

Tecnologia em Gestão Hospitalar

QUESTÃO DISCURSIVA 1

No primeiro trimestre de 2015, chegaram à Europa, de modo irregular, cerca de 57 300 imigrantes, número que corresponde, aproximadamente, ao triplo do verificado no mesmo período de 2014, ano em que todos os recordes haviam sido quebrados. Nesse cálculo, não foram incluídos os imigrantes que naufragaram no Mediterrâneo ao serem transportados em barcos precários, superlotados e inseguros, fretados por mercadores que cobram cerca de 2 mil dólares por passageiro.

Disponível em: <www.bbc.com>. Acesso em: 4 ago. 2016 (adaptado).

Considerando essas informações, elabore um texto dissertativo, posicionando-se a respeito dos referidos movimentos migratórios. Em seu texto, apresente quatro argumentos, sendo dois na perspectiva de quem migra e dois na perspectiva dos países que recebem os imigrantes. (valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve elaborar um texto dissertativo a respeito dos movimentos migratórios para o continente europeu.

- A respeito dos argumentos na perspectiva de quem migra, o estudante deve contemplar dois dos aspectos listados a seguir.
 - Fuga das atrocidades de guerra, fome, doenças (epidemia).
 - Fuga por causas político-ideológicas e religiosas.
 - Procura por emprego.
 - Procura por estabilidade.
 - Procura por novas perspectivas de vida.
- A respeito dos argumentos na perspectiva dos países que recebem os imigrantes, o estudante deve contemplar dois dos aspectos listados a seguir.
 - Argumentos contrários à migração:
 - sobrecarga da infraestrutura do Estado (educação, saúde, moradia, alimentação, segurança);
 - competição por empregos;
 - choques culturais e de costumes (xenofobia);
 - rompimentos políticos.
 - Argumentos favoráveis à migração:
 - países europeus precisam de imigrantes para enfrentar o problema demográfico (revitalização das cidades) e têm meios de responder à demanda oriunda do fluxo migratório;
 - imigrantes ocupam postos de trabalho não valorizados pelos cidadãos dos países europeus.

QUESTÃO DISCURSIVA 2

Para a Organização das Nações Unidas (ONU), a violência contra mulheres é uma grave violação dos direitos humanos que gera impactos físicos e psicológicos. A Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180) aponta que, no Brasil, de janeiro a outubro de 2015, 38,72% das mulheres em situação de violência sofreram agressões diárias e 33,86%, agressões semanais. A violência doméstica é o tipo mais comum de violência contra a mulher e, para se tipificar essa violência como crime, foi promulgada, em agosto de 2006, a Lei Maria da Penha (Lei n. 11.340/2006), resultado de mobilizações para garantir justiça às vítimas e reduzir a impunidade de crimes cometidos contra as mulheres.

A partir dessas informações, redija um texto dissertativo sobre o impacto da Lei Maria da Penha no quadro de violência contra a mulher no Brasil. Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- impacto da violência doméstica na vida da mulher, na família e na sociedade;
- mudanças nos mecanismos de proteção à mulher decorrentes da Lei Maria da Penha.

(valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

A violência tem consequências negativas não somente para as mulheres, mas também para suas famílias e para a sociedade.

Para a mulher, as consequências são: físicas, podendo chegar a lesões incapacitantes; psicológicas, podendo gerar traumas, baixa autoestima, dependência psicológica do agressor; cerceamento de direitos individuais; estéticas.

Para a família são: ruptura da estrutura familiar; desestabilidade emocional; naturalização da violência contra a mulher para as gerações futuras; desvalorização da figura materna.

Para a sociedade são: disseminação da violência contra a mulher; a violência tem enormes custos, desde gastos com saúde e despesas legais a perdas de produtividade.

As mudanças decorrentes da Lei Maria da Penha são: criminalização da violência doméstica/sexual; aumento das notificações de violência doméstica, apesar de continuar alta a incidência de mulheres agredidas; garantia legal de proteção à mulher contra a violência doméstica, independentemente de sua orientação sexual, ou seja, protege-se também a mulher homossexual vítima de ataque perpetrado pela parceira; possibilidade de prisão preventiva no caso de crimes de violência doméstica, embora ainda se verifique morosidade no julgamento do crime; criação de casas de refúgio ou casa-abrigo, para acolher mulheres vítimas de violência doméstica; reforço às Delegacias de Atendimento à Mulher, embora ainda insuficientes; inclusão da vítima em programas assistenciais do governo, programas de proteção à vítima e à testemunha, transferência de local de trabalho, se a vítima for servidora pública.

QUESTÃO DISCURSIVA 3

Recompensar as pessoas por meio de retribuição, retroação ou reconhecimento do seu desempenho na organização constitui elemento fundamental para o incentivo e a motivação dos funcionários, haja vista, de um lado, os objetivos organizacionais a serem alcançados e, de outro, os objetivos individuais a serem satisfeitos. Algumas organizações ainda utilizam processos fixos e rígidos, genéricos e padronizados, tradicionais e ultrapassados no gerenciamento de recursos humanos. Outras, no entanto, lançam mão de processos flexíveis, mais avançados e sofisticados para incentivar e motivar as pessoas que nelas trabalham.

CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 (adaptado).

Um hospital beneficente cujo atendimento é feito exclusivamente pelo SUS contratou um novo gestor para reverter a crise de sustentabilidade institucional da organização, decorrente da crise financeira que o setor enfrenta. Tendo a sobrevivência da organização como objetivo primeiro, o gestor do hospital apresentou à assembleia geral da mantenedora um plano de recuperação que evidencia a gestão moderna dos recursos humanos e o incremento na remuneração como itens prioritários de sua política de recursos humanos. Entre as reações contrárias às prioridades apresentadas pelo gestor, destacou-se a que defendia como prioritários os investimentos na ampliação do hospital e o saneamento financeiro em tempo mais curto que o proposto pelo gestor.

Considerando as informações do texto e do caso apresentado, redija um texto dissertativo acerca do estabelecimento de um modelo de gestão estratégica, com visão crítica e holística da gestão da prestação de serviços de saúde, objetivando a viabilidade e o desenvolvimento institucional. Ao elaborar seu texto, contemple os aspectos a seguir:

- características da abordagem tradicional da política de remuneração dos recursos humanos.
- características da abordagem moderna da política de remuneração dos recursos humanos.
- posicionamento, com a devida argumentação, a respeito do plano de recuperação proposto pelo gestor.

(valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

Espera-se que o estudante elabore um texto dissertativo que contemple as principais características das abordagens tradicional e moderna da política de remuneração de recursos humanos. Espera-se, ainda, que o estudante se posicione, com os devidos argumentos, acerca do plano de gerenciamento proposto pelo gestor.

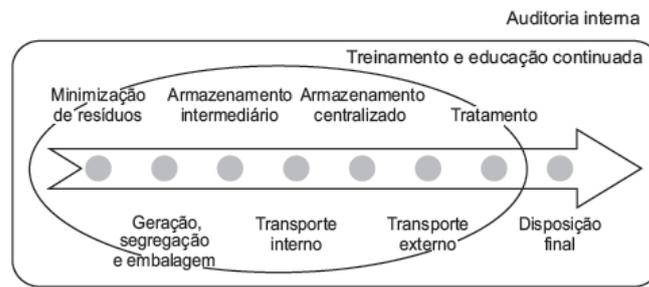
- A abordagem tradicional utiliza o modelo do *homo economicus* e supõe que as pessoas são motivadas por incentivos salariais, financeiros e materiais. São características dessa abordagem:
 1. a remuneração obedece a padrões rígidos;
 2. a remuneração obedece a padrões imutáveis;
 3. atende a processos padronizados de avaliação de cargos;
 4. apresenta uma política de generalização que se aplica a todos os funcionários, indistintamente, e sem levar em conta suas diferenças individuais de desempenho;
 5. a remuneração é baseada no tempo e não no desempenho, com ênfase no passado do funcionário;
 6. a remuneração é baseada em valores fixos e estáticos.

- A abordagem moderna utiliza o modelo do homem complexo e supõe que as pessoas são motivadas por uma enorme variedade de incentivos, tais como salário, objetivos e metas a atingir, satisfação no cargo e na organização, necessidades de autorrealização, etc. São características dessa abordagem:
 7. a remuneração obedece a esquemas flexíveis;
 8. a remuneração atende a processos personalizados, segundo uma política de adequação às diferenças;
 9. deve usar parâmetros individuais entre as pessoas e seus desempenhos;
 10. a remuneração é baseada nas metas e resultados a serem alcançados pelas pessoas, com ênfase no desempenho futuro;
 11. a remuneração é baseada em valores variáveis e flexíveis.

- Espera-se que o estudante se posicione e argumente coerentemente de forma a apoiar ou rejeitar o plano proposto pelo gestor.

QUESTÃO DISCURSIVA 4

O esquema a seguir representa as etapas da gestão do fluxo de resíduos sólidos de serviços hospitalares.



KOPP, M. P.; ARAUJO, C. A. S.; FIGUEIREDO, K. F. Gestão dos resíduos sólidos hospitalares: estudo de casos em hospitais do Rio de Janeiro e de São Paulo. *Gestão Contemporânea*, p. 71-95, 2013 (adaptado).

Escolha duas etapas apresentadas nessa figura e descreva, para cada uma delas, duas medidas que reduzam os riscos de contaminação. (valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deverá escolher duas das dez etapas apresentadas da gestão do fluxo dos resíduos sólidos de serviços hospitalares e descrever duas medidas relevantes para cada uma dessas. São exemplos de medidas que contribuem para a diminuição do risco de contaminação para cada etapa:

- Minimização de resíduos: pode ser alcançada substituindo-se materiais, adotando-se políticas eficazes de aquisição e um bom gerenciamento de estoques.
- Geração, segregação e embalagem (acondicionamento): rotulagem clara, descrição das características de cada tipo de resíduo e o despejo separado, de acordo com a classificação escolhida.
- Armazenamento intermediário: consiste na guarda temporária, em local próximo aos pontos de geração, dos recipientes que contêm os resíduos já acondicionados. Os recipientes maiores são mantidos nesse local antes da remoção para a área de armazenamento central. O local não deve ser acessível a pessoas não autorizadas. Deve reunir condições físicas estruturais que evitem que a ação do clima (sol, chuva, ventos, etc.) cause danos nos recipientes. Deve ter boa iluminação e ventilação, andares e paredes lisas e pintadas com cores claras, sistema de abastecimento de água fria e quente, com pressão apropriada para a execução de operações de limpeza rápidas e eficientes, e um sistema de esgoto apropriado.
- Transporte interno: o transporte interno dos resíduos de serviços de saúde consiste no traslado dos resíduos dos pontos de geração até o local destinado ao armazenamento temporário ou armazenamento externo, com a finalidade de disponibilização para a coleta. Os recipientes devem ser totalmente fechados para evitar qualquer derramamento durante o transporte. Idealmente, devem ser marcados com a cor correspondente à sua codificação. O transporte de resíduos comuns deve ser realizado separadamente do de resíduos infectantes para evitar a contaminação cruzada potencial ou mistura. A coleta e o transporte devem atender ao roteiro previamente definido e devem ser feitos em horários, sempre que possível, não coincidentes com a

distribuição de roupas, alimentos e medicamentos, períodos de visita ou de maior fluxo de pessoas ou de atividades.

- Armazenamento centralizado: acondicionamento dos resíduos em abrigo, em recipientes coletores adequados, em ambiente exclusivo e com acesso facilitado para os veículos coletores. A instalação não deve estar situada perto de restaurantes ou áreas de preparação de alimentos e seu acesso deve ser sempre limitado a pessoas autorizadas; deve ser fácil de limpar, ter boa iluminação e ventilação, e deve ser idealizada para evitar a entrada de roedores, insetos ou pássaros.
- Transporte externo: remoção até a unidade de tratamento ou disposição final, por meio da utilização de técnicas que garantam a preservação das condições de acondicionamento e a integridade dos trabalhadores, da população e do meio ambiente. Os sacos nunca devem ser retirados do suporte durante o transporte, também para evitar ruptura.
- Tratamento: desinfecção para tratamento dos resíduos por autoclavagem, uso do microondas e incineração.
- Disposição final: a disposição final dos resíduos em terra pode ser realizada por meio de três métodos: lixões, aterros controlados e aterros sanitários.
- Treinamento das pessoas envolvidas: os serviços geradores de resíduos de serviços de saúde devem manter um programa de educação continuada, independentemente do vínculo empregatício dos profissionais. Deve-se assegurar a compreensão dos riscos intrínsecos aos resíduos, ensinar como se proteger e como gerenciar resíduos e, em especial, como minimizar os resíduos e realizar a segregação corretamente.
- Auditoria interna: pode ser utilizada tanto para reduzir custos quanto para fornecer subsídios para decisões e planos de ações, com vistas à melhoria dos procedimentos utilizados na instituição.

QUESTÃO DISCURSIVA 5

O acolhimento é uma ação técnica assistencial, sem local ou hora certa para acontecer, ou, ainda, profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde.

Disponível em: <<http://www.redehumanizaus.net>>. Acesso em: 12 set. 2016 (adaptado).

A partir do fragmento de texto apresentado, explique a importância do acolhimento e da classificação de risco, tendo como foco o atendimento humanizado da população e a qualidade da prestação do serviço em unidades públicas de saúde. Em sua explicação, considere os princípios norteadores da Política Nacional de Humanização (PNH). (valor: 10,0 pontos)

PADRÃO DE RESPOSTA

O estudante deve explicar que o acolhimento consiste na recepção do usuário, desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias e, ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessário. Ele é importante no contexto do atendimento humanizado, pois garante a execução dos princípios da Política de Humanização, levando em consideração as necessidades apresentadas pelo usuário.

O estudante deve explicar que a Classificação de Risco consiste em mudança na lógica do atendimento, permitindo que o critério de priorização da atenção seja o agravo à saúde e/ou o grau de sofrimento e não mais a ordem de chegada (burocrática). Realizada por profissional da saúde que, utilizando protocolos técnicos, identifica os pacientes que necessitam de tratamento imediato, considerando o potencial de risco, agravo à saúde ou grau de sofrimento e providencia de forma ágil o atendimento adequado a cada caso.

A presença de ambas as ações sinaliza a qualidade de serviço.

O estudante deve considerar que a Política Nacional de Humanização (PNH) diz respeito a uma aposta ético-estético-política: ética porque implica a atitude de usuários, gestores e trabalhadores de saúde comprometidos e coresponsáveis; estética porque acarreta um processo criativo e sensível de produção da saúde e de subjetividades autônomas e protagonistas; política porque se refere à organização social e institucional das práticas de atenção e gestão na rede do SUS. O compromisso ético-estético-político da Humanização do SUS se assenta nos valores de autonomia e protagonismo dos sujeitos, de coresponsabilidade entre eles, de solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva no processo de gestão. São princípios dessa política:

- Transversalidade – Favorecendo o aumento do grau de comunicação intra e intergrupos;
- Indissociabilidade entre Atenção e Gestão – Alterando os modos de cuidar de forma inseparável do modo de gerir e se apropriar do trabalho;
- Protagonismo, coresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos – Buscando mudança na gestão, colocando afirmação da autonomia dos sujeitos envolvidos no processo de gerir e de cuidar.

O atendimento humanizado pressupõe a união de um comportamento ético com conhecimento técnico e com a oferta de cuidados dirigidos às necessidades dos usuários.