



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA – PROEAD  
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**ROSANE GOMES SABINO**

**DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: um levantamento das atividades educativas  
realizadas pela Gerência da Educação na Saúde do Município de João Pessoa**

**JOÃO PESSOA - PB  
2014**

**ROSANE GOMES SABINO**

**DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: um levantamento das atividades educativas realizadas pela Gerência da Educação na Saúde do Município de João Pessoa**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE I) Gestão Pública em Saúde, semestre 2014.2.

Orientadora: Profa. Dra. Giuliana Dias Vieira.

**JOÃO PESSOA - PB  
2014**

S586d Sabino, Rosane Gomes

Desenvolvimento de pessoas: um levantamento das atividades educativas realizadas pela Gerência da Educação na Saúde do Município de João Pessoa [manuscrito] : / Rosane Gomes Sabino. - 2014.

33 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.

"Orientação: Giuliana Dias Vieira., Secretaria de Educação à Distância".

1. Gestão de pessoas. 2. Gerência na saúde. 3. SUS. I.

Título.

21. ed. CDD 658.3

**ROSANE GOMES SABINO**

**DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: um levantamento das atividades educativas realizadas pela Gerência da Educação na Saúde do Município de João Pessoa**

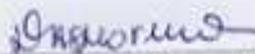
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE I) Gestão Pública em Saúde, semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014.

**BANCA EXAMINADORA**

  
Prof. Dra. Giuliana Dias Vieira (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Ma Daniele Harlene da Silva Moreno  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

## RESUMO

Este trabalho tem como tema de pesquisa o desenvolvimento de pessoas em organizações públicas, por entender a importância da competência humana como uma das potencialidades de maior importância nas instituições públicas. Para isso, traz como objetivo identificar as atividades e as ações atreladas ao desenvolvimento de pessoas e à integração do ensino/aprendizagem para o SUS, que são desenvolvidas pela Gerência da Educação na Saúde da Secretaria de Saúde do Município de João Pessoa-PB. Trata-se de uma pesquisa de campo, exploratória e qualitativa, para a qual o pesquisador vai ao campo observar, ouvir, selecionar dados, e registrar as informações colhidas, tendo como a fonte de dados o ambiente natural e não se utiliza instrumentos estatísticos. Para a coleta, utiliza-se como instrumento, a entrevista com perguntas informais e, também, a investigação em bancos de informações da instituição para identificar as ações desenvolvidas pela referida Gerência. Busca-se registro em banco de dados virtuais, assim como, em documentos impressos como relatório anual do setor, plano de atividades atas de reuniões, projetos de curso realizados ou em desenvolvimento e etc. Conclui-se, relatando as atividades que são realizadas pela referida Gerência da Educação na Saúde, que contribui para o desenvolvimento de pessoas e da instituição, pela promoção da Educação na Saúde e do ensino/aprendizagem. A Gerência da Educação na Saúde realiza programas e projetos de treinamento e desenvolvimento instituídos pela gestão, pelo Ministério da Saúde para a integração do ensino serviço no referido município, com parcerias com instituições públicas e privadas.

**Palavras Chave:** Desenvolvimento de Pessoas.Gerência da Educação.SUS.

## ABSTRACT

This research paper is about the people development in public organizations for understanding the importance of the human competence as one of the potencialities of great importance in the public institutions. For such, it brings as objective to identify the activities and actions connected to the development of people and the integration teaching/learning for the Unified Health System, that are developed for the Management of Education in Health from the Health Secretary of the municipality of João Pessoa - PB. It is a exploratory, qualitative and field research in which the researcher goes to the area to observe, listen, select data and register the gathered information, having as data source the natural environment and does not use statistic tools. As research tools for the collection, it was used the interview with informal questions and also the investigation in the institucional data bank to identify the developed actions in the mentioned Management. It was searched register in a virtual databank as well as in printed documents, such as annual report in the field, activities plans, meeting minutes, course projects carried out or ongoing and so forth. We conclude by reporting that the activities that are carried out by the mentioned Management of Education in Health contribute to the development of the people and the institution and to the promotion of Education in Health and to the teaching/learning process. The Management of the Education in Health carries out programs and development and training projects implemented by the management and the Health Ministry to the integration of the teaching in the mentioned municipality, with partnerships among public and private institutions.

**Key-words:** People development, Management of the Education. UHS.

Dedico este trabalho a Deus por me dar determinação, capacidade, condições e coragem para estudar. Dedico também a minha família, por me entender e me ajudar nesta realização.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por me ofertar esta possibilidade de realização deste curso, que é uma conquista muito importante na minha vida.

A todos que fizeram com que este curso pudesse existir, coordenadores, apoio administrativo e apoio técnico e etc.

Aos bibliotecários do pólo de João Pessoa que sempre nos recebem com muita presteza.

Aos professores pela dedicação e pelas leituras sugeridas ao longo do curso.

A minha família, pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares.

As minhas amigas de trabalho, por me ajudarem nesta realização.

Aos tutores e funcionários da UEPB, principalmente a Milena e a André, que estiveram mais presentes nessa minha jornada pela presteza e atenção.

A minha orientadora Professora Giuliana Dias, que foi fundamental para conclusão desse trabalho.

O mais valioso dos capitais é aquele investido em seres humanos.  
Alfred Marshall.

## LISTA DE SIGLAS

ACS	Agente Comunitário de Saúde
BLS	Suporte Básico de Vida em Cardiologia
CAIS	Centros de Atenção Integral à Saúde
CAISI	Centros de Atenção Integral à Saúde do Idoso
CEFOR	Centro Formador de Recursos Humanos da Paraíba
CIES	Comissão Intergestora de Ensino Serviço
CGAL	Comissão Gestora de Acompanhamento Local do Pró-saúde
CPIES	Comissão Permanente de Integração Ensino Serviço Estadual
COREM	Comissão de Residência em Medicina
COREMU	Comissão em Residência Multi Profissional
DASP	Departamento Administrativo do Serviço Público
DGTES	Diretoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde
ESF	Estratégia Saúde da Família
EP	Educação Permanente
GES	Gerência da Educação na Saúde
GGT	Gerência da Gestão do Trabalho
IES	Instituição de Ensino Superior
PET	Programa de Educação pelo Trabalho
PNH	Política Nacional de Humanização
PRO- SAÚDE	Programa Nacional de Reorientação da Formação Profissional em Saúde
RH	Recursos Humanos
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
TD&E	Treinamento Desenvolvimento e Educação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>2</b>	<b>O SUS E A GESTÃO DE PESSOAS</b> .....	15
2.1	GESTÃO DO SUS .....	15
2.2	GESTÃO DE PESSOAS.....	17
2.3	TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO TD&E.....	18
2.4	IMPLEMENTAÇÃO DO TREINAMENTO .....	19
2.5	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO TD&E .....	19
2.6	PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM EM SAÚDE .....	19
<b>3</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	21
3.1	A SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.....	22
3.2	A GERÊNCIA DA EDUCAÇÃO NA SAÚDE.....	22
3.3	A REDE ESCOLA .....	23
3.4	ATIVIDADES E AÇÕES ATRELADAS AO DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E À INTEGRAÇÃO DO ENSINO/APRENDIZAGEM PARA O SUS DESENVOLVIDA PELA GES NOS ANOS DE 2011 E 2014.....	24
3.5	CATEGORIAS PROFISSIONAIS CONTEMPLADAS.....	25
3.6	EVENTOS REALIZADOS NO PERÍODO DE 2011 A 2014.....	25
3.7	PROJETOS E PROGRAMAS VINCULADOS A GES EM PARCERIA COMO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....	26
3.8	ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DESENVOLVIDAS PELA GERÊNCIA PARA PROMOVER A INTEGRAÇÃO ENSINO E SERVIÇO.....	27
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	29
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	31

## 1 INTRODUÇÃO

A forma de tratar com as pessoas dentro dos espaços organizacionais vem sendo pensado ao longo do tempo por diversas teorias, que apontaram vários posicionamentos sobre as interferências na produção, na motivação e desenvolvimento do trabalho. Nos primeiros estudos, essas teorias tiveram como foco de pesquisa as tarefas, buscando identificar o melhor método para o desempenho dos profissionais na realização do serviço. Porém, nas teorias mais recentes, estudiosos identificaram a importância das relações humanas nos ambientes organizacionais. Com isso, o foco de estudos passou a ser as pessoas, a aprendizagem organizacional, a valorização do conhecimento individual e coletivo. De acordo com Tobin (1998, apud BITENCOURT, 2010), a organização que se baseia no conhecimento é aquela que reconhece, promove e utiliza o conhecimento coletivo e as habilidades das pessoas como as maiores fontes de vantagens competitivas sustentáveis.

No serviço público, no decorrer do tempo, o pensamento também vem passando por diversas transformações, tanto na concepção de Administração Pública como no entendimento na qualidade de prestação dos serviços públicos para a população. Diante disso, a Administração Pública brasileira passou por diversas reformas: da Administração Patrimonialista, Burocrática, Gerencial e caminha para a Gestão Estratégica. Cada um desses modelos, com diferentes concepções sobre o planejamento da administração do patrimônio público e do processo de gerenciamento de pessoas e da realização de tarefas.

No Governo de Getúlio Vargas, na década de 1930, surgiu a preocupação com as pessoas, como parte importante para a qualidade do trabalho em serviços públicos. Neste período foi criado o Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), que tinha como responsabilidade a parte legal das relações de trabalho. Com isso, o governo pretendia profissionalizar o serviço público para melhorar a qualidade da administração pública.

Hoje, na administração contemporânea das instituições públicas, as atividades do antigo departamento de Recursos Humanos (RH) são exercidas pelo setor denominado de Gestão de Pessoas. Dentre as atividades desenvolvidas por este setor, temos: planejamento de cargos e funções; recrutamento e seleção; treinamento, desenvolvimento e educação para o trabalho; avaliação de desempenho; motivação – higiene e segurança no trabalho; gerenciamento do estresse no trabalho, além das atividades referentes a legalidades contratuais e trabalhistas.

Diante dessas atividades, neste trabalho, estuda-se a atividade de desenvolvimento de pessoas em uma organização pública de saúde, por entender a importância que essa atividade

têm para o alcance do sucesso de qualquer organização. Entende-se ainda, que o potencial que cada trabalhador possui é uma das maiores riquezas dentro das organizações públicas ou privadas, pois, são as pessoas que produzem o conhecimento das instituições para a obtenção do sucesso organizacional. A junção dos diversos saberes, distribuídos entre as diversas categorias profissionais é o maior potencial da instituição. Sabemos que por melhor que seja a tecnologia que a organização possua, é necessário o conhecimento humano para que essas tecnologias sejam operacionalizadas e produzam maior eficácia nos resultados esperados. O conjunto dos conhecimentos dos trabalhadores é fundamental para a qualidade final dos serviços.

Diante do exposto e sabendo que no serviço público, os trabalhadores ingressam por diferentes meios; uns selecionados por concursos públicos, outros por processos seletivos, por cargos em comissão e por contratação para prestação de serviços. Muitas vezes eles adentram nos espaços públicos sem nenhuma experiência, precisando ser preparados para exercer o cargo ou função para a qual foi selecionado. É importante que seja construído o planejamento organizacional para promover o treinamento e desenvolvimento das pessoas para acompanhar o desenvolvimento tecnológico no desenvolvimento das atividades do serviço público. No treinamento se deve incluir o desenvolvimento de todos os colaboradores como estratégia da gestão em todos os níveis (estratégicos, tácitos e operacionais).

Percebe-se que as mudanças nas instituições começam pelo entendimento/conhecimento das pessoas. Para que haja mudanças significativas é necessário desenvolver a capacidade das pessoas para as novas tecnologias e novas culturas que deverão ser seguidas para construir com o conhecimento coletivo e o crescimento da organização. De acordo com Chiavenato (2008, p.362), “os processos de desenvolvimento de pessoas estão intimamente relacionados com a educação. Educar (do latim, educare) significa extrair, trazer, arrancar (...) representa a necessidade do ser humano de trazer de dentro para fora suas potencialidades interiores”.

Diante disso, no serviço público de saúde, busca-se a qualidade no atendimento através da qualificação técnica dos servidores e da humanização do atendimento. Para isso, é importante que os profissionais da saúde tenham capacidade técnica e afetiva para garantir um atendimento eficaz e humanizado que a atual política de saúde estabelece. Visando à assistência de qualidade e a valorização do trabalho e trabalhador na produção do cuidado.

Considerando a importância que os trabalhadores do serviço público de saúde têm, pois lidam com vidas humanas; sabendo que neste município a gestão de pessoas para o serviço de saúde é realizada pela Secretaria de Saúde do município através da Diretoria da

Gestão do Trabalho e da Gerência da Educação na Saúde (GES); compreendendo a importância do gerenciamento de pessoas para o sistema de saúde e querendo saber o que está sendo realizado neste aspecto, fizemos o seguinte questionamento: quais são as atividades realizadas pela GES, que contribuem para promover o desenvolvimento de pessoas?

Diante dessa questão, este estudo tem objetivo geral de identificar as atividades e as ações atreladas ao desenvolvimento de pessoas e à integração do ensino/aprendizagem para o espaço de saúde; a integração ensino serviço; o desenvolvimento do trabalhador para atuarem no Sistema Único de Saúde (SUS), que são desenvolvidas pela Gerência da Educação na Saúde da Secretaria de Saúde do município de João Pessoa-PB; e os seguintes objetivos específicos: identificar as atividades formativas e educativas realizadas pela Gerência de Educação na Saúde da Secretaria de Saúde do município de João Pessoa-PB nos últimos três anos; relacionar as categorias profissionais contempladas pelas atividades formativas realizadas pela Gerência de Educação na Saúde da Secretaria de Saúde do município de João Pessoa-PB no período acima citado; relatar as atividades que contribuí para o desenvolvimento da integração do ensino/aprendizagem para o SUS no município.

Este trabalho é uma pesquisa de campo exploratória e qualitativa e está estruturado em dois capítulos. Na pesquisa qualitativa, o pesquisador vai ao campo da pesquisa observar, ouvir, selecionar dados e registrar as informações colhidas, tendo como a fonte de dados o ambiente natural e não se utiliza instrumentos estatísticos.

A pesquisa qualitativa é descritiva: pois, se preocupa com descrever os fenômenos por meio dos significados que o ambiente manifesta. Assim, os resultados são expressos na forma de transcrição de entrevistas, narrativas, declarações, fotografias, desenhos, documentos, diários pessoais, dentre outras formas de coleta de dados e informações. (ZANELLA, 2009, p.74).

A presente pesquisa trata de um estudo de caso realizado na sede da Secretaria de Saúde do município acima citado. A mesma está localizada na Avenida Júlia Freire, sem número, no bairro da Torre, nesta cidade. O motivo da escolha do local é por entender que o serviço público de saúde é muito importante para a população, principalmente as mais carentes; e que a educação na saúde é uma função de grande importância para o desenvolvimento dos trabalhadores do SUS e para o desenvolvimento da instituição. Outro fator importante, é por acessibilidade para realizar o presente estudo neste local.

O objeto da pesquisa são as atividades desenvolvidas pela Gerência da Educação na promoção do desenvolvimento dos trabalhadores e para a integração do ensino serviço neste município. Sabe-se que a finalidade da educação na saúde é promover o desenvolvimento da

Educação Permanente (EP) no espaço de saúde; a integração ensino serviço; o desenvolvimento do trabalhador para atuarem no Sistema Único de Saúde.

Para a coleta de dados, utilizou-se como instrumento a entrevista com perguntas informais sobre as atividades do setor deixando os servidores livres para falar sobre as rotinas do serviço. Também, foi realizada investigação em bancos de informações da Gerência para identificar as ações desenvolvidas pela mesma. Buscou-se registro em banco de dados virtuais, assim como, em documentos impressos, como relatório anual do setor plano de atividades, atas de reuniões, projetos de curso realizados ou em desenvolvimento e etc.

Conclui-se relatando as atividades que são realizadas pela Gerência da Educação na Saúde do município, que contribui para o desenvolvimento de pessoas e da instituição, pela promoção da educação na saúde e do ensino/aprendizagem. Identifica-se que a Gerência da Educação na Saúde realiza programas e projetos de treinamento e desenvolvimento instituídos pela gestão, pelo Ministério da Saúde ou por trabalhadores e para a integração do ensino serviço no referido município. Para isso, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) formou parcerias com instituições públicas e privadas de ensino para a realização de projetos de desenvolvimentos de pessoas, promovendo cursos básicos e de especialização e treinamentos para os profissionais dos serviços de saúde no município.

Este trabalho de pesquisa está estruturado da seguinte maneira: no primeiro capítulo tratou-se da revisão da literatura; no segundo capítulo, foram apresentados os resultados e elencadas as atividades desenvolvidas pelo órgão pesquisado.

## 2 O SUS E A GESTÃO DE PESSOAS

### 2.1 GESTÃO DO SUS

No início do século XX, a população brasileira ainda não tinha uma assistência à saúde garantida pelo Estado. Existia pouca oferta de serviço de saúde à população, na maioria serviços particulares. Com isso, para a população pobre não havia garantia de atendimento, pois os serviços de saúde oferecidos eram pagos e não atendiam a demanda da população carente. Diantedisso, a população, em sua maioria, dependia de caridades de algumas instituições de filantropia ou de rezadeiras para curar as enfermidades. Insatisfeita com essa situação, a população se mobilizou em busca de um sistema público de saúde que fosse capaz de atender a necessidade de toda a população. Por conseguinte, no decorrer do século aconteceram muitas discussões e lutas por um sistema de saúde universal que culminou com a criação de um sistema de saúde que abrange toda a população brasileira.

Com a promulgação da última Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988, foi criado o Sistema Único de Saúde (SUS), uma política de Estado que assegura o direito à saúde de forma integral para toda a população brasileira, independente de renda ou vínculo de emprego, trazendo os princípios da universalidade, equidade e integralidade na promoção da assistência à saúde.

O SUS é uma política pública voltada para todos os brasileiros, garantindo o direito de saúde explicitado pelo art. 196 desta constituição, a qual consta que a saúde é um direito de todos e dever do Estado, devendo ser implementada mediante políticas sociais e econômicas que visam à redução do risco de doença e outros agravos e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 2000).

No atual sistema organizacional da administração do SUS, são contemplados fatores importantes, que favorecem a alcance do direito à saúde, como: a descentralização entre as esferas administrativas; hierarquização e regionalização e participação popular na gestão. Esta forma de gerenciamento tem o propósito de que esse direito seja de fato assegurado ao cidadão, de forma efetiva, através de uma prestação de assistência à saúde de acordo com as especificidades de cada região.

Sabendo que, a gestão do SUS é responsabilidade das três esferas governamentais: União; Estados e Municípios. No âmbito municipal, em João Pessoa, a Prefeitura através da Secretaria de Saúde do Município (SMS), é responsável pela Gestão do SUS, sendo também responsável pela instituição e implementação de políticas públicas, projetos e

programas, que visam a promoção de um serviço público de saúde de qualidade. Dentre as políticas, temos a educação permanente e desenvolvimento dos trabalhadores através da educação na saúde, a qual tem com objetivo de qualificar, aprimorar, atualizar e capacitar tecnicamente os servidores do SUS no município.

Para gestão dessas políticas de forma mais estruturada, foi criada a Diretoria da Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (DGTES), a qual tem algumas de suas atribuições explicitadas no documento Pacto pela Vida, em Defesa do SUS e da Gestão, no qual está mencionado, que dentre as diretrizes para a Gestão do Trabalho no SUS, estão às políticas de recursos humanos, valorização dos trabalhadores da saúde, o tratamento dos conflitos, a humanização das relações de trabalho (BRASIL, 2006). Ainda neste documento estão listadas as diretrizes da Educação na Saúde, que, dentre outras, incluem: centrar o planejamento, programação e acompanhamento das atividades educativas e consequentes alocações de recursos na lógica de fortalecimento e qualificação do SUS e atendimento das necessidades sociais em saúde. (BRASIL, 2006).

A DGTES é a diretoria da SMS, que as atribuições referentes às relações de trabalho e desenvolvimento de pessoas. A organização do setor parte do pressuposto de que o trabalhador da saúde é elemento fundamental para a efetividade e eficiência do Sistema Único de Saúde, percebido como um agente transformador de seu ambiente e não apenas um executor de tarefas antecipadamente constituídas pela administração local. A DGTES, que antes se denominava de Recursos Humanos (RH), hoje exerce uma função mais abrangente, pois além de ser responsável pelas práticas do antigo RH, no exercício de seleção, contratação, dispensas e etc.; foi criada para promover e desenvolver políticas de valorização do trabalhador em saúde; tendo como princípio a humanização, a participação e a democracia nas relações de trabalho, visando a maior satisfação e valorização dos mesmos.

A administração de recursos Humanos é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação do desempenho. (CHIAVENATO, 2008, p.9)

Neste sentido, a DGTES tem um papel fundamental na construção da valorização das pessoas, atua através dos dois pilares: a educação e o trabalho, visto que trabalha para implantar políticas de valorização dos profissionais da saúde e a melhorias na qualificação para atendimento no SUS. Tem com parte de suas competências, estabelecer a prática da educação permanente em saúde e estruturar o desenvolvimento dos profissionais para o

atendimento de qualidade, para efetivar o atendimento de qualidade com eficiência e eficácia, e satisfazer o usuário do SUS.

Para isso, a DGTES está dividida em duas Gerências: a Gerência da Gestão do Trabalho - responsável pela política da valorização do trabalhador, que visa atender de forma democrática e equilibrada as necessidades da instituição/trabalhador através das ações que nela são desenvolvidas como a despreciação, mesa de negociação do SUS, qualificação da gestão, avaliação em estágio probatório, e etc.; e a Gerência da Educação na Saúde, que tem em suas atribuições o desenvolvimento dos trabalhadores e a implementação da política de EP, além da constituição da Rede Escola (espaço instituído para interação com as instituições de ensino formadoras dos futuros profissionais da saúde através de parcerias promovendo o aprendizado através da integração ensino /serviço por meio de estágios e pesquisas dentro do ambiente público do de saúde do Município).

## 2.2 GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas no setor público vem, através da promoção do desenvolvimento de trabalhadores, proporcionar uma maior qualidade do serviço público prestado aos cidadãos. Neste sentido, deve-se investir nos trabalhadores para prepará-los para produzir serviços de qualidade, com eficácia para usuários, em especial nos serviços de saúde, onde se sabe que a população que utiliza este serviço, na maior parte, são pessoas em estado de sofrimento, precisando ser bem acolhida e ter seu problema de saúde resolvido.

“O setor público no Brasil, ainda segue o modelo de gerenciamento” (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2011, p. 33). Contudo, está se direcionando para uma mudança de práticas, de padrões de ação, tendo as pessoas como destaque.

O desenvolvimento de novas práticas de gestão de pessoas possui como objetivo promover a eficiência e a transparência dos gastos com pessoal e a melhoria do seu desempenho para a atuação mais efetiva do setor público. Para tanto, deve ser operada uma mudança cultural e institucional na qual a gestão de pessoas seja vista como responsabilidade de todos os gestores da organização e que as unidades de recursos humanos passem a atuar não somente com foco no controle de pessoal e em procedimentos administrativos, mas sejam capazes de desenvolver processos focados em resultados e de fornecer o suporte necessário para que a organização possa alinhar o perfil e as competências dos servidores às estratégias organizacionais e aos objetivos de governo. (CAMÕES et al, 2014, p.6)

Neste sentido, no setor público, caminha-se para uma gestão de pessoas por equipe, a gestão por competência e a gestão do conhecimento. Buscando potencializar as equipes as habilidades pessoais e coletivas, para trabalhar as metas, os objetivos e melhorar o desempenho. De acordo com Oliveira e Medeiros (2011, p. 145) “competência é uma

característica específica que leva uma pessoa a agir usando de maneira eficaz conhecimento habilidades e atitudes”. Na gestão do conhecimento o foco é na capacidade e no conhecimento das pessoas dentro da estrutura organizacional, buscando que o conhecimento seja recriado, transformando experiências em novos conhecimentos, na captação de ideias e transformações de crenças. O serviço público exige que haja mais comprometimento com o trabalho para alcançar resultados positivos, para isso, os gestores devem buscar forma de motivar os servidores com incentivos e qualificações.

### 2.3 TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO (TD&E)

O treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E) para o trabalho é a atividade em que as instituições buscam qualificar o seu pessoal para atuarem de acordo com as necessidades e a missão da organização. Para fazer o treinamento e desenvolvimento das pessoas nas instituições, é importante que se faça um levantamento das necessidades, o planejamento das atividades a serem desenvolvidas e o público a envolver. Neste sentido, é importante que a instituição tenha uma política de treinamento e desenvolvimento de seu pessoal, estabelecendo métodos e procedimentos padronizados, programação e recursos disponíveis, fixação de objetivos, tempo e monitoramento para a avaliação dos resultados alcançados.

O treinamento é o processo em que a instituição prepara o trabalhador para exercer uma determinada tarefa. O desenvolvimento de pessoa no trabalho é a atividade realizada pelas instituições, onde traça mecanismo para explorar a capacidade individual e coletiva do seu corpo de trabalhadores para desenvolver a capacidade de competitividade.

Desenvolver Pessoas não é apenas dar-lhes informação para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e destrezas e se tornarem mais eficientes naquilo que fazem. É, sobretudo, dar-lhe a formação básica para que aprendam novas atitudes soluções, ideias, conceitos que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem. (CHIAVENATO, 2008, p. 362).

O programa de treinamento e desenvolvimento quando bem planejado, traz várias vantagens: análise das necessidades de treinamento, envolvendo todos os níveis da instituição; define quais as prioridades; considera a viabilidade de custo e elabora planos para capacitação profissional para curto médio e longo prazo, integrados com os objetivos da instituição. O objetivo do treinamento e desenvolvimento é melhorar os padrões profissionais, aumentar estabilidade de mão de obra, aproveitar das aptidões dos trabalhadores; fortalecer a confiança e o mérito dos profissionais, entre outros.

Os programas de desenvolvimento buscam promover as seguintes mudanças comportamentais: transmissão de informação, desenvolvimento de habilidades, modificação de atitudes e formulação de conceitos.

#### 2.4 IMPLEMENTAÇÃO DO TREINAMENTO

É a intensificação de treinamento em áreas que apresentam maiores necessidades de treino ou desenvolvimento, cabe ao gestor identificar as pessoas que apresentam maiores necessidades de treinamento.

#### 2.5 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO TD&E

A avaliação do desenvolvimento é a última etapa do desenvolvimento, servem para verificar se houveram mudanças nos procedimentos e na realização das atividades e da postura profissional. Existem vários métodos para fazer a avaliação do desempenho de profissionais em ambientes de trabalho. Para isso, de acordo com Oliveira e Medeiros (2011) pode-se fazer a avaliação em nível de reação, do aprendizado, do comportamento e dos resultados. Para Bergue (2007 apud OLIVEIRA; MEDEIROS, 2011, p. 91), “um dos indicadores utilizados no setor público para a avaliação dos resultados dos programas de treinamento e desenvolvimento é a multiplicação de conhecimento adquirido”. Para que haja um bom desempenho uma equipe deve adquirir habilidades, através do aprendizado e prática.

#### 2.6 PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM EM SAÚDE

A prática de ensino-aprendizagem no cotidiano das instituições de saúde significa a produção de conhecimentos a partir da realidade vivida pelos atores envolvidos, tendo os problemas enfrentados no dia a dia do trabalho e as experiências desses atores como base de interrogação e produção de mudança a partir de reflexão e avaliação das práticas.

As grandes transformações ocorridas nos diversos setores sociais, provocaram mudanças de atitudes em diversos seguimentos, entre eles, no mundo do trabalho. É necessário se realinhar aos novos conceitos, novas tecnologias e ir à busca de novos aprendizados para acompanhar o desenvolvimento. Para isso, os profissionais precisam se qualificar para não ficarem com conhecimentos obsoletos e com tecnologias sem eficácia necessária diante de um novo cenário de transformação.

No trabalho em saúde não é diferente, todos os profissionais precisam estar atentos para acompanhar os novos conhecimentos que vão surgindo.

Os processos de capacitação nos serviços de saúde, em geral, podem influenciar, ou não, em mudanças das práticas dos profissionais, a depender de vários fatores, entre eles, a sua relação com os problemas locais e as escolhas pedagógicas realizadas. Nesse sentido, o gestor da educação na saúde tem um papel fundamental para o alcance dos objetivos que se pretende atingir com esses processos. (CASTRO; VILAR; LIBERALINO, 2012, p.190.)

Daí a importância dos gestores estarem planejando a qualificação e atualização de conhecimento dos servidores. Para isso, existem a educação continuada e a educação permanente. A educação continuada, aquela que acontece de forma sequencial, de acordo com Castro, Vilar e Liberalino (2012, p.187), é o processo que inclui as experiências posteriores a uma formação inicial, o qual abrange capacitações direcionadas à aquisição de novos conhecimentos, habilidades e atualizações onde a escolha, na maioria das vezes, é feita por iniciativa do trabalhador e sem adesão às necessidades do serviço; e a educação permanente. Segundo Castro, Vilar e Liberalino (2012, p. 187) “é o processo de educação no trabalho e para o trabalho cuja finalidade é a transformação das práticas profissionais e da organização do serviço, visando a melhoria da qualidade”.

Neste sentido, a educação na saúde tem um papel muito importante para o desenvolvimento profissional e a transformação da produção do trabalho em saúde; e também como um forte instrumento para efetivar a Política Nacional de Humanização, no intuito de trabalhar a sensibilização e a percepção dos servidores em todos os níveis de atenção para o atendimento humanizado na saúde.

As ações de educação permanente em saúde envolvem a articulação entre educação e trabalho no SUS, visando à produção de mudanças nas práticas de formação e de saúde. Por meio da Educação Permanente em Saúde articula-se o ensino, gestão, atenção e participação popular na produção de conhecimento para o desenvolvimento da capacidade pedagógica de problematizar e identificar pontos sensíveis e estratégicos para a produção da integralidade e humanização (BRASIL, 2008, p. 59).

Na Política Nacional de Humanização (PNH), de acordo com Castro, Vilar e Liberalino (2012) compreende as dimensões ética, estética e política implicadas naquilo que é produzido na atenção e na gestão do SUS. Humanização não significa apenas ter boa educação. Mas sim, ter ética, compromisso e responsabilidade para a produção do cuidado.

### 3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este presente trabalho foi realizado na sede da Secretaria de Saúde do município João Pessoa, localizada na Avenida Júlia Freire, sem número, no bairro da Torre. Teve como objetivo identificar as atividades e as ações atreladas ao desenvolvimento de pessoas e à integração do ensino/aprendizagem para o SUS, que são desenvolvidas pela Gerência da Educação na Saúde da Secretaria de Saúde do município de João Pessoa-PB. O motivo da escolha do local foi por entender que a gestão de pessoa na saúde é uma atividade muito importante para organização profissional do trabalho e para o desenvolvimento de pessoas que atuam no o serviço público de saúde do município; refletindo no atendimento à população. Outro fator importante foia acessibilidade concedida neste local para realizar o estudo.

O Estudo foi realizado na GES, por identificar que a mesma tem nas atividades organizar e promover o desenvolvimento dos trabalhadores da saúde no município através da educação pelo trabalho e também pela Educação Permanente em Saúde no município.

Foram realizadas as entrevistas com os servidores do setor sobre as rotinas e as ações desenvolvidas, usando perguntas informais para melhor compreender o processo de trabalho da equipe; e, também, a investigação documental, onde foi feito levantamento em bancos de informações da Gerência para identificar as ações desenvolvidas pela mesma nos últimos três anos, em relação ao desenvolvimento de pessoas e também sobre o ensino aprendizagem pelo trabalho, que a mesma apoia nos espaços de serviços de saúde do município. Foram pesquisados os registros de banco de dados virtual do setor, assim como também, em documentos impressos como o relatório anual do setor, plano anual de atividades, atas de reuniões, projetos de cursos realizados ou em desenvolvimento e etc. Além de que, se realizou entrevista com perguntas informais com as servidoras do setor para melhor compreender e relatar o processo de trabalho nos último dois anos.

Conclui-se relatando as atividades que são realizadas pela Gerência da Educação na Saúde do município, que contribui para o desenvolvimento de pessoas e da instituição, pela promoção da Educação na Saúde e do ensino/aprendizagem. A Gerência da Educação na Saúde realiza programas e projetos de treinamento e desenvolvimento instituídos pela gestão, pelo Ministério da Saúde ou por trabalhadores e para a integração do ensino serviço no referido município.

### 3.1 A SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO

A Secretaria de Saúde do Município (SMS) de João Pessoa tem como missão cuidar da saúde do município de forma plena. Para isso, está dividida nas seguintes diretorias: Diretoria de Administração Financeira da Saúde; Diretoria da Atenção a Saúde; Diretoria de Vigilância Sanitária e Epidemiológica; Diretoria da Regulação; Diretoria da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde. As Diretorias juntas trabalham para garantir de forma integral a assistência de saúde no município. A SMS, em sua distribuição territorial sob o município, para produção da assistência, organiza-se sob a divisão geográfica, em cinco Distritos Sanitários, com o propósito de melhor potencializar a atenção da saúde e para o atendimento. Com o objetivo de ser realizado um atendimento de forma mais justa, de acordo com as necessidades de cada localidade, no nível municipal, o Sistema Único de Saúde (SUS), poderá organizar-se em distritos de forma a integrar e articular recursos, técnicas e práticas voltadas para a cobertura total das ações de saúde (BRASIL, 1990).

Dentre as diretorias acima citadas, se encontra Diretoria da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde, onde se situa a Gerência da Educação na Saúde, ambiente de estudo desse trabalho. A DGTES tem em suas atividades, promover as relações de trabalho dos servidores da saúde, assim como, a promoção do desenvolvimento de pessoas para atuarem na saúde do município. Para isso, está dividida em duas Gerências: a gerência da Gestão do Trabalho (GGT) e a Gerência da Educação na Saúde (GES).

Este estudo foi realizado na GES, por identificar que a mesma tem nas atividades organizar e promover o desenvolvimento dos trabalhadores da saúde no município através da educação pelo trabalho e também pela Educação Permanente em Saúde no município.

### 3.2 A GERÊNCIA DA EDUCAÇÃO NA SAÚDE

A Gerência da Educação na Saúde (GES) tem a missão de promover o desenvolvimento da integração ensino – serviço – comunidade e da educação permanente, no município de João Pessoa, de acordo com o que a política da gestão do SUS estabelece. Dessa forma, as atividades devem ser planejadas para serem desenvolvidas através do ensino aprendizagem, agregadas as práticas dos serviços de saúde na produção do cuidado. Diante disso, tem em suas atribuições articular o ensino e serviço na construção de processos de

aprendizagens mútuas, que devem gerar novas práticas, ampliarem saberes e potencializar o cuidado à saúde das pessoas neste sistema.

A GES abrange em suas funções, a gestão da Rede Escola do município (rede municipal formada pela a SMS e Instituição de Ensino em Saúde (IES) para reorientação da formação para o SUS), a organização e a autorização das pesquisas e estágios curricular que são realizadas nos serviços de saúde; promover juntos com os diversos serviços o acesso a alunos da rede pública e privada aos campos de estágios, apoiar a educação permanente na saúde entre outras funções. De acordo com João Pessoa (2014), as pesquisas desenvolvidas na rede de serviços devem ter caráter de complementariedade da formação não somente no aspecto acadêmico, mas também no âmbito de contribuição aos lugares com resultados obtidos.

Esta Gerência traz a responsabilidade de promover, juntamente aos serviços de saúde do município e as Instituições de Ensino, a efetividade da Rede Escola e do ensino-serviço-aprendizagem na saúde do município de João Pessoa. Neste sentido é a interveniente para a renovação de convênio entre as IES e SMS, e na resolução dos conflitos; auxilia os serviços para organizar a forma de entrada dos alunos nos estabelecimentos de saúde através de orientações e normas pré-estabelecidas junto ao Colegiado da Rede Escola (CORES).

O CORES é um colegiado formados por representantes das IES conveniadas, dos serviços e da GES e tem como objetivo ser um espaço democrático para resoluções de conflitos e produção de normas e regras, as quais deverão ser observadas por todos e também funciona como espaço para planejamento e organização dos eventos produzidos pela Rede Escola.

Esta Gerência é um espaço para a condução da Política de reorientação da formação para o SUS através de parcerias com várias Instituições de Ensino, de promoção de reuniões, oficinas, fóruns temáticos, encontros, seminários etc., e de participação em comissões como: Comissão de Gestão e Acompanhamento Local do Pró/Pet-Saúde – da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Colegiado da Residência multiprofissional (COREMU) e Comissão Permanente de Integração Ensino Serviço Estadual (CPIES). Conforme o artigo Art. 200: parágrafos III e IV da Constituição Federal, compete à Gestão do SUS o ordenamento da formação de recursos humanos na área da saúde, bem como o incremento, na sua área de atuação, do desenvolvimento científico e tecnológico (BRASIL, 2008).

### 2.3 REDE ESCOLA

A Rede Escola do município de João Pessoa é formada por um grupo de nove Instituições de Ensino Superior de Saúde (IES) e a SMS. Para a formação dessa Rede, foi assinado um convênio entre a Prefeitura e as IES interessadas. Trata-se de uma política que tem como objetivo promover a educação através do trabalho para estudante de cursos de formação nas diversas áreas da saúde. Conforme João Pessoa (2014), essa política começou a ser instituída no município a partir do ano de 2005.

Naquele momento, foi realizado movimento que articulou vários segmentos, como alunos de instituições de ensino e profissionais de saúde para organização da Rede. A qual foi instituída através de formação das parcerias com várias instituições de ensino em saúde que tinham o interesse de utilizar os espaços dos serviços de saúde do município como campo de estágio e pesquisas para alunos e professores. Trata-se de uma estratégia para promover e efetividade do papel ordenador do SUS na formação de profissionais para área da saúde. De acordo com a Constituição Federal (BRASIL, 1988), em seu o art. 200, parágrafo III, compete ao SUS ordenar a formação de recursos humanos na área da saúde, neste sentido, a formação dessa rede tem o propósito de contribuir para a efetivação da política do SUS.

A Rede Escola tem por finalidade, mais que atender ou organizar as demandas das IE's, qualificar e ampliar a relação ensino-serviço institucionalizando e ampliando os cenários de aprendizagem, orientando ações voltadas à formação de profissionais para a saúde, como PRÓ-PET-REDES e residências em área profissional da saúde, e tendo por missão a garantia do direito à saúde e o fortalecimento do SUS.(JOÃO PESSOA,2012, p.2).

Essa Rede é um instrumento de democracia e cooperação para a promoção da integração ensino-serviço e para a formação de profissionais, para atuarem no SUS através da maior interação dos estudantes com assistência pública de saúde e trabalhando o conhecimento em saúde em sua realidade visando à transformação das práticas dos serviços públicos de saúde no município. É uma Rede de “serviços-ensino” formada pela articulação e promoção da aprendizagens pelo trabalho e da educação permanente em saúde. Tem os seguintes cenários de atuação: atenção básica, por meio da Estratégia de Saúde da Família; a atenção especializada, por meio dos Centros de Atenção Integral à Saúde (CAIS e CAISI); atenção hospitalar por meio do Hospital Municipal Santa Isabel, Hospital Municipal Valentina Figueiredo, Instituto Cândida Vargas e Complexo Hospitalar Municipal Governador Tarcísio Burity; e outros.

## 2.4 ATIVIDADES E AÇÕES ATRELADAS AO DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E À INTEGRAÇÃO DO ENSINO/APRENDIZAGEM PARA O SUS, DESENVOLVIDAS PELA GES. NOS ANOS DE 2011 e 2014

- II curso de Especialização em Política e Gestão do Cuidado com ênfase no Apoio Matricial, realizado em 2012 em parceria com a UFPB para 150 Apoiadores Matriciais das USF e Gestores.
- Curso de Especialização em Gestão da Clínica nas Regiões de Saúde: Preceptores do SUS realizado em 2012 -2013 em parceria com o Sírio Libanês.
- Curso de Especialização em Gestão da Clínica nas Regiões de Saúde: Gestão da Clínica - realizado em 2012 -2013 em parceria com o Sírio Libanês.
- Curso de Especialização em Gestão da Clínica nas Regiões de Saúde: Regulação - realizado em 2012 -2013 em parceria com o Sírio Libanês.
- Curso de BLS - realizado em 2011 oferecido pela Secretaria de Saúde - Formação de 360 trabalhadores entre Médicos e Enfermeiros das ESF do município em Suporte Básico de Vida em Cardiologia – BLS.
- Curso de Formação Técnica para Agente Comunitário de Saúde para ACS 1º módulo - realizado em 2011- 2012 em parceria com o CEFOR para 580 Agentes Comunitários de Saúde ACS.
- Curso de Boas Práticas no Serviço de Saúde – realizado em 2013 para capacitação de 160 servidores de atividades meio, como recepcionistas, atendentes em farmácia, agentes administrativos e vigilantes.

## 3.5 CATEGORIAS PROFISSIONAIS CONTEMPLADAS

São diversas categorias profissionais que foram contempladas com as formações, em que foram identificados os seguintes profissionais:

- Médicos; enfermeiros; fisioterapeutas, dentistas, assistente social; psicólogo, farmacêuticos (Especializações);
- Agentes Comunitários de Saúde (Curso Técnico);
- Médicos; Enfermeiros (BLS);
- Telefonistas; Atendentes de Farmácia; Agentes Administrativos (Curso de Capacitação).

### 3.6 EVENTOS REALIZADOS NO PERÍODO DE 2011 A 2014

No período de 2011 a 2014 foram realizadas três Oficinas da Rede Escola; dois Fóruns da Rede Escola; um Seminário de Pesquisa no SUS e Encontros da Rede Escola. A gerência promove anualmente uma Oficina de Avaliação da Rede Escola, em que já foram realizadas sete oficinas, sendo que neste ano acontecerá a oitava, num evento que reunirá II Seminário de Pesquisa no SUS e a Mostra PET, em parceria com a UFPB, com previsão para acontecer nos dias 26, 27e 28 de novembro com o seguinte tema: Fortalecendo redes de educação para a qualificação do cuidado em saúde.

Nos últimos três anos foram realizados três Oficinas de Avaliação da Rede Escola. As mesmas são realizadas anualmente e acontecem sempre no final do ano, pois se trata de um evento que avalia a integração de ensino e serviço no ano em curso, na questão da preceptoria dos servidores em relação aos estágios e as pesquisas que são realizados na Rede de Saúde do município. Todo ano aborda um tema diferente levando sempre em consideração os avanços e os desafios que integram as atividades desenvolvidas pela rede. Em 2011 teve como tema:A formação no SUS: produzindo transformação de práticas e de cuidado; no ano de 2012,A integração ensino-serviço: o papel da preceptoria no processo de aprendizagem,e: em 2013, Avanços e discussões sobre a integração ensino-serviço no município de João Pessoa.

Em 2012, foi realizado o primeiro Seminário de Pesquisa no SUS com o tema “O pesquisar em serviços públicos de saúde: Por que e para que?!”, promovido pela Rede Escola; em 2013, aconteceu o primeiro Fórum da Rede Escola, com o seguinte tema: Desafios da formação profissional para o SUS; o segundo em maio no ano de 2014, com o tema: Conhecendo a Rede Municipal de Saúde de João Pessoa: compartilhando responsabilidades.

### 3.7 PROJETOS E PROGRAMAS VINCULADOS A GES EM PARCERIA COM O MINISTÉRIO DA SAÚDE

Projetos e programas vinculados a GES em parceria como Ministério da Saúde, identificamos o Programa Nacional de Reorientação da Formação Profissional em Saúde (PRO- SAÚDE):

- PRÓ - SAÚDE I;

- PRÓ SAÚDE II;
- PRÓ SAÚDE III;
- PRÓ PET REDES.

### 3.8 ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DESENVOLVIDAS PELA GERÊNCIA PARA PROMOVER A INTEGRAÇÃO ENSINO E SERVIÇO

- a) Acompanhar a Educação Permanente em toda rede de serviço de saúde - os serviços de saúde realizam educação permanente para constantemente discutirem sobre a forma de fazer; com isso promover mudanças positivas em seus métodos de produção de serviço. O papel da Gerência neste formato de educação é incentivar e apoiar os diversos serviços para cumprimento das atividades programadas.
- b) Acompanhar e viabilizar as pesquisas na rede, através de registro e autorização das mesmas, para serem realizadas nos serviços de saúde do município.
- c) Acompanhar as residências realizadas pelo município através de parcerias com as Instituições de Ensino Superior.
- d) Acompanhar as atividades de capacitação realizadas pelas áreas técnicas para atualização do conhecimento e desenvolvimento profissional.
- e) Manter uma representação na Comissão Intergestora de Ensino Serviço (CIES).
- f) Manter uma representação Comissão Gestora de Acompanhamento Local do Pró-saúde (CGAL).
- g) Organizar e realizar palestras para os estudantes que agendam visitas técnicas para conhecimento das atividades desenvolvidas na Sede da SMS.
- h) Analisar e emitir parecer sobre solicitação de pesquisas na rede de saúde do município.
- i) Pactuar, registrar e acompanhar os estágios que são desenvolvidos na rede de saúde do município.
- j) Intermediar os convênios entre as Instituições de Ensino e a Prefeitura para a continuidade da Rede Escola na Saúde.
- k) Apoiar e acompanhar o processo de Residência Médica e Residência Multiprofissional realizada em parceria com o município.

- l) Autorizar os projetos de extensões na área da saúde realizados nos Distritos Sanitários.
- m) Emitir parecer, anuências e encaminhamentos de pesquisas.
- n) Emitir documentos:declarações, memorandos e ofícios.
- o) Acompanhamento das contrapartidas prestadas pelas IES.
- p) Acompanhar os processos de licitações referentes à Gerência da Educação na Saúde.
- q) Executar o recurso do Pró-Saúde e demais programas do MS voltados para Educação pelo trabalho no município de João Pessoa (PET, PRÓ-PET REDES).
- r) Acompanhar a qualificação dos profissionais da rede de saúde.
- s) Gerenciar os eventos da Rede Escola.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SUS é um grande sistema de saúde que oferece atendimento para toda população brasileira de forma gratuita independente de classe social ou rendimentos ou qualquer outra forma de seletividade. A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício (BRASIL, 1990). O SUS é administrado de forma única pelas três esferas governamentais: União, Estado e Município; e tem com um dos seus objetivos a assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas. (BRASIL, 1990). No município, o gerenciamento desse sistema tem a responsabilidade da organização e a produção do atendimento através da Secretaria de Saúde.

Neste sentido, a Secretaria de Saúde do município de João Pessoa é responsável pela produção da assistência em saúde, através dos seus diversos estabelecimentos, assim como, pela execução e implementação de políticas e programas que visem o melhoramento do SUS. Para isso, algumas dessas atribuições são da Gerência da Educação na Saúde (GES), que tem a missão de promover ações para o desenvolvimento de pessoas para atuarem no SUS através da integração do ensino serviço e da produção do desenvolvimento dos trabalhadores da saúde do município. Neste sentido, vem trabalhando com especializações para os profissionais de nível superior em parcerias com diversas instituições de ensino; assim como, promovendo curso de capacitação para o atendimento no SUS para profissionais de nível fundamental e médio.

A GES em seu papel tem se empenhando para promoção de ações que tenham eficácia e efetividade para o serviço. Porém, ainda existe um grande caminho a percorrer, sabe-se que ainda não há uma programação anual instituído para ofertar os cursos para todas as categorias de servidores diante da limitação de recursos e de pessoal disponível para a expansão da qualificação e do desenvolvimento de pessoas. Os cursos são inseridos na programação de acordo com levantamentos pontuais. Relatou-se que várias categorias ainda não foram contempladas pelas capacitações. Diante disso, é importante que a GES institua um calendário anual de capacitação que contemple todas as categorias profissionais, tanto de atividades fim, como de atividades meio. Visto que, a equipe é formada por um grupo, onde cada um exerce uma função de forma responsável; e para a equipe ser eficiente, é necessário que todos trabalhem em sintonia para atingir as metas, que no serviço público de saúde, entre outras, é oferecer o atendimento humanizado e satisfatório, a qualquer pessoa que procure o SUS.

A humanização nas relações com os trabalhadores traz a valorização do trabalho e do trabalhador para promover a motivação do trabalhador para executar suas atividades e o atendimento qualificado no SUS, através das políticas de desenvolvimento de pessoal, desprecarização das relações de trabalho e melhorias salariais entre outras.

A Rede Escola é um dos recursos utilizados para a produção de atendimento qualificado, pois o objetivo principal é formar profissionais com e experiências adquiridas nas vivências nos vários serviços públicos de saúde; forma de articulação para que os futuros profissionais da saúde sejam formados para trabalhar no SUS através da integração ensino serviço e aprendizagem. De acordo com JOÃO PESSOA (2012, p.3) “o cenário de aprendizagem é caracterizado pelo aprender-fazer, pelo aprender-ser e pelo aprender-conviver. É um espaço privilegiado de produção do conhecimento pelo trabalho em que a prática pedagógica cotidiana possibilita o desenvolvimento crítico reflexivo sobre essa prática”.

Concluindo, podemos perceber que existe uma preocupação em produzir serviços de saúde de qualidade para toda a população. Contudo, neste sistema, apesar dos avanços na prestação de serviços de saúde ao longo da história da saúde no Brasil, ainda tem muitas questões que precisam ser aprimoradas para atender as necessidades da população, principalmente, na questão da qualidade do atendimento. Diante disso, os gestores dos serviços públicos de saúde vêm se preocupando em promover melhorias no atendimento através de uma política de valorização do trabalho e dos trabalhadores da saúde. De acordo com BRASIL (2006), a política de recursos humanos para o SUS é um eixo estruturante e deve buscar a valorização do trabalho e dos trabalhadores da saúde, o tratamento dos conflitos, a humanização das relações de trabalho. Neste sentido, o papel da GES é promover o desenvolvimento de pessoas por meio de parcerias e programas de qualificação para os profissionais de saúde do município, com o propósito de que os trabalhadores tenham a percepção da importância do Sistema Único de Saúde e de seu papel junto a este sistema para a produção de um serviço público de saúde que contemple um atendimento eficiente e humanizado em todos os seus aspectos.

## REFERÊNCIAS

- BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. 2.ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2012.
- BITENCOURT, Claudiae et al. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas conceitos tradicionais**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- BRASIL. Constituição 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 16.ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário da República Federativa [do] Brasil**, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm)>. 22nov. 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. **Cartilha da PNH: trabalho e redes de saúde: valorização dos trabalhadores de saúde**. Brasília, 2008.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **VER-SUS Brasil: textos básicos de saúde**. Brasília, 2004. (Caderno de Textos, Série B).
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Apoio à Descentralização. Coordenação Geral de Apoio à Gestão Descentralizada. **Diretrizes operacionais dos pactos pela vida, em defesa do SUS e de gestão**. Brasília, 2006.
- CAMÕES, Marizaura Reis de Souza et al. **Estudos em gestão pessoas no serviço público**. Brasília: ENAP, 2014.
- CASTRO, Janete Lima de; VILAR, Rosana Lúcia Alves de; LIBERALINO, Francisca Nazaré. **Gestão do trabalho e da educação na saúde**. Natal: EDUFRN, 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- JOÃO PESSOA. Secretaria Municipal de Saúde. **Cartilha da Rede Escola: pactuação de cenários de aprendizagens e a realização de pesquisa na Rede SUS**. João Pessoa, 2012.
- JOÃO PESSOA. Secretaria Municipal de Saúde. **Cartilha da Rede Escola: pactuação de cenários de aprendizagens e a realização de pesquisa na Rede SUS**. João Pessoa, 2014.
- MACHADO, Maria Helena; OLIVEIRA, Eliane dos Santos de; MOYSES, Neuza Maria Nogueira. Tendências do Mercado de Trabalho em Saúde no Brasil. In: PIERANTONI, Célia Regina; DAL POZ, Mário Roberto; FRANÇA, Tania. (Org.). **O trabalho em saúde**. Rio de Janeiro: CEPESC; IMS/UERJ; Observa RH, 2011.
- MAXIMINIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas 2010.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no setor público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2011.

PIMENTA, Jacqueline Farnese Rezende; GARBIN, Tania Rossi. Motivação para o trabalho: um estudo com servidores do Ministério Público de Minas Gerais. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 9.,2013. Brasília. **Anais...**Brasília, 2013.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.