UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊCNICAS BIOLOGICAS E DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

DIMAS SOARES SOUSA

RELATO DE EXPERIÊCIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE ESTAGIO SUPERVISIONADO NO HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES

CAMPINA GRANDE
2019

DIMAS SOARES SOUSA

RELATO DE EXPERIÊCIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE ESTAGIO SUPERVISIONADO NO HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUIZ GONZAGA FERNANDES

Trabalho de Conclusão de Curso em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel e Licenciado em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia Organizacional e do Trabalho

Orientador: Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva

CAMPINA GRANDE
2019

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S725r Sousa, Dimas Soares.
Relato de experiência das atividades desenvolvidas durante estagio supervisionado no Hospital de Emergência e trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes [manuscrito] / Dimas Soares Sousa. - 2019.
59 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde , 2019.

"Orientação : Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva , Coordenação do Curso de Psicologia - CCBS."

1. Psicologia organizacional. 2. Psicologia do trabalho. 3. Saúde mental. 4. Atuação do psicólogo. I. Título

21. ed. CDD 158.7

Elaborada por Giulianne M. Pereira - CRB - 15/714 BC/UEPB

DIMAS SOARES SOUSA

RELATO DE EXPERIÊCIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE ESTAGIO SUPERVISIONADO NO HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DOM LUÍS GONZAGA FERNANDES

Trabalho de Conclusão de Curso em psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel e licenciado em psicologia.

Área de concentração: psicologia organizacional e do trabalho.

Aprovada em: 27/06/2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Prof. Dr. Nelson Aleixo da Silva Junior
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Prof. Dr. José Pereira da Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

À todas as pessoas que contribuíram de alguma maneira para minha formação acadêmica em psicologia.

À professor Dr. Edil Ferreira da Silva por ser meu orientador no meu trabalho de conclusão de curso, pela paciência que teve comigo diante de todas as adversidades desse período, por suas contribuições pontuais no meu processo de estágio supervisionado, e por sempre acreditar que eu seria capaz de superar minhas limitações e que conseguiria chegar a esse momento.

À minha esposa Janaina que mim acompanhou desde de o inicio da graduação, sempre me incentivando e me dando força para continuar minha caminhada.

A meus pais que não tiveram oportunidade de fazer um curso superior, mas com todo esforço conseguiram me proporcionar essa chance, e que agora terão orgulho em dizer que tem um psicólogo na família.

Aos professores do departamento de psicologia, em especial, aos da área de organizacional, pela qual me identifiquei desde o início.

Aos funcionários da UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

E sobre tudo a Deus, por mim abençoar com saúde e coragem para acreditar e não desistir do meu sonho.

“Trabalhar não é somente produzir, mas também transformar-se a si mesmo. Depois do trabalho, eu sou mais inteligente do que antes”.

(Christophe Dejours)

RESUMO

A psicologia organizacional e do trabalho vem ganhando cada vez mais espaço no cenário atual, isso se deve em grande parte, a dinâmica de como as relações de trabalho acontecem. Cada organização tem suas particularidades e clima organizacional diferente, isso de certa forma, acaba definindo como será a atuação do psicólogo. O hospital é um ambiente de bastante complexidade, sobretudo pela quantidade de profissões e especializações presentes nesse local, soma-se a isso, o contato direto com o sofrimento humano, o que pode levar ao surgimento de inúmeros problemas psicológicos. O relato da experiência de atuação como estagiário no hospital de emergência e trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, tem como objetivo principal, evidenciar a importância da presença de um Psicólogo do Trabalho e Organizacional em ambientes hospitalares. A experiência do estágio propiciou compreender que a atuação do psicólogo do trabalho vai além das questões relativas à gestão de recursos humanos, trabalhando com Educação Permanente em Saúde, associada à saúde e segurança no trabalho dos colaboradores do hospital, até a qualidade de vida no trabalho. O estágio supervisionado se constitui de um momento privilegiado da vida do estudante e do futuro psicólogo, principalmente quando esta intervenção envolve uma organização como o hospital que possibilita ao estagiário vivenciar situações de trabalho que permite relacionar a teoria e a prática. A experiência mostrou o quanto o psicólogo do trabalho pode contribuir para a dinâmica da organização e os desafios que enfrenta cotidianamente na busca de tornar a instituição um lugar bom de se viver e trabalhar.

Palavras-Chave: psicologia. Organização. Trabalho.

ABSTRACT

Organizational and work psychology has been gaining more and more space in the present scenario, this is due in great part to the dynamics of how labor relations happen. Each organization has its particularities and different organizational climate, this, in a way, ends up defining how the psychologist's performance will be. The hospital is an environment of considerable complexity, especially in terms of the number of professions and specializations present in this place, which adds up to this, the direct contact with human suffering, which can lead to the appearance of numerous psychological problems. The report of the experience of acting as a trainee in the emergency and trauma hospital Dom Luiz Gonzaga Fernandes has as main objective, to highlight the importance of the presence of a Work and Organizational Psychologist in hospital environments. The internship experience allowed us to understand that the performance of the work psychologist goes beyond the issues related to human resources management, working with Permanent Education in Health, associated with health and safety at work of hospital employees, and quality of life at work. The supervised stage constitutes a privileged moment in the life of the student and the future psychologist, especially when this intervention involves an organization such as the hospital that allows the trainee to experience work situations that allow relating theory and practice. Experience has shown how the work psychologist can contribute to the dynamics of the organization and the challenges it faces daily in the quest to make the institution a good place to live and work.

Keywords: psychology. Organization. Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Inauguração do espaço acolhedor..... 38
Figura 2 – Equipe de RH e psicologia 38
Figura 3 – Atividade pratica.....40
Figura 4 – Capacitação com maqueiros.....40
Figura 5 – Mobilização do outubro rosa.....43
Figura 6 – Brinde do evento.....43
Figura 7 – Mobilização do novembro azul.....43
Figura 8 – Brindes do evento.....43
Figura 9 – Dia de luta contra a AIDS..... 44
Figura10– Preservativos masculinos e femininos.....44

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	9
2	**REFERENCIAL TEORICO**.....	13
2.1	**Psicologia organizacional e do trabalho**	13
2.2	**Saúde mental e trabalho**	17
2.3	**Educação permanente em saúde**.....	20
2.4	**Capacitações em saúde e segurança no trabalho em ambientes hospitalares**	23
2.5	**Treinamentos e capacitações como ferramenta de atuação do psicólogo**.....	26
3	**CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**	32
4	**A PRÁTICA DO PSICOLOGO DO TRABALHO E ORGANIZACIONAL: O ESTÁGIO EM UMA ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR**	35
4.1	**Introdução**.....	35
4.2	**Ambientações no hospital**.....	36
4.3	**Avaliação dos treinamentos realizados no hospital de traumas**.....	39
4.4	**Campanhas públicas, cursos, treinamentos realizados pelo HT**	42
4.5	**Supervisão do estágio**.....	45
4.6	**Discussão**.....	48
4.7	**Considerações finais**.....	49
	REFERENCIAS	51
	APÊNDICE A- Questionário de acompanhamento da LNT ……..	58
	APÊNDICE B- levantamento de dados da LNT.....59	

1 INTRODUÇÃO

O trabalho no contexto hospitalar é, sobretudo, desafiador e complexo. Todos os atores de uma unidade de saúde em suas variadas funções, estão em algum momento expostos a algum tipo fatores de risco, seja no contato direto com os pacientes, ou no deslocamento dentro do hospital. Por fatores de risco a norma regulamentadora NR-5 em sua portaria n.º 25, de 29 de dezembro de 1994, divide em cinco categorias a que os trabalhadores estão expostos: riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes. Para algumas funções é necessário inclusive o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) para exercerem suas atividades. Com o aumento da demanda de pessoas hospitalizadas e da gravidade com que elas chegam ao hospital, existe uma preocupação real com a segurança no trabalho dos profissionais de saúde, principalmente em relação aos fatores de riscos biológicos, já que para ser contaminado o profissional não precisa sequer ter contato com o paciente. Em matéria da folha São Paulo de 2017, entre 2010 e 2015, o Ministério da Saúde registrou 276,6 mil acidentes com causas biológicas. Profissionais de saúde como médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, representaram 65% dos casos de 2014, segundo o ministério da previdência social. Dessa forma, existe uma preocupação com a capacitação desses profissionais para que possam lidar com essas demandas e realizar suas atribuições com saúde e segurança.

O interesse por esse estudo surgiu através da observação e realização de ações direcionadas à Educação Permanente em Saúde (EPS) durante o período em que participei do Estágio Supervisionado em Psicologia Organizacional, realizado no Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande-PB. Maior hospital do estado, atendendo a nossa cidade e as regiões circunvizinhas.

A contribuição da psicologia do trabalho e organizacional nas instituições de saúde é fundamental para um equilíbrio emocional dos trabalhadores, pois estes, tem que lidar constantemente com o sofrimento do outro, o que pode acarretar numa carga de stress elevada, interferindo na sua rotina e levando ao adoecimento. Mas, a atuação de um psicólogo do trabalho e organizacional no ambiente hospitalar é bastante ampla, estando em contato direto tanto com a gestão, quanto com os colaboradores, perpassando por vários setores como RH, direção geral, coordenação de estágios, assessoria de imprensa, CIPA, entre outros. Desenvolve

campanhas educativas e de conscientização entre a comunidade e seus colaboradores, procurando proporcionar um ambiente de bem-estar entre os usuários dessa unidade hospitalar, pautando suas ações com enfoque na EPS.

Entende-se como Educação Permanente em Saúde o processo formativo contínuo dos profissionais que atuam na área da saúde de forma coletiva ou individual, de acordo com as especificidades da sua atuação profissional, objetivando a resolução de situações e problemáticas existentes no cotidiano de trabalho na Unidade Hospitalar. De acordo com o Ministério da Saúde,

> [...] A Educação Permanente possibilita, ao mesmo tempo, o desenvolvimento pessoal daqueles que trabalham na Saúde e o desenvolvimento das instituições. Além disso, ela reforça a relação das ações de formação com a gestão do sistema e dos serviços, com o trabalho da atenção à saúde e com o controle social. O primeiro passo para provocar mudanças nos processos de formação é entender que as propostas não podem mais ser construídas isoladamente e nem de cima para baixo, ou seja, ser decididas pelos níveis centrais sem levar em conta as realidades locais. Eles devem fazer parte de uma grande estratégia, estar articulados entre si e ser criados a partir da problematização das realidades locais, envolvendo os diversos segmentos. Eles devem levar os diferentes atores que atuam no setor da Saúde a questionar sua maneira de agir, o trabalho em equipe, a qualidade da atenção individual e coletiva e a organização do sistema como uma rede única[...] (BRASIL,2005, p. 7-8).

Assim, durante o período de estágio, foram planejadas e desenvolvidas capacitações e treinamentos sobre temas pertinentes ao cotidiano profissional de vários setores da Unidade Hospitalar. Nesta ótica, surgiu a necessidade de analisar como estas capacitações estão preparando os trabalhadores em saúde para lidar com as situações de risco no ambiente de trabalho. Paralelo a isso, procuramos compreender quais as mudanças de atitudes ocorreram após a realização dos treinamentos e capacitações sobre a perspectiva da EPS para a melhoria do serviço em saúde prestado à sociedade. Logo, concordamos com Quintana, Roschke e Ribeiro (1994) em afirmar que o trabalho que é realizado nas instituições de saúde é caracterizado por sua grande complexidade, heterogeneidade e fragmentação. Segundo eles, o hospital é uma das instituições de maior complexidade em razão da diversidade de profissionais, profissões, relações sociais, tecnologia, espaço e formas de organização que o compõe. Por isso, entendemos a necessidade de planejar e desenvolver espaços de aplicação da EPS para melhorar a articulação e integração destas variáveis que compõe este processo, desenvolvendo as ações

necessárias para a resolução das situações recorrentes no cotidiano da Unidade Hospitalar.

Sabendo que com o avanço tecnológico dos equipamentos hospitalares, as práticas em saúde precisam estar sempre se atualizando, então, é correto observar que a EPS tem papel fundamental para a preparação, capacitação dos profissionais a estas novas práticas, principalmente no que diz respeito as condições de trabalho a que esses profissionais são expostos.

Todo o ambiente de saúde oferece fatores de riscos a seus usuários e profissionais, não só através de procedimentos feitos de maneira equivocadas, mas, também, a própria estrutura do ambiente. Tudo está interligado, por exemplo, a iluminação, a pintura, as instalações elétricas e hidráulicas, as condições do piso, limpeza do ambiente. Vários fatores precisam ser observados para garantir o bem-estar na unidade de saúde. Segundo o relatório da ANVISA sobre segurança hospitalar, é fundamental que o programa de qualidade voltado para a segurança tenha o total comprometimento dos funcionários (ANVISA, 2003). Profissionais motivados e bem treinados participarão das atividades de melhoria contínua da empresa, contribuindo valiosamente para alcançar as metas definidas.

O engajamento deve acontecer em todos os níveis de gerenciamento, e de maneira sistemática, reforçar as regras e regulamentos de segurança, alertar e identificar as práticas e condições inseguras, tomando, imediatamente, atitudes apropriadas para corrigir irregularidades. A maior responsabilidade é do corpo de gerentes e supervisores, zelando para que ambos, ambiente e funcionários, apresentem-se em condições adequadas de segurança, tanto com equipamentos quanto com posturas adequadas. Devem, ainda, considerar a prevenção de acidentes como uma parte normal de suas atividades rotineiras. Contudo, os colaboradores também têm sua parcela de responsabilidade pelas questões relacionadas à segurança em seu ambiente de trabalho, a principal delas é o uso do EPI, que deve estar em perfeitas condições de uso, caso contrário, deve ser substituído imediatamente. Cada trabalhador deve seguir as práticas de segurança no trabalho, através do cumprimento de regras e regulamentos, para cada setor especifico, anunciados pelo programa de segurança da unidade hospitalar. É preciso estar constantemente alerta para os fatores de riscos de acidentes em qualquer local do hospital, comunicando à sua supervisão qualquer eventualidade, prática ou condição insegura.

Embasados nessas premissas, iremos relatar a experiência vivida durante o estágio supervisionado entre os meses de agosto de 2017 e junho de 2018, apontando a importância da realização do estágio pelo aluno em final de curso, e analisando cada etapa do processo do meu desenvolvimento nesse período. Utilizaremos como fonte de dados os relatórios diários das atividades desenvolvidas. A partir deles, iremos analisar, refletir e compreender as contribuições que a Educação Permanente em Saúde pode oferecer para direcionar caminhos e atitudes necessárias para lidar com situações de risco que os profissionais estão expostos no seu ambiente de trabalho.

Refletiremos sobre o papel da Psicologia do Trabalho e Organizacional nas atividades de uma organização como o Hospital de Traumas.

Este relato de experiência é composto desta Introdução, uma parte de fundamentação teórica trazendo o conceito da psicologia do trabalho e organizacional, a EPS e sua importância para os profissionais de saúde, as capacitações sobre segurança no trabalho em ambientes hospitalares e de saúde, e também, como os treinamentos e as capacitações são utilizados como ferramenta de atuação pelo psicólogo do trabalho e organizacional, a caracterização da instituição onde foi realizado o estágio, um relato das atividades desenvolvidas durante esse período, uma discussão acerca da experiência vivenciada, as considerações finais, além, das referências bibliográficas utilizadas.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 Psicologia organizacional e do trabalho

A psicologia do trabalho e organizacional é uma ênfase da psicologia que estuda e intervêm nas questões psíquicas e emocionais que estão presentes em qualquer ambiente organizacional, ou seja, dedica-se a compreensão dos fenômenos do comportamento humano que ocorrem dentro do ambiente de trabalho**.**

“A psicologia organizacional refere-se ao desenvolvimento e aplicação de princípios científicos no ambiente de trabalho” (SPECTOR, 2002, p. 5).

Reconhecer que o trabalho é sem dúvida uma ação que vai além da obtenção de um recurso financeiro, e que perpassa por vários fatores emocionais ligados ao sujeito, nos ajuda a entender como a psicologia do trabalho e organizacional evoluiu e como ela é indispensável no campo das instituições.

Clot (2006, p. 55) afirma que “o ramo da psicologia do trabalho visa analisar e modificar os comportamentos e as situações do Homem no trabalho, no que diz respeito às condições de trabalho exteriores a esse indivíduo e por meio dessas mesmas condições”.

O psicólogo atua como o profissional capaz de resolver os problemas relacionados com a gestão de recursos humanos ou gestão de pessoas dentro do espaço da organização. Aplicando técnicas apropriadas, e fazendo uso da observação, o psicólogo busca compreender como os funcionários atuam e interagem em seus ambientes coletivos, analisando como determinadas atitudes desses funcionários em seu ambiente laboral podem gerar consequências em sua rotina de trabalho. Em síntese a psicologia do trabalho e organizacional tem a função de criar e manter um ambiente de bem-estar na organização, melhorando a qualidade de vida dos profissionais que ali estão.

Segundo Leão (2012, p.293)

> “Uma das características principais da psicologia do trabalho, como área de conhecimento e intervenção, é a multi e interdisciplinaridade. Dialoga com diversos campos do conhecimento, em especial, sociologia, sociologia do trabalho, psicanálise, antropologia, ciências econômicas, história, engenharia e administração, construindo uma ecologia de saberes sobre o trabalho”.

Além de interagir com todas essas ciências, podemos observar que existe uma ligação da psicologia do trabalho e organizacional com os conceitos de diversas escolas psicológicas, onde, suas características são aplicadas dentro do ambiente de trabalho.

Silva e Tolfo (2014), abordam as principais escolas psicológicas, e como elas tem relação direta com a psicologia do trabalho e organizacional. Para esses autores os conceitos do behaviorismo são bastante difundidos, uma vez que, a utilização de práticas mais funcionalistas e de mudanças de comportamentos ocorrem no ambiente de trabalho, além disso, o comportamentalismo é atualmente utilizado para nortear práticas organizacionais. A Gestalt, uma escola que trabalha com a percepção do indivíduo, concentrando-se em interpretações de sensações e também em uma psicologia de forma, está ligada a cultura organizacional, com ênfase em estudos sobre as subculturas, e como essas, influenciam na maneira de perceber a realidade psicossocial das organizações de trabalho. A influência da psicanalise de Freud nas organizações, está nos seus estudos sobre os mecanismos de defesa, onde o sujeito tende a demonstrar resistência a demonstrações de afeto e representações dolorosas (DORSCH, HACKER; STAPF, 2001). É através dos mecanismos de defesa que conseguimos compreender certos comportamentos defensivos dos trabalhadores em suas respectivas organizações.

Muito se falou sobre organização, mas afinal o que é uma organização? “A organização é uma entidade social conscientemente coordenada, com uma fronteira relativamente identificável, que funciona numa base relativamente contínua com intuito de atingir um objetivo comum” (ROBBINS, 2005, p. 2). Também podendo ser entendida como “uma combinação de recursos que procuram deliberadamente realizar algum tipo de objetivo (ou conjunto de objetivos) ” (MAXIMIANO,1992, p.91).

O entendimento sobre organização é bastante semelhante entre os autores estando presente sempre alguns elementos comuns. Segundo Cury (2000, p. 116) “[...]a organização é um sistema planejado de esforço cooperativo no qual cada participante tem um papel definido a desempenhar e deveres e tarefas a executar”. Analisando um outro ponto de vista podemos considerar uma organização como:

> “[...] a organização é um artefato que pode ser abordado como um conjunto articulado de pessoas, métodos e recursos materiais, projetado para um dado fim e balizado por um conjunto de imperativos determinantes (crenças, valores, culturas etc.) ” (MEIRELES, 2003, p. 46).

Entendido o conceito de organização fica o questionamento, como surgiu esse ramo da psicologia? A psicologia organizacional e do trabalho se desmembra da psicologia geral através de algumas publicações sobre a psicologia e a eficiência industrial. Dois psicólogos, Hugo Munsterberg e Walter Dill Scott são considerados com os fundadores da área, eles dividiam seu tempo como psicólogos experimentais e professores universitários que utilizavam a aplicação de técnicas da psicologia para resolver problemas em organizações.

Em sua construção, a psicologia do trabalho e organizacional também teve influência de outros pensadores, como exemplo, Frederick Taylor, um engenheiro americano considerado o pai da administração cientifica, que realizou estudos sobre produtividade de funcionários, focando no controle do tempo e na movimentação, assim racionalizando o trabalho durante a execução das tarefas.

Para Gil (2006, p. 18):

> O taylorismo pretendeu ser algo a mais. Ele envolvia uma verdadeira revolução mental por parte dos empregados e empregadores, que deveriam abandonar a luta pela repartição do produto do trabalho em favor da coordenação de esforços para aumentar esse lucro.

Outro autor que teve sua contribuição foi o psicólogo americano Elton Mayo, quando em 1927, desenvolveu estudos sobre como o nível de iluminação no ambiente de trabalho poderia influenciar na produtividade. Este experimento ficou conhecido como “experimento de Hawthorne” e foi fundamental para mostrar que aspectos como a segurança e o conforto passaram a ser observados, passando então a existir uma valorização nos aspectos psicológicos e sociais dos trabalhadores que estavam executando as tarefas.

Essa valorização do fator humano é fundamental para entendermos como os indivíduos se comportam quando têm suas necessidades atendidas. Concordando com Chiavenato (2003), “as necessidades humanas ou motivos são forças internas que impulsionam e influenciam cada pessoa, determinando seus pensamentos e direcionando o seu comportamento frente às diversas situações da vida”

Sampaio (1995) aponta que a atual psicologia do trabalho e organizacional teve três fases após seu surgimento, a primeira acontece após a revolução industrial, quando ela aparece com o nome de psicologia industrial, nela os psicólogos atuavam exclusivamente analisando os fatores ocorridos dentro da organização (SPECTOR,2006). Nessa etapa que dura até meados dos anos 70,

resumia-se a seleção de pessoal e colocação profissional. Porém, com o passar dos anos, foram surgindo outras temáticas relacionadas ao trabalho e com o aumento das pesquisas relacionadas a treinamentos, liderança, avaliação de desempenho, comunicação, motivação, condições de trabalho, entre outras, essa psicologia passa a ser chamada de psicologia organizacional.

Na concepção de Santos, Traub e Tieze (2011) embora o papel do psicólogo na empresa continuasse atrelado ao problema da produtividade, a psicologia organizacional passa a ter esse nome quando as linhas de pesquisas começaram a migrar para outros temas, além dos relacionados a postos de trabalho. Passaram a discutir sobre a estrutura das organizações, com isso ampliando seu objetivo de estudo, passando a flexibilizar as relações de trabalho e também a mediar os conflitos existentes dentro do ambiente laboral.

Os avanços nessa área ocorreram de modo espantoso, na mesma velocidade que os acontecimentos ocorriam no mundo, um exemplo foram as grandes guerras na primeira metade do século XX, onde os usos de testes psicológicos foram fundamentais para atender as seleções de recursos humanos (ZANELLI & BASTOS, 2004).

A partir dos anos 70, começou-se a notar uma certa afinidade organizacional com outras ciências como a administração e a sociologia do trabalho, visto que, a psicologia do trabalho foca seus estudos na compreensão do trabalho do homem em todos os seus significados. Nessa fase o foco do estudo da psicologia organizacional passa a ser o clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho.

No começo da década de 90 começa uma nova fase a psicologia organizacional e do trabalho, onde temas como qualidade de vida, ergonomia, síndrome de burnout passam a fazer parte do trabalho do psicólogo.

Hoje em dia o psicólogo organizacional e do trabalho possui diversas atribuições entre elas destacamos:

Recrutamento e seleção de pessoal, é sem dúvida a mais lembrada delas, consiste na atração e organização do perfil mais adequado para ocupar uma determinada vaga;

Treinamento e desenvolvimento dos funcionários, criação de estratégias para capacitação dos funcionários visando maior eficiência no desempenho de suas funções;

Avaliação de desempenho, elaborando procedimentos de avaliação, e desenvolvendo procedimentos para diagnóstico, acompanhamento e resolução dos problemas de desempenho dos colaboradores no trabalho;

Analise de cargos, é feito com intuito de descrever todas as funções e tarefas que o funcionário está apto a realizar, indicando o que é e o que não é sua atribuição;

Diagnóstico organizacional, é uma avaliação situacional de todas as áreas da organização, afim de identificar problemas ou dificuldades que lá existam, ao identificar esses problemas criar e executar estratégias para resolução dos mesmos;

Orientação profissional, é uma orientação para o redirecionamento de carreira, auxiliando os colaboradores na identificação profissional para que possam escolher onde querem atuar;

Gestão de conflitos, implementando ações para gerar um ambiente de trabalho mais saudável, identificando e solucionando conflitos que possam existir entre os funcionários da empresa ou instituição. Dessa forma o psicólogo organizacional, poderá atuar tanto de forma fixa quanto através de consultorias desempenhando suas funções em várias organizações, tal como, empresas privadas ou públicas, escolas, hospitais.

2.2 Saúde mental e trabalho

Atualmente, uma temática que vem ganhando força no Brasil são os estudos sobre as clinicas do trabalho. Bendassolli (2012) aponta que as clinicas do trabalho são um conjunto organizado de temáticas e disciplinas, cujo o interesse é a investigação da relação de trabalho e a subjetividade. No ponto de vista de Lima (2011) a referência ao termo clinicas do trabalho considera o conjunto de disciplinas que tem seu foco de estudo as questões relativas a subjetividade dos trabalhadores no contexto laboral, visando a compreensão existente entre os fatores subjetivos e a atividade realizada.

“O nome Clínicas do Trabalho é uma alusão de que é possível trabalhar com a articulação entre o mundo social e o mundo psíquico”. (Soldera ,2017, p. 60).

Nesse contexto podemos destacar quatro abordagens que fundamentam essas perspectivas, são elas: A ergologia, fundada por Yves Schwartz, que teve sua criação através de estudos pluridisciplinares sobre situações de trabalho ocorridos

na década de 70 e 80, porém, somente a partir dos anos 90 que passa a ter essa nomenclatura, tendo como sua ideia principal “[...]um projeto de melhor conhecer e, sobretudo, de melhor intervir sobre as situações de trabalho para transformá-las" (SCHWARTZ, 2010d, p. 37 apud HOLZ, BIANCO, 2014).

A clínica da atividade, tem como seu principal nome o filosofo e psicólogo Yves Clot, essa abordagem aponta fatores sobre a importância da criação de uma metodologia capaz de desenvolver no trabalhador sua capacidade de agir, criando assim, um protagonismo desse trabalhador nas transformações de suas próprias atividades. Yves Clot fez a união entre ação e transformação, e como o trabalhador pode desenvolver o seu agir, tanto em seu ambiente laboral, quanto em se próprio. “Os trabalhadores sejam capazes de transformar seu ofício, aumentando assim seu poder de agir” (BATISTA; RABELO, 2013, p. 2), para formular essa perspectiva Clot teve como principais influências, pensadores como, Lev Vygotsky, Ivar Oddone, Alexei Leontiev, Alexander Luria, Mikhail Bakhtin e Georges Canguilhem.

Christophe Dejours é o fundador da terceira abordagem, a psicodinâmica do trabalho, sendo desenvolvida a partir da publicação de sua obra *a loucura no trabalho* em 1980, onde, o objeto de estudo da psicodinâmica do trabalho são os mecanismos de defesa que os trabalhadores apresentam perante às situações causadoras de sofrimento atribuídas ao trabalho. Na ótica da psicodinâmica, não existe uma separação ente trabalhador e ser humano, assim, não podendo haver interferência da sua vida pessoal com o seu trabalho, conceituando o ser humano como um todo indivisível.

Para Dejours (2008, p.91),

> (...) as estratégias de defesa têm em comum a propriedade de prejudicar a simbolização do "trabalhar" efetivo, pois a denegação do sofrimento leva a um embotamento intencional, mesmo que inconsciente, da atividade de pensar e, portanto, da capacidade de simbolização. A negação da percepção da realidade traz consigo um enfraquecimento da capacidade de pensar.

A Psicodinâmica do Trabalho busca compreender os trabalhadores, e como o controle e equilíbrio psíquico é atingido em várias situações, principalmente quando estes trabalhadores estão submetidos a condições adversas. (DEJOURS ,1992 apud CARDOSO, 2009).

A quarta abordagem é a psicossociologia, onde destacamos os nomes de Eugène Enriquez e Max Pagès como representantes dessa escola. A

psicossociologia trabalha com o estudo da vida no contexto de suas manifestações sociais, como também, observa outros aspetos psíquicos resultando da influência direta de uns indivíduos sobre os outros. Por conta da dinamicidade das organizações, a psicossociologia do trabalho estuda os diversos tipos de atores presentes nas organizações e como eles interagem, tanto de forma individual ou em grupo.

Dessa forma, o objeto de estudo da psicossociologia do trabalho é atuação do ser humano no contexto laboral. Determinando em seu objetivo principal uma melhora qualidade de vida laboral dos trabalhadores, buscando analisar como as relações interpessoais em seu ambiente laboral podem otimizar o seu rendimento e eficiência.

Fazendo uma análise sobre o campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT), percebemos que as clínicas do trabalho atuam como um contraponto do modelo cognitivo-comportamental, uma vez que possuem finalidade distintas sobre os objetivos organizacionais e dos trabalhadores (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011, p. 16 apud SOUSA, 2019).

Portanto, na ótica de Soldera (2017) as clínicas do trabalho conseguem dialogar com diferentes abordagens teóricas com objetivo de compreender o trabalho real. É possível concluir que o cenário atual em que as clínicas do trabalho aparecem é bastante complexo, contudo, conseguem oferecer aos pesquisadores, elementos e situações controversas dentro da mesma linha de pensamento, dessa forma, os estudos sobre as clínicas do trabalho prosseguem, possibilitando uma discussão mais abrangente sobre o tema.

Analisando então todas essas informações a respeito da psicologia do trabalho e organizacional, podemos considerar um hospital público como uma organização? A resposta é sim, de acordo com Tappan (1976) a gestão de um hospital é semelhante de uma organização tradicional, porém, suas metas são diferentes, já que no hospital o maior interesse é a prestação de serviços ao paciente.

Podemos concluir que ao observando todo esse contexto, fica evidente a necessidade de um psicólogo organizacional no ambiente hospitalar, para desenvolver as atividades tanto de caráter gerencial, quanto voltadas a saúde dos trabalhadores, analisando e intervindo em questões emocionais, sendo uma ponte entre a direção geral e todos os colaboradores. “Os problemas organizacionais

demandam a presença do psicólogo que saiba lançar mão dos conhecimentos acumulados pela psicologia em um contexto social complexo e interdisciplinar" (ZANELLI,2004, p.25).

2.2 Educação permanente em saúde

O termo educação permanente em saúde (EPS), surge na década de 80 através do programa de desenvolvimento de recursos humanos da organização pan-americana da saúde, e passa a ser difundida e trabalhada como um instrumento de transformação do profissional em saúde.

Em nossa constituição federal (1988, art. 200) aponta "ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei, ordenar a formação de recursos humanos na área da saúde" desta forma a educação permanente em saúde passa a ter um papel fundamental dentro das políticas públicas que seriam aplicadas no contexto da saúde brasileira.

Na definição do ministério da saúde a EPS é entendida como uma proposta de aprendizagem no trabalho, de modo que no dia a dia das organizações estejam sempre presentes, tanto o aprender quanto o ensinar, para que se estabeleça a aprendizagem significativa, dessa forma, conseguir atingir uma transformação nas práticas profissionais. A EPS tem como intuito estimular a reflexão sobre os processos de trabalho, auto avaliação, e trabalho em equipe, em um contexto de aprendizagem individual, coletiva e institucional (BRASIL, MS, 2009, p. 20).

De acordo com Ceccim e Ferla (2009) EPS, é considerada uma política de educação na saúde, mas também como prática de ensino-aprendizagem, ou seja, tudo que acontece no cotidiano das unidades de saúde vira conhecimento, e pode ser melhorado e repassado a outros profissionais. Então, se faz necessário uma preocupação com a formação continuada desses profissionais, uma vez que existem mudanças de procedimentos, da tecnologia e na legislação, e essas atualizações devem estar presentes no dia a dia de todos os profissionais da saúde.

Segundo Miccas e Batista (2013, p. 171) "Educar "no" e "para o" trabalho é o pressuposto da proposta de educação permanente em saúde (EPS) ", ou seja, todos os atores envolvidos nos processos de saúde fazem parte dessa transformação, uma vez que seus conhecimentos são fruto da sua experiência e o ambiente de trabalho sempre é espaço de aprendizagem.

> “A Política de EPS aponta o fortalecimento da gestão participativa e da Responsabilidade compartilhada, com dispositivos que ampliem os espaços para o exercício do diálogo, integração, participação, troca de experiências e de conhecimentos e a busca de respostas e soluções coletivas para problemas que impedem a atenção integral e de qualidade. Ao mesmo tempo, estimula a formação e o desenvolvimento de profissionais que atendam às necessidades dos serviços públicos, a partir de interesses e prioridades identificados pelos próprios sujeitos envolvidos na saúde” (SARRETA,2009, p.23).

Ao percebermos que a ideia da EPS é mostrar como esse conhecimento pode ser transmitido não só através de encontros, seminários e congressos, mas também pelo próprio trabalhador, em suas atividades diárias.

“A diferença da proposta de educação permanente em saúde para as capacitações convencionais é que esta tem como ponto de partida o processo de trabalho e o protagonismo do trabalhador” (MORAES e DYTZ, 2015, p.264).

Criada no ano de 2004 pela portaria n° 198 do ministério da Saúde, a política de educação permanente em saúde, passa a ser um instrumento que pretende modificar os processos de formação dos trabalhadores em saúde, utilizando sua própria vivencia para a construção de soluções e resoluções de problemas, visando o bem comum da população e assim fortalecendo o SUS.

Assim, para a implementação da política de educação permanente em saúde o ministério da saúde estabelece algumas diretrizes a serem seguidas:

1.a Valorização do trabalhador e do trabalho em saúde no ministério da saúde, dentro da perspectiva da Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão no SUS;

2.Fomentar práticas educacionais em espaços coletivos de trabalho, fortalecendo o trabalho em equipes multiprofissionais;

3. Promover a aprendizagem significativa por meio da adoção de metodologias ativas e críticas, favorecendo a autonomia e a cor responsabilização dos processos de trabalho do MS;

4. Articular a Educação Permanente em Saúde e a gestão de pessoas por competências para a organização das ações de educação no MS;

5. Fortalecer a gestão da Educação Permanente em Saúde de forma compartilhada e participativa no âmbito do MS.

Dessa forma, observamos a importância da EPS e como a continuidade desse processo favorece ao nosso sistema de saúde.

> "[...] A EPS vem para romper essa prática cartesiana, ao propor produzir conhecimento a partir da democratização do saber; por isso também é considerada uma ferramenta importante para a gestão de coletivos, pois apresenta um conceito e um fazer que se diferenciam dos processos de Educação Continuada [...]" (VASCONCELOS et al., 2009, p. 22).

Segundo Davini (2009) podemos considerar a EPS capaz de produzir mudanças nas práticas e processos de trabalho, construindo uma reflexão sobre as ações e o trabalho em equipe. É um processo contínuo e permanente vivenciado todos os dias nas diversas unidades hospitalares existentes no Brasil, seja através de capacitações ou de uma visita técnica, palestra ou conferência, o envolvimento de todos os profissionais de saúde é fundamental para o sucesso do processo, embora os desafios sejam grandes, a recompensa será produzir um bem-estar maior no ambiente hospitalar.

Percebe-se então que existe a possibilidade de mudanças de comportamento dos colaboradores e que eles possam rever suas práticas e condutas, buscando em conjunto novas estratégias para a realização de suas atividades, além de ser uma forma de pôr em prática sua autoavaliação sobre os processos de trabalho a que estão inseridos.

O objeto de transformação em que a EPS atua é o processo de trabalho, norteando a melhoria na qualidade dos serviços, e para equidade no acesso aos serviços de saúde, ou seja, parte da reflexão do que acontece no serviço de saúde e o que precisa ser modificado (RIBEIRO, 1996, p. 42).

O aprendizado gerado pela educação permanente envolve o aprender e o ensinar que estão presentes nas atividades do dia a dia, possibilitando o crescimento pessoal e profissional através de reflexões das práticas em serviço. " A EPS constitui estratégia fundamental as transformações do trabalho no setor para que venha a ser lugar de atuação crítica, reflexiva, propositiva, compromissada e tecnicamente competente" (CECCIM, 2005, p.976).

"Proposta político-pedagógica que destaca o cotidiano do trabalho ou da formação, em constante análise, construindo-se espaços coletivos para a reflexão e avaliação de sentido dos atos produzidos no cotidiano, sendo o objeto de transformação o sujeito no processo de trabalho, orientado para melhoria da qualidade da atenção à saúde" (BRASIL, MS, 2015).

2.3 Capacitações em saúde e segurança no trabalho em ambientes hospitalares

Atualmente existe uma grande preocupação com a segurança no trabalho em ambientes hospitalares, porém, essa não é uma temática nova, para Nishide e Benatt (2004), ela teve início no Brasil na década de 70, através de um estudo realizado pela universidade de São Paulo. Esse estudo sobre a saúde ocupacional, constatou que no ano de 1971 foram registrados 4.468 acidentes de trabalho em estabelecimentos hospitalares de todo o Brasil, comprovando a necessidade de se estabelecer procedimentos preventivos para o controle dos riscos ocupacionais apresentados no ambiente de trabalho. Essa abordagem vem ganhando cada vez mais espaço entre os profissionais que atuam nas unidades hospitalares, pois, com o aumento no número de capacitações sobre esse tema, os trabalhadores acabam tendo um maior acesso a essas informações, possibilitando assim, uma política de autoavaliação e uma consciência crítica para lidar com os riscos presentes nos setores de trabalho. Mas qual poderia ser a definição de segurança no trabalho? Segurança no trabalho são uma série de medidas e procedimentos adotados no ambiente de trabalho para proteger a integridade física e mental dos trabalhadores, buscando minimizar e /ou evitar acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, para alcançar esses resultados.

Algumas práticas de segurança são aplicadas, como por exemplo, o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e de proteção coletiva (EPC), mapeamento de riscos nos setores, a realização de treinamentos e capacitações referentes a essa temática. No brasil quem toma a frente nesta questão é a secretaria do trabalho, antigo ministério do trabalho e emprego, que agora está ligado ao ministério da economia, através da aplicação de 37 normas regulamentadoras, as conhecidas como NRs, que determinam regras a serem cumpridas pelos trabalhadores e empregadores, visando uma maior segurança em situações de trabalho especificas, buscando a diminuição nos índices de acidentes de trabalho. É importante frisar que as unidades hospitalares que seguem essas condutas, conseguem diminuir os índices de acidentes, promovendo então o aumento da produtividade do colaborador e uma significativa redução de custos.

Mas como podemos definir o acidente de trabalho? Segundo a lei nº.8.213, de 24 de julho de 1991, em seu art. 19 “Acidente do trabalho é o que ocorre pelo

exercício do trabalho a serviço de empresa ou de empregador doméstico ou pelo exercício do trabalho dos segurados referidos no inciso VII do art. 11 desta Lei, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho. ” Corroborando com essa afirmação a NR-3 (EMBARGO OU INTERDIÇÃO), expõe o seguinte: “considera-se grave e iminente risco toda condição de trabalho que possa causar acidentes do trabalho ou doença profissional com lesão grave à integridade física do trabalhador”.

Dessa forma podemos considerar que o ambiente hospitalar apresenta vários fatores de risco para seus colaboradores e usuários.

> “Em relação aos acidentes que atingem aos trabalhadores das unidades hospitalares, vale destacar que nesses ambientes complexos ocorrem elevado número de riscos ocupacionais para os seus profissionais. Os riscos ocupacionais que acometem os trabalhadores das instituições de saúde são oriundos de fatores físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidente” (RODRIGUES; RODRIGUES, 2013.p.170).

A norma regulamentadora NR-32(SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM SERVIÇOS DE SAÚDE), publicada no ano de 2005, em seu parágrafo primeiro, pagina 1, nos traz: “ Esta norma regulamentadora NR tem por finalidade estabelecer as diretrizes básicas para implementação de medidas de proteção à segurança e a saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, bem como daqueles que exercem atividades de promoção e assistência à saúde em geral”.

Porém, para que os riscos sejam combatidos é preciso primeiro identificá-los, e isso é tarefa para a (CIPA) comissão interna de prevenção de acidentes, feito através do mapeamento de risco em cada área do hospital.

De acordo com a NR-04 (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), unidades hospitalares com mais de 100 empregados devem contratar pelo menos um técnico de segurança, pessoa essa que é capacitada para atuar na aplicação e fiscalização de práticas correspondentes a segurança desses colaboradores.

Portanto, as capacitações em saúde e segurança no trabalho para esses profissionais têm o intuito de apresentar plenamente as diversas possibilidades e riscos de acidentes a que estão expostos, e alinhados com a instituição, examinar cuidadosamente cada um deles e determinar a melhor forma de gerenciá-lo

(NITSCHKE; LOPES; BUENO, 2000). Outro ponto é a atualização constante sobre novas práticas e novas condutas estabelecidas pelos conselhos regionais e federais, onde são repassados diretrizes sobre novos procedimentos a serem aplicados, isso fará com que suas ações sejam feitas de maneira mais consciente e segura.

O desenvolvimento de programas de educação permanente em saúde abarcando as diferentes categorias profissionais que atuam nos mais diversos serviço de saúde está ligada a uma estratégia da política de recursos humanos para o setor.

É de responsabilidade do empregador promover a realização de capacitações e treinamento voltados a segurança, assim como, deve colocar toda sinalização correspondente sobre os riscos que aquele ambiente oferece.

De acordo com Rodrigues e Rodrigues (2013) o hospital tem o dever de aplicar uma política prevenção de acidentes, proporcionando um ambiente mais seguro para pacientes e profissionais. Todos os atores devem ser instruídos de suas responsabilidades na redução de riscos e acidentes, promovendo e reforçando as práticas seguras de trabalhos, em acordo com as obrigatoriedades das legislações vigentes.

Mesmo essas capacitações sendo fundamentais para que haja um comportamento mais preventivo em relação aos acidentes, algumas categorias apresentam certa resistência em participar desses eventos, como exemplo, os médicos, que em sua grande maioria acreditam não precisar participar de capacitações de reciclagem e de normas de biossegurança (AMARAL, 2010).

Segundo Hinrichsen (2004), a biossegurança se apresenta como um conjunto de práticas prevencionistas, com intuito de minimizar ou eliminar fatores de riscos inerentes as diversas atividades, sobretudo aquelas desenvolvidas no ambiente hospitalar.

Atualmente a promoção de debates sobre biossegurança em saúde é fundamental para a implementações de ações e o exercício das competências dessa área, reforçando o propósito de buscar uma maior qualidade de vida e saúde do SUS, assim, qualificando as demandas apresentadas e contribuindo para o fortalecimento do Complexo Industrial da Saúde (BRASIL,2010).

> “A Biossegurança é uma questão multidisciplinar, pois é uma condição dinâmica de relação entre os profissionais de saúde e o ambiente, o paciente e o mundo. Não é o uso de equipamentos de segurança individual que vai eliminar o resultado de um possível acidente, irá apenas amenizar o seu resultado, com os colaboradores e com a população, mas é

> o uso consciente deles, saber como usá-los, saber quando eles devem ser descartados, em quais locais podem e devem ser utilizados e quando não o devem ser, e por isso os estabelecimentos devem realizar treinamentos periodicamente" (OLIVEIRA,2015, P. 516-517).

A política de educação permanente em saúde precisa ser aplicada junto aos trabalhadores, criando assim, uma cultura de prevenção de acidentes, e de promoção de saúde no trabalho (RIBEIRO; SHIMIZU, 2007).

Percebemos assim, que as capacitações em saúde e segurança no trabalho, de dentro do ambiente hospitalar, sejam desenvolvidas por técnicos em segurança, como por psicólogos do trabalho e organizacionais, tem a função de educar e conscientizar os trabalhadores sobre os riscos aos quais estão expostos, como também, determinar suas responsabilidades sobre sua própria segurança, e também de todos os atores envolvidos nos processos de trabalho da unidade hospitalar.

2.4 Treinamentos e capacitações como ferramenta de atuação do psicólogo

Dentre as atribuições do psicólogo do trabalho e organizacional, os treinamentos e capacitações apresentam lugar de destaque, pois, a contribuição para o desenvolvimento das capacidades e habilidades dos trabalhadores é algo fundamental para uma boa prestação do serviço no contexto atual.

Treinamentos e capacitações são situações de curto ou longo prazo, onde um ou mais indivíduos, recebem informações sobre condutas, procedimentos ou métodos a serem realizados, dentro ou fora do ambiente laboral, explanadas através de eventos, palestras, cursos ou visitas técnicas, realizadas por especialistas que transmitem ideias com o objetivo de manutenção e perpetuação desse conhecimento aplicado.

Apesar dos termos treinamento e capacitação, terem seus significados parecidos, de acordo com as ideias de Gomes *et al.* (2015), a capacitação se apresenta como um mecanismo de atualização ou aprimoramento das competências exigidas para os processos de trabalho na qual a pessoa está inserida. É a formação de habilidades necessárias e de qualificação para um trabalho especifico. O treinamento é objetivo e imediato, tem seu foco no cargo atual, preparando o trabalhador para exercer sua função com qualidade e eficiência.

A maioria das organizações adotam essas práticas, podendo ser realizadas na própria instituição ou em ambiente externo, como meio de atualizar ou promover colaboradores, criando uma rede de níveis de ascensão que só poderão ser acessados através dessas capacitações.

Atualmente esses treinamentos e capacitações vêm sendo vistos sobretudo como ferramenta de qualificação de mão de obra, onde a exigência do mercado acaba por aumentar a demanda por profissionais com múltiplos saberes.

Froehlich e Scherer (2013, p. 138) apontam:

> "O investimento em treinamento e desenvolvimento de pessoas é importante para a organização manter e/ou ampliar sua vantagem competitiva. Algumas empresas percebem a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento de seus funcionários para atingir seus objetivos e consolidar suas estratégias".

De acordo com Macian (1987), os treinamentos desempenham um papel educacional, uma vez que envolvem atividades de aprendizagem a serem aproveitadas no futuro, visando o "crescimento pessoal" do colaborador, o que impulsionará o desenvolvimento da organização.

Para Milkovick e Boudreau (2000), a qualificação do indivíduo acontece através dos treinamentos e capacitações, onde, seus conhecimentos e habilidades contribuem para uma "adequação" as exigências e aspectos inerentes a sua função.

"Treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos [...] é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos influenciando seus comportamentos" (CHIAVENATO,2014, p.310 apud LOPES, 2018, p. 5-6).

Existe um fator comum nas definições de pensadores e autores, eles sempre remetem a um processo educativo, capaz de realizar mudanças no comportamento do sujeito dentro do seu contexto de trabalho.

Já na visão de Gil (2001, p. 122)

> "Conjunto de experiências de aprendizagem centradas na posição atual da organização. Trata-se, portanto, de um processo educacional de curto prazo e que envolve todas as ações que visam deliberadamente ampliar a capacidade das pessoas para desempenhar melhor as atividades relacionadas ao cargo que ocupam na empresa ".

Quanto aos tipos de treinamento que são desenvolvidos no âmbito organizacional, Macian (1987) apresenta quatro tipos: integração, técnico-operacional, gerencial e comportamental.

O primeiro a acontecer é o treinamento de integração, ele absorve os novos funcionários, consiste em uma ambientação com a empresa, observando informações necessárias sobre a instituição, como exemplo, missão e visão da empresa, quantidade de funcionários, organograma da empresa, estrutura da organização, questões relativas a higiene e segurança no trabalho, além de apresentar os setores nos quais os novos funcionários atuaram.

O treinamento técnico-operacional, capacita o trabalhador para adquirir habilidades especificas que serão executadas na tarefa. Define o alcance da meta a curto prazo, melhorando o aproveitamento e desenvolvimento de habilidades operacionais.

Já o terceiro tipo refere-se ao treinamento com gestores e executivos, repassando conhecimentos e concepções que irão estabelecer a visão de futuro da empresa, para que a mesma, alcance suas expectativas. Esses treinamentos contribuem com a visão crítica desses gestores, além de aflorar o espirito criativo e inovador.

Quanto ao treinamento comportamental, esse tem objetivo a melhoria das relações dentro da empresa, sejam elas, de comunicação, de habilidades intra e interpessoal, insubordinação etc. Esse treinamento pode ser desenvolvido junto a capacitações técnicas, ou de outras vertentes. Como essa abordagem trabalha com o comportamento, é preciso um conhecimento nas áreas de psicologia, sociologia, ciências sociais, que pode ser adquirido através de um treinamento prévio.

“Com essa amplitude, acredita-se que a qualificação juntamente com o treinamento, levará o indivíduo a refletir cada vez mais, sobre o seu papel dentro das organizações” (GONÇALVES, 2005, p.5).

Na concepção de Bohlander (2003) existem algumas etapas a serem seguidas na construção de um treinamento ou capacitação, sendo ordenadas dessa forma: levantamento de necessidades de treinamento, projeto de um programa de treinamento, aplicação e por fim, avaliação do processo.

Para que o treinamento e a capacitação aconteçam é necessário toda uma preparação, segundo Macian (1987) é fundamental que se identifique algumas questões como: por que treinar? Em que treinar? A quem treinar? Como treinar? E quando treinar? Para obtermos as respostas dessas questões, percebemos que todo o processo se inicia com um instrumento chamado LNTD (levantamento de necessidades de treinamento e desenvolvimento), esse instrumento construído e

aplicado pelo psicólogo organizacional e do trabalho, aponta quais as demandas mais urgentes a serem trabalhadas, como também, propiciam dados e estatísticas para a elaboração de calendário semestral ou anual de treinamentos e capacitações.

> “A determinação de programas de treinamento e desenvolvimento é elaborada de acordo com as necessidades da organização. À medida que a organização cresce, suas necessidades mudam e, consequentemente, os programas de T&D devem atender às novas necessidades” (Froehlich e Scherer, 2013, p.141).

Mussak (2010) entende que a LNTD é o processo cujo a finalidade é a identificação de demandas, tanto da instituição, quanto dos profissionais que nela atuam, para treinamento e desenvolvimento, dessa forma, a partir desse reconhecimento, identificar quais as competências necessárias para que a organização atenda suas necessidades.

Com as informações levantadas na LNTD, passamos então para o programa de treinamento, que de acordo com Macian (1987) deve conter, o público participante, podendo ser uma classe especifica ou público geral, quem serão os facilitadores, os objetivos gerias e específicos, o período de realização da atividade, o local, os recursos financeiros, os materiais utilizados, as dinâmicas e atividades que serão realizadas, os critérios de avaliação, controle da participação do público e emissão de certificados.

Para que haja um resultado satisfatório sobre o alcance do treinamento ou capacitação é necessária uma ampla divulgação sobre o evento, utilizando desde os recursos mais comuns, como panfletos, mural de avisos, sistema de som, boca a boca, quanto os mais modernos como, aplicativos de mensagens, e-mails dos colaboradores, com intuito de tentar atingir todos os funcionários que estarão aptos a participar desse momento.

A próxima fase é a da implementação do treinamento ou capacitação, que deverá ser conduzida por um facilitador, professor ou técnico, que tenha propriedade sobre aquele tema, pois ele é um elemento crucial entre o sucesso e o fracasso do que foi planejado.

> “Espera-se que a forma com que ele conduz os encontros ajude a criar um ambiente motivador ao aprendizado. Isso é válido também para o caso do treinamento a distância quando realizado de forma interativa. Outro aspecto a ressaltar, os programas de T&D podem ser terceirizados para empresas especializadas, que executam a programação definida pela

> organização, ou até mesmo elaboram seu planejamento" (HANASHIRO, TEIXEIRA, ZACCARELLI ,2007, p. 71).

A última etapa consiste na avaliação do treinamento ou capacitação, Schaan (2001) aponta para avaliação como uma maneira de obter um resultado para o que está sendo julgado, através de seu valor, conceito ou mérito, considerando a tomada de decisão e a solução de problemas. Entende-se que a forma de mensurar os resultados apresenta uma grande complexidade, pois, exige que seja realizada observando os aspectos quantitativos e qualitativos.

Essa etapa busca identificar o que realmente foi valido, tanto para os participantes, quanto para os facilitadores, e como esse aprendizado contribuiu no seu crescimento pessoal e principalmente profissional (MACIAN, 1987).

Lacombe (2006) afirma que a avaliação é indispensável em treinamentos e capacitações formais, com intuito de observar se todos os objetivos foram alcançados, como foi a assimilação por parte do público sobre o conteúdo que foi repassado, qual será a utilidade desse aprendizado tanto para a pessoa, quanto para a empresa, e se o facilitador correspondeu às expectativas dos organizadores. Através disso, pode-se analisar a possibilidade desse programa ser repetido ou modificado para ser aplicado futuramente.

A continuidade dos estudos sobre treinamentos e capacitações realizados pela psicologia do trabalho e organizacional, nos mostra que atualmente esse tema não é visto somente como capacitação para o trabalho, eles passaram a valorizar outros aspectos, como as teorias comportamentais, que por sua vez, maximizam o fator ambiente no comportamento humano, e minimizam os aspectos e influências intrapsíquicas no âmbito da satisfação (GONÇALVES, 2005).

A necessidade da presença da psicologia do trabalho nas organizações se inicia quando o empregado passa pela seleção do cargo, realiza seus exames admissionais e periódicos, realiza seus serviços na empresa, e por fim, em seu desligamento. O funcionário que recebe esse suporte, treinamento e acompanhamento certamente irá desempenhar sua função visando sempre sua segurança, diminuindo a possibilidade de acidentes ou de doenças do trabalho.

Em resumo os treinamentos e capacitações são uma prática de troca de experiências, um trabalho de grupo, que conseguem promover mudanças no comportamento do indivíduo. Dentro desse contexto, o papel do psicólogo é fazer

com que os participantes busquem encontrar suas potencialidades, contribuindo no desenvolvimento de sua aprendizagem individual ou coletiva.

3 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A organização de uma empresa é a classificação e a aglomeração de atividades e recursos, tendo em vista a aquisição dos objetivos e resultados esperados estabelecidos (OLIVEIRA, 2007). Qualquer unidade hospitalar segue a estrutura de hierarquia de uma organização, dependendo do referencial administrativo que ela faça parte seja municipal, estadual ou federal.

A complexidade do hospital a diferencia das outras empresas modernas, tendo como objetivo principal, o acolhimento do ser humano, que no momento encontra-se em estado de adoecimento ou com algum ferimento, e cuidar dele afim de recupera-lo ao seu estado normal. Segundo a definição do Ministério da Saúde do Brasil:

> "O termo hospital se refere a um conjunto muito heterogêneo de estabelecimentos de saúde, unidades de diferentes portes, que podem oferecer uma variada gama de serviços e atividades e desempenhar funções muito distintas no âmbito da rede de atendimento à saúde. Entretanto, os estabelecimentos possuem uma característica em comum: a prestação de cuidados de saúde a pacientes internados em leitos hospitalares durante as 24 horas do dia" (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2002).

Mesmo sendo entendido como unidade de caráter humanitário, o hospital também representa uma organização burocrática, onde o trabalho de seus funcionários é regido por regulamentos e regras específicos. Nesse contexto, também, observamos as divisões e o status que cada função contém, apesar disso, os profissionais de RH e a psicologia organizacional trabalham em conjunto para propor mudanças na cultura organizacional do hospital, fazendo com que essa rigidez e autoritarismo venham perdendo força, tornando essa organização mais racional, descentralizada e funcional.

Entendendo essa complexidade existente no hospital, concordamos com Oliveira (2007) que em toda organização existem dois tipos de estrutura: formal e informal. A estrutura formal segue o organograma institucional, obedecendo hierarquias e regras estabelecidas, com divisões de autoridades e responsabilidades. A estrutura informal acontece com os atores presentes na unidade hospitalar, e é marcado por ações e relacionamentos entre colaboradores e lideres com um cunho sentimental.

Inaugurado no dia 23 de março de 2001, na gestão do então governador José Maranhão, o Hospital Regional de Emergência e Trauma Dom Luiz

Gonzaga Fernandes, abrangia uma área de 4 mil metros quadrados e ficava localizado na rua Floriano Peixoto-1045, bairro São Jose, se tornando referência no atendimento a pacientes do SUS. Devido a demanda crescente de pacientes vindos de outras cidades, percebeu-se a necessidade de ampliação da estrutura do hospital, dessa forma, no ano de 2006 o governo do estado começou a construção de um novo prédio, situado no bairro das Malvinas, contendo heliporto, auditório, estacionamento para 516 veículos, distribuídos em uma área de 22 mil metros quadrados.

No dia 05 de julho de 2011, o governador Ricardo Coutinho fez a entrega dessa nova unidade hospitalar. Fazem parte do organograma da Hospital de Traumas as seguintes especialidades médicas: anestesiologia, cirurgia geral, clínica geral, endoscopia, neurocirurgia, oftalmologia, ortopedia e traumatologia, pediatria, queimados, toxicologia, urologia.

O setor de psicologia também é destaque no hospital, contando com uma equipe de 27 psicólogos clínicos hospitalares, que prestam atendimento a pacientes e acompanhantes 24 horas por dia, tanto nas alas do hospital, quanto no “espaço acolhedor”, local criado em 2018 para atendimento dos colaboradores da unidade. Além da parte clínica, o hospital possui um psicólogo organizacional e do trabalho, que lida com as questões relativas a gestão, treinamentos e capacitações dos colaboradores, coordenação de estágios, campanhas educativas, pautando suas ações com foco na educação permanente em saúde.

O Hospital de Traumas é considerado o segundo maior do Norte/Nordeste, com capacidade de atender cerca de 1,9 milhões de pessoas, ofertando serviços a 203 municípios, inclusive a estados vizinhos como Pernambuco, Rio Grande do Norte e Ceará.

Dispõe de 292 leitos nas alas clínica e cirúrgica, unidade de queimados, pediatria, UTIs adulto e infantil, centro cirúrgico e setor de emergência. A ala de Queimados é considerada uma das melhores em funcionamento no Estado. Há também um Centro de Assistência Toxicológico, hoje igualmente uma unidade de referência, atendendo pessoas vítimas de picadas e mordidas de animais peçonhentos em todo o Estado. Além disso, possui setores de Raios-X e Endoscopia.

Conta com 340 médicos, nas mais diversas especialidades, funcionando todos os dias com plantões 24 horas. Além dos médicos da chamada linha de frente,

existe um grupo de profissionais, chamados médicos alcançáveis, que ficam de sobreaviso para dar suporte ao atendimento. O Hospital de Traumas acolhe estudantes e estagiários de diversas universidades e escolas técnicas de Campina Grande. Atualmente a Drª Ingrid Ramalho de Leite é diretora geral do Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes.

Para termos uma ideia da capacidade de atendimentos realizados por ano no hospital observamos um comparativo entre os números de 2017 e 2018. Segundo o portal Paraíba online, nos primeiros onze meses de 2017 foram feitos 79.349 atendimentos e realizadas 7.942 cirurgias. Em 2018, no mesmo período, foram prestados 88.843 atendimentos e realizadas 8.311 cirurgias. Portanto, o Hospital de Traumas atende uma demanda sempre crescente.

4 A PRÁTICA DO PSICOLOGO DO TRABALHO E ORGANIZACIONAL: O ESTÁGIO EM UMA ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR

4.1 Introdução

O estágio supervisionado no final do curso é o primeiro contato direto do estudante com a sua vida profissional, é lá que ele coloca em prática as teorias e os conteúdos aprendidos durante sua formação. A disciplina de estágio supervisionado vai muito além da burocracia de notas e também de exigências da academia. Fornece uma riquíssima oportunidade de crescimento profissional e, sobretudo, pessoal do aluno. Cria um ciclo integrado entre universidade, escola e comunidade (FILHO, 2010).

Segundo Oliveira e Cunha (2006), o estágio é o momento que propicia ao aluno a experiência profissional que é fundamentalmente importante para a sua inserção no mercado de trabalho.

Um ponto interessante de estagiar no hospital foi observar as várias áreas de conhecimento em que o psicólogo organizacional pode atuar, além da interação com a psicologia clínica hospitalar também presente naquele ambiente. Dessa forma, apenas quando se conhece a realidade da profissão e são exploradas as diversas possibilidades de atuação que ela pode oferecer, é que o aluno terá condições e maturidade para dizer se deseja ou não seguir nesse caminho dentro da profissão. Além disso, o estágio proporciona ao aluno o contato com profissionais experientes da sua área, aprendendo com pessoas que possuem muito conhecimento sobre o assunto de forma prática, o que acaba por gerar oportunidades de contatos que serão úteis futuramente na sua carreira profissional.

Durante o período de estágio foram desenvolvidas as mais variadas atividades no campo da psicologia organizacional, atividades essas que serão relatadas na sequência em que ocorreram, apresentando todas as vivencias e aprendizados adquiridos. As supervisões foram realizadas com orientação do professor Dr. Edil Ferreira da Silva, sempre semanalmente, tendo os dias em alguns momentos sido alterados por conveniência das partes.

4.2 Ambientações no hospital

Logo que surgiu a notícia sobre a seleção de estagiários em psicologia organizacional e do trabalho, para atuar no hospital de trauma, de imediato me coloquei a disposição para realizar a seleção, pois, sempre acreditei que a atuação no contexto hospitalar seria de grande aprendizado para mim.

A primeira etapa do estágio se iniciou na entrevista com o coordenador de estágios do hospital de trauma, o psicólogo Moisés de Lima André, onde ficou definido como seria realizada a seleção do estagiário para a atuação no setor supracitado. Após a divulgação do resultado pelo coordenador Moisés, onde na ocasião ficou definido a escolha do meu nome, que no mesmo dia participei de uma ambientação no hospital, realizando uma visita técnica, onde foram apresentados os setores e os locais de atuação do novo estagiário.

Durante a primeira semana foram realizadas visitas técnicas em todo o ambiente do hospital, afim de colher informações necessárias para a produção de um plano de atuação, onde o mesmo foi apresentado e entregue ao orientador Moisés de Lima André, para sua correção.

Para que as atividades conseguissem fluir no hospital é necessário que se consiga administrar tanto o tempo, quantos os recursos que são destinados a essa organização. Dessa maneira, a definição de administração como o “processo de planejar, organizar, liderar e controlar os esforços realizados pelos membros da organização e o uso de todos os outros recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos” (FREEMAN; STONER, 1999, p. 4), passa a ser melhor entendida e absorvida.

Essas atividades previamente planejadas e organizadas se chamam de “trabalho prescrito” (DEJOURS, 1997, p. 39). Essa prescrição funciona como uma espécie de manual ou roteiro a ser seguido pelo trabalhador, porém, é nas visitas técnicas que observamos que a prescrição não dá conta de uma série de nuances presentes no dia a dia desses profissionais, ou seja, estamos falando do “trabalho real”, que é entendido como “aquilo que em uma tarefa não pode ser obtido pela execução rigorosa do prescrito” (DEJOURS, 1997, p. 43). Um exemplo desse trabalho real que foi observado, acontecia com o pessoal da higienização, quando fugindo da prescrição, ao invés de realizar a limpeza dos ralos de esgoto com as mãos, utilizavam arames de aço, o que facilitava esse processo. Cada trabalhador

tem suas próprias características na execução de suas tarefas, o que por muitas vezes foge do que está prescrito.

Na segunda semana de estágio, realizei a entrega da minha documentação regularizada para atuação no hospital, além disso, foi feita a catalogação da documentação referente ao segundo semestre dos estagiários das faculdades e escolas técnicas conveniadas com hospital. Essa documentação fica na responsabilidade da coordenação de estágios, um setor da psicologia organizacional, que verifica e habilita o aluno estagiário a suas funções.

A coordenação de setores está entre as atribuições do psicólogo, como diz o documento enviado ao ministério do trabalho pelo conselho federal de psicologia (CFP) para integrar o catalogo brasileiro de ocupações, onde cita “Coordenar e supervisionar as atividades de Psicologia do trabalho, ou setores em que elas se inserem, em instituições ou organizações em que essas atividades ocorrem” (CFP,1992). Assim, com o passar dos dias fui conhecendo as minhas atribuições enquanto psicólogo em formação.

As atividades de gestão interna da coordenação de estágios, setor da psicologia organizacional, acontecem semanalmente por conta do grande número de estagiários, nessas atividades, reorganizamos e arquivamos os formulários de pactuação das escolas conveniadas e também revisamos toda a documentação dos estagiários matriculados nesse semestre.

É comum alunos de escolas técnicas e universidades realizarem visitas técnicas no hospital, em uma ocasião, alguns alunos do curso de psicologia da UEPB, realizaram uma visita técnica as instalações do hospital, onde os mesmos, mostraram bastante interesse no campo de estágio em psicologia hospitalar, depois de visitarmos todos os setores do hospital, realizamos uma reunião com o psicólogo Moisés, onde os alunos repassaram seu interesse em também estagiar no hospital. “O Estágio Supervisionado é muito importante para a aquisição da prática profissional, pois durante esse período o aluno pode colocar em prática todo o conhecimento teórico que adquiriu durante a graduação” (BERNARDY; PAZ, 2012).

Durante outro momento acompanhei uma visita técnica dos alunos do curso de técnico em radiologia da escola Grau técnico, onde os mesmos visitaram as instalações do hospital e principalmente o setor de radiologia, quando puderam acompanhar alguns procedimentos realizados pelos profissionais da área. É importante ressaltar que as visitas técnicas contribuem significativamente com a

aprendizagem do aluno, pois é no cotidiano da organização que é possível observar, sua dinâmica, suas tarefas, atribuições, organização do trabalho, além, de mostrar fatores teóricos que são inerentes aos setores (FIORESE, 2011).

Devido a sua enorme competência, o psicólogo Moises passou a assumir também a coordenação do setor de psicologia hospitalar, e como primeira atividade, elaboramos um novo calendário de férias para os psicólogos, assim como, reorganizamos as escalas de trabalho.

Com intuito de promover um espaço de escuta e acolhimento junto aos colaboradores do hospital, foi inaugurado o “espaço acolhedor”, uma iniciativa do setor de RH juntamente com a coordenação de psicologia. Esse serviço visa o atendimento clinico aos funcionários que apresentem alguma demanda psicológica, melhorando assim, sua qualidade de vida no trabalho, funcionando em todos os dias da semana, nos períodos da manhã e tarde.

Figura 1. Inauguração do espaço acolhedor

Figura 2. Equipe de RH e psicologia

Segundo Oliveira (2005) o plantão de escuta psicológica deve acontecer em um ambiente agradável, permitindo que o paciente se sinta à vontade, para expressar suas emoções. O psicólogo é a figura da pessoa, confiável e disponível para acolher sua demanda, e não um mero acumulador de conhecimentos técnicos, é nesse momento que ocorre a transferência entre psicólogo e paciente, uma inclinação na direção do sofrimento, a real compreensão do outro.

Durante o mês de junho realizei a minha primeira escuta qualificada com um colaborador do hospital, onde prestei assistência psicológica e orientação a respeito dos aspectos relativos a relações interpessoais e no trabalho. Foi sem dúvida a

experiência mais marcante no meu período de estágio no hospital, estar diante daquela situação onde uma pessoa que se encontrava alterada e ansiosa por causa do trabalho, recorreu a meus conhecimentos em busca de ajuda, é indescritível do ponto de vista da minha aprendizagem em quanto psicólogo, ao mesmo tempo que realizava a escuta, lembrava das aulas teóricas na universidade, os conceitos, as técnicas, os professores, é um momento único. Realmente trata-se de um momento privilegiado de aprendizagem, a satisfação que você sente ao final da seção, quando o colaborador, agora, já com outra perspectiva da situação, agradece a sua contribuição, é que você perceber que fez a diferença naquele momento na vida dele, realmente não tem preço, é o que dá sentido à psicologia.

4.3 Avaliação dos treinamentos realizados no hospital de traumas

Seguindo com as atividades e com a orientação do supervisor de estágio, o psicólogo Moisés, iniciamos a elaboração de um questionário de acompanhamento do Levantamento de Necessidades de Treinamentos (LNT) das capacitações e treinamentos realizados em 2017 no hospital. Segundo Chiavenato (1991), "Treinamento é o processo educacional, aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos." Existem quatro etapas que envolvem o processo de treinamento, 1º é o levantamento de necessidades de treinamentos (diagnostico), 2º é a programação de treinamentos para atender as necessidades, 3º a implementação e execução dos treinamentos, 4º é a avaliação dos resultados.

Após debatermos sobre alguns pontos, realizamos uma reestruturação do questionário de LNT, modificando algumas perguntas e acrescentando novas ideias. Após esse período de ajustes, o questionário de acompanhamento da LNT do hospital (apêndice A) foi finalizado, e em seguida entregue ao coordenador Moises para sua revisão.

Depois de concluído, revisado e formatado, foi iniciada a aplicação dos questionários de LNT com colaboradores de todos os setores do hospital, chegando a um total de 40 funcionários entrevistados, onde esses funcionários tiveram espaço para fazer críticas e sugestões, contribuindo de maneira fundamental com a pesquisa.

Com o encerramento da coleta de dados do questionário de LNT, começamos a análise dos dados e a catalogação dos resultados obtidos na pesquisa, através de uma planilha, conseguimos verificar alguns pontos que serviram de base para a elaboração do novo catalogo de treinamentos para 2018, levando em consideração os pontos positivos alancados em 2017. “Após a realização do LNT, as solicitações são ordenadas para que sejam verificados quais são os treinamentos necessários e, quantos são os envolvidos que necessitam de capacitação para o atendimento dos pré-requisitos de seus cargos e/ou de programas de treinamento e desenvolvimento” (FROEHLICH; SCHERER, 2013, p. 142).

Após o período de férias, retomamos as nossas atividades com um levantamento realizado em todos os setores do hospital, com intuito de diagnosticar quais os cursos e capacitações de interesse dos colaboradores, para a elaboração do calendário de eventos, treinamentos e capacitações de 2018. Segundo Reis (2009) O Levantamento da Necessidade de Treinamento (LNT) tem um papel importantíssimo na organização, pois, torna possível observar qual a verdadeira carência de treinamentos presentes nos indivíduos ou no grupo, e com base nos resultados, o psicólogo organizacional e do trabalho poderá definir as ações que serão implantadas para atender essas demandas.

Logo que conseguimos finalizar a LNT de 2018, começamos a traçar o planejamento e definirmos quais as atividades que seriam inseridas no calendário de eventos do hospital em 2018.

Já dentro do novo calendário de eventos do hospital, coordenamos uma capacitação sobre procedimentos de segurança com os maqueiros da unidade, onde foram realizadas palestras e atividades práticas com os colaboradores desse setor.

.

Figura 3. Atividade prática

Figura 4. Capacitação com maqueiros

Nessa mesma semana organizamos e planejamos as ações pedagógicas em EPS para 2018, o ministério da saúde define EPS como:

> "A EPS é uma estratégia político-pedagógica que toma como objeto os problemas e necessidades emanadas do processo de trabalho em saúde e incorpora o ensino, a atenção à saúde, a gestão do sistema e a participação e controle social no cotidiano do trabalho com vistas à produção de mudanças neste contexto" (BRASIL, 2018, p. 13).

Dentro das atividades relativas a EPS, realizamos um seminário de práticas em saúde com os novos estagiários do hospital, com intuito de oferecer um acolhimento aos estudantes, além, de estabelecer o perfil de trabalho que deve ser adotado por todos os alunos.

Durante esse período também ocorreu o treinamento sobre "curativos e feridas" realizado em parceria com a escola técnica São Vicente, onde na ocasião tivemos a lotação máxima do auditório, com a participação de vários setores do hospital, assim como, a presença de todos os estagiários da unidade. Após o treinamento foram entregues os certificados de participação aos presentes.

Na semana seguinte elaboramos e o enviamos um memorando destinado ao setor de segurança do paciente, informando sobre o sucesso do evento sobre curativos e feridas com os colaboradores e os estagiários do hospital, e que todas as expectativas quanto a sua adesão foram atingidas, também aconteceu nessa semana uma palestra sobre Hanseníase, oferecida a todos os setores do hospital.

Todos os treinamentos e capacitações realizados no hospital são coordenados pelo setor de psicologia organizacional e do trabalho, podendo contar também com o auxílio de outros setores envolvidos.

Durante o mês de abril a coordenação de estágios ficou responsável por notificar um fato ocorrido na área clínica, a respeito de um procedimento realizado de forma equivocada por uma estagiaria que estava desacompanhada da sua supervisora, desta forma, foi solicitado uma reunião com as partes envolvidas e elaborada uma carta-resposta a comissão do setor de segurança do paciente sobre o acorrido. "O núcleo de segurança do paciente deve ser instituído nos serviços de saúde com o intuito de ser responsável por apoiar a direção do serviço na condução das ações de melhoria da qualidade e da segurança do paciente" (SILVA *et al.*2017, p. 89).

4.4 Campanhas públicas, cursos, treinamentos realizados pelo HT

Com a proximidade do dia da criança, os setores de psicologia clínica e organizacional do hospital de trauma iniciaram uma campanha de arrecadação de brinquedos, com pontos de coleta distribuídos em algumas faculdades conveniadas e na praça da bandeira, no centro de Campina Grande. Esses brinquedos coletados eram para doação as crianças que estavam internadas na ala pediátrica do hospital, contribuindo na recuperação desses pacientes. A utilização de atividades lúdicas com crianças hospitalizadas funciona como uma estratégia de enfrentamento dessa situação. Embora esteja doente, o ato de brincar leva a criança a um estado de bem-estar, fazendo com que ela resgate lembranças de seu ambiente familiar, dessa forma, fazendo com que o ambiente hospitalar em que ela está inserida torne-se mais humanizado, melhorando assim, seu convívio com a equipe médica e aumentando a sua qualidade de vida e de seus acompanhantes (BORGES; NASCIMENTO; SILVA, 2008).

Em reunião realizada no nosso setor, começamos a idealizar a criação de um questionário para ser aplicado com os colaboradores fumantes do hospital, afim de coletar dados estatísticos, para a realização de campanhas educativas futuras. A motivação para iniciarmos essa demanda vem de referências da organização mundial de saúde (OMS) que coloca o tabagismo como a principal causa de morte evitável do mundo.

Nessa mesma semana, com apoio do setor de nutrição, iniciamos a mobilização da campanha alusiva ao OUTUBRO ROSA, outubro foi o mês escolhido para enfatizar a importância da conscientização sobre a prevenção do câncer de mama. O evento foi realizado no refeitório da unidade, para funcionários e acompanhantes dos pacientes, através da distribuição de panfletos informativos sobre o tema do câncer de mama, como também, a realização de testes de pressão aos interessados.

Segundo o INCA – Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva, o câncer de mama está em segundo lugar em causas de morte entre mulheres brasileiras, para se ter uma noção, no ano de 2011, foram registradas 13.225 vítimas no Brasil, isso mostra a importância do engajamento de todos para a realização desses eventos nos ambientes hospitalares.

Figura 5. Mobilização do outubro rosa

Figura 6. Brinde do evento

Com a chegada do mês de novembro, iniciou-se a mobilização da campanha do NOVEMBRO AZUL, voltada para o público masculino, cujo foco é a prevenção do câncer de próstata. Contamos novamente com o apoio do setor de nutrição, para a realização do evento, escolhemos o horário do almoço, pois, é nesse horário do dia que temos a maior concentração de acompanhantes e funcionários no hospital, realizamos o sorteio de brindes e aferição de pressão aos interessados, além da distribuição de fitas azuis que é o símbolo da campanha, para todos os homens. “Segundo o INCA (2017), o câncer de próstata é o segundo que mais atinge homens no Brasil, atrás apenas do melanoma, com estimativa de 68.220 novos casos no Brasil em 2018” (D'ANGELIS, 2018).

Figura 7. Mobilizações do novembro azul

Figura 8. Brindes do evento

O mês dezembro iniciou com os preparativos para a campanha do dia da luta contra a AIDS, que acontece no dia 1º de dezembro. O evento mobilizou os setores de psicologia e de enfermagem do hospital, onde foram distribuídos para os funcionários e acompanhantes dos pacientes, preservativos e panfletos educativos de como se prevenir do vírus HIV, além, de fitas vermelhas que é um símbolo da campanha.

A Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS) “É uma doença crônica causada pelo Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV), ocasionando perda progressiva da imunidade celular e, consequentemente, o aparecimento de infecções oportunistas” (BERNARDES; SOUSA; DE AZEVEDO FILHO, 2012, p.378).

Figura 9. Dia de luta contra AIDS

Figura 10. Preservativos masculinos e femininos

Na última semana de atividades do semestre, aconteceu um encontro entre os atletas do Campinense, treze e Grêmio Serrano, numa ação natalina de distribuição de brinquedos com as crianças e adolescentes internados no setor de pediatria, com repercussão e cobertura da imprensa local.

Durante as últimas semanas do ano, coordenamos os preparativos para as festividades de natal dos funcionários, essas ações fazem parte do programa de qualidade de vida do hospital, criando uma interação entre todos os colaboradores. São nesses momentos que percebemos como os funcionários se sentem reconhecidos pela gestão, gerando um ambiente agradável entre os colaboradores.

> “ Observa-se que as organizações estão reconhecendo a importância de resgatar a humanização no ambiente de trabalho proporcionando melhores condições para o bem-estar de seus trabalhadores sem descuidar também dos aspectos que contribuem para a sobrevivência das empresas” (Buhler; Silva, 2010, p. 3).

Outro evento que aconteceu no hospital foi referente a semana da enfermagem, que reuniu no auditório da instituição vários profissionais da enfermagem e palestrantes, para tratar sobre o novo código de ética da enfermagem além de discutir as práticas atualizadas desses profissionais.

No mês de maio tivemos o evento do Maio amarelo, relacionado a prevenção de acidentes de transito, que contou com a participação de vários setores da sociedade, a representação do hospital de trauma ficou a cargo do Dr. José Bezerra, diretor técnico do hospital, que inclusive realizou uma palestra apresentando as estatísticas de acidentes de transito recebidas pelo hospital de trauma, a igreja católica, na figura do padre Carlinhos, o DETRAN, na figura de seu superintendente o Sr. Agamenon Vieira da Silva, além de representantes de autoescolas e outros convidados.

> “Os acidentes de trânsito são uma das principais causas de óbito no Brasil, representando um grave problema de saúde pública, não só pelas perdas de vida e pelas sequelas resultantes, mas, também, pelos seus custos diretos e indiretos, que causam um importante ônus para a sociedade” (BASTOS, ANDRADE, JUNIOR, 1999, p. 38).

Ao final de cada evento sempre realizamos reuniões para avaliar as ações desenvolvidas, e com base no calendário de eventos realizar o planejamento dos eventos seguintes.

4.5 Supervisão do estágio

A supervisão do estágio é uma etapa fundamental nesse momento da formação do aluno, geralmente ela acontece de forma semanal, através de reuniões entre orientador e aluno.

Para o aluno é a oportunidade de demonstrar para seu orientador todo seu potencial, além, de ser um momento para tirar as dúvidas que surgirem durante a pratica na organização.

Para o orientador é o momento de direcionar o aluno, apresentando literaturas e referências sobre temas pertinentes as atividades que serão realizadas durante o estágio.

Dentro desse contexto:

> O estágio supervisionado corresponde a uma sequência de ações pelas quais, em ordem crescente de complexidade, sob a orientação e supervisão de profissionais habilitados, o aprendiz vai se tornando responsável (BRASIL, 2001. p.6).

Concordando com Carvalho (1985), a participação do estagiário dentro da organização acontece de maneira mais objetiva quando ele assume suas atribuições, passando a ter o contato direto com os problemas da profissão, assim, ele consegue colocar em pratica os ensinamentos aprendidos na universidade.

Nas primeiras aulas de supervisão, realizadas com professor Edil, foram discutidas as diretrizes a serem seguidas durante o estágio, assim como a definição do material para estudo complementar sobre ergonomia. Para Wisner (1987), a *"*ergonomia constitui o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao ser humano e necessários para a concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia*".* Segundo Alves (2015),

> A ergonomia compreende um corpo de conhecimentos teóricos e metodológicos que permite a análise do trabalho tendo em vista compreendê-lo para transformá-lo, considerando as exigências dos processos laborais, sua eficácia e a saúde do trabalhador. Trata-se de uma análise clínica, portanto situada, que atendendo determinada demanda toma em análise uma situação laboral específica e seus determinantes internos e externos (ALVES, 2015, p. 9-10).

Em debate com o orientador pode-se observar como as visitas técnicas realizadas no hospital trouxeram à tona os ensinamentos sobre o trabalho prescrito e o trabalho real, e também, como administrar essas demandas. Para se entender como funciona a prescrição no trabalho é necessário ter uma descrição de cargo muito bem definida, assim, “Descrever um cargo significa relacionar o que o ocupante faz, como faz, sob quais condições faz e por que faz” (CHIAVENATO, 2004, p. 207).

Seguindo a ideia da supervisão, sempre analisávamos as atividades que haviam sido realizadas na semana anterior e o que poderíamos planejar para as próximas semanas, assim como, a análise de textos e literaturas sugeridas pelo professor. Em uma dessa análises, debatemos sobre a psicodinâmica do trabalho, tendo como seu fundador Christopher Dejours, ele nos traz que a psicodinâmica do trabalho tem suas raízes na psicanalise, essa ideia vem através de estudos sobre os

movimentos psicoafetivos a que o trabalhador está exposto e que são gerados a partir de conflitos Inter e intrasubjetivos no colaborador, analisando aspectos da organização segundo uma perspectiva cientifica (DEJOURS,2012 apud KOLHS; OLSCHOWSKY; FERRAZ; CAMATTA, 2018). A partir da visão de outros autores temos a psicodinâmica do trabalho como:

> "A psicodinâmica é do ponto de vista epistemológico, uma teoria crítica do trabalho, que através de um esquema teórico-metodológico dialético questiona a realidade, buscando entender o sujeito enquanto subjetividade, como se dão as relações sociais e sua inserção no contexto organizacional" (ROIK; PILLATI, 2009, p. 6).

Através de sua experiência com a pratica de trabalho o orientador sempre direcionava a literatura adequada para embasar nossas atividades, dessa forma, um outro ponto bastante discutido e trabalhado durante o estágio foram os treinamentos e capacitações em segurança do trabalho para os colaboradores do hospital, visto que no ambiente hospitalar estão presentes vários fatores de risco, e que é fundamental que todos os atores da unidade estejam cientes desses fatores em seus locais de trabalho.

Ao final de cada mês havia uma reunião com os estagiários para discutir em conjunto e trocar experiências sobre suas ações daquele mês e também para traçamos planos de atuação para os meses seguintes nos nossos respectivos estágios.

Durante a supervisão perpassamos por várias temáticas referentes a atuação do psicólogo organizacional e do trabalho, como: coordenação de eventos na organização, elaboração de LNT, atividades de gestão do hospital, qualidade de vida dos colaboradores, campanhas educativas e de saúde, palestras e seminários, pesquisa aplicada, escuta qualificada, entre outros. O que mostra a importância da presença de um psicólogo com essa ênfase nas organizações de saúde.

Dessa forma as aulas de supervisão dão um suporte teórico e metodológico que auxiliam o aluno na elaboração e execução das suas atribuições no seu ambiente de atuação, exercendo um papel fundamental durante o período de estágio supervisionado.

4.6 Discussão

Sem dúvidas um hospital público é uma organização complexa que possui em seu quadro de colaboradores, profissionais de diversas especialidades, não para alcançar um ganho financeiro, mas sim, para atender a população, em seu momento mais crítico, quando é a vida que está em jogo.

Dentro de uma unidade hospitalar todos os colaboradores estão de certa forma, envolvidos com o sofrimento humano, o que faz com que problemas de cunho psicológicos apareçam com frequência nesses profissionais, interferindo no seu rendimento e prejudicando a realização das suas atribuições.

Existem muitos problemas relacionados ao trabalho no ambiente hospitalar, e cabe ao psicólogo organizacional e do trabalho, através de seus conhecimentos, identifica-los e buscar o melhor caminho para a resolução dessas demandas.

A presença do psicólogo organizacional e do trabalho dentro do ambiente hospitalar se mostra imprescindível, apesar de contar com uma equipe de psicologia clínica hospitalar, algumas demandas são melhor exploradas pela POT, além, de toda a parte de gestão a qual o psicólogo organizacional está inserido. Isso não impede que haja uma cooperação entre os setores, gerenciando e organizando atividades em conjunto para fortalecer o bem-estar dos colaboradores.

Geralmente as unidades hospitalares possuem poucos psicólogos organizacionais e do trabalho, às vezes apenas um, o que o deixa de certa maneira com uma sobrecarga de trabalho, podendo levar ao adoecimento ou o que mais comum, o aumento da carga de stress desse profissional. Sabendo disso, o espaço que é aberto para os estagiários em psicologia organizacional, favorece para que haja uma divisão de atribuições, fazendo com que os processos de trabalho tenham um andamento mais célere. Com o direcionamento do supervisor de estágio, além da experiência, o aluno adquire responsabilidades, como o cumprimento de prazos, pontualidade, pro atividade, o que acaba enriquecendo sua formação.

O trabalho de pesquisa realizado com os colaboradores em seus ambientes de trabalho é muitas vezes desgastante, principalmente em hospitais, devido à alta carga de trabalho, o que dificulta e prolonga a coleta de dados, dessa forma, a contribuição dos estagiários facilita esse processo, trazendo um resultado mais rápido.

Portanto, a abertura do campo de estágio para psicologia organizacional em instituições de saúde traz grandes benefícios para a unidade hospitalar, que contara com a contribuição de estagiários motivados em desempenhar suas atividades de maneira ética, responsável e comprometida com a instituição.

4.7 Considerações finais

A experiência adquirida através da atuação como estagiário de psicologia organizacional e do trabalho, no hospital de emergência e trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, será de grande importância para um futuro profissional na área organizacional, visto que, durante esse período, com orientação de supervisor, e também de professor orientador, foram realizadas as mais diversas atividades, prescritas ou não, que um psicólogo organizacional pode realizar.

Como normalmente acontece, a primeira semana foi a mais desafiadora, por ainda não conhecer as pessoas, os ambientes, e toda cultura organizacional ali presente, porém, conforme os dias foram passando, houve uma rápida adaptação ao processo passando a desempenhar as atribuições com o máximo de empenho.

O grande receio, era como lhe dar com aquela situação, e que o resultado da avaliação no final do processo, é que determinaria se o vínculo com a Universidade Estadual da Paraíba, para o acolhimento de estagiários em psicologia organizacional e do trabalho continuaria.

Trabalhar em um ambiente dinâmico, e com um rodízio constante de colaboradores, faz com que sempre exista algo novo a se aprender sobre as práticas de trabalho, por isso, devemos estar atentos as novas informações e conhecimentos que veem surgindo através dos estudos acadêmicos.

Fica evidente o quanto a prática complementa a formação acadêmica, e que ter o contato direto com profissionais experientes e com uma vivencia maior naquele ambiente ajudam nesse processo, fortalecendo tudo aquilo que já foi visto na teoria.

Essa vivencia e os desafios diários presenciados nesse período só confirmaram que a escolha pela psicologia organizacional e do trabalho foi acertada, a oportunidade de aprender com a pratica, e por se tratar de um hospital público, saber que os serviços prestados, contribuíram, de certa forma, para ajudar a comunidade.

Participar da coordenação de eventos, treinamentos e capacitações, e após esses momentos, observar mudanças de comportamentos e atitudes dos colaboradores com relação a segurança no trabalho, foi motivo de grande orgulho e satisfação, principalmente por ser um ambiente em que as pessoas estão expostas a tantos fatores de riscos.

Num ambiente em que não se trabalha somente com as atividades de gestão tradicionais da psicologia organizacional e do trabalho, e que preza pela preocupação com a segurança no trabalho e saúde dos colaboradores, o papel do psicólogo é fundamental, pois, dentro da organização é ele que melhor estará preparado para atender essas demandas.

Dessa forma, fica claro que o objetivo foi alcançado enquanto aluno estagiário do hospital de emergência e trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, uma vez que foram cumpridas todas as exigências de carga horaria e realizadas diversas atribuições da psicologia organizacional e do trabalho. Atividades essas como elaboração de LNT, coordenação de eventos, treinamentos e capacitações, atendimento psicológico, atividades de gestão, sempre voltados ao bem-estar dos colaboradores do hospital. Isso mostra a riqueza da atuação da psicologia organizacional e do trabalho nas instituições de saúde, e quanto se pode aprender nesses espaços.

REFERÊNCIAS

AGENCIA NACIONAL DE VIGILANIA SANITARIA, **segurança no ambiente hospitalar**,2003. Disponível em: http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/271855/Seguran%C3%A7a+no+ambiente+hospitalar/473c5e32-025a-4dc2-ab2e-fb5905d7233a. Acesso em: 30 de abril. 2019.

ALVES, Wanderson Ferreira. **Invisibilidade do trabalho real: o trabalho docente e as contribuições da ergonomia da atividade**, 37ª reunião nacional da anped –04 a 08 de outubro de 2015, UFSC –Florianópolis. 2015.

AMARAL, Ademir; MELO, Betânia. **Tópicos de Biossegurança.** Recife: Universitária UFPE, 2010.

BASTOS, ANDRADE, JUNIOR**. Acidentes de Transito e o Novo Código de transito brasileiro em cidade da região sul do Brasil**, Informe Epidemiológico do SUS, 8(2):37-45, londrina PR. 1999.

BATISTA, Matilde; RABELO, Laís. **Imagine que eu sou seu sósia… Aspectos técnicos de um método em clínica da atividade**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, vol. 16, n. 1, p. 1-8. 2013.

BENDASSOLLI, P. F, **Desempenho no trabalho: uma revisão da literatura**. Psicologia argumento. Curitiba, v.30, n., 68, p. 171-184, 2012.

BENDASSOLLI, P. F. & SOBOLL, L. A. **Clínicas do Trabalho: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade.** São Paulo: Atlas. 2011.

BERNARDES, M.J.C; SOUSA VILELA, M. e DE AZEVEDO FILHO, F.M. **Estratégias para redução da transmissão vertical do vírus da imunodeficiência humana (HIV) e sua relação com a Enfermagem**. Enferm. Glob. [. Online]. 2012, v.11, n.28.

BERNARDY, K; PAZ, D. M. T. **Importância do estágio supervisionado para a formação de professores,** XVII Seminário institucional de ensino superior, pesquisa e extensão. UNICRUZ, 2012.

BOHLANDER, George (cols.) **administração em recursos humanos**. São Paulo: pioneira 2003.

BORGES, Emnielle Pinto; NASCIMENTO, Maria do Desterro; SILVA, Silvana Maria. **Benefícios das atividades lúdicas na recuperação de crianças com câncer**, Bol. - Acad. Paul. Psicol. v.28 n.2 São Paulo dez. 2008.

BRASIL, **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde**. Brasília: MS, 2009, p. 20.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União** 1988; 5 out.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer CNE/CES 1.302/2001**. Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Matemática, Bacharelado e Licenciatura. Brasília – DF,05 de dez. 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Biossegurança em saúde: prioridades e estratégias de ação** / Ministério da Saúde, Organização Pan-Americana da Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010.
BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde – Portaria 312 de 2 de maio de 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde: o que se tem produzido para o seu fortalecimento?** / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde – 1. ed. rev. – Brasília: Ministério da Saúde, 2018.
.
BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. **Educação Permanente em Saúde: um movimento instituinte de novas práticas no Ministério da Saúde**: Agenda 2014 / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Subsecretaria de Assuntos Administrativos. – 1. ed., 1. Reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. Ministério da previdência e trabalho, **Norma regulamentadora nº 05**, 1994. Disponível em: http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras. Acesso em: 25 de outubro 2018.

BRASIL. Portaria nº 198/GM/MS, de 13 de fevereiro de 2004. Institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor e dá outras providências. **Diário Oficial da União** 2004; 14 fev.

BRASIL. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **A Educação Permanente entra na roda**: polos de Educação Permanente em saúde: conceitos e caminhos a percorrer. Brasília, 2005.

BÜHLER; SILVA. **Qualidade de Vida no Trabalho: contribuições para o desenvolvimento de trabalhadores e sua repercussão nas organizações**, 6º semintur, Caxias do Sul, 2010.

CARDOSO**,** Rita. **Psicodinâmica do trabalho: Uma reflexão sobre o sofrimento laboral e os mecanismos de defesa do trabalhador**, 2009. Disponível em https://www.webartigos.com/artigos/psicodinamica-do-trabalho/33973/. Acesso em 11 de junho. 2019.

CARVALHO, Anna Maria. **Prática de Ensino: os estágios na formação do professor**. São Paulo: Pioneira, 1985.

CECCIM, R.B. **Educação Permanente em Saúde: descentralização e disseminação de capacidade pedagógica na saúde.** Ciênc. Saúde coletiva, v.10 n.4 p.975-86 Rio de Janeiro. 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000400020, Acesso em: 29. Fevereiro. 2019.

CECCIM, B.R; FERLA, A.A. **Educação permanente em saúde**, dicionário da educação profissional em saúde, 2009, disponível em: http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/edupersau.html. Acesso em 02 de fevereiro. 2019.

CHIAVANETO, Idalberto**. Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na Empresa**. São Paulo: Atlas, 1991, v.5.

CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA **Atribuições Profissionais do Psicólogo no Brasil**. Brasília, DF. 1992.

CURY, Antônio. **Organização e métodos: uma visão holística**. – 7. ed. rev. E ampl. – São Paulo: Atlas, 2000.

D'ANGELIS, A. C**. Novembro Azul, PSA e campanhismo na saúde dos homens brasileiros** [online]. SciELO em Perspectiva: Humanas, 2018. Disponível em: https://humanas.blog.scielo.org/blog/2018/04/17/novembro-azul-psa-e-campanhismo-na-saude-dos-homens-brasileiros/. Acesso em 07 de junho.2019.

DAVINI, Maria C. **Enfoques, problemas e perspectivas na educação permanente dos recursos.** In: BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Educação Permanente em Saúde*. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. p. 39-58. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora da FGV; 1997.

DEJOURS, C. **Trabalho, tecnologia e organização. Avaliação do trabalho submetida à prova do real**. SP. Blucher.2008.

DORSCH, F.; HACKER, H.; STAPF, K. H. **Dicionário de psicologia Dorsch**. Petrópolis: Vozes, 2001.

FILHO, A. P. **O Estágio Supervisionado e sua importância na formação docente.** Revista P@rtes. 2010. Disponível em:

http://www.partes.com.br/educacao/estagiosupervisionado.asp. Acesso em: 15 junho. 2012.

FIORESE, M**. A importância da visita técnica como atividade complementar aos conhecimentos teóricos**. Universidade Estadual do Oeste do Paraná. 2011.

FREEMAN, R. E; STONER, J. A. **Administração**. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1999.

FROEHLICH, C; SCHERER, E.C, **treinamento e desenvolvimento: um estudo de caso na empresa llv metalúrgica situada no rio grande do Sul**, unilasalle editora, 2013.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, A.C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2006.

GOMES, et al. **Diferença entre treinamento e desenvolvimento**. Portal Administradores.com. 2015. disponível em: https://administradores.com.br/artigos/a-diferenca-entre-treinamento-e-desenvolvimento. Acesso em 13. Maio. 2019.

GONÇALVES, M. P. **O psicólogo nas organizações de treinamento**. O portal dos psicólogos. 2005.

HANASHIRO, D. M.; TEIXEIRA, M. L.; ZACCARELLI, L. M. **Gestão do Fator Humano: uma visão baseada em stakeholders.** São Paulo: Saraiva, 2007.

HINRICHSEN S. L. **Biossegurança e controle de infecções: risco sanitário hospitalar**. Rio de Janeiro; Medsi; 2004.

HOLZ, B. E; BIANCO, F.M. **Ergologia: uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho**, Cad. EBAPE.BR vol.12, Rio de Janeiro. 2014.

KOLHS, Marta; OLSCHOWSKY, Anges; FERRAZ, Lucimare; CAMATTA, Marcio. **Psicodinâmica do trabalho: labor, prazer e sofrimento**, REAS, Revista Eletrônica Acervo Saúde, 2018. Vol. 10 (3), 1719-1726.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2006.

LEÃO, Luís Henrique. **Psicologia do Trabalho: aspectos históricos, abordagens e desafios atuais**, Ecos, volume 2, 2012.

LIMA, M. E. A. **Abordagens clínicas e saúde mental no trabalho**. In: Bendassolli, P. F. & Soboll, L. A. P. (Orgs.). *Clínicas do trabalho: nova perspectiva para compreensão do trabalho na atualidade*. São Paulo: Atlas, p. 227-257. 2011.

LOPES, Thalita Ribeiro, **a importância do treinamento e desenvolvimento: para a sobrevivência das organizações**, 2018. Trabalho de conclusão de curso de tecnólogo em recursos humanos, faculdade São Judas Tadeu, Rio de Janeiro, 2018.

MACIAN, Leda Massari. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos.** São Paulo: EPU,1987.

MAXIMIANO, ANTONIO CESAR A. **Introdução a administração.** 3ªed, São Paulo, Editora Atlas, 1992.

MEIRELES, Manuel. **Teorias da administração: clássicas e modernas**. São Paulo: Futura, 2003.

MICCAS, L.F; BATISTA, S.H.S. **Educação permanente em saúde: metassíntese**. 2013, disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rsp/v48n1/0034-8910-rsp-48-01-0170.pdf. Acesso em 25. Fevereiro.2019.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). Portaria Interministerial Nº 285, de 24 de março de 2015. Redefine o Programa de certificação de Hospitais de Ensino. **Diário Oficial União**. 25 março 2015[citado 5 nov 2015]. Disponível emhttp://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2015/prt0285_24_03_2015.html. Acesso em 15. Maio. 2019.

MORAES, G.K; DYTZ, G. L. J. **Política de educação permanente em saúde: análise de sua implementação**, ABCS Health Sci. 40(3):263-269. 2015.

MUSSAK, E. **Gestão Humanista de Pessoas: o fator humano como diferencial competitivo.** Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2010.

NISHIDE V. M.; BENATTI M. C. C. **Riscos ocupacionais entre trabalhadores de enfermagem de uma unidade de terapia intensiva**. Rev. Esc. Enferm. USP, v.38, n.4, p.406-414, 2004.

NITSCHKE, C. A. S; LOPES, N. G; BUENO, R. M. L. **Riscos laborais em unidade de tratamento intensivo móvel -UTI Móvel**. Florianópolis, 2000.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas.** 23. ed. São Paulo: Atlas, 2007

OLIVEIRA, E.S.G.; CUNHA, V.L. O estágio Supervisionado na formação continuada docente à distância: desafios a vencer e Construção de novas subjetividades. **Revista de Educação a Distância**. Ano V, n. 14, 2006. Disponível em http://www.um.es/ead/red/14/. Acesso em: 29 maio. 2019.

OLIVEIRA, R. G. **Uma experiência de plantão psicológico à polícia militar do Estado de São Paulo: reflexões sobre sofrimento e demanda.** Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, SP.2005.

OLIVEIRA, T. L. **A higiene e a segurança do trabalho aplicada em estabelecimentos de saúde,** Percurso Acadêmico, Belo Horizonte, v. 5, n. 10, p. 515-525, dez. 2015.

PEREIRA, ARAGÃO, GOMES. **A importância do treinamento e capacitação de pessoas: um estudo de caso na lavanderia industrial alfa**. Disponível em: https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importncia-do-treinamento-e-capacitao-de-pessoas-um-estudo-de-caso-na-lavanderia-industrial/. Acesso em 25 maio.2019.

QUINTANA, P.; ROSCHKE, M.A.; RIBEIRO, E.C. **Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud.** In: HADDAD, Q.J. et al. *Educación permanente de personal de salud*. Washington, DC: OPAS, 1994.

REIS, Edimilson de França**. Treinamento e desenvolvimento: elementos constituintes e aplicabilidade no hospital santa Isabel**, faculdade são Luís de França, 2009.

RIBEIRO, E. C. O.; MOTTA, J. I. J. **Educação permanente como estratégia na reorganização dos serviços de saúde**. Divulgação em Saúde Para Debate, n. 12, p. 39-43, julho, 1996.

RIBEIRO, E. J. G.; SHIMIZU, H. E. **Acidentes de trabalho com trabalhadores de enfermagem**. Rev Bras Enferm, v. 60, n. 5, p. 535-540, 2007.
ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, M. S. B.; RODRIGUES, L. B. **Capacitação em segurança no trabalho para profissionais de um estabelecimento de assistência à saúde**.Rev.Ciênc.Ext.v.9, n.1, p.167-180,2013.

ROIK, A; PILATTI, A. L. **Psicodinâmica do trabalho: uma perspectiva teórica**, ENEGEP 2009.salvador, Ba, BRASIL. 2009.

SAMPAIO, J.R. **As três faces da psicologia do trabalho**. Psique, Belo Horizonte,5(1), 60-66.1995.

SANTOS, P. L., Traub, L., & Tieze, C. **Psicologia Organizacional e do Trabalho: Conceitos Introdutórios**. Psicologia.pt, portal dos psicólogos, 1-7, 2011.

SARRETA, F. O. **Educação permanente em saúde para os trabalhadores do SUS**. São Paulo. Cultura acadêmica, 2009.

SCHAAN, Maria H. **Avaliação Sistemática de Treinamento: guia prático.** São Paulo: LTR, 2001.

SCHWARTZ, Yves; DURRIVE, Louis. (Org.). **Trabalho & Ergologia: conversas sobre a atividade humana**. 2. ed. Niterói: Ed UFF, 2010d, p. 37-46, 2010.

SILVA, N.; TOLFO, S.R. **Psicologia organizacional** / Narbal Silva e Suzana da Rosa Tolfo. – 3. ed. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2014.

SILVA, R. M et al. **A importância do núcleo de segurança do paciente: um guia para implantação em hospitais**. Revista educação, meio ambiente e saúde. 2017.

SOLDERA, Lucas Martins. **Clínicas do trabalho: concepção histórica e desenvolvimento de uma proposta heterogênea**, revista (en) cena, 2017, disponível em https://doi.org/10.20873/2526-1487V2N150. Acesso em 10 de junho. 2019.

SOUZA, G. **organização hospitalar**. Disponível em: https://www.slideshare.net/gersonsouza2016/organizao-hospitalar. Acesso em 05 de fevereiro. 2019.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

TAPPAN, Frances Marie. **Administração hospitalar**. São Paulo, EDART, Ed. da Universidade de São Paulo, 1976.

VASCONCELOS, M. et al. **Práticas pedagógicas em atenção básica a saúde: tecnologias para abordagem ao indivíduo, família e comunidade**. Unidade didática I: organização do processo de trabalho na Atenção Básica à Saúde. Belo Horizonte: UFMG – Nescon UFMG, 2009.

ZANELLI, J. C, **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Artmed, 2004.

ZANELLI, J. C., & BASTOS, A. V. B. **Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho**. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs.), Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil (pp. 466-491). Porto Alegre: Artmed.2004.

WISNER, A. **A análise da atividade em trabalhos complexos. In Por dentro do trabalho: ergonomia, método e técnica**. São Paulo, FTD, Oboré, 1987.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE ACOMPANHAMENTO DA LNT

Questionário de acompanhamento da LNT 2017
Função: horário:
Tempo de serviço:
Idade:
Escolaridade:
Sexo:
Estado civil:

1º.Você tem conhecimento que o hospital de trauma oferece cursos, treinamentos e capacitações?

2º.De que maneira você teve acesso as informações sobre os cursos

3º.Qual a frequência da realização desses cursos?

4º.Você já participou de algum curso ou treinamento oferecido pelo hospital de trauma. Se sim, cite quais foram esses cursos e continue respondendo. Se não, pule para 9º questão.

5º. Como você avalia a importância dos cursos, capacitações e treinamentos já realizados no ano de 2017.

6º.Você considera adequada a metodologia utilizada nesses treinamentos?

7º O horário do curso foi compatível com seu horário de trabalho? Se respondeu não, então qual seria o melhor horário?

8º.Quais ações ou atividade você modificou após sua participação nesses treinamentos.

9º.Qual é a importância que você considera sobre sua função para o bom funcionamento do hospital de trauma.

10º Como você avalia sua relação com seus colegas, superiores, encarregados ou líderes de setor.

11º.Você se considera reconhecido pela sua contribuição nas atividades realizadas no hospital de trauma.

APÊNDICE B – LEVANTAMENTO DE DADOS DA LNT

Levantamento de dados do LNT	
1º Conhecimento sobre os cursos Sim não mais ou menos 38 2 1	Total 41
2º.Acesso as informações sobre os cursos Alto-falante cartazes (quadro de avisos) whatsapp Moises 19 18 9 14 Não teve acesso 2	 62
3º Frequência dos cursos Mensal bimestral trimestral não sabe 8 3 8 22	 41
4º Participação nos treinamentos * Sim não 23 18	 41
5º Importância dos cursos Sem importância importante muito importante não participou de cursos 0 20 15 6	 41
6º Metodologia adequada Sim não não sabe 31 2 8	 41
7º Compatibilidade de horários ** Sim não as vezes não participou 16 18 4 3	 41
8º Contribuição das atividades no seu cotidiano Sim Não Não participou 34 2 5	 41
9º Importância da função Sim Não 41 0	 41
10º Relacionamento com os colegas Bom ótimo favorável razoável não respondeu 23 14 1 2 1	 41
11º Reconhecimento no trabalho Sim Não Não respondeu 31 6 4	 41