

“Démarche Estratégica em Unidade Materno-Infantil do Piauí: Análise da participação na gestão do processo de humanização”

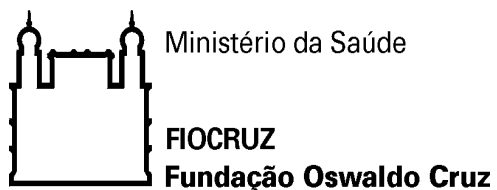
por

Maria de Jesus Dias de Araújo

Dissertação apresentada com vistas à obtenção do título de Mestre Modalidade Profissional em Saúde Pública.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Elizabeth Artmann

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2009.



Esta dissertação, intitulada

“Démarche Estratégica em Unidade Materno-Infantil do Piauí: Análise da participação na gestão do processo de humanização”

apresentada por

Maria de Jesus Dias de Araújo

foi avaliada pela Banca Examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Juliano de Carvalho Lima

Prof. Dr. Francisco Javier Uribe Rivera

Prof.^a Dr.^a Elizabeth Artmann – Orientadora

Dissertação defendida e aprovada em 30 de novembro de 2009.

FICHA CATALOGRÁFICA

Catálogo na fonte

Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica
Biblioteca de Saúde Pública

A663 Araújo, Maria de Jesus Dias de
Démarche Estratégica em Unidade Materno-Infantil do Piauí:
Análise da participação na gestão do processo de humanização. /
Maria de Jesus Dias de Araújo. Rio de Janeiro: s.n., 2009.
161 f. tab.

Orientador: Artmann, Elizabeth
Andrade, Maria Angélica Carvalho
Dissertação (mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio
Arouca, Rio de Janeiro, 2009

1. Saúde Pública. 2. Humanização da Assistência. 3. Planejamento
Estratégico. 4. Planejamento em Saúde. I. Título.

CDD - 22.ed. – 618.24098122

Dedico esta dissertação aos meus filhos, Ana Jessyca e Luís Eugênio, responsáveis por esta nova etapa de minha vida e a meu esposo, Genésio Filho, pelo amor, carinho e dedicação

AGRADECIMENTOS

Ao concluir a redação desta dissertação, tenho por certo que ela é uma produção de várias mãos e de vários autores. Ao longo desta caminhada fui contemplada por várias colaborações e que tiveram muitos significados e seria injusto não brindar com todas estas pessoas. Algumas jamais me conhecerão, mas fazem parte desta produção e divido com elas esta autoria.

Agradecimentos especiais eu devo a Deus e ao meu pai Gentil Furtunato de Araújo (in memoriam) pelo amor e pela vida.

À minha mãe, pelo seu apoio constante, incentivos e orações.

Aos meus irmãos, cunhadas e sobrinhas e sobrinhos, que apesar da distância geográfica, estão sempre presentes no afeto.

Ao meu sogro e a minha sogra pelo apoio.

Às minhas cunhadas e cunhados presentes, pelo apoio e pelas orações,

Aos meus sobrinhos presentes, obrigada pelo carinho e pela ajuda.

À minha orientadora, Elizabeth Artmann, pela sensibilidade e oportunidade de aprendizagem. Agradeço pela orientação acadêmica pelo apoio, paciência, pela confiança e pela paz que transmite.

À minha co-orientadora Angélica por suas contribuições valiosas, pelas leituras indicadas e ajuda nos momentos difíceis.

À M. Crémadez, pelas discussões e orientações.

Aos profissionais de saúde que participaram da aplicação da Démarche e das entrevistas que tornaram possível o desenvolvimento da experiência, pelo empenho, pelas belas discussões e disponibilidade.

Aos voluntários e profissionais de saúde que compõem a Câmara Técnica de Humanização, obrigada pelo apoio.

Aos meus colegas da Secretaria de Estado da Saúde do Piauí pelo carinho e apoio.

A todos os professores e às professoras do Mestrado, especialmente aos professores Sérgio Pacheco e professor Javier pelas valiosas contribuições, generosidade e pela escuta.

Às colegas e ao colega de mestrado, pelo encorajamento, pelas valiosas contribuições, pelas horas alegres e gratificantes que passamos juntos.

Às companheiras de moradia na cidade maravilhosa, Iolete, Denise e Sílvia, pelas belas trocas, valiosas contribuições e companheirismo de todos os momentos que vivenciamos em Copacabana.

A meu amigo, poeta, compositor, instrumentista e cantor, o mortal Francys Monte pela competente revisão ortográfica do texto.

Ao meu amigo, poeta, compositor, cantor Lázaro do Piauí pela força e pela leitura minuciosa do texto.

À minha amiga Nídia pelo material bibliográfico enviado.

Ao amigo piauiense José Ivo Pedrosa pelo apoio dado nas discussões da Maternidade e pelos emails que ajudaram a esclarecer dúvidas.

À Luiza Uchôa pela valiosa contribuição.

Ao professor Rogério Silva pela contribuição e ajuda.

À minha amiga carioca Marta pelas horas de relax na Estudantina Musical.

À minha amiga carioca Sandra pelas caronas para lá de relaxantes e que nos fazia sorrir em plena avenida Brasil.

À amiga carioca Teresa e suas colocações valiosas, fonte de reflexão.

À tod@s muito obrigada!

*Às minhas amigas e ao meu amigo, fiéis companheiros de
Mestrado*

Jesus Dias, Rio de Janeiro, dezembro de 2008

DE REPENTE

*De repente viramos “cidadãos”
rompendo também com a escravidão.
saindo do “patrimonialismo”
partindo para a luta
virando movimento, o “sanitarismo”
exercendo o “ser” cidadão
ajudando a construir uma constituição.*

*Planejando com estratégia
considerando espaços sociais
discutindo em mesa de negociação
levando em conta a co-gestão.*

*Com subjetividade
valorizando a singularidade
buscando evidências.
prescritas ou não
monitorando, avaliando
tomando providências.*

Criando eles..... de repente.

Obrigada! A tod@s

*“Nem tudo o que se enfrenta pode ser
modificado, mas nada pode ser modificado
até que seja enfrentado”*

Albert Einstein

SUMÁRIO

RESUMO	xv
ABSTRACT	xvi
RESUMÉ	xvii
01- INTRODUÇÃO	05
02. OBJETIVOS	09
03. ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS	10
3.1- Contexto e Início do Processo.....	10
3.2- Caracterização da Maternidade.....	11
CAPÍTULO I – REFERENCIAL TEÓRICO	20
1.1- Humanização	22
1.2- Démarche Estratégica.....	27
1.3- Gestão Participativa.....	31
CAPÍTULO II - A APLICAÇÃO DA DÉMARCHE ESTRATÉGICA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA – MDER/ TERESINA – PI	
02- Aplicação da Démarche.....	37
2.1.1- A Segmentação Estratégica na Maternidade.....	39
2.1.2- O Valor do Segmento.....	40
2.1.3- Possibilidade de Crescimento.....	41
2.1.4- Intensidade da Concorrência.....	42
2.1.5- Investimento como Barreira à Entrada do Segmento, Equipamento e Tecnologia.....	42
2.1.6- Investimento como Barreira á Entrada do Segmento, Recursos Humanos	42
2.1.7- Sinergias.....	43

2.1.8- Possibilidade de Parceria Externa.....	43
2.1.9- Potencial de Ensino e Pesquisa.....	43
2.1.10-PosiçãoCompetitiva.....	45
2.1.11-A leitura do Porta fólio de Atividades.....	49
2.1.12-Síntese Propositiva para nortear o Plano de Ação.....	51
2.1.13-Considerações sobre a Aplicação da Démarche.....	57
2.2- ANÁLISE DAS ENTREVISTAS E CONSTRUÇÃO DE DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO.....	60
2.2.1-A descrição do Método de Análise de Discurso.....	60
2.2.2-Discursos Encontrados.....	62
2.2.3-Considerações Finais sobre os Diferentes Discursos.....	108
3.0- CONCLUSÃO.....	116
4.0- REFERÊNCIAS.....	119
5.0- ANEXOS E APÊNDICE.....	126
Roteiro para a Análise Estratégica do Perfil Assistencial das Especialidades Médicas.....	149
Questionário: Análise Estratégica Hospitalar dos Segmentos de Atividades de Serviço.....	149
Valor dos Segmentos da Unidade Materno Infantil.....	154
Posição Competitiva da Unidade Materno Infantil.....	155
Porta-fólio de atividades da Unidade Materno Infantil	158
Roteiro de entrevista.....	159

LISTAS DE ABREVIATURAS

AIH	Autorização de Internação Hospitalar
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CNS	Conselho nacional de Saúde
CSFÉ	Clínica Santa Fé
CTH	Câmara Técnica de Humanização
ENSP	Escola Nacional de Saúde Pública
FCS	Fator Chave de Sucesso
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
IPS	Instituto de Perinatologia Social
MDER	Maternidade Dona Evangelina Rosa
PNHAH	Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar
PNH	Política Nacional de Humanização
SAME	Serviço de Atendimento Médico e Estatística
SUS	Sistema Único de Saúde
TCG	Termo de Compromisso de Gestão
UCI	Unidade de Cuidado Intermediário
UCIN	Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UNICEF	Fundo das Nações Unidas Para a Infância
USWF	Unidade de Saúde Wall Ferraz
UTI	Unidade de Terapia Intensiva
UTIN	Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

LISTAS DE QUADROS

	PÁG.
QUADRO1- Avaliação do valor (posição competitiva)	16
QUADRO 2- Valor dos segmentos da Unidade Materno Infantil.....	44
QUADRO 3- Posição Competitiva da Unidade Materno Infantil.....	45
GRAFICO 4- Porta-fólio de Atividades da Unidade Materno Infantil....	50
QUADRO 4- Valor do Segmento.....	154
QUADRO 5- Posição Competitiva.....	155
QUADRO 5- Posição Competitiva.....	156
GRÁFICO 8- Posição Competitiva.....	157
GRAFICO 9- Porta-fólio de Atividades da Unidade Materno	158

LISTA DE GRÁFICO

PÁG.

GRAFICO 4- Porta-fólio de Atividades da Unidade Materno Infantil..... 50

RESUMO

O Sistema único de Saúde enfrenta problemas de fragmentação do processo de trabalho e das relações entre os profissionais. O Enfoque da Démarche Estratégica busca explorar as sinergias e parcerias articulando as carências de racionalidade no atendimento às necessidades da população, privilegiando a mudança e a aprendizagem permanente na organização com a participação dos atores. Propõe-se romper com a dissociação entre o nível operacional e direção estratégica, em busca de um planejamento flexível, contínuo. O método foi desenvolvido para hospitais públicos, por terem sua localização estratégica e por atenderem a uma demanda regionalizada (ARTMANN & RIVERA, 2003). Esta dissertação tem como objetivo analisar os espaços de participação dos profissionais de saúde na Gestão e definição da Missão da Unidade Neonatal da Maternidade Dona Evangelina Rosa-MDER em relação à Política Nacional de Humanização.

O método foi aplicado na Unidade Materno Infantil em um hospital público estadual no município de Teresina capital do estado do Piauí, com envolvimento direto dos atores institucionais. Os segmentos analisados foram: UTI neonatal, UCI neonatal, Alojamento Conjunto de Alto Risco, Obstetrícia, Pré-natal, Apoio Diagnóstico e Imunização

Além da apresentação da aplicação do método e de sua análise, a pesquisa traz entrevistas com profissionais que participaram da aplicação do método e demais profissionais que atuam na Unidade Materno Infantil da maternidade, e cujos resultados são discutidos segundo o método de análise qualitativa do Discurso do Sujeito Coletivo. Os diferentes discursos encontrados mostram uma análise complexa dos espaços de participação no hospital e a necessidade de considerar a Humanização tanto como qualidade técnica do atendimento como processo de transformação da cultura organizacional. Desta forma, busca-se uma complementaridade através da análise, segundo as representações dos atores envolvidos. Analisou-se os espaços de participação dos profissionais de saúde em relação à política de humanização, bem como suas potencialidades e dificuldades. Concluiu-se que a Démarche potencializa os espaços de participação, pois é um modelo de negociação, participativo e se efetiva na utilização de um método de trabalho comum.

Palavras-chave: Saúde Pública, Humanização, Participação, Gestão Estratégica, Planejamento em Saúde

ABSTRACT

The Brazilian Public Health System faces problems of fragmentation of the labor process and about the relationship among their professionals. The Strategic *Demarche* approach seeks to explore the synergies and partnerships by articulating the lack of rationality in the assistance of the people's need, focusing on change and the continuous learning in the organization with the participation of the actors. It is considered to breach with the dissociation between their operational level and strategic direction, looking for a flexible, continuous planning. The method was developed for public hospitals because of their strategical localization and taking care of a regional demand (ARTMANN & RIVERA, 2003). This dissertation has as a main objective to analyze the spaces of participation by health professionals in the Management and the definition of the Mission of Neonatal Unit of Maternidade Dona Evangelina Rosa (MDER) in relation to the National Humanization Policy.

The method was applied in the Maternal Child Unit in a Public Hospital in the city of Teresina, capital of state of Piauí, with direct involvement of the institutional actors. The segments analyzed were neonatal ITU, neonatal ICU, the Rooming-in of high risk, Obstetrics, Prenatal, Diagnostic support and Immunization.

Besides the presentation of the results and its analysis, the survey includes interviews with professionals who participated in the application of the method and others professionals working in the Maternal Child Unit and the results are discussed according to the method of qualitative analysis of the Discourse of the Collective Subject. The different discourses found show a complex analysis of opportunities of participations in the hospital and the need to consider Humanization as a technical quality as a process of transforming organizational culture. Thus, complementarity was sought, according to the representations of the actors involved. It was analyzed the areas of participation of health professionals in relation to the policy of humanization, as well as its potential and difficulties. It was concluded that the *Démarche* enhances the opportunities for participation, because it is a participatory model of negotiation and it is effective in the use of a common work method.

Key-words: Public Health, Humanization, Participation, Strategic Management, Health Planning

RESUMÉ

Le Système Unique de Santé a des problèmes de fragmentation du procès de travail et des rapports entre les professionnels. L'aborder de la *démarche* stratégique cherche exploiter les synergies et des partenariats en articulant les lacunes dans la satisfaction des besoins de la population en mettant l'accent sur le changement et l'apprentissage continu dans l'organisation avec la participation des acteurs. Il est proposé de rompre avec la dissociation entre leur direction opérationnelle et stratégique, la recherche d'une planification souple, continu. La méthode a été développée pour les hôpitaux publics, d'avoir son emplacement stratégique et de répondre à une demande régionalisé (ARTMANN & RIVERA, 2003). Cette thèse vise à analyser les possibilités de participation des professionnels de la santé dans la gestion et la définition de la Mission de l'Unité Maternelle et Infantile de la Maternité Dona Evangelina Rosa maternité - MDER sur la Politique Nationale de l'Humanisation.

La méthode a été appliquée dans l'Unité Maternelle Infantile d'un hôpital public de l'état, dans la ville de Teresina, capitale de l'Etat de Piaui, avec une implication directe des acteurs institutionnels. Les segments analysés ont été: UTI néonatale, UCI néonatale, Chambres de Hautes Risques, Obstétricie, Prénatal, Appui Diagnostique et d'Immunisation

En plus de présenter les résultats de l'application de la méthode et de son analyse, l'étude apporte des interviews avec des professionnels qui ont participé de l'application de la méthode et des autres professionnels travaillant à l'Unité Maternelle Infantile de la Maternité, et dont les résultats sont discutés en fonction de la méthode de l'analyse qualitative du Discours du Sujet Collectif. Les différents discours rencontrés montrent une analyse complexe des espaces de participation dans l'hôpital et le besoin de considérer l'Humanisation tant comme qualité technique de l'aide comme un procès de transformation de la culture organisationnelle. Ainsi, nous sommes à la recherche d'une complémentarité. Nous avons analysé les domaines de la participation des professionnels de la santé en relation avec la politique d'humanisation, ainsi que son potentiel et les difficultés. On a conclut que la Démarche potentialise les espaces de participation, car c'est un modèle de négociation, de participation et s'effectue dans l'utilisation d'une méthode de travail commun.

Mots-clés: Santé Public, Humanization, Participation, Gestion Stratégique, Planning en Santé