O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS NO PRONTO ATENDIMENTO E ATENDIMENTO AMBULATORIAL NO MUNICÍPIO DE MINEIROS – GO: NA BUSCA DA SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

Lúcia Aparecida Figueira Fernandes Costa
luciafigueira@fimes.edu.br
Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Taubaté (UNITAU)
Rua Daniel Danelli, s/n - 12060-440, Taubaté-SP – Brazil

Gyovanna Borges Martins
gyovanna@fimes.edu.br
Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Taubaté (UNITAU)
Rua Daniel Danelli, s/n - 12060-440, Taubaté-SP – Brazil

Edson Aparecida de Araujo Querido Oliveira
edsonaaqo@gmail.com
Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Taubaté (UNITAU)
Rua Daniel Danelli, s/n - 12060-440, Taubaté-SP - Brazil

Quesia Postigo Kamimura
qkamimura@uol.com.br
Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Taubaté (UNITAU)
Rua Daniel Danelli, s/n - 12060-440, Taubaté-SP - Brazil

RESUMO - Este trabalho tem como objetivo mostrar o desenvolvimento de competências no Pronto Atendimento e Atendimento Ambulatorial no município de Mineiros – GO buscando mostrar a sustentabilidade organizacional após o processo de industrialização identificando os custos internos e externos da unidade municipal de saúde pública, através de convênios com a rede de saúde privada do município para atender a demanda por atendimento e verificando o equilíbrio da capacidade de utilização dos recursos financeiros. Este estudo é importante para se conhecer o controle de custos utilizado pelo setor da saúde pública, uma vez que a receita advém de outras fontes que não sejam as geradas a partir de procedimentos médicos hospitalares, internações e exames laboratoriais ou de imagens. O presente artigo foi elaborado através de pesquisa exploratória com revisão documental, e os dados aqui gerados poderão contribuir para o planejamento financeiro e alocações de recursos públicos destinados aos hospitais municipais.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão. Custeio. Saúde pública. Atendimento Ambulatorial. Competências

1. INTRODUÇÃO

A intensa transformação vivida no sudoeste goiano quer em seu macro ou microambiente (especificamente em Mineiros – GO) tornam necessárias mudanças de comportamento e de atitudes dos indivíduos, nos grupos e nas organizações. É necessário que após o início do processo de industrialização do município que iniciou em 1997 criasse competências capazes de enfrentar problemas e desafios impostos por esta nova realidade.

Para Enise Barth Teixeira, Maira Fátima Pizolotto e Tiago Schirmer, todos pesquisadores da UNIJUÍ (Universidade de Juí – RS) "O mundo dos negócios chama de competências o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes".

As organizações hospitalares do sudoeste goiano encontram-se num ambiente duplamente competitivo, se a considerarmos como fornecedora de mão de obra médico-hospitalar e uma crescente procura por atendimentos hospitalares.

Estas unidades de saúde encontram-se enfermas diante da competitividade, pois são insuficientes para atender a demanda. Não houve um planejamento da cidade para receber e suportar o desenvolvimento industrial que atraiu mão de obra de vários estados brasileiro.

O presente artigo tem o propósito de situar a atual conjuntura do Pronto Atendimento e Atendimento Ambulatorial do município de Mineiros – GO e refletir até que ponto o desenvolvimento da região interferiu nas competências capazes de promover o desenvolvimento sustentável desta organização.

2. CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES HOSPITALARES

Uma instituição médico hospitalar deve ter como missão a prática em assistência aos enfermos ou às ações preventivas às enfermidades, porém com o caráter de atendimento humanístico, seu papel social tem evoluído muito, trazendo a missão para além da prestação de serviços curativos e preventivos cada vez mais qualificados.

Algumas unidades de saúde têm realizado investimentos na área de arquitetura hospitalar, descaracterizando os hospitais de ambientes depressivos e transformando-os em verdadeiros hotéis de luxo, onde em nada é remetida a lembrança dos hospitais sombrios e lugares de grandes sofrimentos humanos.

Para MACHLINE no artigo Desenvolvimento de Competências Nos Hospitais Gaúchos: Na Busca da Sustentabilidade Organizacional, apresentado no XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção e escrito por Enise Barth Teixeira, Maria de Fátima Pizolotto e Tiago Schirmer, todos pesquisadores da UNIJUÍ, afirma que: as organizações hospitalares apresentam características distintas bem como semelhantes a outros tipos de organizações.

A diferenciação é que o ramo de atividade é a prestação de serviço médico hospitalar precisando assim de mão de obra médica e de técnicos afins altamente capacitadas, portanto a um custo alto, não pode haver tolerância a erros, porém se assemelham a outras entidades quanto à área administrativa, problemas financeiros, concorrência, entre outros.

3. GESTÃO E COMPETÊNCIAS

Obtém-se sucesso empresarial em qualquer ramo de atividade a partir de gestão estratégica voltada para o desenvolvimento de competências. É essencial que os gestores destaquem o comprometimento das pessoas envolvidas no processo através de políticas e práticas administrativas de valorização ao ser humano, isto se consegue não apenas com altos salários, mas principalmente respeitando os colaboradores.

Em toda organização que se preze, o respeito às habilidades, o conhecimento e as atitudes de cada indivíduo são levadas em consideração no ato de sua admissão ou de sua troca de função.

Para Drucker (1996) *in* (TEIXEIRA, PIZOTTO e SCHIRMER, 2007, p.3) As organizações estão cada vez mais investindo no setor de educação a fim de assegurar sua própria sobrevivência no futuro. Esta iniciativa educacional mostra a criação de vantagens competitivas sustentáveis com o comprometimento organizacional e o desenvolvimento dos trabalhadores.

ISBN 978-85-62326-96-7

4. CARACTERIZAÇÃO DA SAÚDE PÚBLICA NO MUNICÍPIO DE MINEIROS - GO

4.1 Organização Hospitalar Atendimento Ambulatorial e Pronto Atendimento

A Unidade construída em 1999, com o objetivo inicial de ser apenas um ambulatório 24 horas, porém, toda a comunidade mineirense o identifica deste esta época como Hospital Municipal, embora juridicamente nunca fosse.

Na época de implementação desta unidade foi construído um laboratório de análise clínica, porém para exames específicos não possuía aparelhagem especializada, tinha como prioridade para atendimento apenas os munícipes com residência fixa na zona urbana.

Na gestão municipal 2000-2004, a instituição ganhou a primeira ampliação, sendo implantada uma agencia transfusional com armazenagem de banco de sangue e ganhou uma farmácia hospitalar.

A gestão 2005-2012 ampliou a unidade duas vezes em datas distintas, sendo implantados os departamentos de: cardiologia, ortopedia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia, fisioterapia ultrassonografia, radiografia, mamografia, endoscopia, centro cirúrgico com capacidade para realizar grandes cirurgias, embora seja utilizado apenas para as pequenas, ampliou o laboratório de análises clínicas, 23 leitos, sala de PPP (pré, Peri e pós-parto para atender os partos normais).

4.2 Unidades Básicas de Saúde

São três unidades básicas de saúde: Dona Sanica, Dona Florinda e Maria Umbelina, todas com serviços de atendimento ao paciente, centro de vacinação, e realizam-se pequenos procedimentos, tais como curativos, aplicações de medicamentos endovenosos, remoção de corpos estranhos, etc.

4.3 Posto de Saúde e Centro de Atendimento

São duas unidades distintas, porém com objetivos semelhantes, por terem uma área de edificação maior do que as unidades básicas de saúde conseguem atender com conforto um número maior de pacientes.

4.4 Centro de Atenção Psiquicosocial

São serviços para cidades de médio porte e atendem durante o dia clientela adulta, como na cidade há um alto índice de suicídios foi criado o Centro mesmo estando desobrigado pelo Ministério da Saúde. O CAPS conta enfermeiras, psicólogas, psiquiatra, assistente social e demais colaboradores administrativos e de serviços gerais.

4.5 Centro Especializado em Odontologia

São duas unidades: uma móvel com o objetivo de atender a zona rural e a outra construída na zona urbana composta por aparelhos e mão de obra qualificada para realizar todos os procedimentos odontológicos, com capacidade suficiente para realizar atendimentos e

ISBN 978-85-62326-96-7

procedimentos satisfatórios à comunidade não sendo necessário buscar atendimento complementar na rede particular, diferentemente dos atendimentos médico-hospitalares.

5 - MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS MÉDICOS

Indicações indiscriminadas de altas tecnologias, através de aparelhos cada vez mais sofisticados e mão de obra cada vez mais capacitada, levam à expansão de trabalhos e pesquisas de avaliação de controle de qualidade e dos custos da atenção médica anteriormente utilizada apenas nas indústrias, hoje tão usual em todos os ramos de atividade inclusive nas entidades de assistência médico-hospitalar.

A tendência de controle de custos é universal, e obviamente abrange o setor de saúde. O cuidado com os serviços médico-hospitalares é de difícil padronização nos atendimentos, pois cada indivíduo é único, mesmo tendo as mesmas patologias.

Para Sonis e Paganini in (DOS REIS, et all, 1990, p. 2) as possibilidades de estudo são a estrutura, o processo e o resultado. A estrutura se desenvolve institucionalmente através de ampliações físicas, como por exemplo, a todas as unidades de saúde pública municipal de Mineiros – GO passaram por reformas e ampliações não apenas físicas, mas com investimentos em tecnologias em aparelhos e humanas.

Para DONABEDIAN in (DOS REIS, et all, 1990, p. 3), em seu artigo publicado em 1978 considera-se que a avaliação dos serviços comporta-se de duas maneiras: sendo que a primeira é o desempenho técnico é a aplicação de tecnologia médica e de conhecimento técnico e a segunda, são o relacionamento pessoal com o paciente satisfazendo os conceitos éticos, normas sociais e atendendo as expectativas e necessidades dos pacientes, buscando atendimentos humanizados.

Continua este mesmo autor dizendo que "o objetivo da avaliação da qualidade é determinar o grau de sucesso das profissões relacionadas com a saúde". Este conceito precisa ser ampliado e ir além do sucesso das profissões, pois necessita de uma vigilância contínua com o objetivo de avaliar a satisfação, conforto e o sucesso na recuperação do paciente e no conforto de seus parentes ou acompanhantes.

Contraditoriamente ao desejado no atendimento público municipal, no município de Mineiros - GO tem-se a ineficiências em aparelhos, estrutura física e mão-de-obra médica insuficiente para atender à demanda.

O Atendimento Hospitalar e Pronto Atendimento Municipal possuem 62 profissionais, assim distribuídos técnicos e auxiliares em enfermagem, técnico em radiologia e imagenologia, técnico e auxiliar em patologia clínica, diretor de serviços de saúde, médicos (cardiologista, cirurgião geral, ortopedista, clínico geral e médico em endoscopia), psicólogo, fisioterapeuta, biólogo, biomédico, enfermeiro, nutricionista e assistente social, além dos serviços gerais e limpeza.

Sua unidade oferece as seguintes instalações: sala de recepção e espera, farmácia hospitalar, consultórios diversos, departamento de cardiologia, endoscopia, radiologia e centro de imagens, laboratório de análise clínica, sala de PPP, dois centros cirúrgicos, sala de emergência, 23 leitos, dois postos de enfermagem, área administrativa e outros.

A Secretaria de Saúde Municipal, Vigilância Sanitária Regional e Conselho Regional de Medicina Secção Mineiros não possuem um serviço de auditoria para auditar a satisfação do paciente e seus familiares. Embora este serviço de auditoria devesse ser função interna da Unidade de Saúde municipal.

ISBN 978-85-62326-96-7

6 - ANÁLISE DE CUSTOS COM A SAÚDE MUNICIPAL

Através de revisão documental, no Atendimento Ambulatorial e Pronto Atendimento Municipal os custos com a saúde do município de Mineiros está distribuído conforme o demonstrado no Quadro 1

GASTOS POR ÍTENS	VALORES EM REAIS
Honorários Médicos	1.262.000,00
Honorários de Outros Profissionais	807.000,00
Encargos Sociais	403.800,00
Encargos Trabalhistas	96.300,00
Medicamentos	90.600,00
Raio X, Mamografia e Imagens	27.300,00
Laboratório de Análise Clínica	28.795,00
Outros Custos	152.300,00
Pagamento ao SUS – Hospital Samaritano	408.100,00
Aquisição de serviços nos Hospitais Particulares	100.000,00

Quadro 1 – Custos com Saúde no Município de Mineiros

Estes custos estão avaliados e medidos em unidades monetárias, utilizando-se valores arredondados, eles referem-se ao primeiro semestre de 2012. As novas tecnologias médicas tem provocado uma diminuição das taxas de mortalidade, porém por se tratarem de aparelhos e procedimentos de custos elevados a rede de saúde pública do município de Mineiros - GO não oferece aos seus usuários, buscando-os em parceria com a rede privada inclusive em outros municípios.

Porém, no município de Mineiros - GO ainda não são oferecidos exames ou procedimentos tais como: serviços de Unidade de Terapia Intensiva, cirurgias cardíacas, neurológicas, hemodiálise, quimioterapia, radioterapia, ressonância magnética, entre outros.

A partir dos anos 70 os países ocidentais começaram a sentir o impacto da industrialização global e procuraram controlar com mais rigor o volume de seus gastos, exemplo este seguido pelas empresas comerciais e de prestação de serviços. No município de Mineiros - GO, as unidades de saúde municipal estão descritas no Quadro 2.

UNIDADES	NÚMERO DE COLABORADORES
Atendimento Ambulatorial e Pronto Atendimento	62 funcionários
Unidade Básica de Saúde Maria Umbelina	26 funcionários
Posto de Saúde Raul Brandão de Castro	29 funcionários
Unidade Básica de Saúde dona Sanica	28 funcionários
Unidade Básica de Saúde dona Florinda	19 funcionários
Centro de Saúde Dr. João Batista Paniago Vilela	42 funcionários
CEO Lais Borges Rocha	18 funcionários
Unidade Móvel Odontológica Sady de Moraes	4 funcionários
Serviço de Atendimento Móvel em Urgência - SAMU	25 funcionários

Quadro 2 – Unidades de Saúde no Município de Mineiros

ISBN 978-85-62326-96-7

Com um quadro composto por 253 colaboradores técnicos, excetuando o pessoal da limpeza, cozinha e serviços gerais, o Município tem convênio com o Sistema Único de Saúde e uma parceria com os quatro hospitais particulares do município.

Os gestores hospitalares, independentemente se são do ramo público ou privado precisam ter metas e resultados, alinhados com missão e visão institucional. A sociedade cada vez mais cobra qualidade na prestação de serviços e exige a transparência nos demonstrativos de gastos, principalmente os públicos.

Através de visita *in loco* no Pronto Atendimento e Atendimento Ambulatorial pode-se perceber que inclusive por ser final de mandato governamental e por necessidades de fechar as prestações de contas há uma preocupação em continuar prestando um serviço de atendimento com qualidade porém a um custo reduzido.

7. O AUXÍLIO DA CONTABILIDADE DE CUSTOS PARA AS ENTIDADES DE SAÚDE

As instituições de saúde apresentam uma grande complexidade para classificar seus custos e receitas. O desenvolvimento tecnológico na área hospitalar fez com que os gestores procurassem ter um melhor controle dos custos, pois os investimentos em aparelhos e mão de obra qualificada apresentam um elevado preço.

Através das informações geradas pelos demonstrativos de custos, se diretos ou indiretos, se fixos ou variáveis subsidiam planejamentos estratégicos para melhor utilização de recursos, para crescimentos organizacionais ou maximização dos lucros.

Os Autores como, por exemplo, Falk em sua publicação de 2001, através do artigo apresentado no XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, em Porto Alegre - RS em 2005 defende a ideia de que os custos são elementos para tomadas de decisões gerenciais.

A realização desta investigação bibliográfica objetivou descrever a educação da Gestão e Competências das aptidões administrativas inseridas nas organizações médico-hospitalares. No município de Mineiros - GO a preocupação com o desenvolvimento de competências dos profissionais está presente na saúde pública municipal, porém ainda muito deficitária e incompetente para atender todos que ali buscam seus atendimentos. Teve-se o cuidado em demonstrar o número de servidores na área da saúde médico hospitalar no município bem como seus custos.

REFERÊNCIAS

TEIXEIRA, Enise Barth; PIZOLOTTO Maira Fátima; SCHIRMER Tiago. Desenvolvimento de competências nos hospitais gauchos: na busca da sustentabilidade organizacional. Foz do Iguaçu, PR: Brazil, ENEGEP, 2007.

DOS REIS, Eduardo J.F.B; et all. Avaliação da qualidade de serviços de saúde: notas bibliográficas. Cadernos de Saúde, vol 6, nº 1. Rio de Janeiro: jan/mar. 1990.

BARROS, Lauro Antônio Cabral de; FREITAS, Ana Augusta Ferreira de. Análise de sistemas de gestão de custos em hospitais públicos, Porto Alegre – RS, ENEGEP, 2005.

ISBN 978-85-62326-96-7