepcionistas. Enfermeiras.

## **ABSTRACT**

This study shows us a goal which is the area of training and development for receptionist and nurses in the hospital, for each employee can develop a great opportunity for improvement in their work seeking a qualification to your goals, honing their skills and becoming ideas and efficient performance in their tasks on their daily lives . The overall goal was to identify which were the difficulties encountered by each employee in your workplace and subsequently propose for each specific area of business training to improve their skills in relation to the hospital. It was difficult as the resistance of employees to respond to the questionnaire providing information. One of the difficulties encountered was the issue of time to apply the same as the location of the research that is the first urgent and emergency care is of great turmoil , when doing analysis and evaluation of data collected through the questionnaires were made surveys of results. The data indicate that some answers were vague, others outside the context of the survey. In the general context that we have three sources of training: receptionists, nurse Superior Technical Nurse, must have training more efficiently to the receptionists that can realize what is the most difficult to perform their professional activities.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>1. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
1.1 CONTEXTO HOSPITALAR .....	12
1.2 SETOR DE RECEPÇÃO .....	13
1.3 SETOR DE ENFERMAGEM .....	14
1.4 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – DEFINIÇÕES .....	15
1.5 TREINAMENTO DE PESSOAL .....	16
1.6 DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL .....	19
1.7 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL .....	21
1.8 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NO HOSPITAL .....	23
<b>MÉTODO DE PESQUISA</b> .....	<b>24</b>
Tipo de Pesquisa.....	24
Universo da amostra.....	24
Seleção dos sujeitos.....	24
Coleta de dados.....	25
Tratamento dos dados.....	25
Dificuldades do método.....	25
Implicações éticas da pesquisa.....	26
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>27</b>
1 QUESTIONÁRIOS R (RECEPCIONISTAS).....	27
2 QUESTIONÁRIO ES (ENFERMEIRA SUPERIOR).....	36
3 QUESTIONÁRIO ET (ENFERMEIRA TÉCNICA).....	43
<b>DISCUSSÃO</b> .....	<b>53</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>55</b>
<b>ANEXO</b> .....	<b>56</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>60</b>

## INTRODUÇÃO

As empresas atuais, em função da globalização e da alta competitividade, estão dando cada vez mais valor a profissionais eficientes. O treinamento e o desenvolvimento profissional é um dos caminhos para que as empresas, através dos funcionários, se mantenham em crescimento, tendo espaço no mercado.

Segundo Chiavenato (2010) o treinamento é algo voltado para o presente, focaliza o cargo e busca habilidades e competências relacionadas com o desempenho do funcionário.

O desenvolvimento de pessoas focaliza em geral os cargos a serem ocupados futuramente na organização e as novas habilidades e competências que serão requeridas. Ambos, treinamento e desenvolvimento (T&D), de acordo com a visão do autor no parágrafo acima citado, constituem processos de assimilar informações e aprender habilidades.

Mediante a pesquisa sobre o treinamento e desenvolvimento de recepcionistas e enfermeiras da área hospitalar procuramos responder a seguinte pergunta problema: Como é realizado o treinamento e o desenvolvimento de profissionais das áreas de recepção, enfermagem técnica e enfermagem padrão em um hospital particular na cidade de Anápolis?

O hospital<sup>1</sup>, objeto da presente pesquisa, tem dentre seu corpo de funcionários duas recepcionistas que recebem e encaminham a outros setores o cliente que procura os serviços do hospital. A instituição possui doze recepcionistas, sendo duas enfermeiras com curso superiores, uma no período da manhã e outra à tarde, e quatro técnicas em enfermagem, além de dois técnicos de gesso. No setor de orçamento e caixa há mais duas recepcionistas.

Realizamos a coleta de dados do presente trabalho de conclusão de curso (TCC) no intuito de compreender melhor o trabalho dos colaboradores nas áreas de atendimento em recepção hospitalar e enfermagem técnica e padrão. O presente trabalho ainda parte do pressuposto de que é de suma importância a empresa ter colaboradores capacitados que executem bem os trabalhos determinados.

Além do mais o desenvolvimento teórico e científico deste tema pode ajudar estudantes e profissionais das áreas de administração e gestão de pessoas a

---

<sup>1</sup>Por questões éticas o nome da instituição pesquisada não será divulgado no presente TCC. O trabalho de coleta de dados e avaliação dos resultados não traz em sua leitura qualquer tipo de juízo de valor ou interpretação que venha a comprometer a imagem e história do hospital. Nesse sentido alguns dados, como ano de fundação, estrutura física e endereço serão omitidos. Trata-se de um hospital particular da cidade de Anápolis – GO.

compreenderem de forma mais acurada os processos de aprendizagem profissional – treinamento e desenvolvimento de competências.

Objetivou-se ainda compreender e analisar o treinamento e o desenvolvimento de profissionais de recepção e enfermagem que atuam no hospital referido. O aprofundamento sobre esse tema pode vir a contribuir para as áreas de Gestão de Pessoas e Administração de Empresas em âmbito hospitalar.

Sobretudo, o levantamento de dados sobre o nível de treinamento e desenvolvimento desses profissionais pode proporcionar melhores intervenções e qualidade no trabalho de atendimento de pessoas em situação de risco à saúde. De forma específica:

- Levantar as necessidades gerais e específicas de treinamento e desenvolvimento profissional de recepcionistas e enfermeiros;
- Contribuir com os profissionais da empresa através da apresentação dos dados coletados;
- Colaborar com a administração do hospital com sugestões para projetos voltados ao treinamento e o desenvolvimento dos profissionais que atuam no hospital.
- Apresentar informações de cunho acadêmico-científico a profissionais e estudantes de administração.

O projeto anteriormente elaborado e planejado e sua execução através da coleta de dados e fundamentação teórica que conseqüentemente gerou este TCC, estão formatados de acordo com as normas sugeridas pela Associação Brasileira de Normas e Técnicas – ABNT.

## REFERÊNCIAL TEÓRICO

### 1 CONTEXTO HOSPITALAR

Hospital, segundo Ferreira (2001), é um estabelecimento onde se tratam doentes, internados ou não. O hospital é o local responsável por cuidar da saúde da população da comunidade, porém, não é sempre da mesma forma que os indivíduos devem ser tratados, como se existisse uma fórmula pronta para cada caso.

Existem formas de organização de um hospital, que são: o de adotar uma prática em que os profissionais levem em conta o conjunto dos aspectos físicos, sociais e subjetivos, presentes no processo de constituição e desenvolvimento de cada pessoa (SANDRONI, 2007).

De acordo com Melo e Nascimento (2003) a formação para profissionais em um âmbito hospitalar envolve características como a atenção que deve se tomar aos problemas e as necessidades da saúde, e também em situação de conflitos obterem a tolerância do colaborador, além do conhecimento e compreensão sobre a organização e da gestão de processos em saúde, e a estratégia de saber agir comunicativamente, analisando o contexto em relação às práticas que se realiza.

Na contratação de funcionários para trabalhar na área hospitalar Seixas e Melo (2004) ressaltam que, é preciso analisar o perfil do profissional para procurar saber sobre suas competências, assim como as habilidades, conhecimentos e atitudes, pois se referindo a um setor da saúde, o paciente deve receber todo o tratamento necessário e o que tiver de melhor para o seu pronto restabelecimento, para que isso ocorra o profissional precisa ter pleno entendimento com visão integrada dos serviços e estar disposto a aprender diariamente.

Uma organização de saúde precisa contar com pessoas e serviços para atuar de forma mais dinâmica nas atividades administrativas e obter uma melhor assistência a todos os que necessitam desse serviço (SEIXAS e MELO, 2004).

#### 1.1 SETOR DE RECEPÇÃO

De acordo com Ferreira (2001), recepção é o ato ou efeito de receber. Seção em escritório, hotel, etc., encarregada de receber as pessoas, dar informações, etc.

Trabalhar em contato constante com outras pessoas requer uma preparação maior, principalmente quando se trata de pessoas que estão doentes e passando por um momento de fragilidade, assim como seus familiares e amigos.

Essas situações podem causar estados emocionais alterados e tudo isso necessita de atenção, dedicação e carinho pelo trabalho que está sendo realizado (PEREIRA, 2007, p.41).

A importância do processo de desenvolvimento, de acordo com Strique (2007) busca retratar o gerenciamento de informações referente ao setor de recepção do hospital, lembrando que boa parte das informações é originada na atividade de recepcionar, tais como informações cadastrais básicas como: nome do paciente, documentos RG e CPF, nome do pai, da mãe ou do responsável, estado civil, idade do paciente, o sexo, data de nascimento, endereço completo, convênio, profissão, a cor dentre outros dados. Após coleta de informações do paciente é feito o encaminhamento a um atendimento, que pode ser uma consulta ou internamento.

O setor de recepção da área hospitalar, segundo Pereira (2007), é a linha de frente do atendimento, onde requer algumas ações para evitar atividades negativas, portanto tais colaboradores que trabalham no setor de recepção necessitam de treinamento para poder facilitar o atendimento e o tratamento com os clientes em situação de tensão e o contato com novas formas de lidar com diferentes tipos de pacientes.

Esses profissionais devem estar atentos aos conjuntos de atividades do setor referente, para obter comportamentos adequados em contatos com o paciente e buscando conhecimentos em relação a qualificação para a importância da qualidade no atendimento.

## 1.2 SETOR DE ENFERMAGEM

Ferreira (2001) retrata que enfermeiro é um indivíduo diplomado em enfermagem, ou profissional dessa arte. Trabalhar com paciente de diferentes tipos de doenças ou enfermidades é preciso de paciência, compreensão e atenção dobrada para o atendimento necessário e correto, além de obter conhecimentos na área escolhida para exercer suas atividades de trabalho.

Nas organizações relacionadas à saúde, Melo e Nascimento (2003) aponta

que na capacitação do setor de saúde uma das partes de profissionais de enfermagem demonstram desconhecimento de documentos técnico administrativos para atender as atividades da organização no exercício de seu trabalho, e a outra parte que já possui algum conhecimento sobre tais serviços, obtém informações frágeis e não sabem como utilizar ações conhecidas para desempenhar melhor a sua tarefa.

Pode ser observado quanto há falta de treinamento para os profissionais, onde os mesmos necessitam compreender os desafios impostos pelo cotidiano na área da saúde, além de não significar apenas o controle de questões internas e sim garantindo aquisições de saberes como competências e habilidades, propiciando atividades de possibilidades diferentes.

A partir das prescrições médicas que inicia o trabalho de registro do atendimento do profissional de enfermagem, segundo Strique (2007) uma das atividades é registrar informações rotineiras que ocorrem com o paciente como quantidade de glicosúria, quantidade de vômitos, a quantidade de evacuações, quantidade de diureses, os batimentos cardíacos fetais, a temperatura, e a pressão arterial, a pulsação, e dentre outros dados essas informações são coletadas na admissão do paciente.

Pereira (2007) comenta que as organizações de diferentes setores utilizam como forma de crescimento o conhecimento na área de treinamento e desenvolvimento para buscarem a melhor utilização de seus recursos humanos e se tornarem competitivas no mercado, agregando valores aos seus serviços.

Na área hospitalar os profissionais precisam de capacitação profissional e pessoal para auxiliar tais colaboradores a alcançar as metas destinadas pela empresa e cumprirem atividades para ações competitivas, trazendo oportunidades de conhecimentos e melhorando no seu desempenho no ambiente de trabalho.

## **2 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

O treinamento e desenvolvimento (T & D) é um processo valioso dentro de uma organização(JUNIOR e CASTRO, 2012). Os objetivos do treinamento contribuem para que cada meta estabelecida pela empresa possa ser alcançada. Bons profissionais gostam de aprender, e as boas empresas tende a evoluir com

bons profissionais.

Segundo Jericó (2001) as atividades para atender as necessidades de treinamento e desenvolvimento entre diferentes categorias profissionais, ainda é rudimentar em muitas organizações hospitalares.

Existe diferença entre treinamento e desenvolvimento de pessoas. De acordo com Chiavenato (2004) embora seus métodos sejam similares para aprendizagem, a perspectiva de tempo é diferente. Então, o treinamento é orientado para o presente, focalizando o cargo atual e buscando melhorar aquelas habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do funcionário.

Para Foltran e cols. (2012) o desenvolvimento visa a identificação de falhas e ajuda na criação de alternativas para proporcionar melhoria nos processos, além de estimular ações de crescimento pessoal de seus integrantes para desenvolver competências mais inovadoras e produtivas.

## 2.1 TREINAMENTO DE PESSOAL

Para as organizações serem bem sucedidas os administradores devem entender a importância do treinamento para os seus funcionários, precisam preparar pessoas competentes e motivadas para produzir.

Treinamento é considerado qualquer atividade que contribua para tornar uma pessoa apta a exercer sua função ou atividade, para aumentar a sua capacidade para exercer melhor essas funções ou atividades (LACOMBRE, 2005). Esta definição é mais abrangente, o que define treinamento como um processo sistemático de aperfeiçoamento das capacidades e das competências das pessoas.

Conforme Milkovich e Boudreau (2010) o treinamento é apenas um dos componentes, inclui todas as experiências que fortalecem e consolidam as características dos empregados desejáveis em termos de seus papéis funcionais. Portanto, treinar é estimular mudanças de comportamento direcionando-os para o melhor desempenho profissional.

As empresas capacitam seus funcionários para montar uma equipe que obtenha maior produtividade e melhore os resultados objetivados pela organização, assim o desempenho do trabalho independente do colaborador será executado com eficiência e eficácia. O processo de treinamento é contínuo através de organizações

que são bem administradas, auxiliando no treinamento de pessoal a ser desenvolvido. É de suma importância que as empresas proporcionem ao empregado novas habilidades ou melhoras as que já possuem, para que a mesma obtenha um retorno ao investimento que será desenvolvido através do treinamento.

As empresas que não buscam alternativas como o treinamento para seus colaboradores podem enfrentar dificuldades competitivas por falta de pessoas preparadas para exercer o devido cargo e realizar suas atividades. Segundo Lacombe (2005), alguns tipos de treinamento se destacam em:

- a) Treinamento no trabalho: onde cada vez que o supervisor orienta seu funcionário, ele o está treinando.

Nesse sentido entende-se que o administrador que tenta resolver tudo sozinho não chega a lugar algum, não consegue construir e nem desenvolver uma equipe, e por fim acaba não dando conta de tudo que lhe cabe.

- b) Administração por metas: o bom administrador transforma suas reuniões de acompanhamento em fantástica sessão de treinamento, orientando a melhor forma de atingir os resultados programados, forma adequada de agir, como alcançar os recursos.

Portanto neste momento é ideal para o administrador dar um “feedback” ao funcionário para que ele possa se sentir motivado para melhor desempenho. Lacombe (2005) ressalta que

Uma forma eficaz de administração é a que chamamos de administração por metas ou, impropriamente, por objetivos. Consiste no estabelecimento de metas periódicas seu acompanhamento e possíveis revisões em reuniões programadas com a chefia. As metas devem ser desafiadoras para exigir um esforço de um aprendizado, mas devem ser alcançáveis (p.314).

Para Milkovich e Boudreau (2010), o treinamento é um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais.

- c) Rotação de funções: é importante refletir e medir com bastante atenção

para fazer rotação de pessoal, e não simplesmente “fazer a rotação por fazer”.

A fundamental vantagem da rotação de funções é ampliar a visão global ou sistêmica do pessoal da empresa. Com isso a empresa não fica dependendo de poucos indivíduos para realizar determinadas tarefas.

Em algumas situações, a rotação é feita com a intenção de preparar o pessoal para novas funções, de acordo com as estratégias e projeto da área de recursos humanos da empresa, e por outro lado, proporcionar novos conhecimentos, a princípio, sem objetivos predeterminados. (LACOMBE, 2005)

- d) Substituições temporárias: é uma boa oportunidade para os subordinados competentes, assim, poderão ser treinados e avaliados para exercer uma função temporária que pode levar a uma experiência que posteriormente poderá atingir uma posição melhor. E isso para empresa é muito importante, pois poderão desenvolver subordinados de forma adequada.

A substituição é usada, segundo Lacombe (2005)

[...] como forma de treinamento e avaliação. Por exemplo, quando o chefe de uma unidade sai de férias, pode ser substituído por um subordinado que será assim, treinado e avaliado na função. Outro tipo de substituição de chefia é por ocasião de ausências por viagens ou doenças. Algumas empresas preferem fazer a substituição pelo chefe do chefe, que poderá assim conhecer melhor os subordinados daquele que ausenta, mas que perde uma boa oportunidade de treinamento e avaliação (p.315).

O autor menciona ainda que toda empresa tem suas peculiaridades e especificidades, que o empregado desconhece ao ser admitido. Normalmente os funcionários são selecionados com base em qualificações gerais. Toda a empresa tem suas técnicas, políticas, normas e planos específicos, que precisam ser ensinados.

- e) Incumbências especiais: esse tipo de treinamento é valioso dentro da empresa, pois os subordinados vão: estudar, planejar, desenvolver novos projetos e outras atividades que constituem fonte de aprendizado.

- f) Orientação por meio de mentores: esse tipo de orientação por meio de mentores é excelente para funcionários, sendo assim os mesmos terão como espelho para sua vida profissional e com isso poderá ajudá-lo no desenvolvimento de suas habilidades.

Treinamento segundo Chiavenato (2009) é o processo educacional focado no curto prazo e aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos, para desempenhar melhor as suas funções em seus diversos locais de trabalho. Treinamento também pode ser referido como um conjunto de experiências de aprendizagem centrada na posição de atuar da organização. É um processo educacional de curto-prazo e que envolve todas as ações que objetivam ampliar a capacidade profissional das pessoas na empresa (GIL, 2012).

O treinamento segundo Foltran e cols (2012),

É uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio. Nesses termos, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à organização e aos clientes. Por isso pessoas treinadas aumentam a produtividade e conseqüentemente o lucro da organização. (p. 1)

Chiavenato (2009, p. 390) apresenta os principais objetivos de um treinamento na empresa:

- Preparar as pessoas para execução imediata das diversas tarefas do cargo proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções mais complexas e elevadas;
- Mudar a atitude das pessoas seja para criar um clima mais satisfatório entre elas ou para aumentar-lhes a motivação;
- Torná-las mais receptivas às novas técnicas de gestão e uma nova forma de trabalho com mais eficiência e produtividade.

## 2.2 DESENVOLVIMENTOS DE PESSOAL

O desenvolvimento de pessoal segundo Chiavenato (2004) não é apenas dar-lhes informações para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e destrezas e se tornem mais eficiente naquilo que fazem. É, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que aprendam novas atitudes, soluções, ideias e conceitos e que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem.

Conforme Junior e Castro (2012), quando o desenvolvimento se torna um investimento na organização, podem proporcionar aos colaboradores oportunidades de autoconhecimento e melhora a visão de si mesmo, contribuindo para o alcance de informação na atuação da rotina empresarial e nos resultados esperados, sendo desenvolvidos através de hábitos como pensar, agir e colocar em prática o aprendido.

De acordo com Chiavenato (2004) a busca das empresas a serem bem sucedidas auxilia na contribuição de um processo de aprendizagem para as pessoas que trabalham na instituição possam colaborar de forma ágil e empreendedora. É imprescindível o desenvolvimento, pois foca os cargos em geral a serem ocupados futuramente, auxiliando os profissionais a terem capacidade e habilidade de exercer as atividades que serão requeridas e serem dispostas a assumirem riscos.

Para que os trabalhadores possam adquirir novas habilidades, competências, valores e diferentes comportamentos, as organizações necessitam capacitar tais trabalhadores para que sejam aptos a enfrentar desafios de um mercado e uma clientela cada vez mais exigente, podendo ser adaptados ao ambiente de trabalho, cooperando com o desenvolvimento organizacional (JERICÓ, 2001).

Chiavenato (2009) diz que as características do desenvolvimento se destacam em:

- Transmissão de informação: o elemento essencial em muitos programas de treinamento é o conteúdo. O desafio está em repartir informações como um corpo de conhecimentos entre os treinamentos.
- Desenvolvimento de habilidades: principalmente as habilidades, destrezas e conhecimentos diretamente relacionados ao com o desempenho do cargo que está ocupando no momento;

- Desenvolvimento ou modificação de atitudes: mudança de atitudes negativas para atitude mais favoráveis entre os funcionários, aumento da motivação, desenvolvimento da sensibilidade do pessoal de gerência e de supervisão quanto a sentimentos e reações das pessoas;
- Desenvolvimento de conceitos: o treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de ideias e de filosofias, seja para facilitar a ampliação de conceitos na prática administrativa, seja para elevar o nível de generalização desenvolvendo pessoas que possam pensar e trabalhar todos os termos globais e amplos.

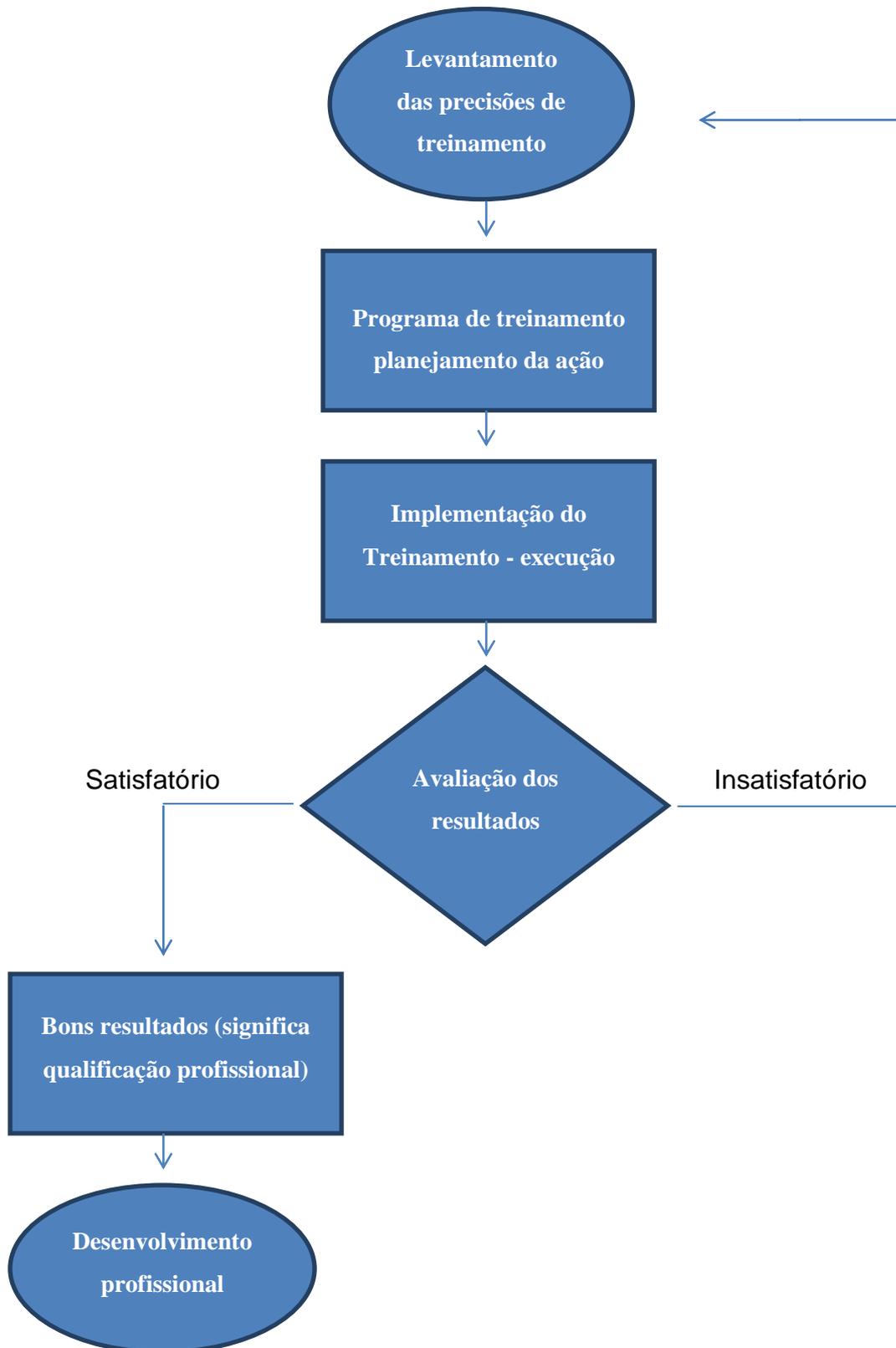
### 2.3 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Na área de treinamento e desenvolvimento, o conhecimento adquirido através de informações pela capacitação de cada setor objetiva na qualificação profissional de cada colaborador da empresa, assim a empresa obtém profissionais qualificados e com maiores informações sobre suas atividades a serem executadas.

Segundo Bastos (2006) a qualificação profissional pode ser compreendida como poderosa explicação para o êxito ou as restrições das pessoas e mesmo dos países em transitarem por esse cenário turbulento de reestruturação produtiva e da globalização. O autor defende a ideia de que indivíduo, Escola, Empresa e Estado estão implicados no diagnóstico e equacionamento dos desafios de qualificação que emergem na contemporaneidade.

No fluxograma abaixo esquematizado o primeiro passo é o levantamento das necessidades de treinamento, ou seja, levantar um diagnóstico da situação, em seguida elaborar um programa de treinamento, e posterior executar o treinamento, ou seja, aplicação do programa, que é uma forma de aprendizado profissional. A partir da proposta de treinamento haverá possivelmente o aumento da capacidade operacional, que denominamos de outro modo “o saber fazer”, em seguida assim obtém-se os resultados. Esses três primeiros passos constituem o que pode ser considerado, a princípio, o desenvolvimento profissional.

**Figura 1 – Fluxograma de resultados (esquema proposto)**



Fonte: autores do presente trabalho.

De forma mais detalhada observamos que a partir do treinamento avaliamos os resultados, bons resultados significa alcance dos objetivos, resultados insatisfatórios, novo treinamento.

Para melhor entendimento da proposta de fluxograma um exemplo se faz necessário: na administração de um hospital se faz necessário o treinamento de pessoas, pois é um local onde exige capacitação para lidar com pessoas fragilizadas emocionalmente, tanto o doente quanto a pessoa que está acompanhando porem quando o indivíduo é contratado pela empresa faz jus passar por processo de treinamento para se habituar ou familiarizar com as normas, regras e rotinas e conhecer a história da empresa, ou seja, o colaborador deve estar apto pra oferecer um atendimento com eficiência para o seu cliente.

Outra etapa importante é o aumento da capacidade (operacional saber- fazer) o colaborador deve ter um conhecimento ampliado para desenvolver suas tarefas, deve conhecer formulários próprios de cada convênio, saber preencher, solicitar guias de convênio, observar autorizações, e outros.

No convênio particular também é importante ressaltar, pois é diferenciado das outras atividades, onde as informações que se deve passar como os valores e do que cobrar, para que quando o paciente receber alta não ter dificuldades no recebimento da fatura, pois é um local que exige bastante conhecimento e habilidades, é um local que o paciente recebe o primeiro atendimento no hospital e o cliente merece informações compatíveis com a sua procura.

A partir da busca de resultados positivos, desenvolve profissionais habilidosos e competentes para auxiliar no crescimento da empresa, para que tenha um atendimento de excelência. Após a avaliação obtida pelos colaboradores o gerente do setor precisa fazer a análise para compreender se obteve retorno, se positivo pode ser classificado como um profissional qualificado para exercer o seu trabalho, se negativo retorna para o treinamento.

### **3. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NO HOSPITAL**

A administração no hospital está relacionada à aprendizagem de profissionais durante o dia-a-dia de trabalho. Seixas e Melo (2004) dizem que a organização de saúde é uma área complexa e comprova que para equilibrar as

atividades administrativas é preciso contar com o setor de recursos humanos para que o colaborador conheça a prática hospitalar.

Na área de saúde as pessoas que exercem alguma função devem estar cientes da complexidade que é solicitado para a prestação de serviços, assim o hospital é visto como uma organização moderna, com o objetivo de obter colaboradores experientes em suas atividades de saúde sendo capazes de gerar conhecimentos, aliando-se ao crescimento da empresa. Melo e Nascimento (2003) objetiva que no ambiente de trabalho o treinamento direciona informações profissionais para funcionários que foram recém-admitidos ou que já estão admitindo um cargo ou função pela primeira vez na empresa, contribuindo em suas ações no alcance de seus próprios objetivos e obter qualidade em seus recursos vinculados a característica do cargo.

Ainda de acordo com Melo e Nascimento (2003) na adaptação do cargo, o treinamento se torna estratégico, pois favorece a capacidade do colaborador em seu percurso profissional e pessoal, influenciando na melhoria das relações interpessoais, na busca de melhoria no exercício das tarefas, na satisfação da clientela, para que no processo do trabalho possa criar condições para o desenvolvimento dos serviços e sendo direcionado para garantir a funcionalidade do setor.

De acordo com Seixas e Melo (2004), para utilizar os recursos de forma correta é necessário ter profissional qualificado que saiba agregar atividades específicas relacionadas com o cuidado e a saúde do paciente.

A assistência para estes profissionais depende de como a área hospitalar é gerida e do tipo de colaboradores que existem na organização, lembrando que todos os setores são responsáveis pela saúde do paciente, portanto é de suma importância que a instituição promova programas de capacitação para que os funcionários acompanhem as inovações e a coordenação do pessoal para trabalhar com motivação, eliminando a acomodação dos colaboradores para a busca de mudanças de rotinas de trabalho.

## MÉTODO DE PESQUISA

### **Tipo de Pesquisa**

Este estudo iniciou com a pesquisa bibliográfica no site [www.scielo.org](http://www.scielo.org), buscando artigos que pudessem fundamentar teoricamente o tema relacionado ao TCC. As palavras-chave foram: “treinamento”, “desenvolvimento de pessoal” e “hospital”.

O estudo aborda o método de pesquisa de campo, tendo como característica a coleta de dados e análise dos mesmos através do que se denomina de “pesquisa qualitativa”.

Outra característica da pesquisa foi a utilização da técnica padronizada de coletas de dados com uso de um questionário (anexo) elaborado pelos alunos responsáveis pelo projeto.

### **Universo / Amostra**

Dentre todos os colaboradores, responderam ao questionário um total de 35 funcionários: 18 enfermeiros técnicos, 5 enfermeiras padrão e 12 recepcionistas, que encontraram no ambiente de trabalho, com idade média de 29 anos, todos os colaboradores são moradores da cidade de Anápolis, com pelo menos 1 mês de atuação no hospital.

### **Seleção dos sujeitos**

Foram aplicados os questionários em profissionais que trabalham no hospital, de ambos os sexos, sem distinção de classe social ou raça, de forma aleatória. Foi aplicada somente para as pessoas dos setores de recepção e enfermagem técnica e padrão (internação, ambulatório e pronto socorro).

Responderam ao questionário os profissionais que tinham disponibilidade e interesse em colaborar voluntariamente com a pesquisa.

A escolha de recepcionista e enfermeiros técnicos e padrão foram desenvolvidos pela disponibilidade dessa classe de profissionais quando solicitados

a responder questionários de pesquisas. Foi durante o desenvolvimento do projeto do presente TCC, cogitado a possibilidade de entrevistar médicos de administradores do hospital, mas não se obteve respostas positivas quando a esta intenção.

### **Coleta de Dados**

A coleta de dados foi feita através da aplicação de um questionário contendo 10 questões que objetivavam saber sobre informações em relação ao treinamento e o desenvolvimento profissional de enfermeiros e recepcionistas.

Cada profissional respondeu a pesquisa de próprio punho, na presença dos pesquisadores, que ficaram disponíveis para responder dúvidas e intervir em possíveis problemas durante a aplicação do questionário.

Todos os profissionais e colaboradores responderam às perguntas no próprio ambiente de trabalho.

### **Tratamento dos dados**

Ao término de toda a coleta de dados, os mesmos foram analisados qualitativamente conforme os autores que estudam e produzem conhecimento sobre treinamento e desenvolvimento.

Após avaliação da viabilidade de cada pergunta do questionário optou-se por eliminar a seguinte pergunta: “Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso desta instituição?”, devido à mesma não ajudar em informações consideradas relevantes para a pesquisa.

### **Dificuldades do método**

Houve dificuldade quanto à resistência de alguns dos colaboradores ao responder o questionário para o fornecimento das informações. Nesse sentido respeitamos e aceitamos a negação dessas pessoas em responder ao questionário. Alguns colaboradores que aceitaram responder tiveram dificuldades na elaboração

das respostas, percebeu-se que algumas pessoas não souberam discernir as perguntas do questionário, dificuldades para redigir uma resposta e desconhecimento sobre pesquisas qualitativas.

Os pesquisadores encontraram dificuldades para coletar os dados em função dos horários de trabalho dos profissionais e colaboradores do hospital. Justificaram que nem sempre tinham tempo suficiente para responder à pesquisa.

### **Implicações Éticas da Pesquisa**

Os colaboradores selecionados para pesquisa responderam os questionários sem preenchimentos de dados pessoais que promovam a identificação dos mesmos. Houve autorização escrita por parte do hospital em forma de declaração.

## RESULTADOS

### 1 QUESTIONÁRIOS R (RECEPCIONISTAS)

**Treinamento “A” Capacitar um Funcionário para exercer uma determinada função.**

#### 1. Você realizou algum tipo de treinamento (Curso, Capacitação, Formação, etc.) proporcionado pelo hospital?

De acordo com as recepcionistas, 7 colaboradoras responderam não e 5 colaboradoras responderam “sim” no questionário, que especificaram os seguintes treinamentos proporcionado pelo hospital:

R1 – “Qualidade de atendimento”.

R9 – “Tec. em administração e relações publicas”.

R10 – “Treinamento”.

R12 – “Atendimento em recepção”.

Conforme o questionário realizado com 12 recepcionistas no hospital, apenas cinco realizaram treinamentos que foram proporcionados pelo mesmo, onde especificaram os seguintes treinamentos como R1 (“Qualidade de atendimento”), R9 (“Tec. em administração e relações publicas”), R12 (“Atendimento em recepção”), e observamos que a maioria das recepcionistas com total de 7 funcionárias não obteve nenhum tipo de treinamento oferecido pela empresa.

#### 2. Para melhorar seu trabalho, qual formação, treinamento você gostaria de ter realizado?

R1 - “Não tenho o que me queixar”.

R2 - “Específico na minha área (atendimento)”.

R3 - “O sistema do hospital”.

R4 - “Sim”.

R5 - “Ter mais treinamento em relação há convênio particular, para fazer acertos”.

R6 - “Integração para conhecer o programa que usamos e o hospital”.

R7 - “Poderia ter feito uma integração para conhecermos o local de trabalho, tão

quanto para saber sobre o sistema”.

R8 - “Treinamento para líderes”.

R9 – “Os cursos a qual eu fiz me propôs uma boa qualificação”.

R10 – Não respondeu.

R11 – “Curso de aperfeiçoamento na área da recepção”.

R12 – “Que melhorasse a comunicação interna em relação aos trabalhos (tarefas) que nós executamos (acerto de internações particulares)”.

Perguntado aos colaboradores se gostariam de ter realizado algum treinamento para a melhoria de seu trabalho, as colaboradoras R1 (“Não tenho o que me queixar”), R9 (“Os cursos a qual eu fiz me propôs uma boa qualificação”) e R10 (Não respondeu.). As recepcionistas acreditam que não precisam de nenhum treinamento específico, já outras colaboradoras questionam da falta de treinamento sobre o sistema em que trabalham para realizar suas tarefas diárias, R3 (“O sistema do hospital”), R7 (“Poderia ter feito uma integração para conhecermos o local de trabalho, tão quanto para saber sobre o sistema”) e R6 (“Integração para conhecer o programa que usamos e o hospital”).

A R2 gostaria de ter realizado treinamento na área de atendimento (R2“Específico na minha área (atendimento)”) e outras se queixam da falta de treinamento em questão de fazer acertos que são executados em suas atividades de trabalho, (R5“Ter mais treinamento em relação há convênio particular, para fazer acertos” e R12“Que melhorasse a comunicação interna em relação aos trabalhos (tarefas) que nós executamos (acerto de internações particulares)”).

### **3. Aponte quais as dificuldades que você encontra no exercício do seu trabalho.**

R1 - “Esclarecimento nas informações”.

R2 - “Falta de leitos p/ internação de paciente”.

R3 - “Pressão de pacientes quando não tem vagas e médicos especializados como: pediatria”.

R4 - “Nenhuma”.

R5 - “A dificuldade que eu me encontro e a questão do convênio particular”.

R6 - “Algumas situações com os pacientes que temos que dizer não para eles”.

R7 - “Falta de comunicação, informação, enfim um pouco de entretenimento para

saber trabalhar com sistema e pacientes”.

R8 - “Falar em público”.

R9 – “No momento nenhuma”.

R10 – “A demanda é grande para uma pessoa sozinha”.

R11 – “Falta de educação dos pacientes, falta leito p/ acomodar o doente, colocar mais médicos no pronto socorro”.

R12 – “No momento é em relação às informações que não são repassados; equipamentos que às vezes não funciona tendo que aguardar para depois”.

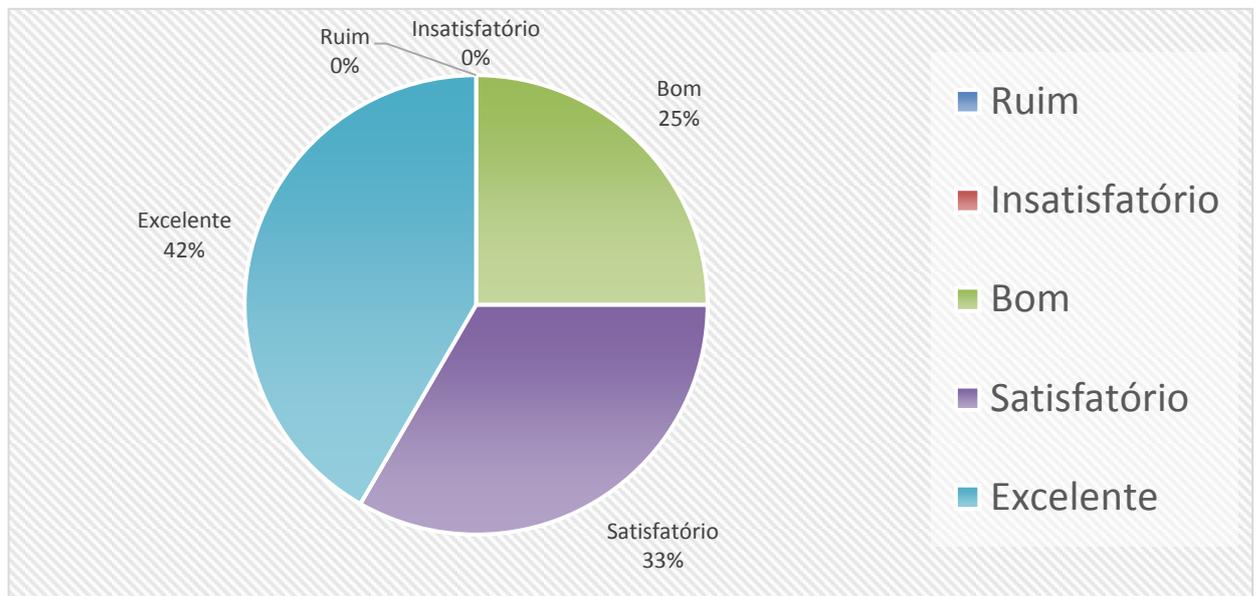
De 12 recepcionistas entrevistadas apenas a R4 respondeu (“Nenhuma”.) e R9 (“No momento nenhuma”.) não encontram nenhuma dificuldade no exercício do seu trabalho. Colaboradoras que se queixam da falta esclarecimento de informações (R1 “Esclarecimento nas informações”), informações que não são repassadas (R12 “No momento é em relação às informações que não são repassados; equipamentos que às vezes não funciona tendo que aguardar para depois”), falta de comunicação (R7 “Falta de comunicação, informação enfim um pouco de entretenimento para saber trabalhar com sistema e pacientes”).

As demais se encontram em dificuldade pela falta de leito para paciente (R2 “Falta de leitos p/ internação de paciente”, R11 “Falta de educação dos pacientes, falta leito p/ acomodar o doente, colocar mais médicos no pronto socorro”), vagas (R3 “Pressão de pacientes quando não têm vagas e médicos especializados como: pediatria”) e equipamentos que não funcionam demorando assim no atendimento (R12 “No momento é em relação às informações que não são repassadas; equipamentos que às vezes não funciona tendo que aguardar para depois”), apenas uma colaboradora se queixa da dificuldade que se encontra em questão de convênio particular (R5 “A dificuldade que eu me encontro é a questão do convênio particular”).

#### **4. De 0 a 10 dê uma “nota” para seu desempenho no seu trabalho de atendente.**

0 ( ) Ruim 2,5 ( ) Insatisfatório 5 ( ) Bom 7,5 ( ) Satisfatório 10 ( ) Excelente.

**Figura 1: avaliação pessoal do desempenho – recepcionista**



Fonte: autores do presente trabalho.

Questionados sobre a nota que cada colaborador acredita ter sobre seu desempenho no trabalho de recepcionista, nenhuma funcionária acredita ser ruim ou insatisfatória em seu trabalho, porém 42% das entrevistadas acredita ser excelente, enquanto 33% dizem ser satisfatória em seu desempenho e 25% afirmam ser bom em sua nota de desempenho.

### **Desenvolvimento Profissional / Pessoal**

#### **6. Qual foi o principal aprendizado que você obteve no trabalho como atendente?**

R1 - "Autocontrole, aperfeiçoamento no atendimento".

R2 - "Agilidade".

R3 - "Entender o paciente, mesmo estando nervoso, ter agilidade no atendimento, atenção nas guias e nos prontuários".

R4 - "Paciência com o próximo".

R5 - “Pode perceber que tem que ter muito conhecimento de convênios, tem que ter muita responsabilidade, ser ágil no sistema e no atendimento”.

R6 - “Como resolver determinada situação e me expressar (sic) bem com as pessoas”.

R7 - “Precisamos ser mais humanos, vivemos situações diversas pela qual temos que ter sabedoria, paciência e humildade”.

R8 - “Ser mais humana, saber lidar com problema dos outros”.

R9 – “Como se relacionar (sic) com pessoas em situação extrema”.

R10 – “O bom relacionamento com o público, aprendi a lidar com a diferença de personalidade de cada pessoa”.

R11 – “Aprender a valorizar mais a vida porque lidar com gente doente deixa agente sensível”.

R12 – “Relacionamento com cliente, conhecimento com os convênios, experiência profissional, responsabilidade”.

Dos aprendizados que as recepcionistas obtiveram em seu trabalho, as entrevistadas R7 (“Precisamos ser mais humanos, vivemos situação diversas pela qual temos que ter sabedoria, paciência e humildade”) e R8 (“Ser mais humana, saber lidar com problema dos outros”) responderam sobre humanização, e percebe-se que nesse ambiente hospitalar precisa de pessoas que se envolvam mais, e que não se limitem em apenas cumprir com sua tarefa, mas doar um pouco de si.

A recepcionista R1 (“Autocontrole, aperfeiçoamento no atendimento”) citaque o autocontrole é importante na hora de recepcionar clientes, pois tem que controlar suas emoções, pois naquele local chega pessoas com emocional abalado e se não souber lidar com determinadas situações pode acabar perdendo clientes para os concorrentes.

Algumas colaboradoras responderam sobre agilidade no atendimento (R2 “Agilidade”, R3 “Entender o paciente, mesmo estando nervoso, ter agilidade no atendimento, atenção nas guias e nos prontuários” e R5 “Pode perceber que tem que ter muitos conhecimentos de convênios, tem que ter muita responsabilidade, ser ágil no sistema e no atendimento”), onde acredita ser uma habilidade muito importante, pois chegam pessoas naquele local com dor e uma sensibilidade muito grande então é necessária que haja rapidez no atendimento, para poder informar o cliente de maneira clara e objetiva.

## **7. Qual sua expectativa profissional como atendentes em um prazo de 5 anos?**

R1 - “Ter crescido profissionalmente”.

R2 - “Procurar aperfeiçoar mais”.

R3 - “Ser reconhecida”.

R4 - “Pretendo trabalhar em outra área”.

R5 - “Em ser um profissional, satisfazer todos os desejos do paciente que estiver ao meu alcance”.

R6 - “Me tornar uma boa recepcionista, e saber resolver todos os problemas que possa ocorrer no dia a dia”.

R7 - “Sem sombra de dúvida aprender mais e mais para nos tornar profissional competente”.

R8 - “Ser uma futura administradora”.

R9 - “Ter adquirido muita experiência para um bom relacionamento”.

R10 - “Ser promovida de cargo”.

R11 - “Crescer dentro da empresa, ocupar um melhor cargo e ajudar o hospital a melhorar mais”.

R12 - “Daqui 05 anos penso em prestar concurso para gerenciar (sic) pessoal em recepção”.

Mediante as repostas das entrevistadas podemos perceber que algumas não tem perspectivas ou planejamento para sua vida pessoal em longo prazo, observamos que a recepcionista R8 (“Ser uma futura administradora”) tem um foco que é ser uma administradora, porem ela não relata o que esta fazendo para alcançar esse objetivo e a R12 (“Daqui 05 anos penso em prestar concurso para gerenciar (sic) pessoal em recepção”) pretende fazer um concurso para gerenciar pessoal em recepção.

Todas as recepcionistas citaram sua expectativa profissional que pretendem ter durante cinco anos, porém muitas colaboradoras não estão buscando esse crescimento como se observa nas respostas das recepcionistas seguinte: a entrevistada R1 (“Ter crescido profissionalmente”), a recepcionista R2 (“Procurar aperfeiçoar mais”), R3 (“Ser reconhecida”), R10 (“Ser promovida de cargo”), compreendemos que tais colaboradoras não especificam de forma clara suas expectativas para se desenvolver no ambiente de trabalho.

## 8. Quais são suas principais habilidades profissionais?

R1 - “Responsabilidade, pontualidade”.

R2 - “Digitação”.

R3 - “Tenho humildade, paciência e facilidade em conquistar as pessoas”.

R4 - “Responsabilidade e agilidade”.

R5 - “Tenho muita facilidade de aprender e muito interesse em ter conhecimentos em outras funções”.

R6 - “Educada com os pacientes e os colegas de trabalho, atenciosa no que faço esperta para sair de algumas situações”.

R7 - “Sou paciente, sei controlar algumas situações de descontrole de alguns clientes. Educação acima de tudo”.

R8 - “Dedicada, eficaz nas coisas que faço atenciosa”.

R9 – “Um bom relacionamento, atencioso, prestativo”.

R10 – “Bom conhecimento na área da saúde, capacitação curso técnico 2 anos”.

R11 – “Preencher fichas, dar um bom atendimento, agilidade”.

R12 – “Sinto que é paciência, curiosidade, não deixo para depois, tento resolver na hora, se não sei, procuro e resolvo bom relacionamento”.

Das entrevistadas podemos relatar as seguintes habilidades mais indicadas pelas recepcionistas como a responsabilidade (R1“Responsabilidade, pontualidade”R4 “Responsabilidade e agilidade”), paciência (R3“Tenho humildade, paciência e facilidade em conquistar as pessoas”, R7“Sou paciente, sei controlar algumas situações de descontrole de alguns clientes. Educação acima de tudo” e R12“Sinto que é paciência, curiosidade, não deixo para depois, tento resolver na hora, se não sei, procuro e resolvo bom relacionamento”), agilidade (R4 “Responsabilidade e agilidade” e R11“Preencher fichas, dar um bom atendimento, agilidade”), ser atento em seu trabalho (R8“Dedicada, eficaz nas coisas que faço atenciosa” e R9“Um bom relacionamento, atencioso, prestativo”).

Ao analisar as respostas pelas entrevistadas observamos que no conceito de habilidades para alguns colaboradores não está bem definida, temos como exemplo a R12 (“Sinto que é paciência, curiosidade, não deixo para depois, tento resolver na hora, se não sei, procuro e resolvo bom relacionamento.”), entre as entrevistadas é a que melhor tem conceito sobre habilidades, analisamos também que temos um grande problema na forma de expressão naquele setor, pois ao

verificar as demais respostas referentes a outras perguntas questionadas estão muito vagas em relação a esse conceito.

### **9. Onde (qual outro lugar / empresa) você acredita que merece trabalhar?**

R1 - "Na minha área como farmacêutica".

R2 - "Administrativa".

R3 - "Sou pedagoga, pretendo atuar em minha área, mas gosto muito trabalhar em hospitais".

R4 - "Em alguma repartição pública".

R5 - "Acho que pela a minha capacidade eu merecia trabalhar em um banco, ser uma bancaria".

R6 - Não respondeu.

R7 - Não respondeu.

R8 - "No lugar que estou nessa empresa esta ótimo".

R9 - "Por enquanto aqui mesmo".

R10 - "Não tenho nada em vista. Quero ficar por aqui mesmo".

R11 - "Departamento pessoal".

R12 - "Mereço continuar aqui, na mesma função ou supervisionar a recepção".

Questionados sobre onde o colaborador acredita que merece trabalhar para a melhoria de seu cargo, podemos observar que várias recepcionista almeja algo melhor como a colaboradora R1 ("Na minha área como farmacêutica"), a entrevistada R2 ("Administrativa"), a R11 ("Departamento pessoal") e a R5 ("Acho que pela a minha capacidade eu merecia trabalhar em um banco, ser uma bancaria"). Porém percebemos que há colaboradoras que não responderam a pergunta questionada (R6 e R7) e outras responderam que pretende ficar no mesmo hospital com o mesmo cargo (R8 "No lugar que estou nessa empresa está ótimo"), R9 ("Por enquanto aqui mesmo"), R10 ("Não tenho nada em vista. Quero ficar por aqui mesmo") e R12 ("Mereço continuar aqui, na mesma função ou supervisionar a recepção").

### **10. O que tem feito para alcançar suas metas?**

R1 - “Me preparado profissionalmente”.

R2 - “Estudado muito”.

R3 - “Vou terminar meu curso de pedagogia e fazer concurso público”.

R4 - “Tenho me esforçado para isso de diversas maneiras”.

R5 - “Sou responsável, tenho interesse em aprender e sempre conhecer coisas novas”.

R6 - “Tenho me desempenhado para conseguir o meu objetivo, e me tornar um bom funcionário”.

R7 - Não respondeu.

R8 - “Dando o melhor de mim para crescimento pessoal e profissional”.

R9 – “Nossa, procurar sempre o conhecimento um relacionamento bem com as pessoas”.

R10 – “A força de vontade e a determinação. Eu acho que todo pode alcançar basta capacitar-se”.

R11 – “Tenho objetivo fixo de melhorar crescer mais. Em longo prazo construir um futuro melhor”.

R12 – “Pontualidade, assiduidade, sempre procuro estar atenta as informações dos convênios”.

De 12 colaboradoras entrevistadas apenas uma conseguiu especificar melhor e com clareza o que tem feito para alcançar suas metas, segundo a recepcionista R3 (“Vou terminar meu curso de pedagogia e fazer concurso público”). Enquanto as demais colaboradoras responderam de forma vaga e não souberam especificar o que tem feito para alcançar suas metas, ou não obtém nenhuma meta definida, podemos observar pelas respostas das recepcionistas como a R4 (“Tenho me esforçado para isso de diversas maneiras”), R11 (“Tenho objetivo fixo de melhorar crescer mais. Em longo prazo construir um futuro melhor”), R6 (“Tenho me desempenhado para conseguir o meu objetivo, e me tornar um bom funcionário”) e a R7 que não respondeu a pergunta questionada. Isso leva a seguinte reflexão: será que tais funcionários têm metas para sua própria vida pessoal e profissional?

## 2 QUESTIONÁRIO ES (ENFERMEIRA SUPERIOR)

### **Treinamento “E” Capacitar um funcionário para exercer uma determinada função.**

#### **1. Depois da sua contratação realizou algum tipo de treinamento?**

De acordo com as enfermeiras entrevistadas, apenas 3 responderam “sim” no questionário, especificaram os seguintes treinamentos

ES1 - “Para Realizar ECG [eletrocardiograma] no aparelho”.

ES4 - “Atualizações em enfermagem”.

ES5 - “Vários”.

De 5 profissionais que responderam o questionário duas não fizeram nenhum tipo de treinamento no hospital em que trabalham. Tal informação nos leva a refletir sobre a importância de treinamento dentro da própria instituição em que o funcionário atua: para a administração do hospital ou para a chefia de enfermagem há a consideração do treinamento como algo necessário para o desenvolvimento profissional do funcionário e conseqüentemente da empresa? Considerando as respostas dos entrevistados compreendemos que o treinamento do funcionário no hospital não é algo tratado como procedimento necessário para a empresa. Podendo ser realizado ou não. De acordo com as enfermeiras superiores que responderam “sim” no questionário, especificaram os seguintes treinamentos proporcionados pelo hospital: ES1 (“Para Realizar ECG [eletrocardiograma] no aparelho”). A entrevistada ES4 (“Atualizações em enfermagem”). Segunda a resposta da entrevistada ES5 (“Vários”), a mesma já realizou vários treinamentos, não especificando quais foram esses treinamentos.

#### **2. Aponte quais as dificuldades que você encontra no exercício do seu trabalho.**

ES1 - “A questão da burocracia com os planos de saúde e a carga horária

(42H/semana)”.

ES2 - “Visita médica”.

ES3 - “Burocracia com papéis”.

ES4 - “Informática (falta de habilidade com gráficos)”.

ES5 - “Falta de equipamentos e funcionários, plantonista p/ avaliar pte [paciente] nas clínicas”.

Segundo as entrevistadas as dificuldades encontradas no exercício do seu trabalho é a parte burocrática (ES1“A questão da burocracia com os planos de saúde e a carga horária (42H/semana)” e ES3 “Burocracia com papeis”) em questão dos papeis, planos de saúde e a carga horária que é um pouco extensiva, entende-se que o horário em que os médicos passam para fazer visitas não é apropriado. Outra dificuldade que pode se observar é a pouca habilidade em questão da informática (ES4“Informática (falta de habilidade com gráficos)”), em que não há treinamento específico para área, podemos perceber o relato de outras dificuldades apontadas, como por exemplo, a falta de equipamento nas clínicas e de colaboradores qualificados para que elas possam desenvolver suas atividades (ES5“Falta de equipamentos e funcionários, plantonista p/ avaliar pte [paciente] nas clínicas”).

### **3. Para melhorar o seu trabalho qual formação/treinamento você gostaria de ter/realizar?**

ES1 - “Treinamento em urgência e emergência”

ES2 - “Treinamentos variados”.

ES3 - “Manuseio com aparelhos, pois cada setor são aparelhos diferentes”.

ES4 - “De informática (principalmente Excel)”.

ES5 - “Tipos de Isolamento”.

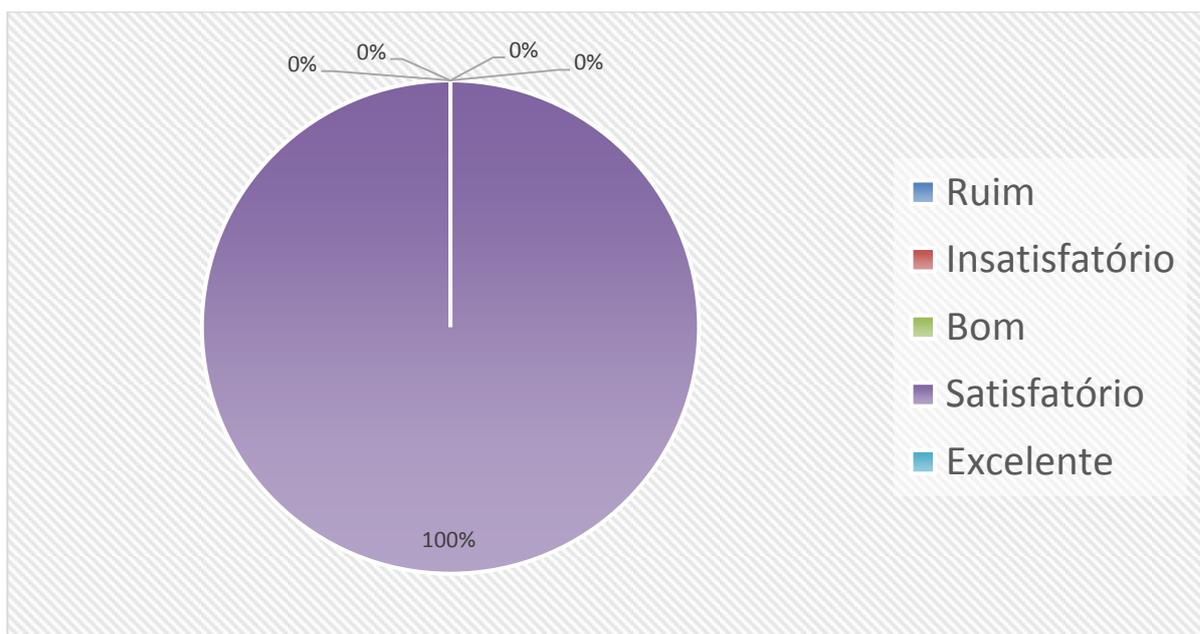
Com base nas respostas obtidas pelas cinco profissionais de enfermagem, apenas quatro colaboradoras responderam que precisam de treinamento específico para área em que atuam como exemplo manuseio com aparelhos (ES3“Manuseio com aparelhos, pois cada setor são aparelhos diferentes”), treinamento em urgência

e emergência (ES1“Treinamento em urgência e emergência”), e treinamento em informática (ES4“De informática (principalmente Excel)”)), mas apenas a enfermeira ES2 (“Treinamentos variados”) respondeu que necessita de treinamento fora da área específica, como treinamentos variados não especificando qual área afim.

#### 4. De 0 a 10 dê uma “nota” para seu desempenho no seu trabalho de enfermeira (técnica e/ou superior)

0 ( ) Ruim 2,5 ( ) Insatisfatório 5 ( ) Bom 7,5 ( ) Satisfatório 10 ( ) Excelente.

Figura 1:avaliação pessoa do desempenho – enfermeiropadrão



Fonte: autores do presente trabalho

Em uma auto avaliação simples através de nota subjetiva em relação ao desempenho no trabalho podemos perceber que todos os funcionários estão satisfeitos, pois todos deram notas 7,5, para seu desempenho profissional em enfermagem. Importante evidenciar que mesmo atribuindo nota máxima ao desempenho na questão sobre treinamento as mesmas pessoas entrevistadas apontaram que necessitam de aprendizado em algumas áreas na questão anterior.

## Desenvolvimento Profissional / Pessoal

### **6. Quais foram os principais aprendizados que você obteve no trabalho como enfermeira (técnica e/ou superior)?**

ES1 - “Aprendi a lidar melhor com os pacientes e acompanhantes”.

ES2 - “Enfrentamento das situações de difícil controle, busca de soluções”.

ES3 - “Procedimentos do dia-a-dia”.

ES4 - “Mais conhecimento teórico - prático”.

ES5 - “Prática e experiência profissional”.

Nas respostas acima se observa o relato que aponta quais os aprendizados que as entrevistadas obtiveram no trabalho como enfermeira, segundo a ES1 (“Aprendi a lidar melhor com os pacientes e acompanhantes”), outros aprendizados relatados foram das enfermeiras ES3 (“Procedimentos do dia-a-dia”), ES2 (“Enfrentamento das situações de difícil controle, busca de soluções”), ES4 (“Mas conhecimento teórico - prático”) e ES5 (“Prática e experiência profissional”). Podemos observar que são aprendizados que acontece a cada dia que o profissional exerce seu trabalho, onde depende apenas do colaborador ter um melhor desempenho para assim cada um obter o aprendizado em sua área específica.

### **7. Qual sua expectativa profissional com enfermagem (técnica e/ou superior) em prazo de 5 anos?**

ES1 - “Terminar o mestrado e começar o doutorado”.

ES2 - “Melhoria de aprendizado, contribuição p/ melhoria da instituição, melhoria financeira”.

ES3 - “Poder atender o paciente da melhor maneira possível, diminuindo reclamações de assistência”.

ES4 - “De aprimoramento e aperfeiçoamento em minha área de controle de infecção”.

ES5 - “Pretendo ser uma excelente profissional, contribuir para sucesso da empresa”.

Quando se pergunta qual a expectativa com enfermagem no prazo de cinco anos, podemos perceber que de cinco colaboradoras entrevistadas apenas a enfermeira ES1 (“Terminar o mestrado e começar o doutorado”) indica o seu planejamento profissional e acadêmico. Enquanto as demais entrevistadas indicaram melhorias qualitativas em relação ao desempenho no seu trabalho, como ES5 (“Pretendo ser uma excelente profissional, contribuir para sucesso da empresa”), a ES3 (“Poder atender o paciente da melhor maneira possível, diminuindo reclamações de assistência”)e a ES2 (“Melhoria de aprendizado, contribuição p/ melhoria da instituição, melhoria financeira”).

#### **8. Em sua opinião quais as principais habilidades profissionais que uma enfermeira (técnica e/ou superior) deve ter?**

ES1 - “Analisar pacientes críticos, conhecer as indicações e contra indicações das medições, realizarem passagem de SNE, SVD, aspiração, punção venosa, entre outros”.

ES2 - “Fácil relacionamento, desenvoltura, disponibilidade, acessibilidade”.

ES3 - “Relacionamento interpessoal, pulso firme, responsabilidade, educação”.

ES4 - “Habilidade técnico científico, mas é essencial ter humanização”.

ES5 - “Principal: Espírito de liderança, humildade, paciência, determinar prioridade e saber avaliar gravidade de cada (sic) pte”.

As enfermeiras entrevistadas relataram algumas habilidades que o profissional em enfermagem deve ter para executar o seu trabalho, das respostas obtidas mostra a importância de analisar pacientes críticos, conhecer as indicações e contra indicações das medicações (ES1“Analisar pacientes críticos, conhecer as indicações e contra indicações das medições, realizarem passagem de SNE, SVD, aspiração, punção venosa, entre outros”), o relacionamento interpessoal, responsabilidade (ES3“Relacionamento interpessoal, pulso firme, responsabilidade, educação”), o fácil relacionamento, desenvoltura e acessibilidade (ES2“Fácil relacionamento, desenvoltura, disponibilidade, acessibilidade”), a humildade, paciência e saber avaliar gravidade de cada paciente (ES5“Principal: Espírito de liderança, humildade, paciência, determinar prioridade e saber avaliar gravidade de

cada (sic) pte”).

### **9. Onde (qual outro lugar / empresa) você acredita que merece trabalhar?**

ES1 - “Como professora na UFG”.

ES2 - “Em Anápolis não gostaria de trabalhar em outra instituição”.

ES3 - “Onde Deus permitir, estarei”.

ES4 - “Gostaria muito de trabalhar na área de fiscalização da ANVISA, mas estou muito satisfeita onde trabalho”.

ES5 - “Estou realizada com cargo que exerço, gostaria que o salário fosse melhor. Quero passar em concurso público”.

Das cinco colaboradoras entrevistadas percebe-se que quatro apresentam sinais de comodismo, pois enfermeira ES2 (“Em Anápolis não gostaria de trabalhar em outra instituição”) responde que não gostaria de trabalhar em outra instituição, a entrevistada ES3 (“Onde Deus permitir, estarei”) demonstra que não tem interesse em crescimento e desenvolvimento profissional, podemos observar que a ES4 (“Gostaria muito de trabalhar na área de fiscalização da ANVISA, mas estou muito satisfeita onde trabalho”) almeja trabalhar em outra empresa, porém o comodismo tem atrapalhado o seu desenvolvimento, pois diz estar satisfeita onde trabalha. A enfermeira ES5 (“Estou realizada com cargo que exerço, gostaria que o salário fosse melhor. Quero passar em concurso público”) mostra que está em dúvida sobre onde merece trabalhar.

### **10. O que tem feito para alcançar suas metas?**

ES1 - “Iniciei o mestrado”.

ES2 - “Me informar”.

ES3 - “Buscando renovar meus conhecimentos, através de estudos, cursos e pós-graduação. Estudar nunca é de menos!”.

ES4 - “Estudando (buscando melhorar meu conhecimento)”.

ES5 - “Cumpro com o horário, Suprir necessidades das partes, aprimorarem minhas técnicas, sempre me qualificando”.

Apenas três colaboradoras estão em busca de um conhecimento teórico para alcançar suas metas no seu exercício de trabalho como a entrevistada ES1 (“Iniciei o mestrado”), a ES3 (“Buscando renovar meus conhecimentos, através de estudos, cursos e pós-graduação. Estudar nunca é de menos!”) e a ES4 (“Estudando (buscando melhorar meu conhecimento”), assim essas entrevistadas nos mostra que esta a fim de conhecer melhor o seu trabalho através da teoria para que assim tenham um bom desempenho na prática de seu trabalho, porém a enfermeira ES5 (“Cumpro com horário, Suprir necessidades das partes, aprimorarem minhas técnicas, sempre me qualificando”) está apenas preocupada em cumprir o seu horário de trabalho e suprir necessidade para aprimorar suas técnicas, onde analisamos o seu desinteresse e comodismo para o alcance de sua meta.

### **3.3 Questionário – ET (Enfermeira Técnica)**

**Treinamento “E” Capacitar um funcionário para exercer uma determinada função.**

#### **1. Depois da sua contratação realizou algum tipo de treinamento?**

De acordo com 17 enfermeiras técnicas que responderam “sim” no questionário, especificaram os seguintes treinamentos proporcionado pelo hospital:

ET1 – “Administração de dieta em BIC, [BOMBA DE INFUSÃO CONTÍNUA] aprazamento medicação”.

ET2 – “Informatização, higienização”.

ET3 – “Medicação, Informatização, Higienização das mãos”.

ET4 – “Higienização”.

ET5 – “Vários (capacitação)”.

ET6 – “Urgência e Emergência”.

ET7 – “Todos na área de saúde”.

ET8 – “Para administração de dieta e medicação em bic [bomba de infusão continua] aprazar prescrições”.

ET9 – “Higienização, montagem de perfuro e separação do lixo”.

ET10 – “Várias: manuseio com perfuro, ventilação mecânica, etc.”.

ET11: “Vários”.

ET12 – “BIC, prescrição, gavagem”.

ET13 – “BIC, bomba infusão, vacinação, isolamento, etc.”.

ET15 – “Palestra, orientação e treinamento”.

ET16 – “Bomba de infusão, isolamento diferenciar”.

ET17 – “Bomba de infusão (administração de dieta por bic, aprazamento de medicações, etc.”.

ET18 – “Treinamento p/ exames”.

As enfermeiras que foram questionadas sobre a capacitação que realizaram após sua contratação no hospital, compreenderam pelas respostas que a maioria realizou sim algum tipo de treinamento que foram específicos para sua área de atuação, como citados pelas entrevistadas ET2, ET3, ET4 e ET5 (ET2 “Informatização, higienização”. ET3 “Medicação, Informatização, Higienização das mãos”. ET4 “Higienização”. ET5 “Vários (capacitação)”) obteve treinamento sobre higienização, e segundo as colaboradoras ET1, (“Administração de dieta em BIC, [BOMBA DE INFUSÃO CONTÍNUA] aprazamento medicação”) ET8, (“Para administração de dieta e medicação em bic [bomba de infusão contínua] aprazar prescrições”) ET12, (“BIC, prescrição, gavagem”) ET13, (“BIC, bomba infusão, vacinação, isolamento, etc.”) ET16 (“Bomba de infusão, isolamento diferenciar”) e ET17 (“Bomba de infusão (administração de dieta por bic, aprazamento de medicações, etc.”) fizeram treinamento foi sobre a administração de dieta e medicação em BIC [Bomba de infusão contínua]. Percebemos que contem respostas vagas como das entrevistadas que diz ter recebido “vários” treinamentos mais não especificaram quais foram esses (ET5 e ET11), (“Vários (capacitação)”; “Vários”.) assim como a enfermeira ET15 que diz ter realizado palestra, orientação e treinamento; onde se questiona sobre tais respostas vagas se a profissional sabe da importância de um treinamento para desenvolvimento de carreira.

## **2. Aponte quais as dificuldades que você encontra no exercício do seu trabalho.**

ET1 – “Carga horária / escala / salário”.

ET2 – “O ambiente sem ventilação adequada”.

ET3 – “Falta de pessoal, calor excessivo”.

ET4 – “Informatização”.

ET5 – “Muito trabalho, pouco funcionário, sobrecarga de trabalho”.

ET6 – “Falta de compreensão das pessoas, muito agitado, pouco profissional para trabalhar”.

ET7 – “Lidar muitas vezes com acompanhantes”.

ET8 – “Acompanhantes sem informações, carga horária”.

ET9 – “Disponibilidade de ajuda de terceiros”.

ET10 – “Agitado e pouco funcionário”.

ET11 - “O grande índice de atendimento que às vezes tumultua o plantão por falta de mais funcionários”.

ET12 – Não respondeu.

ET13 – “Em alguns setores falta de adequismo, falta de funcionários capacitados”.

ET14 – “Não encontro nenhuma dificuldade”.

ET15 – “Falta de funcionários, sobrecarregando os demais funcionários”.

ET16 – “Temos muitos pacientes e poucos funcionários”.

ET17 – “Carga horária, serviços nos fins de semana”.

ET18 – “Nenhuma”.

Das 18 enfermeiras entrevistadas percebemos que a uma grande dificuldade em questão da carga horária (ET1, ET8 e ET17), do ambiente sem ventilação gerando calor excessivo e dificultando sua atividade no trabalho (ET2 e ET3), da falta de funcionário para exercer o trabalho de enfermeira técnica, onde há uma sobrecarga de serviços nas demais funcionárias (ET3, ET5, ET6, ET10, ET11, ET13, ET16), e dificuldade sobre a falta de informação dos acompanhantes sendo difícil saber lidar muitas vezes com os mesmos (ET7 e ET8). Observamos que apenas 2 funcionárias não obtém dificuldade em suas atividades (ET12 e ET18).

### **3. Para melhorar o seu trabalho qual formação/treinamento você gostaria de ter/realizar?**

ET1 – “Treinamento específico em urgência / emergência”.

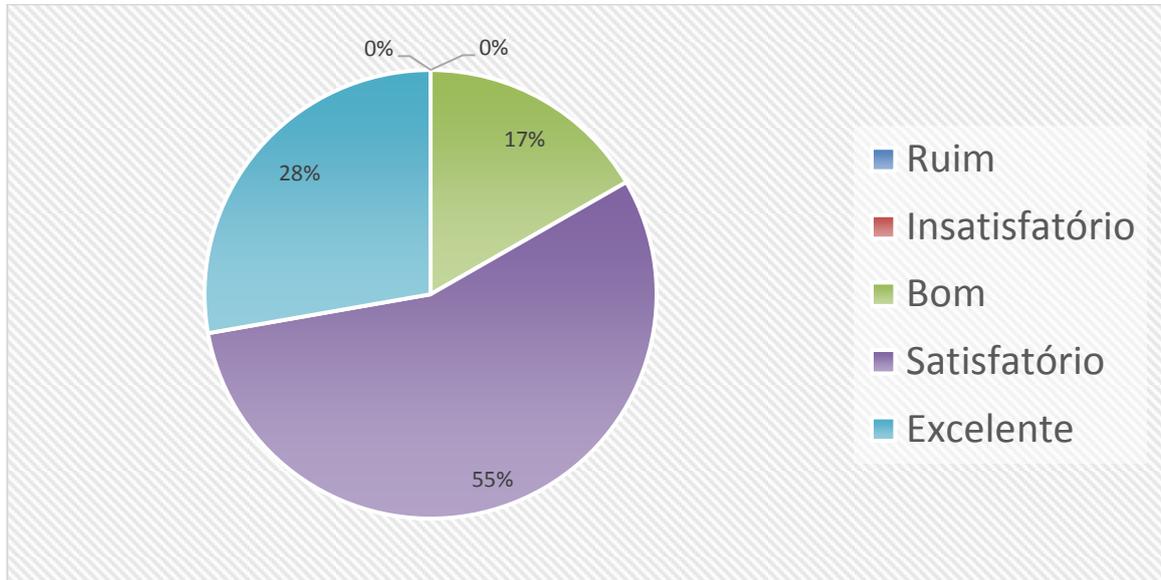
- ET2 – “Aprimorar novos conhecimentos”.
- ET3 – “Realizar treinamento sobre unidade intensiva e de primeiros socorros”.
- ET4 – Não respondeu.
- ET5 – “Treinamento para manusear respirador”.
- ET6 – “Ao PT ontológico, psicologicamente”.
- ET7 – “Tudo que é de novidade, para tratar melhor pte”.
- ET8 – “Treinamento de urgência e emergências”.
- ET9 – “Mas pessoas disponibilizadas para o trabalho”.
- ET10 – “Treinamento em pte ontológico”.
- ET11 – “Treinamento na área de pediatria”.
- ET12 – “Já faço faculdade”.
- ET13 – “Emergência, urgência”.
- ET14 – “Emergência”.
- ET15 – “Estudar mais porque aprendizado nunca e demais”.
- ET16 – “Cuidados com neonatal e pte com Alzheimer”.
- ET17 – “Urgência e emergência”.
- ET18 – “No momento, nenhum”.

Para que haja melhoria no trabalho das 18 enfermeiras entrevistadas, são especificados os seguintes treinamentos que as colaboradoras gostariam de realizar como treinamento de emergência e urgência (ET1, ET8, ET13, ET14, ET17), treinamento em PT ontológico (ET6 e ET10), cuidados com neonatal (ET16), treinamento na área de pediatria (ET11) e sobre a unidade intensiva e de primeiros socorros (ET3). Observamos que a maioria das enfermeiras que foram entrevistadas gostaria de realizar algum tipo de treinamento para melhorar e aperfeiçoar cada vez mais seu desempenho no trabalho, para adquirir maior conhecimento sobre sua área de atuação.

**4. De 0 a 10 dê uma “nota” para seu desempenho no seu trabalho de enfermeira (técnica e/ou superior).**

0 ( ) Ruim 2,5 ( ) Insatisfatório 5 ( ) Bom 7,5 ( ) Satisfatório 10 ( ) Excelente

Figura 1: avaliação pessoal do desempenho – enfermeiro técnico



Fonte: autores do presente trabalho

Mediante a nota que cada colaborador avalia como seu desempenho no trabalho de enfermeira, foi analisado que 55% acreditam serem satisfatórios, 28% excelente e 17% responderam ter um bom desempenho, porém nenhuma entrevistada acredita ser ruim ou insatisfatória em sua nota para seu desempenho. Ao obter tais respostas observamos que nem todas estão tendo o desempenho que as mesmas gostariam, pois 45% não têm um desempenho excelente para uma empresa de um grande porte na área hospitalar, isso nos leva a crer que os colaboradores não estão tendo em sua formação um ensino de qualidade ou por parte da empresa não está tendo um treinamento para desempenhar suas atividades com melhores resultados.

### **Desenvolvimento Profissional / Pessoal**

#### **6. Quais foram os principais aprendizados que você obteve no trabalho como enfermeira (técnica e/ou superior)?**

ET1 – “Aprendi a acompanhar as diversas patologias sem mais humanização sem deixar a ética profissional e a responsabilidade por uma vida de lado”.

ET2 – “Trabalhar como uma equipe. Aperfeiçoar técnicas de trabalho e mais conhecimentos na área”.

ET3 – “Aprender a lidar com situações de estresse, e lidar com pessoas de diferentes culturas”.

ET4 – “Responsabilidade com medicação e cuidados com o paciente”.

ET5 - Não respondeu.

ET6 - Não respondeu.

ET7: “Que nós seres humanos, não somos ninguém”.

ET8 - Não respondeu.

ET9 – “Punção, agilidade”.

ET10 – “Trabalhar em equipe”.

ET11 – “Disciplina, organização, atenção para com o paciente. Treinamento em emergência”.

ET12 - Não respondeu.

ET13 - Não respondeu.

ET14 – “Bom relacionamento no ambiente de trabalho”.

ET15 – “Como técnica”.

ET16 – “Cuidado humanizado c/ e paciente, como manusear pte acamado”.

ET17 – “Humanização, cuidado c/ o próximo olhar para o paciente com carinho e ver que muitas vezes ele não esta doente apenas de corpo, mas também de alma, uma palavra amiga, positiva ajuda muito”.

ET18 – “Realização de exames oftalmológicos”.

## **7. Qual sua expectativa profissional com enfermagem (técnica e/ou superior) em prazo de 5 anos?**

ET1 – “Ter mais reconhecimento e valorização”.

ET2 – “Experiência e mais conhecimentos”.

ET3 – “Ser promovida a enfermeira”.

ET4 – “Ter exercido minha profissão com responsabilidade”.

ET5 – “Melhorias, melhorar”.

ET6 – “Terminar minha faculdade ser supervisora”.

ET7 – “Ser uma ótima e capacidade enfermeira”.

ET8 – “Fazer um curso superior”.

ET9 – “Obter um curso público”.

ET10 – “Aperfeiçoar cada vez mais”.

ET11 – “Melhoria na área hospitalar para melhor servir a população, aumentando numero de leitos no hospital”.

ET12 – “Melhora salarial e carga horária”.

ET13 – “Mais funcionários e menos carga horária”.

ET14 – “Curso superior de assistente social prestar concurso”.

ET15 – “Uma carga horária menor e salários melhores”.

ET16 – “Aprovado as 30 hrs de carga horária e um salário bom (justo)”.

ET17 – “Ser melhor do que sou hoje, que aproveem no congresso as nossas tão sonhadas 30 hrs semanais”.

ET18 – “Continuar sempre me aperfeiçoando, fazendo cursos, concursos”.

## **8. Na sua opinião quais as principais habilidades profissionais que uma enfermeira (técnica e/ou superior) deve ter?**

ET1 – “Conhecimento teórico, principalmente prático de todas as atribuições que nos são confiados”.

ET2 – “Saber como abordar, questionar e responder situações do dia a dia, resolver, ou seja, solucionar”.

ET3 - “Saber conversar e compreender as pessoas, realizar os procedimentos da forma mais correta possível”.

ET4 – “Agilidade, saber improvisar, correr atrás do que o pte precisar”.

ET5 – “Agilidade, atenção, responsabilidade”.

ET6 – “Agilidade, sinceridade, honestidade, pontualidade, aperfeiçoamento cada vez mais”.

ET7 – “Saber escutar, agir rápido e acreditar no próximo”.

ET8 – “Agilidade, cuidado técnico”.

ET9 – “Agilidade, competência, paciência e destreza”.

ET10 – “Aperfeiçoamento cada vez mais responsabilidade”.

ET11 – “Atenção, consciência do que está fazendo, agilidade, paciência, humildade e dedicação”.

ET12 – “Paciência”.

ET13 – “Manuseio de pte, manobras, regras, e técnicas e outros”.

ET14 – “Habilidade na técnica de enfermagem, agilidade, responsabilidade”.

ET15 - “Destreza, segurança para realizar as atividades seguras e carinho pelas pessoas internas”.

ET16 – “Agilidade, destreza, carinho, e acima de tudo saber ouvir os outros”.

ET17 – “Todo profissional deve procurar aprender que lhe é pedido, saber as técnicas e principalmente trabalhar por amor”.

ET18 – “Conhecimento na área, ser dedicada, ativa, alegre, aparência agradável e gostar da profissão”.

### **9. Onde (qual outro lugar / empresa) você acredita que merece trabalhar?**

ET1 – “Como funcionária pública”.

ET2 – “Atualmente satisfeita”.

ET3 - “Estou satisfeita, porém quero passar em concurso”.

ET4 - “Estou satisfeita onde trabalho”.

ET5 – “Acredito que posso trabalhar em qualquer empresa, mas estou satisfeita onde estou”.

ET6 – “SAMU, mas estou muito satisfeita onde e a empresa que estou”.

ET7 – “Concursada na minha área, que é a saúde”.

ET8 - Não respondeu.

ET9 – “Por enquanto nenhuma, estou satisfeita”.

ET10 – “Em qualquer lugar, mas estou satisfeita onde estou”.

ET11 – “No hospital de Base”.

ET12 – Não respondeu.

ET13 – “Continuar na enfermagem, talvez uma faculdade”.

ET14 – “Brasília”.

ET15 – “Ser concursada”.

ET16 – “Hospital de base (Brasília)”.

ET17 – “No momento estou satisfeita com a empresa que trabalho”.

ET18 – “Em qualquer estabelecimento que seja concursada”.

Das dezoito entrevistados que responderam o questionário duas não responderam aonde merece trabalhar, oito respondeu que estão satisfeitos no local onde trabalham ET 16 e ET 11 responderam que almeja trabalhar em Brasília, cinco

responderam que pretendem ser concursados, mas não deixaram claro qual lugar e empresa que merece trabalhar, ET 6 pretende trabalhar no SAMU.

#### **10. O que tem feito para alcançar suas metas?**

ET1 – “Tudo o que me é oportuno”.

ET2 – “Procuro a cada dia mais trabalhar com amor e em paciência e aperfeiçoar cada vez mais experiência já adquiridas”.

ET3 – “Estudar e acreditar que ainda há o que aprender e buscar coisas novas sempre”.

ET4 – “Me esforçar para ser cada dia melhor”.

ET5 – “Pesquisando, trabalhando muito”.

ET6 – “Adquirindo novos conhecimentos na área da saúde”.

ET7 – “Faculdade e curso para ser um ótimo profissional”.

ET8 - Não respondeu.

ET9 – “Nada demais, algumas leituras”.

ET10 – “Responsabilidade, atenção, trabalhar em equipe”.

ET11 – “Estudando e me dedicando para melhorar minha técnica como profissional”.

ET12 – “Estudando”.

ET13 – “Dando o melhor da minha pessoa para o bem estar do doente”.

ET14 – “Estudando e aprimorando os meus conhecimentos”.

ET15 – “Procurar aprender sempre mais para conseguir alcançar as metas que tenho traçado para mim”.

ET16 – “Faculdade, concursos, estudar”.

ET17 – “Sempre procurar pesquisar aquilo que não sei, e correr atrás daquilo que sonho para minha vida”.

ET18 – “Estudado muito”.

De acordo com as respostas acima muitas funcionárias já alcançaram suas perspectivas, algumas das respostas estudam para adquirirem mais experiência e outros não querem nada, ex: ET 8 não respondeu e isso pode nos levar a refletir que é um profissional sem expectativas, acomodada pois nas questões que respondeu a cima algumas ficaram em brancas ou seja sem respostas também. Dentre os dezoito colaboradores entrevistados, 2 que são ET 7 e ET 16 estão busca

de conhecimento em sua área específica e procurando capacitar para desenvolver sua função de maneira eficiente e eficaz. ET 18, ET 14, ET 12, ET 11 e ET 3 dizem que tem estudado para alcançar suas metas porém não especifica o que estão estudando.

## DISCUSSÃO

A partir das respostas das recepcionistas, enfermeiras e técnicas de enfermagem, que falta treinamento específico para as recepcionistas no hospital, onde as colaboradoras entrevistadas aprendem suas atividades na prática sem nenhum tipo de capacitação para exercer seu trabalho.

Existe certa dificuldade na parte de utilizar o sistema do hospital, tal dificuldade poderia ser amenizada através de um treinamento para as colaboradoras entrevistadas.

As entrevistadas se queixam da falta de comunicação entre as funcionárias, dificultando assim o serviço feito entre as mesmas, podendo acarretar problemas e atendimento de forma errada para o hospital.

Pode-se perceber que a possível falta de interesse dos colaboradores que são supervisores em sua adequação da empresa em selecionar melhor seus novos profissionais, treiná-los para um melhor conhecimento pessoal e profissional.

As respostas, no geral, levam a crer que há funcionários que estão “batalhando” para alcançar seus objetivos, porém há profissionais que não apresentaram uma visão de futuro, mostrando “comodismo” (ex.: recepcionistas) que pretendem ficar no mesmo cargo.

Os dados levantados nos permite a seguinte reflexão ou questionamento: é possível ter um excelente desempenho mesmo necessitando de treinamento para executar bem o trabalho?

Podemos deduzir que de cinco entrevistados, contém quatro enfermeiras padrão que estão satisfeitas com seu trabalho e não necessitam de mudança ou planejamento profissional, o que leva a entender que essa postura poderia ser denominada de “comodismo das profissionais”.

Com as respostas obtidas sobre esta pergunta através dos questionários respondidos, podemos analisar que o serviço de enfermagem é desvalorizado na questão financeira, no salário, pois é muito baixo e com carga horária excessiva, fazendo com que o profissional seja desmotivado em sua área, mostrando que tais colaboradores tem o interesse de trabalhar em outras empresas, porém o comodismo acaba atrapalhando tal motivação para a busca da melhoria de seu futuro.

Para haver mudança nas dificuldades citadas, o hospital poderia contratar mais funcionários e buscar capacitá-los sobre suas respectivas atividades de enfermeiras, melhorando a comunicação do ambiente e diminuindo problemas que possam aparecer devido à falta de colaboradores. Dentre dezoito entrevistados cinco respondeu que não obteve nenhum aprendizado enquanto as demais adquiriram vários conhecimentos como lidar com pessoas respeitando o paciente como um todo, sabendo diferenciar suas culturas.

Mediante as respostas das 18 entrevistadas, todas pretendem buscar melhorias, mas apenas a ET6, ET8 e ET14 esta buscando uma melhor qualificação, enquanto as outras têm expectativas a respeito de carga horária e mudar de cargo, porém não há um grande empenho para alcançar tais objetivos citados acima.

As principais habilidades que uma enfermeira deve obter, segundo as 8 colaboradoras entrevistadas acreditam que sejam a agilidade, porém pode-se observar que segundo a ET3 é preciso saber conversar e compreender as pessoas, realizar os procedimentos da forma mais correta possível.

Mediante as respostas percebe-se sinais de comodismo, pois se merece trabalhar ex: SAMU, Hospital de BASE ou em qualquer outra instituição o porquê de não ir atrás de seus objetivos, estudarem para o tal sonhado concurso que a maioria dos profissionais da área da saúde pretende fazer para que tenha uma carga horária e salário melhor.

ET 8 na questão 7 diz que daqui há 5 anos pretende fazer um curso superior, mas nesta questão não respondeu, será que está satisfeita onde trabalha ou não tem expectativas de melhoras?

## CONCLUSÃO

Após a pesquisa feita no hospital referido, pode-se observar a importância do treinamento e desenvolvimento dentro das organizações hospitalares. Hoje, os administradores estão em busca de profissionais qualificados para contribuir com o resultado positivo da empresa. Percebe-se que para se constituir um processo de treinamento, os chefes, ou líderes devem admitir uma responsabilidade em certificar que os colaboradores estão sendo orientados adequadamente para executar suas tarefas.

O treinamento é importante para desenvolver novas habilidades e criar novos conceitos com mais agilidade e eficiência, treinar os funcionários é importante não só para que as metas sejam obtidas, como também para que elas se sustentem no mercado, analisando o fato de que a paisagem empresarial é contemporânea e competitiva. Treinamento é uma atividade contínua, ou seja, ela nunca tem fim, sempre tem que estar atento às mudanças das técnicas, porque vivemos em um mundo moderno que exige competência, agilidade, responsabilidade e dinamismo. O cliente por sua vez está cada vez mais exigente, pois esperam do hospital atendimentos de excelência, onde se encontram em momento de fragilidade emocional e querem que seus problemas sejam sanados.

A participação dos colaboradores foi muito importante para o enriquecimento do nosso trabalho, percebeu-se que alguns colaboradores não obtiveram treinamento e houve interesse da parte dos mesmos para adquirir novos conhecimentos e novas técnicas para realizar seu trabalho com eficiência.

Com base na pesquisa feita podemos responder a seguinte pergunta problema: Como é realizado o treinamento e o desenvolvimento de profissionais das áreas de recepção e enfermagem técnica e enfermagem padrão em um hospital particular na cidade de Anápolis? Para o supervisor do setor de recepção do hospital referido acontece treinamento com funcionários recém-admitidos, o treinamento deles é realizado da seguinte forma, por exemplo, o funcionário que já está atuando naquela função vai transmitindo informações para os recém-chegados, apresentando-lhes os trâmites burocráticos necessários ao processo, conhecimento geral de convênios, como funciona a questão do SUS, do particular e outros. Pelas respostas que obtivemos de alguns colaboradores recepcionistas que alguns realizaram treinamento e outros não. Pode-se interpretar que no nosso questionário não teve a

pergunta a onde realizou o treinamento, às vezes a parte do pessoal que recebeu treinamento pode ter ocorrido capacitação fora do recinto hospitalar.

Com informações obtidas pela chefia de enfermagem, que toda enfermeira técnica e padrão, antes de sua contratação é feito uma seleção, e são escolhidas as profissionais competentes, e com o dia - a- dia, vai pegando a rotina com os colegas de setor, e as dúvidas que vão surgindo são sanadas pela supervisora de setor.

Segundo a gerente de enfermagem é feito treinamento de capacitação e segurança no trabalho com as enfermeiras supervisoras de três em três meses para desenvolver profissionais competentes.

Sugerimos a organização treinamento aos seus colaboradores de recepção, para capacitá-los da melhor maneira possível, para aprimorar o atendimento aos clientes, a comunicação interna entre funcionários, médicos e enfermeiras. Após os resultados apresentados à administração do hospital, foi criado um programa de treinamento e capacitação para o setor de recepção, que em breve será ministrado pelos autores da pesquisa.

Segundo (LAMCOBE, 2005) as empresas necessitam preparar indivíduos competentes e motivadas para produzir, porque às vezes os funcionários são admitidos com qualificação específica, e toda empresa tem suas particularidades, e o mesmo ressalta a importância de recursos humanos dentro das organizações, para capacitá-los e gerar um espírito motivador aos colaboradores, para que possa desenvolver suas tarefas com eficiência e eficaz, para gerar maiores e melhores resultados para empresa. E ressalta também que o treinamento é contínuo, pois cada vez que você mostra o trabalho a uma pessoa você a está treinando.

**ANEXO****Questão para aplicar****Recepcionistas****Treinamento “A” Capacitar um Funcionário para exercer uma determinada função.**

1- Você realizou algum tipo de treinamento (Curso, Capacitação, Formação, etc.) proporcionado pelo hospital?

Sim. Qual curso? \_\_\_\_\_

Não

2- Para melhorar seu trabalho qual formação, treinamento você gostaria de ter realizado?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3- Aponte quais as dificuldades que você encontra no exercício do seu trabalho.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4- De 0 a 10 dê uma “nota” para seu desempenho no seu trabalho de atendente.

0( ) Ruim 2,5( ) Insatisfatório 5( ) Bom 7,5( ) Satisfatório 10( ) Excelente.

5- Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso desta instituição?

Sim  Não

**Desenvolvimento Profissional / Pessoal**

6- Quais foram os principais aprendizados que você obteve no trabalho como atendente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7- Qual sua expectativa profissional como atendentes em um prazo de 5 anos?

---

---

8- Quais são suas principais habilidades profissionais?

---

---

---

9- Onde (qual outro lugar / empresa) você acredita que merece trabalhar?

---

---

10-O que tem feito para alcançar suas metas?

---

---

---

## Enfermagem: Técnica e Superior

### Treinamento“E” Capacitar um Funcionário para exercer uma determinada função.

1- Depois da sua contratação no hospital realizou algum tipo de treinamento?  
 ( ) Sim. Qual? \_\_\_\_\_  
 ( ) Não

2- Aponte quais as dificuldades que você encontra no exercício do seu trabalho?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3- Para melhorar o seu trabalho qual formação / treinamento você gostaria de ter / realizar?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4- De 0 a 10 dê uma “nota” para seu desempenho no seu trabalho de enfermeira (técnica e\ou superior).  
 0( ) Ruim 2,5( ) Insatisfatório 5( ) Bom 7,5( ) Satisfatório 10( ) Excelente.

5- Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso desta instituição?  
 ( ) Sim  
 ( ) Não

### Desenvolvimento Profissional / Pessoal

6- Quais foram os principais aprendizados que você obteve no trabalho como enfermeira (técnica e\ou superior)?  
 \_\_\_\_\_

---

---

7- Qual sua expectativa profissional como enfermeira (técnica e\ou superior) em um prazo de 5 anos?

---

---

8- Na sua opinião quais as principais habilidades profissionais que uma enfermeira (técnica e\ou superior) deve ter?

---

---

---

9- Onde (qual outro lugar / empresa) você acredita que merece trabalhar?

---

---

10-O que tem feito para alcançar suas metas?

---

---

---

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Alberto. **Gestão de Pessoas, Totalmente revista atualizada.** Campus, Editora Elsevier, Segunda Edição, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações.** Rio de Janeiro, Ed Elsevier, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **O mini dicionário da Língua Portuguesa.** Editora Nova Fronteira, 4<sup>o</sup> Edição, 2001.

FOLTRAN, Uhler Cassia e Companhia. **Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas: O Sucesso das Organizações** – São Paulo, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas, Enfoque nos Papeis Profissionais.** São Paulo, Editora Atlas S.A, 2012.

SEIXAS, Maria Auxiliadora Souza; MELO Hermes Teixeira. Desafios do administrador hospitalar. **Revista Gestão e Planejamento.** (2004), ano 5, nº 9, p. 16-20..

JERICO, Marli de Carvalho; Catilho Valéria. **Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas de Enfermagem: Um Modelo de Planilha de Custos**(2004), Rev Esc Enferm USP 2004; 38(3): 326-31

JERICO, Marli de Carvalho. **A Análise dos Custos dos Programas de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal de uma Organização Hospitalar.** São Paulo, 2001.

JUNIOR, Marcus Vinicius Marinho; CASTRO, Karlysson. **Treinamento e Desenvolvimento: Dois processos valiosos para a organização** – Revista de Psicologia, 2012.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos, Princípios e Tendências**. São Paulo, Editora Saraiva, 2005.

MELO, Marisa Leal Correia Melo; NASCIMENTO, Maria Angela Alves do Nascimento. **Treinamento Introdutório para enfermeiras dirigentes: possibilidades para gestão do SUS** – RevBrasEnferm, Distrito Federal, 2003.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo, Editora Atlas S.A, 2010.

PEREIRA, Sidney Santana. **Desenvolvimento de Competências dos Profissionais de Recepção Hospitalar**. Pernambuco, 2007.

SANDRONI, GiuseppinaAntonia. **Classe Hospitalar: Um Estudo Teórico**. São Carlos, 2007.

STRIQUE, Ricardo. **SGH: Sistema Gerenciador Hospitalar**. CornélioProcópio, 2007.