



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
CAMPUS VII – PATOS - PARAÍBA**

JUNYELLE COSTA NUNES CANDIDO

**GESTÃO DE PESSOAS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO
INTERSTÍCIO DE 2020 A 2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo da Clínica
Inecardio**

**Patos – PB
2023**

JUNYELLE COSTA NUNES CANDIDO

**GESTÃO DE PESSOAS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO
INTERSTÍCIO DE 2020 A 2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo da Clínica
Inecardio**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do Grau de Bacharelada em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a Aretuza Candeia de Melo

**Patos – PB
2023**

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.

C217g Candido, Junyelle Costa Nunes.
Gestão de pessoas e as condições de trabalho oferecidas no interstício de 2020 a 2022 da Pandemia da Covid-19 [manuscrito] : um estudo da Clínica Inecardio / Junyelle Costa Nunes Candido. - 2023.
52 p. : il. colorido.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2023.
"Orientação : Profa. Dra. Aretuza Candeia de Melo, Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "

1. Gestão de Pessoas. 2. Gestão empresarial. 3. Condições de trabalho. 4. Pandemia da Covid-19. I. Título
21. ed. CDD 658.3

JUNYELLE COSTA NUNES CANDIDO

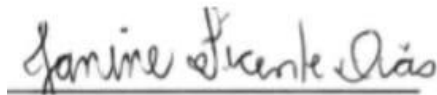
**GESTÃO DE PESSOAS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO
INTERSTÍCIO DE 2020 A 2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo da Clínica
Inecardio**

Aprovada em 14 de junho de 2023.

BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Dr^ª. Aretuza Candeia de Melo (UEPB)
Orientador



Prof^ª Dr^ª Janine Vicente Dias
1^ª Examinadora



Prof^ª. MsC. Alana Candeia de Melo
2^ª Examinadora

Dedico este trabalho à minha filha Esther Candido Costa Nunes. Desde que soube da sua existência, você se tornou o meu motivo de viver e lutar todos os dias. Quando você nasceu, eu renasci como mulher e como mãe. Você é o estímulo da minha VIDA.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a *Deus* por ser o maior orientador da minha vida, e por ter sido o meu sustento todos os dias. Agradeço pela sua bondade e por nunca me abandonar nos momentos de necessidade.

Agradecer aos meus pais *João Nunes de Medeiros e Ednalda Valdevino Costa Nunes*, por me oferecer o melhor, por me motivar a estudar e me dar à oportunidade para que eu pudesse ter os melhores estudos. Amo vocês.

Ao meu esposo *Eryeuson Candido Silva*, quero lhe agradecer por exercer o seu papel de pai e sempre cuidar da nossa filha *Esther* para que eu pudesse estudar, e com seu apoio, concluir o curso e me ajudar a conseguir o meu tão sonhado diploma.

Expresso a minha gratidão e o meu amor pela minha filha *Esther Candido Costa Nunes*, pois meu amor, por você eu consegui ter garra e vontade de concluir essa etapa na minha e ser o seu orgulho. Amo-te minha vida.

A minha professora orientadora *Dr^a. Aretuza Candeia de Melo*, qualquer palavra de gratidão que eu possa expressar aqui será pouco para o que a Sr^a merece ouvir. Obrigada por ter aceitado me orientar, por ter pegado na minha mão nessa jornada, e por ter me ajudado a chegar até aqui. Obrigada pela sua postura impecável, sou grata a Deus pela sua vida. Adoro-te, obrigada por tudo.

A minha amiga de infância *Laryssa Medeiros*, da nossa amizade de mais de 19 anos, apesar de hoje nos vemos e nos falarmos pouco a nossa amizade e o sentimento continuam os mesmos. Amiga, obrigada por tudo, por todo apoio e incentivo. Agradeço por ser essa pessoa especial em minha vida.

Aos meus patrões *Genicleide Leal e Dr. Jairo Leal*, obrigada por todo apoio que me oferecem e por sempre me ajudar. Só tenho a agradecer a vocês por tudo que fazem por mim. Serei eternamente grata pela vida de vocês. Obrigada!!

Também gostaria de agradecer as minhas amigas de Curso de Bacharelado em Administração *Sônia, Aryanne e Alais*, que me ajudaram e me incentivaram a trilhar essa jornada. Obrigada meninas, conseguimos!!!

E por fim, gostaria de agradecer a todos os professores que compõe o Curso de Administração, por nos repassar os seus conhecimentos, ensinamentos que contribuíram para a formação de cada discente. E a *UEPB* por nos proporcionar esse curso que é de extrema importância nas nossas vidas.

CANDIDO, J. C. N. GESTÃO DE PESSOAS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO INTERSTÍCIO DE 2020 A 2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo da Clínica Inecardio. **Monografia de Graduação**. Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas Universidade Estadual da Paraíba. Campus VII – Patos -PB. Bacharelado em Administração. Patos: UEPB, 2023. 45 p.

RESUMO

A pandemia da Covid-19 conduziu gerou abruptas transformações nas organizacionais de saúde-hospitalar, especialmente condicionada à Gestão de Pessoas e de Recursos Humanos diante da falta de capital, ferramentas, insumos entre outros, que se mostram frágeis diante tragédia humana, social, econômica, política e ambiental, estando no centro do epicentro à saúde da população mundial, profissionais e colaboradores da saúde. Entender esse choque na prática de trabalho, bem estar, gestão e os recursos humanos num cenário muito específico – pandemia tornou-se essencial para a sobrevivência das organizações diante de um ambiente complexo e desafiador, que perpassam pelas ações reflitam os valores organizacionais condicionados as condições de trabalho do colaborador. O título deste trabalho é “GESTÃO DE PESSOAS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO INTERSTÍCIO DE 2020 A 2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo da Clínica Inecardio”, e tem por objetivo relatar as condições de trabalho oferecidas aos colaboradores no período da Pandemia da Covid-19, buscando entender como a organização clínica buscou conceder as condições prementes e necessárias para a segurança dos trabalhadores. Sobre a visão da gestão central e dos colaboradores a metodologia empregada consistiu do método qualitativo e de conteúdo, e, a técnica relato-investigativo. Para coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturas com 1 (um) Administrador da Clínica Inecardio e com 4 (quatro) colaboradores (receptionista, atendente e pessoal de apoio) no mês de abril de 2022, na modalidade presencial. Os resultados e discussão só foram possíveis por meio das entrevistas desses agentes, o primeiro a partir da figura do Administrador, que falou sobre as condições de trabalho oferecidas aos colaboradores em tempo de pandemia. E o segundo foi direcionado aos colaboradores que ressaltaram as condições de trabalho oferecidas em tempo de pandemia. No qual os dados foram descritos por meio da Plataforma Word – Versão 2010, através do Word Excel - Versão 2010 se gerou os gráficos referentes aos questionamentos realizados com os entrevistados. A conclusão ressalta a importância de estimular e se reconhecer a dedicação do colaborador, investindo nas condições de trabalho e na segurança do trabalhador, que haja uma sistematização harmoniosa e coletiva entre empregador e empregado, com o fortalecimento da Gestão de Pessoas e dos Recursos Humanos. A clínica Inecardio demonstrou que estava preparada no enfrentamento da pandemia Covid – 19, pois, a mesma apresentou condições favoráveis tanto no quesito Gestão de Pessoas quanto de Recursos Humanos no oferecimento das condições de trabalho aos colaboradores.

Palavras chave: Pandemia. Covid-19. Gestão. Pessoas. Colaboradores. Trabalho.

CANDIDO, J. C. N. PEOPLE MANAGEMENT AND WORKING CONDITIONS OFFERED DURING THE INTERSTITIES OF THE COVID-19 PANDEMIC FROM 2020 TO 2022: a study by Clínica Inecardio. **Graduation Monograph**. Center for Exact and Applied Social Sciences State University of Paraíba. Campus VII – Patos -PB. Bachelor in Administration. Patos: UEPB. 45 p.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic led to abrupt transformations in health-hospital organizations, especially conditioned to the Management of People and Human Resources in the face of the lack of capital, tools, inputs, among others, which are fragile in the face of human, social, economic tragedy, political and environmental, being at the heart of the epicenter for the health of the world's population, health professionals and collaborators. Understanding this shock in the practice of work, well-being, management and human resources in a very specific scenario - the pandemic has become essential for the survival of organizations in the face of a complex and challenging environment, which permeate the actions that reflect the organizational values conditioned by the conditions employee's work. The title of this work is “MANAGEMENT OF PEOPLE AND THE WORKING CONDITIONS OFFERED DURING THE INTERSTITLE FROM 2020 TO 2022 OF THE COVID-19 PANDEMIC: a study by Clínica Inecardio”, and aims to report on the working conditions offered to employees during the period of Covid-19 pandemic, seeking to understand how the clinical organization sought to grant the pressing and necessary conditions for the safety of workers. From the point of view of the central management and the collaborators, the methodology used consisted of the qualitative and content method, and the investigative report technique. For data collection, semi-structured interviews were carried out with 1 (one) Administrator of Clínica Inecardio and with 4 (four) collaborators (receptionist, attendant and support staff) in April 2022, in the face-to-face modality. The results and discussion were only possible through the interviews of these agents, the first from the figure of the Administrator, who spoke about the working conditions offered to employees in times of a pandemic. And the second was aimed at employees who highlighted the working conditions offered during the pandemic. In which the data were described through the Word Platform - Version 2010, through Word Excel - Version 2010 the graphs related to the questions made with the interviewees were generated. The conclusion underscores the importance of encouraging and recognizing employee dedication, investing in working conditions and worker safety, that there is a harmonious and collective systematization between employer and employee, with the strengthening of People Management and Human Resources. The Inecardio clinic demonstrated that it was prepared to face the Covid-19 pandemic, as it presented favorable conditions both in terms of People Management and Human Resources in offering working conditions to employees.

Keywords: Pandemic. COVID-19. Management. People. Collaborators. Work.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
	2.1 Gestão de Pessoas <i>Versus</i> a Gestão Clínica.....	12
	2.2 Saúde e a Pandemia da Covid-19: condições de trabalho.....	15
	2.3 Gestão Clínica: protocolos e equipamentos em tempos de pandemia.....	21
3	MATERIAL E MÉTODOS	25
	3.1 Descrição da Área de Estudo.....	25
	3.2 Procedimentos Metodológicos.....	26
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	28
	4.1 Relato do Administrador da Clínica Inecardio Sobre as Condições de Trabalho Oferecidas aos Colaboradores em Tempo de Pandemia da Covid-19.....	28
	4.2 Os Colaboradores da Clínica Inecardio Sobre as Condições de Trabalho Oferecidas em Tempo de Pandemia da Covid-19.....	35
5	CONCLUSÃO	41
6	REFERÊNCIAS	43
	APÊNDICE A	
	APÊNDICE B	
	TERMOS DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	

1 INTRODUÇÃO

O Coronavírus, vírus causador da Covid-19, tornou-se mundialmente conhecido devido às primeiras infecções que ocorreram no final de dezembro de 2019. Após vários estudos e até mesmo diversas infecções que se espalharam pelo mundo, em 30 de janeiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde - OMS declarou em Genebra, na Suíça, surto e estado de Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) e após mobilizar vários órgãos da área, a Organização Pan-Americana de Saúde - OPAS (2020).

A relevância do tema desse trabalho se deu a partir da inquietação que o mundo e o Brasil viveu no interstício de 2020 a 2022, primordialmente, com surgimento e o aumento dos casos da Covid-19 e a intensificação do sistema trabalho saúde-hospitalar, tais como, hospitais, maternidades, UBS (Unidades Básicas de Saúde), UPA (Unidade de Pronto Atendimento), Samu (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), consultórios médicos, clínicas especializadas, entre outros. A proliferação da Covid foi emocionalmente desafiadora tanto para os especialistas da área da saúde como para os colaboradores, mudando a vida cotidiana da população sem precedentes já vistos na história, mesmo se considerando a Gripe Espanhola.

A problemática surgiu a partir do acontecimento de todos os setores da sociedade, e em especial, ao setor da saúde-hospitalar já que gestores, profissionais e colaboradores da saúde passaram a conviver diretamente com o problema, os desafios, os impasses e as incertezas do vírus, que passaram de forma abrupta, a desempenhar um papel para proteger a si mesmos e uns aos outros e ajudar a prevenir a propagação da doença. Com fulcro nesse contexto, pretende -se responder ao seguinte questionamento a administração da Clínica Inecardio ofereceu condições de trabalho condizentes com os protocolos de saúde e prevenção (OMS, Ministério da Saúde e da Secretária de Saúde de Patos), compra e distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) para os colaboradores se protegerem, além de treinamento para seu uso em suas respectivas áreas e funções de trabalho?

O objetivo central dessa pesquisa foi identificar as condições de trabalho oferecidas pela administradora da Clínica Inecardio aos colaboradores no período da Pandemia da Covid-19, buscando entender como a organização clínica buscou conceder condições essenciais e necessárias para a segurança dos trabalhadores. Os objetivos específicos se propõe a: 1. Avaliar o papel do administrador da clínica Inecardio relativos à gestão de pessoas, setor de Recursos Humanos e as práticas técnicas direcionadas aos colaboradores no

período áureo do Covid-19; 2. Identificar a percepção dos colaboradores da Clínica Inecardio, quanto a adoção de medidas de proteção e cuidado à saúde dos funcionários.

A justificativa se deu a partir da interpretação da ação da administradora da Clínica Inecardio na Cidade de Patos-PB, na perspectiva da Gestão de Pessoas sobre as condições de trabalho dos colaboradores num cenário preocupante e de risco para a saúde em tempos de pandemia da Covid-19, diante da necessidade do fornecimento adequado de EPI's e treinamentos para o uso correto das ferramentas exigidas e oferecidas pela organização. Diante do contexto, conseguiu-se identificar os problemas que foram vistos como obstáculos durante a pandemia da Covid-19, que prejudicaram o processo de atendimento e prestação de serviços na área de saúde, tanto para os colaboradores como para os pacientes.

A presente Monografia está dividida em seis partes.

- A primeira parte - Introdução, relata a relevância do tema, problematização, objetivos e a justificativa.
- A segunda parte - Fundamentação Teórica, que encontra-se dividida em três tópicos: 1. gestão de pessoas *versus* gestão clínica; 2. saúde e a pandemia da covid-19: condições de trabalho; 3. gestão clínica: protocolos e equipamentos em tempos de pandemia.
- A terceira parte - Material e Métodos, dividido em: descrição da área de estudo, e dos procedimentos metodológicos.
- A quarta parte - Resultados e Discussão, subdividido em dois contextos: 1. relato do administrador da Clínica Inecardio sobre as condições de trabalho oferecidas dos colaboradores em tempo de pandemia da covid-19; 2 - relatos dos colaboradores da Clínica Inecardio sobre as condições de trabalho oferecidas em tempo de pandemia da covid-19.
- A quinta parte - Conclusão, que consistiu do encerramento do estudo da pesquisa.
- A sexta parte, e última, as Referências utilizadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de Pessoas *Versus* Gestão Clínica

O processo de análise dos desafios da gestão de pessoas no ambiente da saúde semeia-se como um modelo de gestão de recursos humanos amplamente discutido pela área da Administração. Esse modelo de gestão define a governança clínica que se encontra amparada por ferramentas dos sistemas de saúde, as quais se embasam nas diretrizes de segurança e melhoria da qualidade da clínica. A gestão dos sistemas de saúde na atualidade, conhecido como Gestão Clínica, neste estudo, vem enfrentando vários desafios, tais como satisfação dos profissionais e a motivação dos colaboradores diante do desempenho laboral de qualidade.

Identifica-se que os termos Recursos Humanos (RH), Gestão de Pessoas (GP) e Gestão Clínica podem assumir formas diferenciadas, embora uma área seja interdependente da outra. O impacto positivo das práticas de gestão de RH e na GP vem ampliando o engajamento de estudos científicos no âmbito da Gestão Clínica como planejamentos estratégicos (FIGURA 1).

Figura 1 – Diferenças conceituais

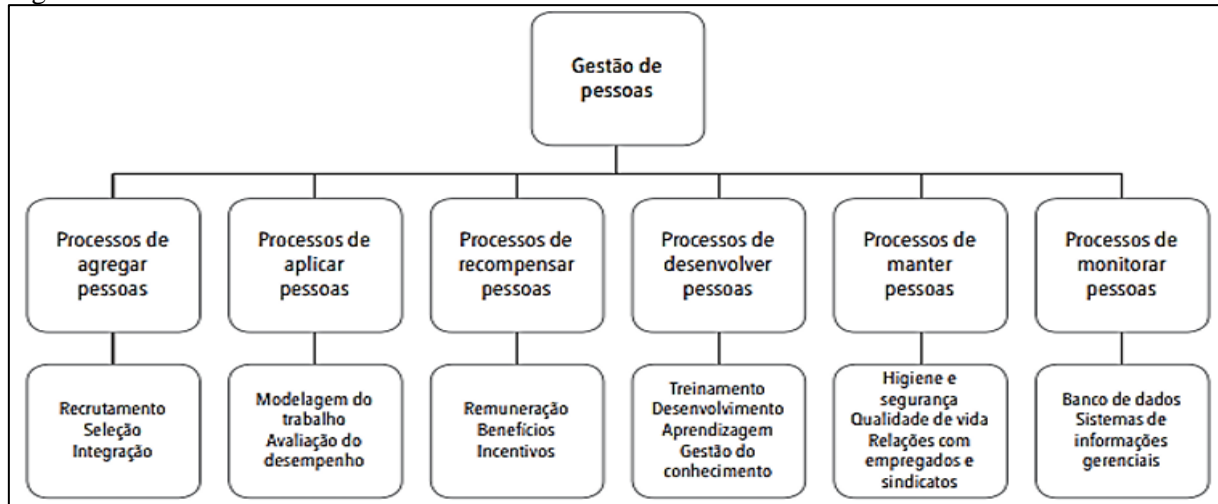
Recursos Humanos	Gestão de Pessoas	Gestão Clínica
<ul style="list-style-type: none"> • É uma associação de habilidades e métodos, políticas, técnicas e práticas definidas com o objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano. Tem por finalidade selecionar, gerir e nortear os colaboradores na direção dos objetivos e metas da empresa (CRUZ & SANTANA, 2015 p.37). 	<ul style="list-style-type: none"> • É a maneira de uma organização se estruturar para gerenciar e orientar o comportamento humano no ambiente de trabalho, ocorrendo uma relação de duradoura simbiose entre pessoas e organizações. Cada uma das partes depende da outra, formando uma relação de mútua dependência, na qual há benefícios e esforços recíprocos, ou seja, direitos e obrigações das partes envolvidas (CHIAVENATO, 2010, p. 13). 	<ul style="list-style-type: none"> • É um conjunto de técnicas, atitudes e tecnologias de microgestão para o atendimento na saúde, focado em promover uma atenção de qualidade, une o acolhimento de pessoas à estruturação segura da parte administrativa. Na qual é responsável por manter os processos de centros de saúde organizados, de modo que os profissionais possam focar suas atividades no fluxo de atendimento dos pacientes (SOARES, 2019, p.2)

Fonte: Adaptado de Cruz & Santana (2015); Chiavenato (2010); Soares (2019).

Segundo Chiavenato (2014, p 1) Recursos Humanos “é a unidade operacional como órgão de *staff*, isto é, como prestador de serviços nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, higiene e segurança de trabalho, benefícios, etc.”. A Gestão de Pessoas é uma área que se encontra centrada no processo e/ou sistema dos recursos humanos. Nessa perspectiva é uma das áreas da Administração que mais vem se

evidenciando, devido ao estudo comportamental tanto dos gestores como dos colaboradores. Os processos básicos de Gestão de Pessoas, conforme Chiavenato (2014, p. 14) são: agregar pessoas, aplicar pessoas, recompensar pessoas, desenvolver pessoas, manter pessoas e monitorizar pessoas (FIGURA 2).

Figura 2 - Processos básicos de Gestão de Pessoas



Fonte: Chiavenato, 2014.

Com base na citação acima, é possível observar que um dos processos que pode ser estudado na matriz da gestão de pessoas no âmbito do RH é a Gestão Clínica. A Gestão Clínica envolve os profissionais, os agentes de saúde e colaboradores, que atuam “geralmente” em organizações privadas. A Gestão de Pessoas é um grupo formado por pessoas e organizações que são interdependentes. Os atores, como funcionários e colaboradores, dedicam suas vidas e suas experiências/competências à sua carreira profissional nas organizações como também as organizações dependem dessas pessoas para se desenvolverem e crescerem no mercado (CHIAVENATO, 2014).

As organizações dependem de pessoas inteligentes, criativas, dinâmicas, entre outras qualidades para que, juntando todos os componentes, consigam operar, em conjunto, e oferecer um bom atendimento ao cliente, produzirem serviços e, além de tudo, competirem no mercado com outras organizações. Diante disso, uma das funções da Gestão de Pessoas é saber que cada indivíduo tem suas diferenças e com isso precisa de um bom recrutamento, uma boa seleção, treinamento amplo e diversificado para que todos estejam no mesmo nível de qualidade e uma boa comunicação que faz com que a organização esteja sempre alinhada nos seus deveres e nas suas atividades.

Toda e qualquer organização precisa de um conjunto diversificado de parceiros para que a organização funcione de maneira correta. Existem os fornecedores que fornecem a matéria prima e/ou serviços, os gestores, os colaboradores e os clientes e, dessa forma,

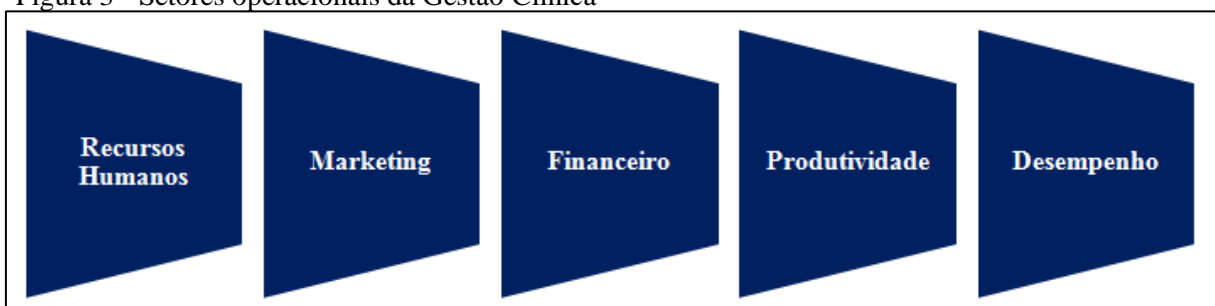
conseguem obter a expectativa do dever cumprido da organização em relação ao mercado. Para que se venha alcançar o “topo” do mercado, as organizações têm todo um processo no qual tudo começa com o recrutamento e seleção. Nesse processo deve – se ter um conjunto de candidatos para determinado cargo/função e, nesse momento, deve - se escolher o melhor candidato que possua o perfil necessário para aquele cargo/função (CHIAVENATO, 2010).

Na avaliação de desempenho mensuram-se os colaboradores e as áreas de atuação. Nessa etapa, averigua-se se o colaborador está atendendo às expectativas daquele cargo/função e caso ele esteja abaixo ou acima do desempenho esperado, pode-se traçar um novo plano estratégico para aquele funcionário, em que se contemple aspectos como: promoção, desligamento, recompensas, treinamentos, dentro outros. Para recompensar os funcionários existem diversas maneiras, entre as quais se destacam: benefícios, incentivos e reconhecimento. (ARMBRUST, 2023).

Para que os funcionários tenham um bom desempenho na organização, é preciso oferecer treinamentos constantes para que se adquira uma boa aprendizagem, e com isso, desenvolvam a gestão do conhecimento adquirido, juntamente com processo para manter os funcionários oferecendo higiene e segurança no local de trabalho, que conseqüentemente, vai favorecer qualidade de vida e a boa relação entre funcionários - gestores. Ao agregar todas essas condutas devem acompanhar as informações e gerenciar para que se tenha uma gestão de pessoas humanizadas. Nesse contexto enquadra - se a Gestão Clínica.

A Gestão Clínica é uma área responsável por assegurar a organização dos processos nos centros de saúde de forma que os profissionais de saúde consigam evidenciar quais suas atividades diante do fluxo do atendimento aos pacientes. Nesse tipo de gestão, garante-se o bom funcionamento do fluxo do atendimento médico e garantir uma estrutura íntegra para a realização dos serviços prestados. Para isso, precisa-se dividir as áreas da Gestão Clínica em cinco setores operacionais, que são os recursos humanos, marketing, financeiro, produtividade e desempenho, para que juntos possam oferecer a satisfação ao paciente (PORTAL GM, 2022) – (FIGURA 3).

Figura 3 - Setores operacionais da Gestão Clínica



Fonte: Elaborado pelo próprio autor com base no GM (2022).

Dito isso, precisa-se de uma adequada administração para que os setores citados produzam, de maneira eficiente e garantindo, que os atendimentos sejam realizados sem complicações/erros. A Gestão Clínica além de criar/organizar estratégias que otimizam o dia a dia dos colaboradores, também rege os vencimentos (contas e salários dos funcionários), a compra de insumos, organização do estoque (para facilitar na hora de comprar os insumos), fluxo dos atendimentos para que sejam ágeis para que não ocorram negligências e comunicações falhas e que possam transmitir credibilidade ao cliente/paciente. Mendes (2011, p. 24) diz que os elementos da governança clínica e da atenção gerenciada se definem como:

Um conjunto de tecnologias de microgestão que, a partir de diretrizes clínicas visa prover uma atenção à saúde de qualidade; centrada nas pessoas; efetiva; estruturada com base em evidências científicas; segura, que não cause danos aos pacientes e profissionais; eficiente, provida com os custos ótimos; oportuna, prestada no tempo certo; equitativa, de modo a reduzir as desigualdades injustas; e ofertada de forma humanizada.

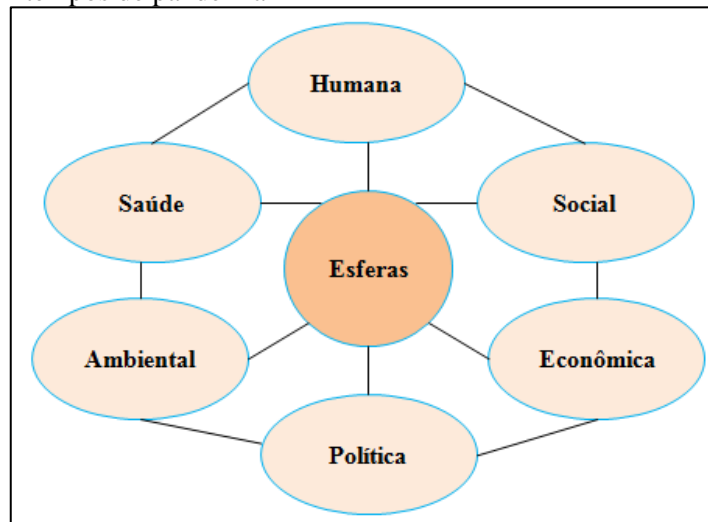
Com uma boa organização (Gestão Clínica) e comunicação (Gestão de Pessoas) juntas podem agregar valores e desempenhar uma excelente gestão e oferecer um atendimento satisfatório aos pacientes. “As organizações de saúde prestam serviços a partir da tradução do conhecimento de seus profissionais, o grau de autonomia e de controle desses no processo decisório é um dos elementos mais sensíveis, tanto na governança clínica como na atenção gerenciada” (CECILIO, 2009, p.320).

2.2 Saúde e a Pandemia da Covid - 19: condições de trabalho

Quase três anos após a pandemia da Covid-19, aprende-se ainda muito sobre a resiliência, ou seja, a convivência das esferas humanas, sociais, políticas, econômicas, e principalmente, a ambiental-saúde (FIGURA 4). Passados três anos a sociedade mundial e as gestões administrativas precisam concentrar – se, ainda, na reconstrução dos sistemas sociais, políticos e econômicos de forma a capacitar e proteger a saúde para uma posterior pandemia, que venha afetar a humanidade nas décadas e séculos que se sucedem.

Considerando o nível de fragilidade da sociedade mundial para o enfrentamento de pandemia, mister se faz, o contínuo controle com medidas preventivas, visto que a própria ação do homem sobre os recursos da natureza pode ser um potencial gerador de novas pandemias.

Figura 4 – Esferas em tempos de pandemia



Fonte: Própria autora, 2023.

As novas realidades vividas pela humanidade mundial levaram a população a passar a conviver de forma menos interagida, ou seja, conjunta com familiares e colegas de trabalho, e muitos passaram a viver fora de seus ambientes familiares. Devido algum tipo de comorbidade e/ou necessidade muitos colaboradores das organizações de saúde passaram a trabalhar de forma isolada, tendo como aporte o sistema cibernético (equipamentos eletrônicos de fibra ótica).

Os colaboradores das empresas clínicas foram atingidos em todas as esferas, desde a humana, social, econômica, política, ambiental e sanitária. O surgimento da pandemia da Covid não teve precedentes na história moderna, superando até a Pandemia da Gripe Espanhola em 1918¹, levando medo e morte da população, e uma gama de desemprego, que atingiu primeiro a Europa, e por extensão, outras partes do mundo. A pandemia da Covid-19 desencadeou crises sistêmicas na saúde pública, economia global e na governança política, chegando a atingir diretamente os mercados e os postos de trabalho.

Passados mais de três anos muitas incertezas permanecem sobre a forma e os caminhos de uma eventual recuperação dos impactos da Covid. Nesse contexto, a segurança humana e da saúde são umas das estruturas mais úteis para tentar entender os desafios complexos e inter-relacionados que a pandemia gerou em suas múltiplas dimensões. Os colaboradores das empresas tiveram que se “adaptar” as mudanças de estilo de vida como:

¹ Também chamada *la dansarina*, gripe pneumônica, peste pneumônica ou simplesmente pneumônica, a gripe espanhola foi uma violenta pandemia que atingiu o mundo em 1918-1919, provocando milhões de mortes, especialmente entre os setores jovens da população. Considerada a mais severa pandemia da história da humanidade, foi causada pela virulência incomum de uma estirpe do vírus Influenza A, do subtipo H1N1 (FGV, 2009, p. 1).

gerenciar o medo de contrair o vírus, se preocupar com pessoas próximas e o medo de adquirirem problemas de saúde mental. Isso levou ao processo de retorno das organizações hospitalares, ou seja, a Gestão Clínica a adotar certos requisitos essenciais de segurança.

As escolhas que devem ser realizadas atualmente, devem ser alocadas com os recursos próprios de cada Nação, bem como, os investimentos na Gestão Clínica ou de saúde-hospitalar, a fim de mitigar susceptíveis ameaças em um curto espaço de tempo ocasionado por uma pandemia. Os investimentos a saúde, em longo prazo, implicarão que as populações mais vulneráveis (ambientais e socioeconômicas), com um plano de prevenção e promoção a saúde e bem estar teriam uma maior chance de sobreviverem, já que são as mais atingidas.

Toda empresa precisa seguir as normas do Segurança e Saúde no Trabalho (SST), visto que existem regras e procedimentos legais, que visam prevenir as doenças e acidentes para que possam proteger a integridade do trabalhador. O Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) é o órgão responsável pela fiscalização e que garante o cumprimento das normas e dos procedimentos exigidos (JUSTIÇA DO TRABALHO, 2022). Todo projeto-ação desenvolvido para que se possa proporcionar saúde e segurança no ambiente de trabalho faz com que se desenvolva um ambiente seguro e com condições apropriadas aos trabalhadores para que possam contribuir e desenvolver uma boa produtividade na empresa.

A SST busca alinhar os interesses e benefícios entre os colaboradores e a empresa, por meio dos programas oferecidos pela Segurança e Saúde no Trabalho, visando contribuir com a manutenção da saúde do trabalhador e da interação social no ambiente de trabalho, na comunidade e na família (PORTAL DA INDÚSTRIA, 2023). De acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), as empresas têm o dever de cumprir e fazer com que se cumpram as normas de segurança do trabalho, já os trabalhadores devem ser cientes também das normas para que possam fiscalizar e exigir da empresa o cumprimento das mesmas.

A questão da segurança é extremamente importante, pois todo colaborador deve estar seguro, principalmente naqueles aspectos que interferem na qualidade do trabalho. Colaboradores em ambientes com riscos, ao longo prazo, podem desenvolver problemas de saúde físico e/ou mental. Em conformidade com a atividade econômica que a empresa desempenha, existem os níveis de risco dessas atividades que são de acordo com a produção de bens e serviços oferecidos a cada ramo de atividade econômica.

Esses riscos são classificados de acordo com a exposição de cada colaborador no dia a dia no ambiente de trabalho, sendo eles: biológicos, físicos, químicos, ergonômicos e de possíveis acidentes. Se esses riscos estiverem presentes no ambiente de trabalho, a empresa

deve pagar aos colaboradores expostos a estes riscos o adicional de insalubridade ou periculosidade respectivo. As atividades consideradas insalubres são aquelas em que os colaboradores estão mais expostos (além do limite de tolerância) a agentes nocivos à saúde, sendo alguns deles: frio, calor, umidade, ruído, radiações ionizantes e não ionizantes, agentes biológicos e químicos (PORTAL DA INDÚSTRIA, 2023).

Contudo, esses órgãos que regem e fiscalizam as empresas são guiados por outros órgãos como: Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Normas Regulamentadoras (NR), International Organization for Standardization / Organização Internacional de Padronização (ISO) e o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO) documentos utilizados para orientar as empresas das demais normas que são exigidas no ambiente de trabalho.

Em meados do mês de dezembro do ano de 2019, foram observados os primeiros sintomas do vírus Covid - 19. De acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde - OPAS, o surto do vírus da Covid foi declarado como pandemia (termo utilizado à distribuição geográfica de uma doença) em 11 de março de 2020 pela OMS. E, após a declaração da pandemia, as empresas começaram a ter certa dificuldade em manter as condições de trabalho adequadas para os colaboradores, pelo motivo de ser um vírus sem estudo, sem vacina e sem “controle”, pois até aquele momento não se sabia como o vírus era transmitido e quais realmente eram seus sintomas (OPAS, 2022).

Conforme a Organização Pan-Americana de Saúde, até o final de 2021, “93% dos países relataram interrupções na prestação de serviços essenciais de saúde em todas as modalidades e, em novembro de 2021, 41 países e territórios relataram quase 2,4 milhões de casos entre profissionais de saúde” (OPAS, 2022, p. 2). A partir daí, a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2020) declarou estado de emergência e sugeriu que fosse realizado um *lockdown*² para tentar fazer um controle de transmissão do vírus da Covid.

Nesse aspecto, as empresas sofreram um grande impacto financeiro e a economia do mundo e do Brasil começou a entrar em calamidade. Pessoas perderam empregos e empresas faliram, pois não podiam se sustentar sem funcionar e sem produzir. Com o tempo, foram criados novos protocolos para a convivência, tanto na sociedade como nas empresas, e como seriam as novas condições de trabalho para os colaboradores.

Algumas empresas naquele momento caótico em que o país se encontrava, conseguiram manter os colaboradores em casa e com trabalho remoto (diante disto muitas

² Medida preventiva obrigatória que consiste no isolamento humano durante a Pandemia da Covid-19, ou seja, confinamento a fim de evitar a proliferação do contágio.

empresas adotaram o trabalho *home office*), mas a grande maioria das empresas precisava que seus colaboradores trabalhassem presencial pois os serviços só podiam ser exercidos de forma presente.

Para que houvesse segurança e bem estar dos colaboradores foram criados protocolos de segurança a serem seguidos pelas empresas e colaboradores, entre os quais: distanciamento de 2 metros entre cada colaborador; uso de equipamento de proteção individual (EPI's); ambientes arejados e abertos; dedetização e distribuição de álcool em gel para os colaboradores. O Serviço Social da Indústria (SESI, 2020) ofereceu um Guia de Protocolo para ajudar as empresas na retomada ao trabalho, como observado na Figura 5.

Figura 5 – Protocolo do SESI para a convivência com o vírus da Covid-19



Fonte: SESI, 2020.

Para a PBM Healthy InterPlayers (2022, p. 3)

Os impactos do trabalho na vida dos funcionários são muito significativos para a saúde, por isso, entende-se como jornada de saúde tudo que envolve a qualidade de vida e bem estar dos colaboradores, dentro e fora do ambiente de trabalho. A jornada de saúde envolve não apenas o plano de saúde oferecido pela empresa, mas todas as ações adotadas para auxiliar e estimular o autocuidado para que os colaboradores possam ter uma vida mais saudável dentro e fora das organizações.

Para compreender a importância da jornada da saúde dos colaboradores nas empresas, precisa-se entender que ao longo dos anos a cultura organizacional sofre muitas alterações. A transformação digital modificou o mercado com novas soluções e formas de comunicação, mas também transformou as relações entre empresas e colaboradores. Segundo o Relatório de Tendências Globais de Capital Humano de 2020, o bem estar do trabalhador é uma das principais prioridades das empresas, grande parte devido ao reconhecimento de que investir em ações de melhorias nesse âmbito é investir no próprio desempenho organizacional.

Mesmo com todos os protocolos descritos pelo SESI (2022), muitas pessoas adquiriram o vírus e morreram. Foram muitas mortes, e com isso, a saúde mental de todos os indivíduos começaram a ficar comprometida, principalmente os colaboradores da área da saúde, aqueles que lidavam com o enfrentamento da pandemia Covid-19. Os mesmos não conseguiram salvar todos os pacientes e diante de tantas mortes começaram a se sentirem culpados e até mesmo incapazes, e com isso, gerou a insegurança se realmente estavam seguros e protegidos naquele ambiente de trabalho. Muitos colaboradores chegaram a ser infectados e até mesmo chegaram a óbito e com isso começou a escassez de profissionais qualificados para ocupar os cargos (FIGURA 6).

Figura 6 – Imagem ilustrativa desenvolvida pelo SESI com os principais sistema de segurança



Fonte: SESI, 2020.

Segundo a Rede de Noticias a Cabo a CNN (*Cable News Network*, 2020) apud SESI (2022), um estudo realizado mostrou que 80% dos funcionários da saúde (com nível de escolaridade técnico e com função de auxiliar) que trabalharam durante a pandemia, vivenciaram um esgotamento laboral relacionado ao estresse psicológico, e com isso desenvolvendo crises de ansiedade e desgaste mental e físico. A pesquisa demonstrou que, 54% dos entrevistados relatam negligência na capacitação oferecida sobre os protocolos para os usos de EPI's no combate do vírus e para a proteção de cada um deles, o que acarretou desgaste, tanto físico quanto mental, desses colaboradores.

2.3 Gestão Clínica: protocolos e equipamentos em tempos de pandemia

Após o surgimento do vírus da Covid-19, ser considerado pandemia no ano de 2020, foi necessário pesquisar como o vírus era transmitido, e com isso, foram sendo gerados os protocolos de segurança pela Organização Mundial da Saúde (OMS), com o apoio da Organização Mundial das Nações Unidas (ONU), para que cada Nação-Estado pudesse passar a conviver e elaborar meios de convivência com o vírus, a fim de amenizar os impactos de mortes humanas, incluindo também os impactos econômicos, sociais, políticos, ambientais e da saúde pública.

A atual pandemia evidenciou a importância da Gestão da Saúde ou da Gestão Clínica na aplicação de medidas de contenção e tratamento da Covid-19. Em um curto prazo, medidas de contingência, controle e proteção precisaram ser tomadas visando ao recuo dos índices de infecção e à manutenção da saúde da população e dos profissionais de saúde em combate. A gestão em saúde aborda aspectos relacionados com o planejamento, programação, reorganização do processo de trabalho, sistemas de informação em saúde, capacitação de pessoal, práticas de monitoramento, supervisão e avaliação de sistemas e serviços de saúde. Além de, também, abranger a área de informação gerencial e comunicação em saúde absorvendo as evoluções tecnológicas no auxílio do gerenciamento de dados de saúde, através de protocolos e o uso de ferramentas de proteção (DUARTE & DUARTE, 2021, p. 91).

Os protocolos de medidas de emergência, foram diversos, tanto para a população quanto para os setores de saúde, de comércios, empresarial entre outros. A Lei Federal nº 13.979/2020 estabeleceu as medidas de emergência que serviram para o enfrentamento do vírus na saúde pública, no exercício e no funcionamento de serviços essenciais. Já o Decreto Federal nº 10.282/2020 estabeleceu que o serviço médico e hospitalar, seja público ou privado, é essencial e deve manter o funcionamento durante a Pandemia Covid -19 (MS, 2020).

“Os protocolos e a distribuição de EPI’s demandou uma incrementação e um política de uso racional, uma vez que é uma precaução necessária para impedir o contágio” (DUARTE & DUARTE, 2021, p. 93). Foram disponibilizadas ao profissional de saúde álcool 70⁰, máscaras simples, máscaras N95, face shield, capote, aventais, óculos entre outros. Em cumprimento às Orientações para Prevenção e Vigilância Epidemiológica das Infecções por SARS-CoV-2 (COVID-19) nos serviços de saúde (ANVISA, Nº 07/2020). As empresas de saúde foram obrigadas a implementarem um plano de contingência para o enfrentamento da Covid-19, tanto no gerenciamento do RH quanto de equipamentos individuais, como pode ser visto na Figura 7.

Figura 7 – Nove principais EPI's a serem usados pelos agentes da saúde

Luva	A maioria dos procedimentos realizados na área da saúde exige o uso de luvas descartáveis para proteger as mãos, que são um dos principais meios de contrair infecções. Inclusive, tal item é apropriado para a manipulação de contaminantes.
Óculos de Proteção	Os óculos de proteção precisam ser utilizados quando há risco de excreções ou secreções respingarem no colaborador. Assim, esse EPI hospitalar protege os olhos de componentes químicos, entre outros. É importante utilizar óculos hospitalares que realmente sejam confeccionados de acordo com as normas vigentes. Eles precisam ser de acrílico, de modo a não interferirem na visão. Também devem ter proteção lateral e dispositiva para que a superfície não embace.
Avental	O avental é empregado, principalmente, em práticas cirúrgicas, devendo ser de uso único e, portanto, individual. Sua função é servir de barreira contra secreções e substâncias que fazem mal à saúde. Itens feitos em algodão devem ser sobrepostos por um material impermeável. Tal equipamento protege tanto a roupa como a pele do profissional.
Máscara Cirúrgica	Empregada em diversos procedimentos, a máscara cirúrgica é um EPI hospitalar que combate acidentes de risco biológico. Além disso, evita a transmissão de doenças por meio de fluidos durante o contato dos profissionais de saúde com o paciente.
Sapatos Fechados	Esses equipamentos de EPI são utilizados pelos colaboradores durante o dia a dia de trabalho e na realização de procedimentos clínicos e hospitalares. Eles são imprescindíveis em locais com umidade e quantidade considerável de material infectante, tais como centros cirúrgicos e central de esterilização. Aliás, vale destacar que os sapatos fechados também são citados em norma regulamentadora.
Touca	Além de proteger os profissionais de componentes contaminantes, a touca evita a queda de cabelos no momento da execução de tarefas. Por esse motivo, é um EPI hospitalar muito importante em estabelecimentos de saúde.
Máscara com filtro químico	Esse EPI da saúde é indicado para profissionais que necessitam manipular substâncias químicas tóxicas — germicidas com emissão de fortes odores, por exemplo. Como o próprio nome sugere, protege o organismo contra os efeitos de produtos químicos.
Máscara PFF2/N95	Esse tipo de máscara é aconselhado para a proteção contra doenças específicas, pois impede completamente que os agentes nocivos à saúde e presentes no ar acessem as vias aéreas dos profissionais da saúde. Ela evita, por exemplo, a transmissão de varicela, sarampo, tuberculose, síndromes respiratórias graves e COVID-19, provocada pelo contato com o vírus Sars-CoV-2.
Protetor facial de acrílico	O protetor facial de acrílico deve ser utilizado em laboratórios, durante a limpeza mecânica de instrumentos hospitalares (expurgos e central de esterilização, por exemplo) e até mesmo no setor de necropsia. Ele é feito desse material para permitir a perfeita visão durante a execução dos procedimentos. Tal equipamento de EPI protege toda a face, inclusive a parte lateral. Para tanto, deve ser adaptado ao rosto do profissional.

Fonte: MS, 2020.

Com base no Ministério de Saúde no Brasil, “os EPI's precisam ser utilizados em todas as atividades em que não é possível eliminar o risco de doenças transmissíveis como a Covid - 19. Por isso, o oferecimento é uma obrigação do empregador, seja um hospital ou uma clínica” (MS, 2020, p. 16) – (FIGURA 8).

Figura 8 – Responsabilidade dos EPI'S quanto o empregador e empregado

Responsabilidades do Empregador	Responsabilidades do Empregado
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprar EPI apropriados ao risco de cada atividade; ➤ Oferecer equipamentos com o certificado de aprovação; ➤ Armazenar o EPI de maneira adequada; ➤ Substituir o EPI, se ele for extraviado ou danificado; ➤ Higienizar e realizar a manutenção periódica do EPI, caso seja de uso prolongado; ➤ Exigir a utilização de EPI; ➤ Treinar os colaboradores para o uso correto desses equipamentos; ➤ Comunicar o Ministério do Trabalho a respeito de qualquer irregularidade em relação ao EPI. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usar o EPI hospitalar apenas para o fim ao qual se destina; ➤ Manter o equipamento em boas condições, responsabilizando-se por sua conservação e seu armazenamento; ➤ Comunicar ao empregador qualquer modificação que torne o EPI inadequado para uso; ➤ Seguir as recomendações do empregador sobre o uso apropriado do equipamento de proteção.

Fonte: MS, 2020.

As medidas de proteção que deveriam ser adotadas eram as seguintes: distanciamento de pelo menos 2 metros de distância entre os indivíduos presentes no local, uso de máscaras N95/PFF2 e/ou cirúrgica (pelos profissionais da saúde que estavam prestando atendimento naquele local) e de tecido (para os pacientes assintomáticos ou não contaminado) e cirúrgica (para os pacientes contaminados e com sintomas), sempre higienizarem as mãos (seja com água e sabão ou com álcool em gel ou álcool etílico 70%), manter os ambientes arejados e abertos para que a presença do vírus pudesse fluir e diminuir o contágio (FIOCRUZ, 2020).

A dificuldade na distribuição de EPI's para os trabalhadores da saúde que estavam na linha de frente, como a equipe de atendimento e testagem, foram precárias, e com isso, acarretou proliferação e infecção da Covid-19. Denise (2020) *apud* Conselho Nacional de Saúde (CNS) chama a atenção no seguinte questionamento: “a disponibilização de equipamentos de proteção individual (EPI's) para execução adequada do trabalho e testagem ampla para o coronavírus não estão sendo implementadas adequadamente no Brasil?”.

Dia 20 de março de 2020, através da Portaria 454 foi declarado pelo Ministro do Estado da Saúde, o estado de transmissão comunitária do coronavírus (covid-19). Com a entrada do Brasil nessa fase de transmissão impera-se a necessidade de concentrar todos os esforços em reduzir a transmissibilidade da doença. Diante disso, o país adotou novas estratégias para diminuir os danos que o vírus pode causar à população e que devem ser adotados dentro e fora do ambiente de trabalho: • redução do contato social, • reforço à prevenção individual com prática da higienização frequente das mãos, da desinfecção de objetos e superfícies tocados com frequência (celulares, brinquedos, maçanetas, corrimão) e etiqueta respiratória (cobrir a boca com o antebraço ou lenço descartável ao tossir e espirrar), • isolamento domiciliar de pessoas com sintomas de gripe comum e familiares (pessoas que moram na mesma casa) por 14 dias, • estratégia especial para pessoas com mais de 60 anos de idade, que devem observar o distanciamento social, restringindo seus deslocamentos para realização de atividades estritamente necessárias e evitando aglomerações (SESI-SP, 2021).

Durante toda a pandemia era necessário que fossem utilizados os EPI's, assim como as medidas de segurança para realizar os atendimentos ao público. Por isso, a importância dos Equipamentos de Proteção Individual no processo da pandemia e o quanto foi impactante a falta deles. Diante da falta de EPI's para os trabalhadores da saúde, também houve falta dos mesmos para a população em geral. Durante a situação precária sem o abastecimento de máscaras cirúrgicas, a população teve que desenvolver máscaras de tecidos para que pudesse diminuir o contágio do vírus, apesar de não ser uma forma totalmente segura, foi à única alternativa encontrada para que naquela época não aumentasse o número de pessoas contaminadas.

Com a escassez de produtos, os valores dos EPI 's foram superfaturados o que também dificultava a compra dos produtos para a área da saúde e, principalmente para a população,

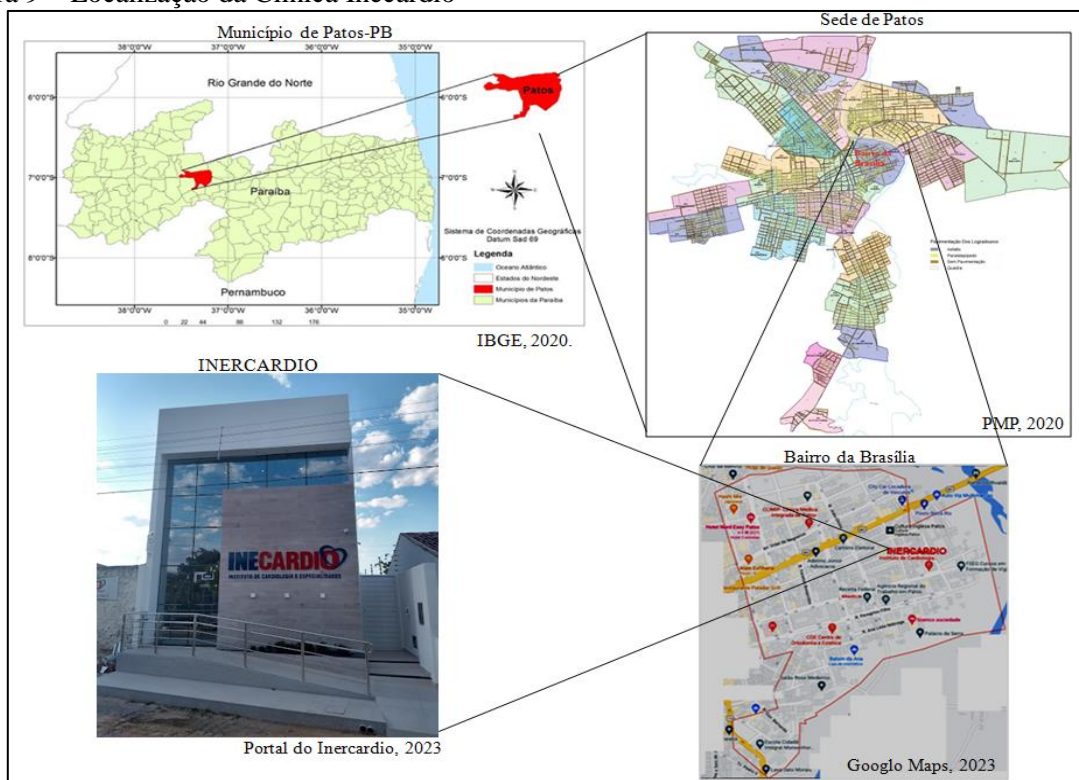
pois a prioridade na hora das vendas era para o ambiente hospitalar que tinha a maior necessidade naquele momento. No decorrer do tempo a produção e as vendas foram conseguindo se estabilizar e suprir as necessidades da população, do ambiente hospitalar e os valores também foram se tornando mais acessíveis.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Delimitação da Área de Estudo

A área de estudo do presente trabalho localiza-se no Município de Patos no Estado da Paraíba, inserida a Região do Sertão Paraibano. A referida organização da área de Gestão Clínica denomina-se Instituto de Cardiologia e Especialidades (INECARDIO). Essa clínica foi criada em 2015 e localiza-se na Rua Bossuet Wanderley, nº 941, no Bairro da Brasília, sob a direção do Dr. Jairo Leal Soares Junior. Situada numa área de sistemas de serviços médicos da cidade, como Hospital São Francisco, laboratórios bioquímicos e diversas clínicas de especialidades médicas.

Figura 9 – Localização da Clínica Inecardio



Fonte: Elaborado pela própria autora, com base no IBGE (2023), PMP (2020), Google Maps (2023) e Portal do Inecardio, 2023.

A Inecardio conta atualmente com 01 gestor, 01 diretor médico, 09 médicos de especialidades como Cardiologista/Cirurgião Cardiovascular, Clínico Geral, Cirurgião Bariátrico/Gastroenterologista, Cirurgiã Torácica/Pneumologista, Endocrinologista, Hepatologista/Gastroenterologista, Neurologista, Ortopedista, Psiquiatra e Nefrologista, 02 profissionais da saúde extra mediana como: Nutricionista e Psicólogo, 01 técnica de enfermagem/atendente além de 02 Recepcionista/Atendente e 01 Auxiliar de serviços. A localização na Cidade de Patos favoreceu a população local e regional nos serviços de

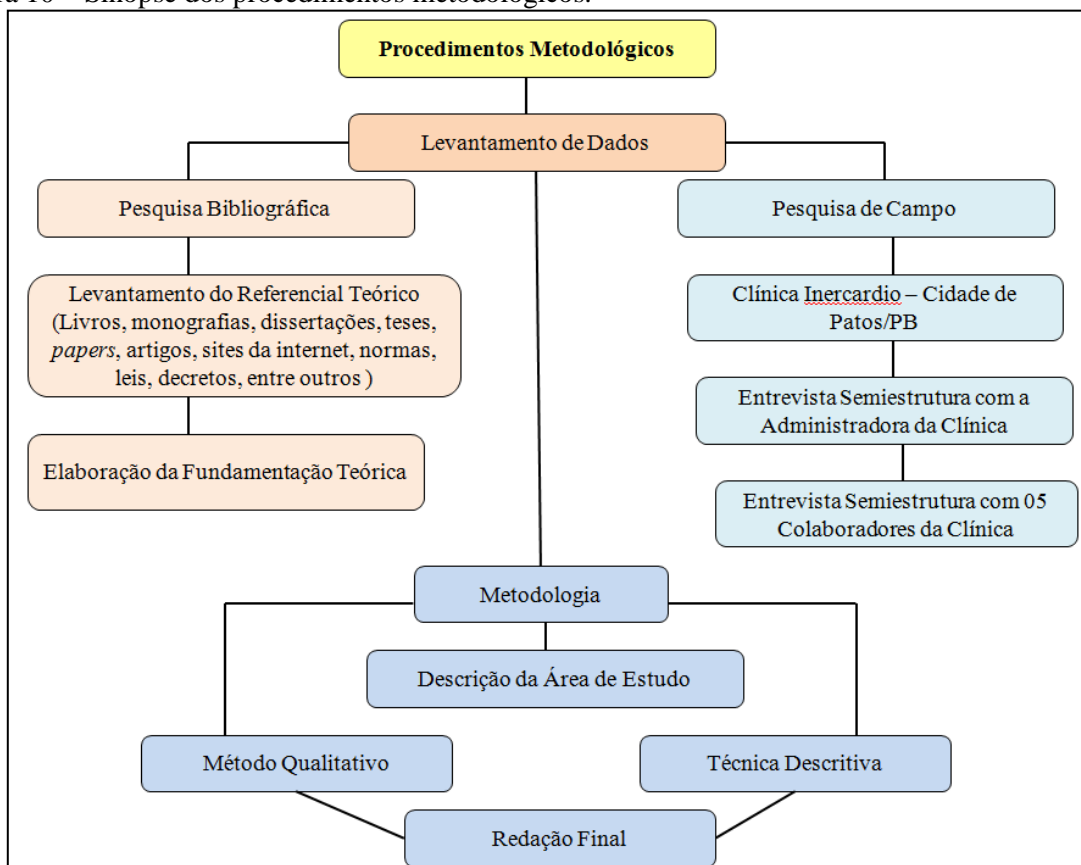
consultas e atendimentos médicos, em virtude da Cidade de Patos encontram-se numa região polarizada por vários municípios, tanto do Estado da Paraíba, como do Pernambuco e Rio Grande do Norte.

A cidade de Patos destaca-se pela sua dinâmica comercial e de serviços, principalmente, pelo médico hospitalar, chegando a uma abrangência de mais de 100 Km de distância. Os principais atendimentos da Clínica Inecardio são consultas com especialistas, exames de: Avaliação de marcapasso, eletrocardiograma, ecocardiograma, ergometria, espirometria, ecodoppler de carótidas e vertebrais, usg de membros inferiores, risco cirúrgico, holter, mapa, endoscopia digestiva alta, vídeo colonoscopia.

3.2 Procedimentos Metodológicos

A metodologia utilizada caracterizou-se como pesquisa bibliográfica, a qual teve a base do Referencial Teórico, e posteriormente a pesquisa de campo na Clínica Inecardio na Cidade de Patos, com os agentes administradores e colaboradores. A qual relatou o processo da gestão de pessoas e as condições de trabalho oferecidas no interstício de 2020 a 2022 da pandemia da Covid-19, referente aos colaboradores da clínica, como mostra a Figura 10 os passos dos procedimentos metodológicos.

Figura 10 – Sinopse dos procedimentos metodológicos.



Fonte: Elaborado pela própria autora, 2023.

Para o desenvolvimento desse estudo, foram realizadas pesquisas bibliográficas, referente ao tema desenvolvido em livros, monografias, dissertações, teses, *papers*, artigos e sites da internet, leis, decretos, entre outros, que destacaram a importância da Gestão de Pessoas no âmbito da Gestão Clínica.

Para a realização da coleta de dados, resultados e discussões dos mesmos, o método utilizado foi o qualitativo e a técnica foi a descritiva. A utilização desse método permitiu a realização da análise dos dados que correspondeu a uma entrevista semiestrutura realizada com a sócia-administradora da Clínica Inecardio, a fim de identificar as dificuldades, impasses e desafios sobre as condições de trabalho dos colaboradores durante a pandemia da Covid – 19. A entrevista foi respondida em “*in loco*” no dia 29 de maio de 2023.

Para os colaboradores da Clínica Inecardio, foi aplicado também uma entrevista semiestrutura para que fosse possível avaliar a visão dos colaboradores em relação às condições de trabalho durante a pandemia. A coleta de dados foram coletados entre os dias 28 e 29 de maio de 2023, com um total de 4 colaboradores.

As entrevistas foram elaboradas por meio da plataforma Word 2010, impresso e entregue a sócia-administradora e aos colaboradores para que os mesmos pudessem responder individualmente, sem haver a interferência entre os entrevistados. As entrevistas realizadas pela sócia-administradora e os colaboradores da Clínica Inecardio, levou ao passo seguinte do presente estudo, que foi de relatar e interpretar as informações fornecidas por esses agentes participantes.

Foi necessária a elaboração de dois quadros: 1. Quadro 1 – Sinopse da pesquisa realizada com a administradora da Clínica Inecardio; 2. Quadro 2 – Sinopse da pesquisa realizada com os colaboradores da Clínica Inecardio, no qual o objetivo foi de correlacionar os resultados obtidos entre – a sócia-administradora e os colaboradores, cuja finalidade era de cruzar os dados obtidos e verificar se, de fato, as condições oferecidas pela clínica durante a pandemia foi compatível com o que foi respondido por esses dois segmentos. Diante desse levantamento chegou à redação final do trabalho pesquisado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Relato do Administrador da Clínica Inecardio Sobre as Condições de Trabalho Oferecidas aos Colaboradores em Tempo de Pandemia da Covid-19

Cuidar da saúde na Clínica Inecardio da Cidade de Patos-PB é uma atividade essencial para a promoção da saúde e bem estar dos colaboradores, segundo a administradora da organização. Portanto, para a mesma os conhecimentos profissionais específicos sobre a pandemia da Covid-19 no interstício de 2020 a 2022 foi algo impactante e desconhecido, que trouxe alguns impasses e desafios a serem enfrentados pela Clínica. Diante dessa perspectiva, enfrentada pelo mundo com o vírus se disseminando de forma avassaladora, enquanto os insumos não acompanhavam o mesmo ritmo, amedrontou os profissionais da área de saúde e de seus colaboradores.

A literatura científica sobre o assunto aponta que os profissionais da área de Saúde têm três vezes mais chances de contrair o vírus do que a população em geral. No que se refere especificamente aos colaboradores da área da saúde, os principais desafios que eles vivenciam no enfrentamento da pandemia são a elevada transmissibilidade do vírus, a falta de EPIs, a sobrecarga de trabalho e os impactos na saúde mental. A infecção também atingiu os colaboradores dos serviços de limpeza, e a falta de EPIs adequados nos hospitais foi o motivo mais apontado para o aumento das taxas de infecção (BARROSO et al, 2022, p. 1.096).

Sob essa perspectiva, acreditou-se que os sistemas médicos-hospitalares, consultórios e clínicas especializadas entre outros, deveriam proporcionar prevenção, promoção e cura dos colaboradores acometidos pela Covid - 19. Entretanto, o trabalho realizado na Clínica Inecardio buscou oferecer ao máximo condições de trabalho durante o auge da pandemia, “tentando” no mais alto patamar colocar o menos possível risco de vidas dos seus colaboradores. A situação da pandemia mostrou-se como uma necessidade primordial de cuidado e proteção daqueles que se encarregam da promoção da saúde em nosso ambiente de trabalho (ADMINISTRADORA DA INECARDIO, 2023).

Ao saber da notícia que teria que enfrentar uma pandemia de um vírus ainda desconhecido (Covid-19) muitas indagações surgiram e junto à preocupação de como seria para trabalhar e se manter diante daquele cenário. Como a proliferação do vírus estava ocorrendo de maneira muito rápida e naquele momento não havia controle e nem conhecimento científico sobre o mesmo – que era algo muito novo.

As medidas começaram a ser tomadas para que houvesse uma diminuição da proliferação do vírus (tanto medidas físicas, quanto de higienização individual e coletiva). E com isso, vieram as dificuldades em oferecer boas condições de trabalho aos colaboradores da

empresa. O mundo inteiro estava passando por um colapso na saúde, não havia suprimentos e nem EPI 's suficiente para cobrir a demanda da Inecardio, saúde de Patos, Brasil e do mundo, tanto para a população quanto para os profissionais da saúde e colaboradores da clínica. Assim, os países resolveram adotar o sistema de *lockdown*, e com isso, levou a diversos fatores negativos, como as dificuldades financeiras e operacionais.

O questionário respondido pela sócia-administradora (formada em Administração de Empresas pela Universidade Católica de Pernambuco em 1997, com Especialização em Administração Hospitalar pela HG2 Cursos em 2011) da Clínica Inecardio, a qual assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido fornecido pela Graduanda Junyelle Costa Nunes Candido e a Professora Orientadora a Prof^a Dr^a Aretuza Candeia de Melo, no dia 27 de maio de 2023, do qual se iniciou esse trabalho acadêmico (QUADRO 1). Por meio de uma entrevista, com perguntas subjetivas, a fim de esclarecer as dificuldades de oferecer um ambiente e condições de trabalho adequado aos colaboradores em favor de um Trabalho de Conclusão de Curso realizado para a Universidade Estadual da Paraíba, do Curso de Bacharelado em Administração do Campus VII na Cidade de Patos - PB.

Quadro 1 – Sinopse da pesquisa realizada com a administradora da Clínica Inecardio

Questões	Respostas
1. A clínica é composta por quantos colaboradores?	14
2. Na pandemia da Covid-19 foi necessário à empresa investir na área de Recursos Humanos (RH) e na Gestão de Pessoas (GP)?	Não
3. Quais foram os maiores desafios e obstáculos vivenciados pela empresa para enfrentar a pandemia Covid-19?	O medo de todos em contrair o vírus
4. A Gestão Clínica pode assumir financeiramente em investimentos de equipamentos diferenciados, nas ações especializadas no tempo da pandemia?	Sim, reversa financeira
5. Quais técnicas de Gestão de Pessoas a Sr ^a ., como gestor(a), utilizou no dia a dia na clínica?	Controle no uso de EPI 's, controle na higienização do ambiente e equipamentos, controle na quantidade de pacientes em atendimento, controle no atendimento a com covid
6. O ambiente de trabalho oferecido aos colaboradores estava de acordo com as normas SST/eSocial, a fim de evitar demissões na pandemia?	Sim
7. A clínica estava preparada nas questões de infraestrutura, insumos e colaboradores para enfrentar o processo da pandemia frente aos	Sim

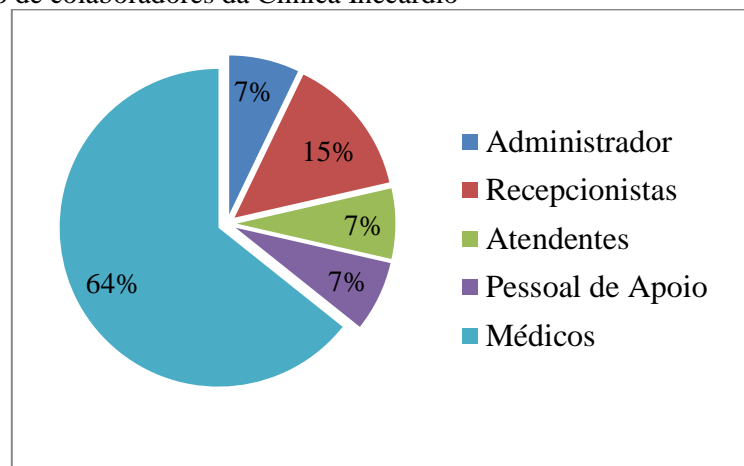
pacientes?	
8. Como a gestão clínica procurou se adaptar aos moldes da pandemia?	Outro: adequando os horários de atendimento. Afastamento de gestantes pelo programa do governo
9. A empresa preparou seus colaboradores no enfrentamento da pandemia com treinamento em serviço?	Sim, uso de EPI 's, higienização, contato com os pacientes
10. Por ser um ambiente de saúde, a empresa fornece/forneceu material de EPI's para os colaboradores e pacientes?	Colaboradores: Todos EPI's necessários (máscaras, toucas, capotes, viseiras...) - Pacientes: Máscaras, toucas, luvas...
11. Houve algum treinamento específico de orientação com os colaboradores (médicos e colaboradores em geral) sobre o uso dos EPI 's para realizar o atendimento aos pacientes da clínica?	Sim, sobre o contato com os pacientes e uso correto dos EPI's
12. A empresa por ser do ramo da saúde, a Sr ^a . acha que seus colaboradores passaram por algum risco de contrair a Covid?	Sim. Não houve colaborador infectado. Uso dos EPI 's, higienização, distanciamento...
13. Os colaboradores da clínica receberam algum adicional de insalubridade no auge da pandemia?	Não, já recebem insalubridade
14. A empresa ofereceu algum tipo de planejamento estratégico de saúde digital, ou seja, <i>home office</i> , para algum colaborador	Não houve trabalho <i>home office</i>
15. A empresa fez uso de tecnologias digitais para prover acesso oportuno a informações de saúde aos pacientes na pandemia?	Sim. Instagram, Facebook,Whatsapp.
16. No pique na pandemia a clínica promoveu atendimentos de consultas com que tipos de profissionais especializados?	Especialistas e generalistas
17. Como gestora, se sentiu sobrecarregada devido à responsabilidade da gerência clínica e o aumento da demanda dos pacientes durante a pandemia?	Não. Porque já mantinha uma rotina de cuidados e controles.
18. Os governos (Federal, estadual e municipal) emitiram diversos tipos de protocolos para a prevenção da Covid-19 e diante daquele momento houve dificuldade na adaptação tanto da empresa quanto dos colaboradores?	Não
19. Como foi realizado o planejamento de protocolos de segurança da clínica para garantir de acordo com a Lei Federal nº 13.979/2020 as medidas de emergência e sob o Decreto Federal nº 10.282/2020?	Dos colaboradores: intensificando o uso contínuo dos EPI 'se Higienização Dos pacientes: controlando a quantidade de pacientes e horários
20. Como a empresa vê as diretrizes normativas da OMS e do MS como uma condição necessária para uma boa gestão clínica?	Sim. São necessárias
21. Quais foram os protocolos e procedimentos da	Não houve colaborador infectado

empresa adotados pela gestão perante os colaboradores diagnosticados com o Covid-19?	
22. A empresa deseja inovar na Gestão da Clínica pós-pandemia como um negócio sustentável?	Sim. Desde sempre utilizamos métodos sustentáveis: - Separação e coleta de lixo; - Qualidade no ambiente de trabalho visando à saúde do colaborador; - Em 2023, investimento em energia solar; - Utilizamos papéis reciclados; - Reuso de papel e pastas quando possível

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

A entrevista elaborada para a pessoa responsável pela Gestão Clínica, afirmou que a mesma é composta por 14 trabalhadores. Na questão 1, foi solicitada a composição dos colaboradores da Clínica Inecardio, a qual relatou que existe administrador, recepcionista, atendente, auxiliar de serviços gerais e médicos, que prestam serviços na clínica (GRÁFICO 1).

Gráfico 1 – Quadro de colaboradores da Clínica Inecardio



Fonte: Pesquisa direta, 2023.

Na questão 2, foi questionado se na pandemia era necessário à empresa investir na área de Recursos Humanos (RH) e na Gestão de Pessoas (GP), e se fosse investido em qual setor demandava, a resposta foi negativa, ou seja, a administradora achou melhor não responder. Na questão 3, a responsável disse que os maiores desafios e obstáculos vivenciados pela empresa para enfrentar a pandemia - o medo de todos contrair o vírus. Na questão 4, indagou-se se a Gestão Clínica pode assumir financeiramente em investimentos de equipamentos diferenciados, nas ações especializadas no tempo da pandemia. A representante respondeu que realmente conseguiram, pois havia uma reserva financeira do qual pode arcar com as despesas que aconteceram naquele momento.

No quesito 5, procurou-se saber quais as técnicas de gestão de pessoas que a gestora utilizou no dia a dia na clínica durante a pandemia. A mesma relatou que houve um controle de uso dos EPI's, controle na higienização do ambiente e de equipamentos, controle na quantidade de pacientes em atendimento, controle no atendimento oferecido ao paciente que estava infectado com o vírus da Covid'.

A questão 6, foi levantada se o ambiente de trabalho oferecido aos colaboradores estava de acordo com as normas da SST e do eSocial, a fim de evitar demissões na pandemia. A resposta foi positiva, que tudo estava dentro das normas exigidas. Na questão 7, foi realizada uma pergunta sobre as condições de trabalho, mais especificamente se a clínica estava preparada nas questões de infraestrutura, insumos e colaboradores para enfrentar o processo da pandemia frente ao paciente, a resposta foi que, a clínica estava apta para o enfrentamento da pandemia.

Na questão 8, houve a indagação de como a gestão procurou se adaptar aos moldes da pandemia, a qual disse que foi se adequando os horários de atendimentos, o afastamento de colaboradores gestantes pelo programa do governo federal, que surgiu durante a pandemia do qual afastava a gestante e a inscrevia no programa e o governo se responsabilizava pela colaboradora afastada. Na questão 9, foi questionado se a empresa preparou os colaboradores no enfrentamento da pandemia com treinamento em serviço e a administradora disse que sim, houve treinamento de como deveria ser o uso de EPI's, sobre a higienização individual e coletiva e como deveria ser o contato com pacientes entre outros aspectos.

Na questão 10, procurou confirmar se, por ser um ambiente de saúde, a empresa forneceu material de EPI's para os colaboradores e pacientes. A respondente descreveu que foi fornecido sempre aos seus colaboradores mesmo antes da pandemia insumos como: máscaras, luvas, toucas, jalecos descartáveis, viseiras, álcool em gel, entre outros, e que durante a pandemia também fornecia aos pacientes também máscaras, luvas e álcool em gel para aqueles que iam em busca de atendimento.

A questão 11 indaga se houve treinamentos específicos de orientação com os colaboradores, tanto os médicos quanto os colaboradores em geral sobre o uso correto de EPI 's para realizar o atendimento aos pacientes da clínica. A gestora afirmou que houve treinamento de como seria o contato com os pacientes e o uso correto dos EPI's.

Ao abordar na questão 12, se clínica, por ser do ramo de saúde, a gestora acreditava que os seus colaboradores corriam risco de contrair o vírus da Covid – 19. A mesma afirmou que sim. Também foi questionado se algum colaborador contraiu o vírus no auge da pandemia e a resposta é que não. Nenhum colaborador foi infectado durante a pandemia, pois foi

realizado o controle do uso de EPI's, higienização, distanciamento entre outros. Com relação a questão 13, foi indagado se a organização ofereceu riscos nocivos à saúde dos funcionários. Foi questionado se seus colaboradores recebiam adicional de insalubridade por conta daqueles riscos e se durante a pandemia receberam mais algum tipo de adicional. A mesma relatou que sempre receberam adicional de insalubridade, mas que durante a pandemia não foi necessário e nem exigido pelos órgãos outro tipo de adicional de insalubridade.

Como durante a pandemia muitas empresas adotaram o sistema de trabalho *Home Office*, foi levantado na questão 14, se algum colaborador ofereceu trabalho *Home Office* e a mesma relatou que não, pois os cargos que os colaboradores exercem são presenciais. Na questão 15, houve a indagação se a empresa fez uso de tecnologias digitais para prover o acesso oportuno a informações de saúde aos pacientes e a gestora relatou que fez uso do *Instagram*, *Facebook* e *Whatsapp*. Na questão 16, foi relatado que houve atendimento com médicos especialistas durante o pico da pandemia, de forma presencial.

A questão 17 indagou a gestora se a mesma se sentiu sobrecarregada devido à responsabilidade da Gestão Clínica e o aumento da demanda dos pacientes durante a pandemia. Ela respondeu que não, pois sempre manteve uma rotina de cuidados e controles sobre os colaboradores e atendimento aos pacientes. No quesito 18, como os governos (federal, estadual e municipal) emitiram diversos tipos de protocolos para a prevenção da Covid - 19 e diante daquele momento, foi questionado se ocorreu algum tipo de dificuldade na adaptação tanto da empresa quanto dos colaboradores. A administradora afirmou que não houve dificuldades na adaptação, que todos conseguiram seguir as novas normas e regras regidas pelos governos.

Também sendo questionada por meio da questão 19, sobre a realização de planejamentos de protocolos de segurança, a mesma relatou que foi realizado o planejamento de protocolos de segurança da clínica para garantir, de acordo com a Lei Federal nº 13.979/2020 e com o Decreto Federal nº 10.282/2020, as medidas de emergência. A administradora da clínica diz que para a segurança dos colaboradores foi intensificado o uso de EPI's e higienização e para a segurança dos pacientes controlando a quantidade de pacientes e horários para que não houvesse uma lotação do ambiente, e que pudesse proporcionar o distanciamento exigido pelo Decreto - Nº 10.282/2020.

Como existem os órgãos que regem como deve funcionar o setor da saúde como a Organização Mundial da Saúde - OMS e o Ministério da Saúde – MS, que criam diretrizes foi perguntado na questão 20, se a empresa ver essas diretrizes normativas como uma condição necessária para uma boa Gestão Clínica. A gestora relatou que sim, que são extremamente

necessárias para reger uma gestão clínica eficaz. Na questão de número 21 foram indagados quais foram os protocolos e procedimentos da empresa adotados pela gestão perante aos colaboradores diagnosticados com Covid - 19, a mesma respondeu que não houve colaborador infectado, mas que se tivesse tido algum colaborador infectado as medidas seria o afastamento das atividades pelo tempo necessário.

E na questão 22, foi abordada se a empresa deseja inovar na gestão clínica pós-pandemia como um negócio sustentável e a gestora respondeu que sim. Na verdade, segundo a gestora, a clínica já tem métodos sustentáveis utilizados desde sempre como: separação e coleta de lixo hospitalar com empresa que coleta e faz o tratamento correto do lixo, qualidade no ambiente de trabalho visando à saúde do colaborador, utilizando papéis recicláveis, reuso de papéis e pastas quando possível e que em 2023 a empresa fez um investimento em energia solar.

Almeida (2020, p.3) ressalva as boas práticas e caminhos da prevenção da Covid em ambientes de trabalho como os médico-hospitalares, consultórios e clínicas. O mesmo diz:

As respostas dos serviços de saúde às mudanças requeridas pela evolução da pandemia, em especial no que se refere à abordagem dos três objetivos apontados no *Plano de resposta à COVID-19 e prontidão estratégica*⁶, estão intimamente associadas à prevenção. Diminuir a velocidade de transmissão e achatar a curva são medidas de eliminação de contatos em potencial pela redução da circulação de positivos assintomáticos e sintomáticos. O mesmo pode ser dito da coleta de dados por telefone, do uso de tele consultas e formulários eletrônicos. Iniciativas desse tipo também podem implicar mais tempo para a preparação do planejamento e das mudanças necessárias na infraestrutura (leitos de UTI, respiradores, EPI etc.) e em outros componentes do sistema (procedimentos, divisão do trabalho, aquisição de insumos etc.) a serem usados no enfrentamento da pandemia. Se essas medidas tiverem sucesso, pode ser minimizado o aumento do risco que tenderia a ocorrer com a sobrecarga da capacidade instalada no sistema em contexto de escassez de insumos e equipamentos necessários na resposta à doença.

Os colaboradores da área da saúde, e assim, também da Clínica Inecardio se encontraram supe representados em suas funções na organização referida, colocando-os em maior risco de exposição ao Covid - 19, em virtude de trabalharem em um ambiente susceptível de serem infectados pelo vírus. Ao mesmo tempo, a organização buscou disponibilizar as melhores maneiras e ferramentas possíveis para que esses trabalhadores permanecessem na empresa. Portanto, devido aos protocolos adotados nenhum colaborador foi acometido pela doença, que matou milhares de pessoas e deixou muitas sequeladas.

Assim, foi possível corroborar com o pensamento de Almeida (2020), que as boas práticas, tais como, garantir a todos os colaboradores da Clínica Inecardio, por meio da Gestão Clínica a preocupação com a Gestão de Pessoas, que permitiram o acesso a EPI's, incluindo produtos de higiene pessoal, assegurando os direitos do trabalhador de forma

igualitária nos processos de tomada de decisão, buscou ampliar o acesso a materiais de higiene e sanitários, entre outras ações, evitam que seus colaboradores fossem infectados.

4.2 Os Colaboradores da Clínica Inecardio na Cidade de Patos-PB: um relato sobre as condições de trabalho oferecidas durante a Pandemia da Covid-19

Avaliar as condições de trabalho dos colaboradores da Gestão Clínica da Inecardio localizada na Cidade de Patos, também sofreram os impactos e desafios no cume da pandemia de Covid-19, por meio de uma investigação interrogativa na presente pesquisa que foi direcionada a esse ponto definido como “Os Colaboradores da Clínica Inecardio na Cidade de Patos-PB: um relato sobre as condições de trabalho oferecidas durante a pandemia da Covid-19”, que foram dimensionados como as demais investigações e interpretações no âmbito da saúde, tais como as condições de trabalho oferecidas pela organização.

Uma pandemia que atingiu o mundo do trabalho e de seus colaboradores, que resultou na modificação e transformação dos ambientes de acordo com as fragilidades existentes decorrentes da Covid- 19, como pode ser visto no Quadro 2, que representa a sinopse da pesquisa realizada com os colaboradores da Clínica Inecardio.

Quadro 2 – Sinopse da pesquisa realizada com os colaboradores da Clínica Inecardio

Questões	Respostas
1. Você como colaborador(a) acha que a gestão de pessoas na empresa é humanizada?	<p>Colaborador 1: Sim. Sempre escuta a opinião dos colaboradores sobre melhorias no ambiente de trabalho.</p> <p>Colaborador 2: Sim. Porque se importam com o bem estar dos colaboradores.</p> <p>Colaborador 3: Sim. Pois a sempre melhoria.</p> <p>Colaborador 4: Sim. Prioriza a valorização dos colaboradores na execução de tarefas do dia a dia.</p>
2. O setor de Recursos Humanos é voltado ao colaborador?	<p>Colaborador 1: Sim. Sempre tem melhoria para nós.</p> <p>Colaborador 2: Sim. São transparentes com as informações, remunerações e etc.</p> <p>Colaborador 3: Sim. Pois a nossa opinião importa.</p> <p>Colaborador 4: Sim. Comunicação cordial entre líder e liderados, adequação do ambiente nos processos necessitados após as observações.</p>
3. As condições de trabalho oferecido aos colaboradores correspondem ao que ressalta as exigências do SST, eSocial e CLT?	<p>Colaborador 1: Sim.</p> <p>Colaborador 2: Sim.</p>

	<p>Colaborador 3: Sim. Colaborador 4: Sim.</p>
<p>4. Você recebia o adicional de insalubridades antes da pandemia da Covid ou só após?</p>	<p>Colaborador 1: Sim, antes da pandemia. Colaborador 2: Sim, recebia e contínuo recebendo. Colaborador 3: Sim, desde antes da pandemia. Colaborador 4: Sim, desde antes da pandemia.</p>
<p>5. É fornecido material de EPI's aos colaboradores pela organização?</p>	<p>Colaborador 1: Sim. Touca, máscara, luva. Sempre foi fornecido. Colaborador 2: Sim. Máscara, touca, luva. Sempre foi. Colaborador 3: Sim. Touca, luva e máscara. Sempre foi fornecido. Colaborador 4: Sim. Touca, luva, máscaras, jalecos, entre outros. Sempre foi fornecido.</p>
<p>6. A gestão disponibiliza melhoria no desempenho do dia a dia dos colaboradores? Se sim, quais?</p>	<p>Colaborador 1: Sim. Cadeiras confortáveis, logística de atendimento. Colaborador 2: Sim. Ambiente de trabalho favorável, equipamentos novos e de qualidade. Colaborador 3: Sim. Com matérias de eficiências. Colaborador 4: Sim. Logística e gerenciamento de tarefas que facilitam e agilizam o atendimento. Equipamentos que preservam a boa postura do colaborador.</p>
<p>7. Você se sente valorizado pela empresa?</p>	<p>Colaborador 1: Sim. Colaborador 2: Sim. Colaborador 3: Sim. Colaborador 4: Sim.</p>
<p>8. Ao saber da pandemia, quais atitudes os gestores tomaram diante da segurança e saúde dos colaboradores?</p>	<p>Colaborador 1: Equipamentos como viseiras, máscaras específicas. Colaborador 2: Todas as medidas pelos governos. Colaborador 3: Fornecimentos de EPI's e protocolo de segurança. Colaborador 4: Seguiram as medidas fornecidas pelos órgãos de saúde.</p>
<p>9. Durante a pandemia foi fornecido orientações de prevenção aos colaboradores?</p>	<p>Colaborador 1: Sim. A questão de manter distância, de sempre estar higienizando a mão. Colaborador 2: Sim. Uso de máscara, álcool, importância da vacina. Colaborador 3: Sim. Sobre o uso de EPI's e higienização.</p>

	Colaborador 4: Sim. Os protocolos fornecidos pelos governos, o uso de máscaras e como fazer a higienização das mãos e do ambiente.
10. Você se sente seguro no ambiente de trabalho que é oferecido aos colaboradores?	Colaborador 1: Sim. Pois dispõe de tudo que é necessário. Colaborador 2: Sim. Ambiente totalmente dentro das leis de segurança. Colaborador 3: Sim. Fornece um ambiente de ótimas condições. Colaborador 4: Sim. Pois o ambiente é totalmente de acordo com as normas exigidas pelos órgãos que fiscalizam as condições de leis trabalhistas.
11. Foi oferecido treinamento de como utilizar os EPI's para evitar o contágio da Covid?	Colaborador 1: Sim. Como utilizar os equipamentos, como higienizar. Colaborador 2: Sim. Uso correto das máscaras, higienização e distanciamento. Colaborador 3: Sim. Uso de EPI 's e de higienização. Colaborador 4: Sim. O uso correto de máscaras, com higienizar, como manusear pessoas e equipamentos infectados e como se proteger.
12. Durante a pandemia você foi infectado?	Colaborador 1: Não. Colaborador 2: Não. Colaborador 3: Não. Colaborador 4: Não.
13. Teve dificuldade em seguir e se adaptar aos protocolos de prevenção regidos por decretos e leis federais, estaduais e/ou municipais?	Colaborador 1: Não. Colaborador 2: Não. Colaborador 3: Não. Colaborador 4: Não.
14. Você trabalhou de <i>home office</i> durante a pandemia?	Colaborador 1: Não. Colaborador 2: Não. Colaborador 3: Não. Colaborador 4: Não.
15. Em algum momento durante a pandemia você foi afastado?	Colaborador 1: Não. Colaborador 2: Não. Colaborador 3: Sim. Estava gestante e fui afastada pelo programa do governo. Colaborador 4: Não.

Fonte: Pesquisa direta, 2023.

O questionário sintetizado no quadro acima foi aplicado aos colaboradores da Clínica

Inecardio que são compostos pelos seguintes cargos e profissionais: 2 recepcionistas, 1 atendente e 1 auxiliar de serviços gerais. Os mesmos assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido fornecido pela Graduanda Junyelle Costa Nunes Candido e a Professora Orientadora a Prof^ª Dr^ª Aretuza Candeia de Melo entre os dias 28 e 29 de maio de 2023. As perguntas foram iguais para todos os colaboradores e as respostas foram redigidas de acordo com cada colaborador.

Como o assunto foi sobre as condições de trabalho oferecidas aos colaboradores pela Clínica Inecardio, foram levadas em consideração as seguintes questões. A questão 1, questiona se a gestão de pessoas na empresa é humanizada e se o setor de Recursos Humanos é voltado ao colaborador. Todos os colaboradores concordaram que sim, e citaram que a opinião dos colaboradores é sempre ouvida, o bem estar é importante, que há sempre melhoria e que a valorização dos colaboradores é fundamental.

Quanto a questão 2, sobre o setor de Recursos Humanos, se era voltado ao colaborador, 100% dos investigados responderam que sim. A organização é transparente com as informações e remunerações, e que, sempre há uma comunicação cordial entre gestor – liderados para uma melhor adequação do ambiente de trabalho.

Na questão 3 foi abordada se as condições de trabalho oferecidas aos colaboradores correspondem ao que ressaltam as exigências do SST, eSocial e CLT. Os mesmos responderam por unanimidade que sim, a empresa cumpre todas as exigências dos órgãos citados. Por ser um ambiente da área de saúde, na questão 4 foi perguntado se os colaboradores recebiam o adicional de insalubridade antes da pandemia da Covid – 19 ou só após. Os quatro colaboradores disseram que recebem o adicional de insalubridade mesmo antes da pandemia e que continuam recebendo.

Com relação a questão 5, os colaboradores responderam que todos usam EPI's. Quando indagados, os colaboradores da clínica afirmaram que a mesma fornece material de EPI's tais como: luvas, máscaras, toucas, jalecos, entre outros. Nesse aspecto, foi adicionada a pergunta se caso eles receberam treinamento de como utilizar esses EPI's a fim de evitar o contágio da Covid, todos garantiram que sim.

A questão 6, abordou se a gestão disponibiliza melhoria no desempenho dos colaboradores no dia a dia. Todos respondem que sim, pois a empresa fornece cadeiras confortáveis e equipamentos que preservam a boa postura do colaborador, logística e gerenciamento nas tarefas que facilitam e agilizam nos atendimentos, ambiente de trabalho favorável, equipamentos novos e de qualidade, além de materiais de eficiência.

Como um dos processos de Gestão de Pessoas é o processo de recompensas, foi

indagado na questão 7, se eles se sentem valorizados pela empresa. Os mesmos responderam que sim, que se sentem valorizados pela clínica e pelos colegas. Com a pandemia houve diversas mudanças no dia a dia da população, e com isso, conseqüentemente das organizações e dos colaboradores das empresas. Portanto, na questão 8, foi perguntado se ao saber da pandemia, quais foram as atitudes que os gestores tomaram diante da segurança e saúde dos colaboradores. Cada colaborador citou os seguintes itens como: a distribuição de EPI's, viseiras e máscaras específicas, como também adotaram os protocolos e medidas de segurança decretadas pelos governos (federal, estadual e municipal) - pela Lei Federal nº 13.979/2020 e o Decreto Federal nº 10.282/2020.

Diante dos protocolos e medidas de segurança emitidos pelos governos foi indagado na questão 9, se foram fornecidas orientações aos colaboradores. Todos responderam que sim, além de citaram quais foram às orientações: manter distância, estar sempre higienizando as mãos e o ambiente, uso correto das máscaras, importância do álcool gel 70° para higienizar os equipamentos e a importância de tomar a vacina contra a Covid-19 fornecida pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

Diante da questão anterior, as questões 10 e 11 relatam se os colaboradores se sentem seguro no ambiente de trabalho que é oferecido pela Clínica Incardio. 100% responderam que sim, pois foi oferecido um ambiente totalmente legalizado e de acordo as normas exigidas pelas leis trabalhistas, um ambiente com ótimas condições, que dispõe de tudo que é necessário para enfrentar uma crise pandêmica, já que a empresa sempre vem fazendo investimentos na segurança do trabalho. Portanto, a empresa sempre ofereceu treinamentos aos colaboradores, e no período pandêmico houve uma intensificação, para que os colaboradores soubessem agir diante de tal problemática da saúde pública, a fim de evitar o contágio.

Por ser um ambiente onde diversos pacientes iam contaminados com o vírus da Covid - 19, na questão 12 foi perguntado se algum colaborador foi infectado pelo vírus. A resposta foi unânime – nenhum colaborador foi infectado pela Covid. Devido os protocolos serem muito rígidos e ser uma “novidade” para a população foi questionado no ponto 13 se os colaboradores da clínica tiveram dificuldades em seguir os protocolos de prevenção regidos pelos decretos federais, estaduais e municipais. Os colaboradores, num percentual de 100%, disseram que não, já que a empresa encontrava-se em constante atualização por meio comunicativo, protocolos de segurança sempre atualizados e seguindo a lei e o decreto.

Durante a pandemia, uma das formas de evitar o contágio foi a adesão do *lockdown*, com isso, surgiu o trabalho *home office*, também uma maneira de evitar demissões e de fechar

a empresa. Foi perguntado aos colaboradores, através da questão 14 se algum deles aderiu a essa modalidade de trabalho, todos disseram que não. Na questão 15 foi indagado se algum colaborador foi afastado durante a pandemia. Dos quatro colaboradores três responderam que não, e apenas uma disse que sim, pois estava gestante e foi afastada pelo Programa do Governo Federal, que passou a receber 70% do salário advindo da União e 30% da Clínica Inecardio.

O mais amplo conhecimento sobre os colaboradores na Gestão Clínica se deu a partir de estudos fomentados desde o início da pandemia da Covid-19, buscou investigar as condições de trabalho, ambiente e a jornada de trabalho, bem como, vínculo com a organização, no entanto, foi perceptível que uma das áreas que mais desenvolveu no período pandêmico foi o setor de Gestão de Pessoas. A vida dos colaboradores da Clínica Inecardio não se diferenciou do sistema geral da saúde, enfrentando desafios e impasses que viessem contribuir com o trabalho presencial e não remoto.

Conforme os questionamentos realizados com os colaboradores da Clínica Inecardio, esses afirmaram que há um trabalho em equipe entre a administração central e colaboradores. Esse fato decorre das condições de trabalho oferecidas, em vários segmentos da empresa. A valorização dos colaboradores pela organização, reconhecimento pelo trabalho desenvolvido por cada colaborador, um ambiente de trabalho saudável. O cenário da clínica é colaborador entre as partes envolvidas – dono, administrador, médicos, colaboradores e pacientes, que não se eximem do direito do convívio social e harmônico entre os agentes que compõem a equipe de trabalho.

5 CONCLUSÃO

Um dos maiores desafios da área do sistema saúde-hospitalar, organizações como: hospitais, maternidades, UBS, UPA, Samu, consultórios médicos, clínicas especializadas, entre outros é cuidar de forma preventiva da saúde do colaborador, isso se encontra nos estudos da Gestão de Pessoas como uma área de conhecimento da Ciência Administrativa. Portanto, é importante que todas as organizações que lidam com a saúde humana invistam na produção de saúde e bem estar de seus colaboradores.

A situação da pandemia da Covid-19 mostrou foi a fragilidade das pessoas que trabalham na área da saúde, que foram acometidos pelos vírus o que ocasionou a morte de milhares de profissionais, da saúde e da sociedade civil em geral. A necessidade é premente com cuidados e proteção constantes desses colaboradores, que se enquadram na perspectiva da promoção, prevenção e recuperação da saúde.

Os resultados e discussão dessas encontram-se dividida em duas partes relacionadas à gestão de pessoas e as condições de trabalho oferecidas no interstício de 2020- 2022 da pandemia da Covid-19, na qual a pesquisa apresentou dois relatos correlacionados a um mesmo ambiente – a Clínica Inecardio localizada na Cidade de Patos-PB. O primeiro relato foi da administradora que falou sobre as condições de trabalho oferecidas aos colaboradores em tempo de pandemia. E o segundo foi relativo aos colaboradores que confirmam as condições de trabalho oferecidas em tempo de pandemia.

Os resultados e discussões demonstraram que os desafios e impasses enfrentados pela Clínica Inecardio durante a pandemia Covid - 19 foram em escala zero. Considerando que a Gestão de Pessoas favoreceu nas tomadas de decisões e, com isso, gerou resultados positivos para que os colaboradores tivessem as condições de trabalho oferecidas condizentes com que os órgãos fiscalizadores exigem das empresas.

Esse trabalho apresentou limitações ao se tratar de algo muito novo que ainda não existe literatura o suficiente e abrangente que trata de estudos mais avançados sobre a Gestão de Pessoas e os Recursos Humanos em tempos de pandemia da Covid-19, ficando mais a mercê da área muito mais da saúde-hospitalar do que administrativa, a pandemia atraiu uma necessidade acadêmica (pesquisa avançadas), prática (técnica) episódico da literatura só não no âmbito da Administração, mas como de todas as ciências que lidam com a Gestão de Pessoas e Saúde, tendo como foco uma mudança no ambiente organizacional, especialmente com relação ao âmbito da gestão de Recursos Humanos.

A proposta que se sugere para futuros trabalhos está contida em estudos direcionados para a Gestão de Pessoas e Recursos Humanos correlacionados a eventos pandêmicos, a fim de evitar surpresas drásticas para a humanidade, buscando conscientizar os acadêmicos como administradores, gestores e líderes de organizações de serviços de saúde, principalmente os que enfrentam cotidianamente os desafios da organização e a gestão do trabalho dos colaboradores, que por ventura encontram-se na linha de frente do combate a uma pandemia.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, I. M. Proteção da saúde dos trabalhadores da saúde em tempos de COVID-19 e respostas à pandemia. Dossiê COVID-19 e Saúde do Trabalhador/Ensaio. **Rev. Bras. Saúde Ocup.** 45, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.140>. Acesso em: 31/05/2023.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária . **Nota Técnica GVIMS/GGTES/ANVISA nº 07/2020 _atualizada em 09/03/2022**. Disponível em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/notas-tecnicas/2020/nt-07-2020_covid-em-servicos-saude_atualizada. Acesso em: 14/ 04/2023.

ARMBRUST, G. O que é avaliação de desempenho? Objetivos, 9 tipos e como fazer. **Gupy Blog**. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/avaliacao-de-desempenho>. Acesso em: 25/05/23.

BARROSO, B. I. L., SOUZA, M. B. C. A., BREGALDA, M. M., LANCMAN, S., & Costa, V. B. B. A saúde do trabalhador em tempos de COVID-19: reflexões sobre saúde, segurança e terapia ocupacional. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**. São Paulo: 2020.

CECILIO, L. C. O. Autonomia Versus Controle dos Trabalhadores: a gestão do poder no hospital. **Cien Saude Colet** 2009; 4(2):315-329.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Barueri - SP, Manole, 2014.

CNN. Cable News Network. **Surto da Covid-19**. Brasil, 2022.

CNS. Conselho Nacional de Saúde. **Debate Online**. Covid-19: falta de EPIs para trabalhadores e trabalhadoras essenciais preocupa CNS. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/ultimas-noticias-cns/1205-covid-19-falta-de-epis-para-trabalhadores-e-trabalhadoras-essenciais-preocupa-cns>. Acesso em: 14/ 04/2023.

CRUZ, T. A.; SANTANA, L. C. Recursos Humanos: presente nas organizações mas desconhecido. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. jan 2015, Vol 02, nº 01, p. 33-56 , ISSN 2258-1166.

DUARTE, R. G.; DUARTE, J. G. Gestão em saúde na pandemia do COVID-19. **Revista Conexão Ciência**. I Vol. 16 I N° 2 I, 2021.

FGV. Fundação Getúlio Vargas. **Gripe Espanhola (2009)**. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://cpdoc.fgv.br/sites/default/files/verbetes/primeira-republica/GRIPE%20ESPANHOLA.pdf>. Acesso em: 03/03/2023.

FIOCRUZ. Fundação Oswaldo Cruz. **Covid-19: Orientações sobre o uso de máscaras de proteção**. 2020. Disponível em: <https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/covid-19-orientacoes-de-protecao/>. Acesso em: 13/03/2023.

GAMEIRO, N. **Covid-19: Orientações sobre o uso de máscaras de proteção.** Fio Cruz Brasília. Disponível em: <https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/covid-19-orientacoes-sobre-o-uso-de-mascaras-de-protecao/>. Acesso em: 25/05/23.

GOOGLE MAPS. **Imagem de Satélite do Bairro da Brasília em Patos-PB.** Disponível em: <https://www.google.com/search?q=mapa+de+patos-pb&tbm=isch&ved>. Acesso em: 05/04/2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **IBGE Cidades - Paraíba-Patos.** Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

JADIR JUNIOR, T. Condições de trabalho dignas é direito do profissional de administração. **Top Administrador.** Disponível em: <https://www.topadministrador.com/condicoes-de-trabalho-ideal-e-um-direito-dos-administradores/?amp>. Acesso em: 17/05/23.

JT. Justiça do Trabalho. TRT da 18ª região (GO). **Conheça as atribuições da Justiça do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Previdência.** Disponível em: <https://www.trt18.jus.br/portal/jt-mpt-mtps/#:~:text=%>. Acesso em: 25/05/23.

MENDES, E. V. **As Redes de Atenção à Saúde.** Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde; 2011.

MS. Ministério da Saúde. **Lei e Decreto de Medidas de Emergência Contra a Covid-19.** Brasília-DF: OM, 2020.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Relatório Mundial da Pandemia da Covid-19.** Genebra-Suíça: OMS, 2020.

OPAS. Organização Pan-Americana de Saúde. **OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus.** Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus>. Acesso em: 03/12/2023.

OPAS. Organização Pan-Americana de Saúde. **Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional.** 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 03/012/2023.

PBM. PBM Healthy InterPlayers. **Jornada de saúde dos colaboradores e sua importância nas organizações, 2022.** Disponível em: <https://www.interplayers.com.br/blog/corporativo/jornada-de-saude-dos-colaboradores-e-sua-importancia-nas-organizacoes/>. Acesso em: 03/03/2023.

PMP. Prefeitura Municipal de Patos. Mapa da Infraestrutura da Cidade de Patos. Patos-PB: PMP, 2020. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/386452940/MAPA-DE-PATOS-PAVIMENTACAO-RUAS>. Acesso em: 04/04/2023.

PMP. Diário Oficial do Município de Patos – PB. **Decreto Nº 028/2020 Prorroga a adoção de medidas temporárias e emergenciais de prevenção de contágio do novo coronavírus (Covid - 19) revoga o decreto Nº 25/2020 e dá outras providências.** Disponível em: <http://patos.pb.gov.br/images/arquivos/documentos/1590675266.pdf>. Acesso em: 20/09/2022.

PORTAL GM. Gestão Médica. **Gestão Clínica**: como organizar os processos e trabalhar de forma assertiva. Disponível em: <https://www.neuralmed.ai/blog/gestao-clinica>. Acesso em: 01/03/2023.

PORTAL INECARDIO. **Imagens da Inecardio / Patos-PB**. Disponível em: <https://www.google.com/search?tbs=lr:!1m4!1u3!2m2!3m1!1e1!1m4!1u2!2m2!2m1!1e1!>. Acesso em: 05/04/2023.

PORTAL DA INDÚSTRIA. **Segurança e Saúde no Trabalho**: tudo sobre as normas e leis. 2023. Disponível em: <https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/seguranca-saude-trabalho/>. Acesso em: 01/03/2023.

SESI-MS. Serviço Social da Indústria. **Protocolo de Segurança Contra a Covid-19**. Cuiabá-MS: SESI/FIEMS, 2022.

SESI-SP. **Guia de Medidas Preventivas ao Covid-19**. São Paulo-SP: SESI-SP, 2021.

SOARES, F. **Entenda como a gestão clínica melhora o sistema de saúde**. 2019. Disponível em: <https://blog.cmtecnologia.com.br/gestao-da-clinica-sistema-saude/>. Acesso em: 01/03/2023.



Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Bacharelado em Administração
Campus VII – Patos-PB

ENTREVISTA APLICADO AO ADMINISTRADOR DA CLÍNICA
INECARDIO NA CIDADE DE PATOS-PB

Questionário/Entrevista N°: _____ Data da Aplicação: _____

I - INFORMAÇÕES GERAIS

1. Organização: _____
2. Colaborador(a): _____
3. Quanto tempo de trabalho na Organização: _____
4. Formação Educacional: () Graduado () Especialista () Mestre () Doutor
() Outro: _____
5. Qual a sua função exercida na organização? _____
6. Tempo que ocupa o cargo? _____

II - INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO EM TEMPOS DA PANDEMIA (GESTÃO)

1. A clínica é composta por quantos: () Gestor () Administrador () Recepcionistas
() Atendentes () Pessoal da Limpeza () Guardas () Motoristas () Médicos
() Enfermeiros () Outros _____
2. Na pandemia da Covid-19 foi necessário a empresa investir na área de Recursos Humanos (RH) e na Gestão de Pessoas (GP)? () Sim () Não
Se sim, o que foi investido nos:
Recursos Humanos? _____
Gestão de Pessoas? _____
3. Quais foram os maiores desafios e obstáculos vivenciados pela empresa para enfrentar a pandemia Covid-19? _____
4. A Gestão Clínica pode assumir financeiramente em investimentos de equipamentos *ue* diferenciados, nas ações especializadas no tempo da pandemia? () Sim () Não
Se sim, como? _____
5. Quais técnicas de Gestão de Pessoas o Sr., como gestor(a), utilizou no dia a dia na clínica?

6. O ambiente de trabalho oferecido aos colaboradores estava de acordo com as normas SST/eSocial, a fim de evitar demissões na pandemia? () Sim () Não
7. A clínica estava preparada nas questões de infraestrutura, insumos e colaboradores para enfrentar o processo da pandemia frente aos pacientes? () Sim () Não
8. Como a gestão clínica procurou se adaptar aos moldes da pandemia?
- () Diminuiu o número de colaboradores
 - () Reduziu o salários dos colaboradores, a fim de não haver demissão
 - () Reduziu a demanda de atendimento
 - () Outro _____
9. A empresa preparou seus colaboradores no enfrentamento da pandemia com treinamento em serviço? () Sim () Não
- Se sim, que tipos de treinamentos? _____
10. Por ser um ambiente de saúde, a empresa forneceu material de EPI's para os colaboradores e pacientes? () Sim () Não
- Se sim, quais equipamentos para os colaboradores? _____
- Se sim, quais equipamentos para os pacientes? _____
11. Houve algum treinamento específico de orientação com os colaboradores (médicos e colaboradores em geral) sobre o uso dos EPI's para realizar o atendimento aos pacientes da clínica? () Sim () Não
- Se sim, quais tipos de orientações? _____
12. A empresa por ser do ramo da saúde, o Sr. acha que seus colaboradores passou por algum risco de contrair a Covid? () Sim () Não
- Algum colaborador contraiu Covid no auge da pandemia? () Sim () Não
- Se sim, quantos? _____
- Como foi feito o controle dos riscos? _____
13. Os colaboradores da clínica receberam algum adicional de insalubridade no auge da pandemia? () Sim () Não
- Se sim, de qual forma? _____
14. A empresa ofereceu algum tipo de planejamento estratégico de saúde digital, ou seja, *home offece*, para algum colaborador? () Sim () Não
- Se sim, de qual forma? _____
15. A empresa fez uso de tecnologias digitais para prover acesso oportuno a informações saúde aos pacientes na pandemia? () Sim () Não
- Se sim, quais formas digitais? _____
16. No pique na pandemia a clínica promoveu atendimentos de consultas com que tipos de profissionais especializados? (Múltipla Escolha)
- () Especialistas e generalistas
 - () Grupos terapêuticos
 - () Atendimentos contínuos por equipe interdisciplinar

17. Como gestor, se sentiu sobrecarregado devido à responsabilidade da gerencia clínica e o aumento da demanda dos pacientes durante a pandemia? () Sim () Não

Por quê? _____

18. Os governos (Federal, estadual e municipal) emitiram diversos tipos de protocolos para a prevenção da Covid-19 e diante daquele momento houve dificuldade na adaptação tanto da empresa quanto dos colaboradores? _____

19. Como foi realizado o planejamento de protocolos de segurança da clínica para garantir de acordo com a Lei Federal nº 13.979/2020 as medidas de emergência e sob o Decreto Federal nº 10.282/2020

Segurança dos colaboradores? _____

Segurança dos pacientes? _____

20. Como a empresa vê as diretrizes normativas da OMS e do MS como uma condição necessária para uma boa Gestão Clínica? _____

21. Quais foram os protocolos e procedimentos da empresa adotados pela gestão perante os colaboradores diagnosticados com o Covid-19? _____

22. A empresa deseja inovar na Gestão da Clínica pós-pandemia como um negócio sustentável? () Sim () Não

Se sim, como? _____



**Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Bacharelado em Administração
Campus VII – Patos-PB**

**ENTREVISTA APLICADA AOS COLABORADORES DA CLÍNICA
INECARDIO NA CIDADE DE PATOS-PB**

Questionário/Entrevista N°: _____ Data da Aplicação: _____

I - INFORMAÇÕES GERAIS

1. Organização: _____
2. Colaborador(a): _____
3. Quanto tempo de trabalho na Organização: _____
4. Formação Educacional: () Graduado () Especialista () Mestre () Doutor
() Outro: _____
5. Qual a sua função exercida na organização? _____
6. Tempo que ocupa a função? _____

II - INFORMAÇÕES DOS COLABORADORES EM TEMPOS DA PANDEMIA

1. Você como colaborador((a) acha que a gestão de pessoas na empresa é humanizada?
() Sim () Não
Se sim, de qual forma? _____
2. O setor de Recursos Humanos é voltado ao colaborador? () Sim () Não
Se sim, justifique? _____
3. As condições de trabalho oferecido aos colaboradores correspondem ao que ressalta as exigências do SST, eSocial e CLT? () Sim () Não
Se não, por que não é ofertado? _____
4. Você recebia o adicional de insalubridades antes da pandemia da Covid ou só após?

5. É fornecido material de EPI's aos colaboradores pela organização? () Sim () Não
Se sim, quais? _____
Sempre foi fornecido ou só após a pandemia? _____
6. A gestão disponibiliza melhoria no desempenho do dia a dia dos colaboradores?

() Sim () Não

Se sim, quais? _____

7. Você se sente valorizado pela empresa? () Sim () Não

Se não, em que você se sente desvalorizado? _____

8. Ao saber da pandemia, quais atitudes os gestores tomaram diante da segurança e saúde dos colaboradores? _____

9. Durante a pandemia foi fornecido orientações de prevenção aos colaboradores?

() Sim () Não

Se sim, quais? _____

10. Você se sente seguro no ambiente de trabalho que é oferecido aos colaboradores?

() Sim () Não

Se sim, justifique? _____

11. Foi oferecido treinamento de como utilizar os EPI's para evitar o contágio da Covid?

() Sim () Não

Se sim, que tipo(s) de treinamento? _____

12. Durante a pandemia você foi infectado? () Sim () Não

Se sim, foi no ambiente de trabalho ou em outro local? _____

13. Teve dificuldade em seguir e se adaptar aos protocolos de prevenção regidos por decretos e leis federais, estaduais e/ou municipais? () Sim () Não

Se sim, por que? _____

14. Você trabalhou de *home office* durante a pandemia? () Sim () Não

Se sim, por que? _____

15. Em algum momento durante a pandemia você foi afastado? () Sim () Não

Se sim, por que? _____



Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Bacharelado em Administração
Campus VII – Patos - Paraíba

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (GESTÃO)

O(A) Sr^{o(a)} _____, celular (83) _____
e-mail _____ - administradora / sócia da Clínica
INECARDIO, está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **“A GESTÃO DE PESSOAS
E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO INTERSTÍCIO DE 2020 A
2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo sobre os colaboradores da Clínica
Inecardio”**, como entrevistado do Trabalho de Conclusão de Curso da aluna **JUNYELLE
COSTA NUNES CANDIDO**, do Curso de Bacharelado em Administração do Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII –
Patos/PB, sob a orientação da Prof^a Dr^a Aretuza Candeia de Melo, docente da referida
Instituição de Ensino Superior, a quem poderá contatar a qualquer momento que julgar
necessário através do celular (83) _____ ou e-mail
_____. Nesta pesquisa pretendemos relatar as condições de
trabalho oferecidos aos colaboradores no período da Pandemia da Covid-19, buscando
entender como a organização clínica buscou conceder condições preeminentes e necessárias
quanto à segurança dos trabalhadores. Sua participação será voluntária e se dará por meio de
uma entrevista semiestruturada.

Afirmamos que o(a) Sr^{o(a)} aceitou participar em contribuir com o nosso trabalho de livre e
espontânea vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro, pressão ou ter qualquer ônus
e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso desta pesquisa. Informamos que os
objetivos deste são estritamente acadêmicos, sua contribuição junto a este trabalho se fará de
forma democrática, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e ética.
Esclarecemos ainda, que o acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas por mim -
Prof^a Dr^a Aretuza Candeia de Melo e pela aluna **JUNYELLE COSTA NUNES CANDIDO**.
Não haverá quaisquer riscos decorrentes da sua participação na pesquisa, que possam
provocar desconforto pessoal ou profissional como respondente do questionário/entrevista ou
até constrangimento pelo teor dos questionamentos.

Está o(a) Sr^{o(a)} sendo esclarecido qual é o objetivo desta pesquisa, estando ciente de que pode
desistir da mesma a qualquer momento das informações solicitadas por mim, e que não irá
sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos frente à UEPB e a sociedade. Com vistas a
prevenir os possíveis riscos gerados pela presente pesquisa, o(a) Sr^{o(a)} como participante, fica-
lhe garantido o direito de anonimato, caso seja necessário; de abandonar a qualquer momento

a pesquisa; de deixar de responder qualquer pergunta que ache por bem assim, se proceder; bem como solicitar para que os dados por eles fornecidos durante a coleta não sejam utilizados.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada e serão utilizados para a redação a ser apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração na modalidade de Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII – Patos/PB. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O(A) Sr^o(^a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com a pesquisadora responsável por um período de 1 (um) anos, e após esse tempo serão destruídos.

Atestamos recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Patos-PB, ____ de _____ de _____

Assinatura do(a) Participante: _____

Assinatura da Aluna: _____

Assinatura da Orientadora: _____



Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas
Curso de Bacharelado em Administração
Campus VII – Patos - Paraíba

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (COLABORADORES)

O(A) Sr^{o(a)} _____, celular (83) _____
e-mail _____ - Colaborador da Clínica INECARDIO, está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **“A GESTÃO DE PESSOAS E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO OFERECIDAS NO INTERSTÍCIO DE 2020 A 2022 DA PANDEMIA DA COVID-19: um estudo sobre os colaboradores da Clínica Inecardio”**, como entrevistado do Trabalho de Conclusão de Curso da aluna **JUNYELLE COSTA NUNES CANDIDO**, do Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII – Patos/PB, sob a orientação da Prof^a Dr^a Aretuza Candeia de Melo, docente da referida Instituição de Ensino Superior, a quem poderá contatar a qualquer momento que julgar necessário através do celular (83) _____ ou e-mail _____.

Nesta pesquisa pretendemos relatar as condições de trabalho oferecidos aos colaboradores no período da Pandemia da Covid-19, buscando entender como a organização clínica buscou conceder condições preeminentes e necessárias quanto à segurança dos trabalhadores. Sua participação será voluntária e se dará por meio de uma entrevista semiestruturada.

Afirmamos que o(a) Sr^{o(a)} aceitou participar em contribuir com o nosso trabalho de livre e espontânea vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro, pressão ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso desta pesquisa. Informamos que os objetivos deste são estritamente acadêmicos, sua contribuição junto a este trabalho se fará de forma democrática, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e ética. Esclarecemos ainda, que o acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas por mim - Prof^a Dr^a Aretuza Candeia de Melo e pela aluna **JUNYELLE COSTA NUNES CANDIDO**. Não haverá quaisquer riscos decorrentes da sua participação na pesquisa, que possam provocar desconforto pessoal ou profissional como respondente do questionário/entrevista ou até constrangimento pelo teor dos questionamentos.

Está o(a) Sr^{o(a)} sendo esclarecido qual é o objetivo desta pesquisa, estando ciente de que pode desistir da mesma a qualquer momento das informações solicitadas por mim, e que não irá sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos frente à UEPB e a sociedade. Com vistas a prevenir os possíveis riscos gerados pela presente pesquisa, o(a) Sr^{o(a)} como participante, fica-lhe garantido o direito de anonimato, caso seja necessário; de abandonar a qualquer momento

a pesquisa; de deixar de responder qualquer pergunta que ache por bem assim, se proceder; bem como solicitar para que os dados por eles fornecidos durante a coleta não sejam utilizados.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada e serão utilizados para a redação a ser apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração na modalidade de Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII – Patos/PB. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O(A) Sr^o(^a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com a pesquisadora responsável por um período de 1 (um) anos, e após esse tempo serão destruídos.

Atestamos recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Patos-PB, ____ de _____ de _____

Assinatura do(a) Participante: _____

Assinatura da Aluna: _____

Assinatura da Orientadora: _____