

## **PROJETO AMAI-VOS: MELHORA NO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UM SETOR DE HOSPITAL PÚBLICO UNIVERSITÁRIO**

\* Selma Rosana de Lima Seguin, Cristiane Augusto Jeronimo, Dijamel Pereira  
Fernandes, Sonia dos Santos Bellon

**Universidade Estadual de Campinas**

\*E-mail: [selmasequin@hc.unicamp.br](mailto:selmasequin@hc.unicamp.br)

### **Introdução**

Administrar o clima dentro das empresas é uma ação estratégica ligada à gestão da qualidade; que, por fim, não pode existir quando as pessoas estão insatisfeitas, abaladas psicologicamente ou vivenciando um clima organizacional desestruturado.

### **Objetivo**

O objetivo desta ação, estimulada por um período de grande desarmonia entre os colegas profissionais, gerando um clima hostil, foi o de introduzir iniciativas motivadoras e transformadoras no ambiente de trabalho de um setor de hospital universitário público, através de: exercício da fé; melhora no relacionamento interpessoal e intrapessoal; estímulo à comunicação; desenvolvimento de empatia pela equipe; aumento da tolerância com as diferenças pessoais; auxílio à equipe no enfrentamento das dificuldades corriqueiras; e prática do respeito mútuo.

### **Metodologia**

Este é um relato de experiência iniciado em outubro de 2018, realizado no Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA), pela equipe do período da tarde, e que constou de quatro ações. A distribuição anônima de frases de incentivo e encorajamento para cada colaborador foi a primeira. De forma natural nasceu a segunda, através da realização de uma oração em conjunto ao final dos turnos de trabalho. Finalmente, a terceira e quarta ações se completaram com a decoração no banheiro feminino e com o “cantinho da leitura” na sala do administrativo. Inicialmente desejou-se alcançar os 10 colaboradores do período da tarde, e, posteriormente 12 do período da manhã; porém, a alta rotatividade de pessoas na unidade impossibilita a medida exata de pessoas alcançadas.

### **Resultados**

O clima organizacional no setor de saúde desempenha um papel significativo no desempenho da prestação de cuidados de saúde, e pode ser modificado adequadamente para melhorar a qualidade do atendimento. Também, a espiritualidade no local de trabalho tem sido associada a vários resultados positivos em relação ao cuidado de enfermagem, sugerindo-se que programas de intervenção devem ser desenvolvidos com o objetivo de melhorá-la. A implantação desse projeto de acolhimento dos colaboradores gerou a percepção, pelos autores, de respostas positivas da equipe, e de claras manifestações de comportamento empático. A

distribuição das frases resultou em abraços e demonstrações de alegria e gratidão. Antes de começar seu trabalho, cada mulher que entra no banheiro feminino encontra um ambiente acolhedor, e, ao final do turno, a oração tem proporcionado momentos de exercício da fé e da espiritualidade. O cantinho da leitura pôde alcançar todas as equipes do setor. Generosidade, compreensão, respeito às diferenças, comunicação embasada no respeito e no amor são resultados que comprovaram o sucesso desta experiência.

### **Conclusão**

Ações de humanização como singelas gentilezas, atitudes de exercício da fé e pequenas transformações no ambiente, podem trazer grande melhoria ao clima organizacional na área de saúde. No entanto, esse projeto deve estar em constante aperfeiçoamento e desenvolvimento; e a melhora somente ocorrerá com o esforço permanente das pessoas em manter atitudes empáticas. Sua replicabilidade é totalmente possível em outros setores, podendo ser adaptado às características e dificuldades de cada Unidade/Órgão.

### **Palavras-chave:**

Ambiente de trabalho. Relacionamento interpessoal. Humanização. Empatia. Fé

### **Referências**

LUZ, Ricardo Silveira. Gestão do clima organizacional. 6ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2014.

STONE PW, DU Y, GERSHON RR. Organizational climate and occupational health outcomes in hospital nurses. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2007;49(1):50–58.

NOH GM, YOO MS. Effects of workplace spirituality and organizational citizenship behavior on nursing performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(3):251–259.

PERENSIN, Pierre. *Você pode, você consegue perdoar!*. 1. ed. Campinas-SP: Casa Nazarena de Publicações no Brasil, 2018. 140p. ISBN 978-85-8371-012-7.