

COMPETÊNCIA E QUALIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE O DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDOR – DASS, NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – UFRN

Josué Silvio Fortunato¹

Alfredo Marcelo Grigio²

RESUMO: A ideia de Qualidade parte de um aglomerado de características que se comunicam sobre um sujeito. Esta pesquisa faz uso deste conceito, inserindo as instituições geradoras de bens e serviços, partindo dessa lógica de se agregar valor ao produto, tendo como objetivo verificar o entendimento sobre competência e qualidade e, sua importância nas relações de trabalho no Departamento de Assistência à Saúde do Servidor – DASS, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. O estudo é de natureza quantitativa e exploratória, utilizando também da pesquisa bibliográfica. Foi aplicado um questionário aos servidores, e entrevistas aos dirigentes do DASS. Desse modo, pôde-se construir uma noção quanto a importância da inserção de uma política administrativa no departamento, um sistema de gestão de competências e de qualidade total. Para assim, viabilizar o alcance do conceito de eficiência e eficácia previstas nos modelos de gestão de qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de competência, Qualidade Total, Assistência de saúde.

1 Bacharel em Administração - Departamento de Assistência à Saúde do Servidor – DASS - Universidade Federal do Rio Grande do Norte – Natal/RN – Brasil - ufrnsilvio@hotmail.com

2 Orientador – Prof. Dr. em Geodinâmica e Geofísica - Departamento de Gestão Ambiental – UERN - Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - Mossoró/RN – Brasil - alfredogrigio@uern.br

COMPETENCE AND QUALITY AT THE WORK ENVIRONMENT: A STUDY ON THE DEPARTMENT OF HEALTH CARE FOR THE SERVER - DASS, AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF RIO GRANDE DO NORTE – UFRN

ABSTRACT: The idea of Quality starts from an agglomeration of characteristics that communicate about a subject. This research makes use of these concept, inserting the institutions that generate goods and services, starting from this logic of adding value to the product, with the objective of verifying the understanding of competence and quality and its importance in working relationships in the Department of Health Care for the Server – DASS, at the Federal University of Rio Grande do Norte – UFRN. The nature of the study is quantitative and exploratory, also using the bibliographic research. A questionnaire was applied to the servers, and interviews to the DASS directors. In this way, it was possible to build a notion about the importance of inserting an administrative policy in the department, a competence management system and total quality. In order to achieve the concept of efficiency and effectiveness provided in the quality management models.

KEY WORDS: Competency management, Total Quality, Health care.

1. INTRODUÇÃO

As organizações, públicas e privadas, vêm sendo abordadas sobre a melhoria de sua qualidade na gestão operacional a fim de apresentarem produtos de serviços diferenciados. Mediante isto, as questões relacionadas à prestação de serviço a saúde não ficam de fora.

No Brasil, segundo Fischer (1998), tem se difundido diversos modelos de implantação de Sistema de Qualidade e a introdução de uma série de elementos de monitoramento e controle sobre a qualidade. Dentre estes, estão os que se refere a uma questão estatística sobre os processos de criação dos produtos e serviços, como propostas de solução para as dificuldades sobre as questões de alcance a qualidade nas empresas.

O sistema de qualidade passa assim a ser um elemento fundamental nas empresas. Desse modo, o desenvolvimento e implantação de sistemas de avaliação e controle nas repartições surgem como um planejamento estratégico para adequação a um quadro competitivo de mercado (FISCHER, 1998).

Este artigo justifica-se na medida em que traz um tema relevante nos desdobramentos conceituais dentro da administração, que visa um modelo ideal de uso dos recursos das organizações. Visto que é a partir do planejamento estratégico do setor administrativo que uma empresa, ou departamento, pode chegar a seus objetivos (CHIAVENATO, 2002). Do ponto de vista acadêmico, esta pesquisa ainda se apresenta importante por trazer um diálogo a partir de uma perspectiva exploratória.

A pesquisa científica é uma ação intencional que tem como objetivo ampliar nosso conhecimento sobre a realidade. É um processo de investigação detalhado e organizado para interpretarmos o mundo natural, social, histórico ou cultural. Dessa forma, a pesquisa tem sido compreendida por nós como um processo de produção de conhecimento para a interpretação da vida, dos homens e das coisas, isso é, conhecimentos que nos auxiliem a compreender e a dar sentido à realidade vivida (TOZONI-REIS, 2007, p. 99)

Assim, o sujeito foco da pesquisa surge em uma figura departamental da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, que é o Departamento de Assistência à Saúde do Servidor – DASS, que foi analisado sobre a perspectiva do padrão de qualidade e competência visto por seus beneficiários. Vale salientar que o presente departamento tem como objetivo planejar estratégias de serviço e/ou cuidados à saúde e bem estar dos servidores da presente instituição de ensino superior.

O estudo sobre as questões tratadas, no enfoque da administração, é uma ação interdisciplinar, em virtude de dialogar com diversas áreas do conhecimento. Detendo grandes afinidades a economia, contabilidades, gestão, saúde, entre outras, que se adequam as ciências sociais aplicadas e humanas.

Ao apresentar um posicionamento que contribui com essa proposta, Chiavenato (1999) apoia a ideia de que as organizações transformam recursos em produtos e serviços com o objetivo de resolver os problemas dos seus usuários e das pessoas que as criaram.

Assim, esse artigo considera que a administração, imersa ao departamento objeto desta pesquisa, é uma ação processual de tomada de decisões sobre os objetivos e utilização de recursos do mesmo, no qual a lógica do Sistema de Qualidade Total surge como um modelo eficiente desta gestão, pois, essa proposta já vem sendo utilizada como uma filosofia de gestão de origem oriental (CORDEIRO, 2004).

Para melhor aproveitar este estudo, deve-se pensar em situações práticas em que haja pessoas utilizando recursos e habilidade para produzir serviços necessários a manter a movimentação dinâmica da sociedade que faz parte de uma instituição.

É pertinente destacar que se faz necessária a presença de uma equipe de auditoria que, a partir de sua avaliação, se habilita a fazer planos gerenciais e organizacionais a serem aplicados ao departamento auditado. Para assim, cumprir com suas metas traçadas em seu plano de ação.

A realização da pesquisa buscou responder à questão acima elaborada com o objetivo de verificar o entendimento sobre competência, qualidade e sua importância nas relações de trabalho no Departamento de Assistência à Saúde do Servidor – DASS, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN.

De natureza quantitativa, teve como metodologia a revisão bibliográfica para a construção de um referencial teórico, e aplicação de questionários aos servidores da instituição citada.

Desse modo, o presente artigo é o resultado da pesquisa, com a seguinte estrutura: o primeiro, sendo este, se detém a uma breve apresentação sobre a temática; o segundo provoca um diálogo entre autores a fim de suscitar ideias relevantes na construção de lógicas e noções sobre qualidade, isso a partir da caracterização histórico-conceitual sobre os preâmbulos da mesma; o terceiro momento se faz pela descrição metodológica da pesquisa e estruturação do sujeito abordado; logo em seguida o quarto item se constrói pela apresentação das discussões e resultados; e por fim as considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O sistema de Gestão da Qualidade nas organizações vem sendo visto como um elemento fundamental nas administrações. O aperfeiçoamento dos produtos e serviços frente a um padrão de qualidade é abordado sob o enfoque de maior predominância tecnicista, ou seja, uma melhoria a partir do viés técnico operacional (CHUNGO, 1995).

Existem diversos modelos de implementações de Sistema da Qualidade, assim como a adesão a uma série de elementos de monitoramento e controle sobre a construção do produto ou serviço, oportunizando às empresas que detenham conhecimento sobre uma gama de propostas de operação de políticas de qualidade (MARRAS, 2009).

Para que essas propostas apresentem resultados, é fundamental que sobre a execução desses planos, haja periodicamente avaliações e controle sobre o sistema como um todo. Contudo, isso ainda não é suficiente para se obter um padrão de qualidade satisfatório (PAULISTA, 2008).

Essa dinâmica consegue apresentar resultados em curto prazo a gestão da empresa, tal como proporcionar uma acentuada diminuição de desperdícios de matéria prima e uma maior dinâmica sobre o tempo de trabalho. Além de apresentar novas características ao acabamento do produto ou serviço, então amenizando as causas fundamentais da má qualidade (BERNARDES; MARCONDES 2003).

Pesquisas como as de Chiavenato (1999), sugere que uma instituição só consegue alcançar uma das expectativas da qualidade quando o sistema que a busca exerce a implementação de medidas que incrementem a capacidade gerencial.

Em síntese, a construção de um Sistema de Qualidade eficiente, por assim dizer total, necessita obedecer a uma ordem hierárquica, no qual a representação maior da gestão deve fazer parte de um perfil qualificado, assim como o setor operacional também apresentar as mesmas características (CORDEIRO, 2004).

É pertinente ressaltar que, é fundamental a implantação de um Sistema de Qualidade e que essa se faça em uma ação continuada. Para que assim, a visibilidade das qualidades aparente no serviço ou produto se mostre permanente. Dessa maneira, podendo-se chegar a um grau de Qualidade Total.

Para se adequar as exigências da Qualidade Total, Cordeiro (2004) coloca como estrutura fundamental os seguintes requisitos: Estrutura Organizacional — para liderar o contínuo processo de evolução empresarial; Colaboradores Treinados, Criativos e Motivados – para melhorar cada vez mais o que fazem; e Sistemas Internos - envolvendo planejamento, execução, avaliação e controle que possibilitem produzir bens e serviços que continuamente atendam às expectativas dos seus clientes. Pensar tais questões, antes de qualquer coisa, é fundamental uma compreensão sobre o processo de surgimento, assim como as premissas da caracterização da qualidade.

2.1.1 NOÇÕES SOBRE O CONCEITO DE QUALIDADE

A qualidade é compreendida como um aglomerado de características que se comunicam em uma perspectiva holística a fim de agregar valor a um produto ou serviço oferecido por algum departamento.

Pensar esse tema é, também, propor-se adentrar a diversos universos, estes que ganham formas, tais como: gestão, operação, consumo e satisfação. Portanto, faz-se necessário um desmiuçar de cada um desses campos (MORCERF, 2006).

2.1.2 GESTÃO

A gestão das competências de uma empresa contribui ativamente para as bases e o progresso da estratégia empresarial ao uso de indicadores de performances dos profissionais da instituição, atuando como uma ferramenta de desenvolvimento de saberes críticos para o sucesso de uma organização.

A luz de Morcerf (2006), a gestão é um recurso humano de atribuição norteadora de ações operacionais e departamentais de uma instituição, seja pública ou privada. No referido estudo foi possível averiguar que é a partir do exercício da gestão que se faz presente um contexto competitivo comercial ou sem fins lucrativos.

2.1.3 OPERAÇÃO

Parte de uma perspectiva funcionalista, que o sujeito faça uso de suas habilidades para cumprir competências. Em síntese, o funcionário coloca em ação seu saber para criar e executar o serviço a que se submete (MORCERF, 2006).

Dentre a operação, ter-se-á tanto a gestora, aquela que lida com o público e suas funções, como aquela que é funcional, que age diretamente com o cliente ou beneficiário do produto ou serviço.

2.1.4 CONSUMO

Falar de consumo desperta diversas noções conceituais, contudo, neste trabalho, essa ideia se deterá a questão da relação mútua de troca de bens e serviço. Assim, ele se apresenta como uma necessidade do homem de se obter satisfação pelo uso de produtos ou serviços. Este se apresenta nas diversas esferas sociais, visto ser um anseio físico e psicológico, do mesmo modo que de caráter obrigatório, tal como flexível.

O consumo indispensável parte das necessidades biológicas ou psíquicas do sujeito. Já o flexível será aquele que surge como um anseio necessário, que o sujeito poderia viver sem ferir sua dignidade na ausência de cumprimento desse desejo (BERNARDES; MARCONDES, 2003).

2.1.5 SATISFAÇÃO

É o conceito máximo de cumprimento e alcance da expectativa lançada a determinado produto ou serviço prestado por algum sujeito. Ela, ainda, se constrói como um sentimento sobre algo consumido.

Aqui, a satisfação é vista nos preâmbulos de padronização de um serviço para com o cliente, que procura a qualidade e excelência no que deseja. Morcerf (2006), entende que o sujeito que sempre busca um produto a fim de se alcançar um grau de satisfação, para assim criar um novo referencial de desejo, almejando novas formas de consumo.

2.1.6 ESTRUTURAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL

A qualidade vem ganhar uma estruturação quando, dentro de uma gestão se percebe métodos de alcance das expectativas dos consumidores com relação a um serviço ou produto. E dentre esta, ver-se uma esquematização prioritária e hierárquica que regem parâmetros que elevam esse conceito. Desse modo, Ferreira (1986, *apud*, PAULISTA, 2008, p.3), coloca qualidade como:

uma propriedade, atributo ou condição das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza; numa escala de valores, a qualidade é uma propriedade, atributo ou condição que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa.

Em análise a citação acima, o autor traz uma proposição conceitual que demonstra o quão é dinâmica a questão ora tratada, pois ocorre doravante à participação mútua de diversos segmentos operacionais.

Pensando de maneira corroborativa, o presente artigo também considera as noções da ISO 9000 (2005, p. 8) como proposições relevantes ao tema. Em suma, qualidade ainda é vista como o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

Assumir tais características se faz importante pelo fato de que qualquer empresa precisa de um público. Por meio disto, a qualidade está diretamente ligada ao consumidor, visto ser para ele o direcionamento da prestação. Esta preocupação surge para nortear o alcance das necessidades do beneficiário, isto é, a obtenção de um sentimento que se aproxime a expectativa.

Competência é a qualidade flexível a diversas questões humanas. No universo da qualidade, tal elemento se formata em um caráter técnico e simultaneamente sensível. Assim, no intuito de esclarecer tal ideia, Perrenoud (2002, p. 143) diz:

Um outro elemento fundamental para a caracterização da ideia de competência é justamente o âmbito no qual ela se exerce. Não existe uma competência sem a referência a um contexto no qual ela se materializa: a competência sempre tem um âmbito, o que nos faz considerar bastante natural uma expressão como “Isto não é de minha competência”.

Sabe-se que a competência profissional se insere a um espaço definido, também chamado de ambiente, como aborda Feschier (1999).

Quando um ambiente profissional detém tais características, entendem-se que há uma atmosfera organizacional de implicações satisfatórias no tocante as atividades operacionais. Assim, seu desempenho deve assumir a padronização na interação dos grupos componentes da instituição.

Essa dinâmica ganhará o título de Clima organizacional, assim como aborda Flecha (2009), na perspectiva de Bergamini e Coda (1997).

O conceito visto assemelha-se à luz de Bergamini e Coda (1997), a respeito da noção de qualidade de vida no ambiente de trabalho, uma vez que se sabe que em um

ambiente profissional existe uma dinâmica social, que, inevitavelmente, sofre diversas interferências.

Uma empresa, além de ser responsável em cuidar e suprir as expectativas de seu público, ainda é de seu dever está atento aos anseios de seus servidores. É por estar norteado a esse pensamento que se alcança a compreensão de que a construção efetiva desse ambiente e clima profissional ocorre quando se instala um Sistema de Qualidade Permanente, o que leva ao gestor da instituição, pública ou privada, a pensar sobre seus reais objetivos, metas e propostas operacionais.

Dentre os objetivos assumidos pela empresa frente à ideia de um Sistema de Qualidade, está em maior ênfase a noção de Satisfação Total. Esta que apresenta as seguintes categorias: Satisfação das necessidades dos clientes; aumento da produtividade; realização profissional e qualidade no desempenho do produto ou serviço.

Todavia, esse grau de exigência comercial nem sempre foi assim. Essa questão vem se fortalecendo à medida que o nível de cobrança dos consumidores também aumenta. Questão essa, que hoje se percebe que está cada vez mais difícil de chegar à expectativa dos mesmos.

Para melhor compreensão desse assunto, é pertinente ter um pouco de atenção sobre o processo de surgimento do conceito de qualidade.

2.1.7 EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE

À luz de Faria (2001), as percepções sobre qualidade surgem a partir da década de 20, quando W.A Shewhart, um norte-americano estatístico, trabalhava a indagação da qualidade e a variabilidade apresentadas nos bens e serviços.

Foi ele quem desenvolveu o Controle Estatístico de Processo (CEP), um sistema de mensuração de variabilidade. Ainda criou o método essencial da gestão da qualidade, o ciclo PDCA que ficou conhecido como Ciclo Deming da Qualidade. Nesse mesmo período inicia-se a produção em larga escala e como ela a inspeção de qualidade registra-se como uma função independente dentro de uma empresa.

Na década de 40, surge a revolução gerencial silenciosa, iniciada pelo Japão logo após a Segunda Guerra Mundial, ocorrendo simultaneamente a revolução tecnológica do hemisfério ocidental. Com essa transformação silenciosa de estilo gerencial, hoje o Japão apresenta-se até como potência entre os países de 1º mundo.

Nessa mesma década, na América do Norte, foram apresentadas as novas formas de qualificação: a dos custos da qualidade e a engenharia de confiabilidade, essas exploradas

por Joseph Juran; e a do zero defeito por Philip Crosby, que objetivavam mostrar que custos apresentados pela qualidade poderiam ser diminuídos pela atividade de prevenção.

O pós-guerra incitou novas dimensões ao planejamento das empresas, com as incompatibilidades das necessidades do mercado e o produto produzido, ocorrendo assim a adoção do planejamento estratégico, que trouxe consigo uma preocupação com o ambiente externo às empresas.

Contrapondo esse desenvolvimento do oriente, o conceito de qualidade se fazia presente em apenas algumas indústrias com alto suporte tecnológico no ocidente.

É na década de 80 que o planejamento estratégico tem sua consolidação na condição de necessária, porém não suficiente, se não estiver estritamente ligado às novas tendências da gestão estratégica, tendo como interesse básico o impacto estratégico da qualidade nos consumidores e no mercado, observando a competitividade da sociedade atual mercadológica.

Com esse relato fica presente a ideia de que a compreensão sobre qualidade vem sendo tratada continuamente no decorrer dos anos. Ademais, é visto que tal questão não se detém somente ao produto final, e sim em todo o processo do mesmo. Além de frisar que para que o processo seja eficiente e eficaz, se faz necessária as condições mínimas de conformo e confiabilidade dos servidores frente a atividade exercida.

2.2 FORMAÇÃO CIDADÃ NA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE

Na tentativa de vislumbre sobre a construção de uma cidadania, busca-se a construção social a partir de uma perspectiva educacional que se utiliza de parâmetros éticos humanos. Pois, dentre as responsabilidades civis, há o acesso a uma vida social, coletiva e de consciência ambiental.

Essa questão se faz aparente pelo fato de que o universo de uma instituição componente social é formado por seres que vislumbram tais necessidades. Necessidades, estas, que afloram trazendo consigo um rigor de qualidade mais pontual. É nessa perspectiva que se faz necessário relacionar esse compromisso a ética, a competência, a moral e a qualidade, na tentativa de chegar a um parâmetro que se aproxime da lógica da Qualidade total (CORDEIRO, 2004).

As observações de Rio (1993 e 2001) nos remetem a uma reflexão que nos diz que o homem vive em sociedade, convive com outros homens e, portanto, cabe-lhe pensar e responder à seguinte pergunta: “Como devo agir perante os outros?”.

Aqui, é imprescindível deixar claro que esta pesquisa se utiliza também dessa ferramenta para entender as necessidades dos usuários do serviço de saúde gerido pelo Departamento de Assistência à Saúde dos Servidores, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Considera-se que questionamento não é tão complexo, visto que para respondê-la, basta uma imersão as próprias necessidades e expectativas do próprio ser. Afinal, esta é a questão que permeias os sentidos da moral e da ética (RIOS, 1993; 2001).

Nessas circunstancias, é evidente a busca das organizações para fazer com que os usuários acreditem na qualidade do serviço que oferecem. Isso, por trabalharem em uma perspectiva de atender as necessidades do cliente, além de considerarem as opiniões e sentimentos dos mesmos.

Esse modelo organizacional atende as prerrogativas de Faria (2001, p.13). Assim, o auto ainda acrescenta que:

seja por construir princípios da ética, da moral, do direito, da democracia e do comportamento, que devem ser respeitados na organização, não baseados na realidade das condições sociais que lhe dão suporte, mas partindo de um conceito já previamente formulado no interior de sua corporação.

O autor, em sua fala, disserta sobre um princípio ético que fundamenta o porquê da busca de instituições em agregarem qualidade a suas habilidades oferecidas ao público.

Assim, entende-se que o homem em seu desempenho profissional nas organizações é hoje considerado um dos fatores capazes de transformar a capacidade potencial da empresa em capacidade real. Visto que existe um entendimento pelas organizações quanto à contribuição do capital humano para promover a adaptação e a sobrevivência da empresa perante os sucessivos desafios do mercado (BEZERRA, 2004).

A empresa não basta dispor da mais avançada tecnologia operacional, se as mesmas não forem sustentadas por uma gestão que execute com precisão todas as fases de criação ou disposição do produto ou serviço (BEZERRA, 2004).

Entende-se como tecnologia toda e qualquer extensão do homem para melhor, funcionalização, ou operação de algo que o homem somente por sua força não seria capaz de lidar. Nesse sentido, entende-se que o Sistema de Gestão da Qualidade assume a responsabilidade tecnológica de uso empresarial para melhor adequação ao mercado.

2.2.1 SISTEMA DE QUALIDADES EM REPARTIÇÕES PÚBLICAS DE SAÚDE

Assim como em uma empresa que presta serviços relacionados ao lazer, a questão da qualidade no serviço relacionada à saúde não se diferencia, haja vista que seu público os procurou com a mesma finalidade: satisfação.

O Sistema de Gestão da Qualidade em repartições públicas de saúde consegue permear, adequar e integrar os módulos hospitalares, ambulatoriais (Unidades Básicas de Saúde e especializadas), unidades de urgência, pronto atendimento, laboratoriais e de diagnósticos, dentro de uma rede de saúde Pública.

Não há grandes distinções entre os setores, pelo fato de que ambos fazem uso de capital humano. Contudo, é importante ressaltar que as medidas de avaliação devem partir de uma perspectiva flexível. Cada grupo social reage de maneira diferente ao mesmo estímulo. E a própria administração, hoje, na compreensão de Chiavenato (1999) deve reconhecer isso.

Assim, pode-se dizer que a dinâmica de aplicação do Sistema de Qualidade nesse campo obedece a mesma lógica que em outros setores. É por intermédio das auditorias que se constroem planos de ações para uma incursão contínua de políticas de qualidade operacional holístico, para se chegar a um padrão de qualidade total.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Essa pesquisa, conforme Gil (2007), classifica-se, quanto a sua finalidade, como exploratória. E para alcançar o objetivo é feito um aprimoramento de ideias, proporcionando assim uma maior familiaridade com o problema. Quanto aos meios, foi feito um trabalho de levantamento bibliográfico.

Além disso, foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados. O primeiro foi um questionário aplicado aos servidores da Universidade Federal do Estado do Rio Grande do Norte – UFRN, e a segunda foram feitas duas entrevistas.

Quanto ao processo de amostragem, o procedimento foi por meio aleatório, levando em consideração um total de 100 funcionários vinculados ao Departamento de Assistência à Saúde do Servidor, usando como fonte de dados a Pró-Reitoria de Recursos Humanos da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Para tanto, de acordo com Gil (2007, p.97), a amostragem foi estipulada conforme a seguinte fórmula: $\delta^2.p.q.[E^2(N-1) + \delta^2.p.q.]^{-1}$, com uma margem de erros de 6%. Feito o cálculo, obteve-se um número de 40 questionários aplicados.

Já sobre a aplicação da entrevista foram selecionados o Chefe e o Vice-chefe do Departamento de Assistência à Saúde do Servidor – DASS, totalizando duas (02) entrevistas ao todo, com o intuito de se observar qual é o entendimento sobre o tema aqui estudado e como eles estão sendo trabalhados nos setores pelos seus respectivos responsáveis. Assim, finalizando o processo de coleta de dados.

Nesse sentido, também foi utilizado dois instrumentos de análise de dados: a tabulação dos questionários por meio do uso do software Excel 2010, assim assumindo a competência quantitativa; e a leitura e apreensão das entrevistas buscando pontos concomitantes entre si, assim realizando uma análise qualitativa, que buscou compreender os aspectos da Competência e da Qualidade entre os funcionários públicos do DASS – UFRN.

Como resultado das análises feitas, buscou-se elaborar uma descrição sobre o perfil social dos funcionários que se prontificaram a participar da pesquisa. Em conclusão, notou-se que o material estabeleceu conexões com as abordagens sobre os temas: ética, competência e qualidade na organização, o que alcançou os questionamentos presentes na pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Universidade Federal do Rio Grande do norte – UFRN, instituição de ensino superior, criada em 1958, é composta por Centros, Pró-reitorias, Secretarias, Unidades Acadêmicas Especializadas – Departamentos. O estudo de caso foi focado no Departamento de Assistência ao Servidor/DAS/UFRN, cuja missão é fornecer assistência ao Servidor.

O referido setor trabalha em sintonia com as diretrizes políticas e ações propostas pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGESP, a qual formulou um plano de ação, enquanto instrumento de definição e acompanhamento da atuação desta Universidade no campo de saúde dos Servidores.

O plano tem como objetivo desenvolver intervenções de caráter preventivo direcionados à identificação, eliminação e/ou controle dos riscos à saúde e segurança dos Servidores. O DASS possui as seguintes ações em andamento: Levantamento dos riscos ambientais; Monitoramento Clínico Ocupacional dos Servidores lotados em ambientes insalubres, perigosos ou exposições de Raios X; Reestruturação das Comissão Interna e Prevenção de Acidentes do Trabalho - CIPAS; Visitas itinerantes aos setores de trabalho, com o objetivo de divulgar as ações e esclarecer dúvidas sobre à saúde dos Servidores.

O referido Departamento foi criado em julho/1997, constituído pelas seguintes competências: planejar, coordenar, dirigir e acompanhar atividades que visem a promoção com Qualidade e a Qualidade da saúde do servidor. Ele possui como missão

de atender a comunidade acadêmica a ele vinculado, com programas de: Medicina preventiva; Saúde ocupacional e Área assistencial.

Assim sendo, o Departamento de Assistência ao Servidor está inserido na PROGESP, sendo o responsável pelo desenvolvimento de ações e programas que visam à promoção da saúde do servidor e dos seus respectivos dependentes, além dos discentes residentes, como também oferecer pronto atendimento aos discentes que não são selecionados para as residências acadêmicas.

Tem-se ainda o pronto atendimento para funcionários terceirizados que desenvolvem suas atividades nas obras dentro do Campus Universitário. Este é um diferencial do Departamento de Assistência ao Servidor. Tal questão suscita estar presente a responsabilidade humanística, assim apresentando um padrão de qualidade diferenciada e atualizada.

O DASS tem como meta um contínuo processo de avaliação da sua gestão, assinalando a necessidade de redirecionar e atualizar as suas ações, assim como as correções necessárias em tempo hábil.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente pesquisa discutiu a importância da inserção de um Sistema de Qualidade em uma instituição. Nesse caso, como sujeito analisado, tem-se o Departamento de Assistência à Saúde do Servidor – DASS, da Universidade do Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, a partir do olhar de seus usuários.

A pesquisa demonstrou que uma organização que visa inserir-se no mercado competitivo, precisa está apta a assumir uma nova postura. No caso do sujeito aqui observado, sendo um departamento de prestação de serviço, também se adequa a tal modelo.

Aqui foram expostas a organização e a caracterização do padrão de qualidade no âmbito de um sistema de gestão. Foram abordados os aspectos mais importantes para a conceituação de Sistema de Gestão da Qualidade, que serviu de base para identificar suas características comuns e benefícios às organizações.

O Departamento de Assistência à Saúde do Servidor da UFRN, foi escolhido como sujeito de estudo por prestar um serviço de atendimento básico à saúde do Servidor, dependentes e estudantes residentes na universidade.

Para se obter uma compreensão panorâmica sobre o padrão de qualidade exercida pelo departamento, foi utilizado as noções e compreensão que os servidores detêm acerca dos serviços prestados pelo mesmo.

Dentre as os quarenta questionários, 73% foi respondido pelo gênero feminino e 27% pelo gênero masculino. Assim, pressupõem-se que a mulheres estão utilizando com maior frequência os serviços do departamento citado.

Sobre a faixa etária, o intervalo semiaberto indicado deu início aos 18 anos, e a maior predominância se localiza no intervalo de 31 a 36 anos de idade. Assim, deixando clara a existência do interesse em buscar diagnósticos sobre a saúde pessoal para esse público. O indicativo foi de 34% para essa faixa etária e o percentual restante dividiu-se entre os demais intervalos.

A classificação de formação dos questionados teve maior incidência para pessoas habilitadas em pós-graduação, com 32%, informação essa que dialoga ao tempo de trabalho, de maior classificação entre 1 a 2 anos de serviço. Assim, facilitando a compreensão que é nesse intervalo que localiza uma maior compreensão dos benefícios que a instituição pode fornecer de maneira gratuita.

No que se refere à questão da compreensão da noção de qualidade. Foi percebido na pesquisa que um percentual de 56% detém uma opinião formada sobre a questão, o que pode representar que esse número é um percentual provável de pessoas que já podem ter participado de pelo menos um evento relacionado a qualidade de serviço.

Esse mesmo público reconhece que existe um alto índice de insatisfação sobre os serviços prestados pelo departamento analisado, assim como os demais. Da mesma forma que reconhecem que isso é decorrente ao fato de que seus dirigentes, poucos se reciclam em uma perspectiva da qualidade, afirmando que somente 61% de seus chefes já executaram algumas atividades relacionadas a Qualidade de Serviço.

Sobre a questão de uma compreensão favorável sobre o Sistema de Gestão de Qualidade, o público participante dos questionários apresentou entendimento sobre o assunto. Isso fica bem visto quando 83% apontam a opção correta dentre as indicadas, e 27% indicam a alternativa parcialmente correta.

Dessa maneira, entende-se que os entrevistados, além de estarem em um grupo orientado sobre a questão, ainda se fazem sujeitos de padrão elevado sobre as questões da Qualidade.

No tocante ao uso de entrevistas, tem-se relatos que confirma esse entendimento ora citado: Competência é a capacidade de desenvolver determinada atividade de maneira eficaz e efetiva. Pode estar relacionada ao conjunto de habilidades que levam a agir de maneira adequada em cada atuação associado ao conhecimento (relato de entrevista).

Pela desenvoltura da resposta, fica visível o conhecimento aparente sobre o que seja competência, assim confirmando a participação em eventos e estudos sobre a questão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O termo qualidade representa o atributo de certas coisas que distingue uma coisa de outra. Ela determina a natureza ao elemento, seja produto ou serviço que exerce sobre o meio. Na maioria das vezes compreendida como sinônimo de qualidade em termos como a excelência e a perfeição.

Para uma organização, este termo geralmente é entendido como a diferença entre o nível prometido ao cliente e o nível realizado do serviço, gerando a satisfação das expectativas do cliente. Contudo, é necessário entender que a padronização da qualidade nem sempre vai atender a todos os universos, pois o que é bom pra um pode não ser para outro, ou seja, a noção de qualidade pode variar de acordo com a percepção de cada um.

Assim, pode-se entender que quando uma instituição adota um programa de Gestão de Competência e Qualidade, a mesma deve estar trabalhando de maneira conjunta entre todos os seus setores. E, no caso do Departamento de Assistência à Saúde do Servido, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, não é diferente.

Pois, assim como foi visto, esta pesquisa alcançou seu objetivo quando, primeiramente, conseguiu fazer um diagnóstico sobre a percepção dos usuários dos serviços do presente departamento. E ainda mais além, dado que conseguiu avistar que a operação do mesmo passa por fragilidades.

Apesar da eficácia, a eficiência de suas ações não é favorável de maneira total ao seu público alvo. Deixa claro ainda, que o próprio departamento tem consciência dessa ocorrência, já que está presente o uso de um Sistema de Gestão da Qualidade ainda ineficiente. Isso porque um dos pré-requisitos mínimos não se aplica como é o caso da auditoria. Sendo ela a responsável por arquivar todas as fragilidades, para assim projetar um plano de ação, agora mais eficiente.

Como proposta de pesquisas futuras, este trabalho sugere a criação de um sistema de autorias, visando as já existentes, a fim de ser propor um plano de Gestão Eficiente para o alcance da Qualidade Total da mesma.

A busca pela auditoria nos departamentos relacionados também à saúde se faz importante à medida que o mercado se encontra cada vez mais criterioso decorrente a competitividade presente nas diversas esferas comerciais.

Nesse sentido, entende-se que dentre o modelo do Sistema de Qualidade na prestação de serviços, é fundamental que o departamento, como um todo, passe por esse tipo de avaliação, para assim possibilitar um diagnóstico macro sobre essas entidades. Sem uma lógica de organização que consiga prever as ações a curto, médio ou longo prazo, estarão distantes de serem eficientes e eficazes ao exporem seus produtos ou serviços ao mercado, isto é, empresas que trabalham seguindo um modelo aleatório de ações, possivelmente serão ineficientes e ineficazes. Assim criando problemas ao invés de resolvê-los.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W; CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional, motivação e liderança**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BERNARDES, Cyro; MARCONDES, Reynalo C. **Teoria Geral da Administração: gerenciando organizações**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BEZERRA, A. L. Q. Os desafios na gestão de pessoas. **In: Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 06, n. 02, 2004, on line. Disponível em www.fen.ufg.br/revista.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Editora Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHUNGO, Ton. **Qualidade Começa em Mim: Manual neurolingüístico de liderança e comunicação**. 3ª ed. São Paulo: Editora Maltese, 1995.

CORDEIRO, José Vicente B. Melo. Reflexões sobre a Gestão da Qualidade Total: fim de mais um modismo ou incorporação do conceito por meio de novas ferramentas de gestão? Ver. FAE, Curitiba, v.7, n.1, p. 19-33, jan. 2004.

FARIA, J. H. de. **Relações de poder nas organizações e nas instituições da sociedade**. Curitiba: UFPR, 2001.

FISCHER, R. **A construção do modelo competitivo de gestão de pessoas no Brasil: um estudo sobre as empresas consideradas exemplares**. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo: FEA-USP, 1998.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2007.

INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **NBR ISO 9000: Sistema de Gestão da Qualidade: fundamentos e vocabulários**. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao**

estratégico. 13ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MORCERF, Sônia de Oliveira. **Gestão de Competências – um estudo de caso**. Anais: III SEGet – Simpósios de Excelência em Gestão e Tecnologia. Rio de Janeiro: UFRRJ, 2006.

PAULISTA, Paulo Henrique. Análise do processo de realização de auditoria de sistema de gestão da qualidade: principais problemas. In: **Anais**: XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Rio de Janeiro: Enegep, 2008.

PERRENOUD ET AL, Philippe. As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.

RIOS, T. A. Ética e competência. São Paulo: Cortez, 1993.

_____. Ética Empresarial: responsabilidade global e gerenciamento moderno. Petrópolis: Vozes, 2001.

TOZONI-REIS, M. F. C. A pesquisa-ação-participativa e a educação ambiental: uma parceria construída pela identificação teórica e metodológica. In: TOZONI-REIS, M.F.C. **A pesquisa-ação-participativa em educação ambiental**: reflexões teóricas. São Paulo: Annablume; Fapesp; Botucatu: Fundibio, 2007.