

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
HABILITAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

**ASSESSORIA DE RELAÇÕES PÚBLICAS NUMA
ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE: CASE HOSPITAL GERAL
DE UNIÃO DOS PALMARES (AL).**

Autor: Alan dos Santos Silva.
Orientador: Prof^o Msc. Renato Pitanga

Maio, 2004
Maceió (AL)

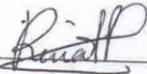
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
CURSO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
HABILITAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

**ASSESSORIA DE RELAÇÕES PÚBLICAS NUMA
ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE: CASE HOSPITAL GERAL
DE UNIÃO DOS PALMARES (AL).**

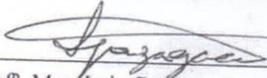
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Comunicação Social como requisito
parcial para obtenção do grau de bacharel em
Relações Públicas, tendo como autor **Alan dos
Santos Silva** e orientador Prof^o Msc Renato
Pitanga.

Maior, 2004
Maceió (AL)

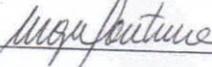
Banca Examinadora:



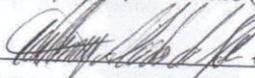
Prof.º Msc. Renato José Pitanga de Macêdo (Orientador)



Prof.º Msc. Luiz Gonzaga Costa de Oliveira (Titular)



Prof.º Maria das Graças Monteiro (Titular)



Prof.º Waldiney Alcides da Silva (Suplente)

Dedicatória

Dedico a **Deus**, Pai Amantíssimo, que diante das minhas maiores dificuldades e êxitos esteve sempre presente em minha vida.

Dedico este trabalho a toda minha **família** por ter me dado condições de hoje estar concluindo este curso de graduação.

Dedico, também, a meu pai, **Nilo Pereira da Silva** (*in memoriam*). Suas palavras de apoio, ao longo de sua existência permanecem vivas em minhas lembranças.

Agradecimentos

Agradeço, em primeiro lugar a **Deus** pela sua proteção e por ter fortalecido meu espírito, nesta longa caminhada.

Agradeço, principalmente, à minha mãe, **Berenice Maria dos Santos Silva**, uma mulher humilde, que com seu espírito de luta e seu afeto me motivou a continuar. Sem ela, certamente, eu não teria sequer ingressado na universidade.

À minha irmã **Valéria** meus agradecimentos por me acompanhar na elaboração de cada etapa deste trabalho. Sua contribuição, com a parte financeira do mesmo tem meu reconhecimento e gratidão.

Ao meu amigo **Thales** meus sinceros agradecimentos por me ajudar na estrutura deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Ao professor **Renato Pitanga**, meu muito obrigado, por sua orientação. Meus pensamentos tornar-se-iam dispersos sem seu apoio.

RESUMO

Esse trabalho visa apropriar, através de discussões e análises teóricas, um estudo de viabilidade e a implementação de um projeto macro e micro comunicacional vinculado à atividade de Relações Públicas e sua respectiva função de assessoria na área de saúde. Pretendo, pois, no âmbito de uma análise sucinta e linear da comunicação, demonstrar a importância de sua dimensão e como suas funções bem coordenadas e planejadas são de fundamental relevância para as organizações. A organização em estudo (Hospital Geral de União dos Palmares) carece de uma política interna mais aproximativa e menos burocrática que se desdobre numa conciliação maior entre seus órgãos internos e externos, como também, necessita de uma valorização mais real de sua imagem enquanto empresa prestadora de serviços de saúde na sociedade palmarina. Devemos, pois, contribuir para a adaptação dessas perspectivas, no intuito de estruturarmos um amplo projeto comunicacional que revigore as condições de atendimentos internos e externos desta empresa e, mais precisamente, suas especialidades na área de saúde, sendo este o objetivo maior desse trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: 1. Relações Públicas. 2. Assessoria. 3. Organizações de saúde.

ABSTRACT

This work aims to appropriate, through discussions and theoretical analyzes, a feasibility study and the implementation of a macro and micro communicational project linked to the Public Relations activity and its respective advisory function in the health area. I intend, therefore, within the framework of a succinct and linear analysis of the communication, to demonstrate the importance of its dimension and how well coordinated and planned its functions are of fundamental relevance for the organizations. The study organization (General Hospital of União dos Palmares) lacks a more approximate and less bureaucratic internal policy that unfolds in a greater conciliation between its internal and external organs, as well as, it needs a more real appreciation of its image as a provider company Of health services in the palmarina society. We must therefore contribute to the adaptation of these perspectives, in order to structure a broad communication project that invigorates the conditions of internal and external attendance of this company and, more precisely, its specialties in the health area, which is the main objective of this work.

KEYWORDS: 1. Public Relations. 2. Advice. 3. Health organizations.

Sumário

| | |
|---|----|
| Introdução | 07 |
| 1. O tema deste projeto e sua importância | 07 |
| 2. Dos objetivos deste projeto | 09 |
| 3. Do âmbito deste projeto | 10 |
| Capítulo I | 11 |
| 1. Contextualizando a organização – objeto de estudo | 11 |
| 1.1. H.G.U.: um pouco de história | 11 |
| 1.2. H.G.U.: estrutura e funcionamento | 12 |
| Capítulo II | 14 |
| 2. Fundamentação Teórica | 14 |
| 2.1. Em torno dos conceitos | 14 |
| 2.2. Relações Públicas: teoria e prática | 16 |
| 2.3. Relações Públicas em organizações de saúde | 20 |
| Capítulo III | 24 |
| 3. Metodologia | 24 |
| Capítulo IV | 26 |
| 4. Discurso autorizado | 26 |
| 4.1 - Justificativa para escolha dos informantes | 26 |
| 4.2 - As falas de profissionais do Hospital Geral de União (H.G.U.) | 27 |
| 4.2.1 - A fala do Diretor Médico Orlando Baía | 27 |
| 4.2.2 - A fala da Responsável pelos Recursos Humanos Conceição Baía. | 29 |
| 4.2.3 - A fala do Faturista Vicente Silva | 32 |
| Capítulo V | 35 |
| 5. Proposta de Implantação da Assessoria de Relações Públicas no H.G.U. | 35 |
| Formato do Espaço Físico da Assessoria de Relações Públicas | 39 |
| Cronograma Físico de Atividades | 41 |
| Considerações Finais | 44 |
| Bibliografia de Referência | 46 |
| Anexos | |

Introdução

1. O tema deste projeto e sua importância

A proposta deste TCC credibiliza e legitima a atividade de Relações Públicas nas instituições. Justificamos a importância de sua funcionalidade no composto organizacional, por esta vincular a hipótese de firmeza e confiabilidade, conciliando teoria e prática no processo comunicacional.

A relevância da atividade de Relações Públicas, em organizações de saúde, também, torna-se um fator indispensável. Podemos completar este raciocínio em outros tipos de organizações que representam um contexto solidificado por relações interpessoais e públicos de interesse. Organizações militares, políticas, públicas, privadas, jurídicas e não-governamentais ampliam este universo e acompanham as mudanças, através do processo da comunicação e tendo a informação como insumo na sua prática cotidiana.

Torna-se uma função relevante para a comunicação porque legitima e credencia seu processo, sendo utilizadas como ferramentas de interesse mútuos. Esta abrange vários públicos de interesse e concentra as tendências num acordo recíproco de idéias e casos. Suas principais atividades como: Assessoria, Pesquisa, Planejamento, Execução e Avaliação são capazes de apoiar e dignificar seu funcionamento nas empresas.

A atividade de Relações Públicas é vital para as organizações, é a sua força ativa para o comércio, produtos e serviços. A vontade de sustentar-se, manter-se firme na imagem e nos negócios é o desejo de qualquer organização. Por isso, as Relações Públicas tornam-se o fundamento para o equilíbrio desses fatores, numa organização, consolidando programas e planos de ação produtivos e mobilizando o espírito da empresa com fins de sustentação para o comércio e para o mercado.

As Relações Públicas têm importância social, a medida que admite como pressuposto básico a responsabilidade social. A sociedade de consumo busca qualidade e o benefício dos produtos e serviços prestados por empresas e associações em geral. Logo o momento de conciliar e integrar esses interesses impulsiona a atividade de Relações Públicas para dar conta de um ato de perspicácia, inteligência e sofisticação.

A atuação de uma Assessoria de Relações Públicas nas organizações fortalece o espírito de equipe de seus agentes, como também, possibilita a diminuição e estabilidade de conflitos. Num contexto em que a imagem da empresa é vista como a alma e o alvo dos

negócios, além de buscar amenizar estes conflitos, as Relações Públicas podem ser utilizadas como uma atividade de prevenção, para que estes não ocorram ou não se agravem, efetivamente.

A frequência com que as Relações Públicas se combinam nas organizações é um requisito proposto para a sustentação da imagem, articulando-se amplos processos de desenvolvimento e onde há preocupação com questões de espaço, tempo, informação, relações interpessoais e grupais, públicos internos e externos, concorrências, entre outras. As forças comunicativas das organizações coordenam-se diante desse raciocínio.

Este trabalho compreende um estudo da comunicação, em que através da proposta de implantação de uma Assessoria de Relações Pública numa organização de saúde buscamos ampliar o conceito desta atividade frente aos gestores de organizações, objeto de nosso estudo e incorporá-las com eficiência e eficácia no mundo dos negócios. Reconhecemos ser fundamental e importante sua prática para as organizações de saúde, aceitando sua produtividade e seus efeitos no âmbito da comunicação, torna-se conveniente o transporte dessas propriedades para o composto organizacional da Organização Hospitalar Irmãos Baía Ltda (Hospital Geral de União) empresa dependente de um esforço mais representativo e articulado que contorne e aprimore seus sistemas e subsistemas de comunicação internos e externos.

As qualidades desta atividade profissional estabelecidas mutuamente nos setores da organização num processo comum e global proporcionará à Organização Hospitalar Irmãos Baía Ltda uma maior reconhecimento simbólico e amplo do conceito social. Consolidar sua imagem institucional é a rigor a meta deste projeto. A identidade física e ideológica da organização expressa um caráter de restauração que deve ser fortalecido e dignificado no processo de comunicação ministrado por uma Assessoria de Relações Públicas.

2. Dos objetivos deste projeto

Atualmente vendo a condição do mercado e comparando os procedimentos utilizados por empresas de grande, médio ou pequeno portes para se estabelecerem e conquistarem, a confiança de seus clientes, percebemos que estas passam por um grande desafio e se desdobram a formularem estratégias diversas, buscado estruturar-se no comércio e na prestação dos serviços.

Neste cenário é indispensável o esforço, para que organizações de todas as espécies adotem critérios e métodos coerentes de sustentação, visto que um dos principais obstáculos a ser identificado e combatido é a concorrência. A comunicação em toda sua dimensão, nos oferece instrumentos úteis e efetivos, para que tais caminhos sejam concebidos e metas previstas sejam atingidas.

A maioria das organizações de saúde em Alagoas ignoram tal perspectiva pré-estabelecida na comunicação, e fazem uso de outros métodos que descoordenados podem acarretar desperdícios e prejuízos para as mesmas. A Assessoria de Relações Públicas forma um conjunto democrático que busca o equilíbrio e o sucesso nos negócios.

Neste sentido, teremos como objetivo geral deste projeto a implantação de uma Assessoria de Relações Públicas na Organização Hospitalar Irmãos Baia Ltda para efetivar a participação de seus diversos colaboradores na prestação dos serviços no município e comunidades circunvizinhas. Tomando por base este objetivo é conveniente difundir estas atividades no composto organizacional do Hospital e diagnosticar seus processos de comunicação.

Por isso, este TCC pretende pesquisar a comunicação, suas formas e processos, identificando como as Relações Públicas podem contribuir para a eficiência e eficácia da organização de saúde em estudo.

3. Do Âmbito deste projeto

Este trabalho abrange a estrutura interna e externa do Hospital Geral de União dos Palmares que executa trabalhos e presta serviços médico-hospitalares e de saúde neste município. Sua estrutura organizacional é composta por setores de informação, departamentos e centros de atendimento clínicos. Geralmente dá continuidade as suas funções sem o apoio de um conjunto integrado e coordenado de situações de comunicação, com o propósito de se estabelecer na sociedade palmarina.

Este projeto é uma iniciativa que servirá de exemplo, para que outras organizações de saúde atendam e prestem seus serviços com segurança, representados por sistemas de comunicações eficientes e eficazes. O referido Hospital situa-se na região Serrana dos Quilombos, no município de União dos Palmares, interior do Estado de Alagoas. Presta serviços à comunidade palmarina desde 1997 e é uma organização administrada por um grupo familiar da área médica, em parceria com o Sistema Único de Saúde (S.U.S.). Tem como nome fantasia Hospital Geral de União (H.G.U.) sendo batizado oficialmente como Organização Hospitalar Irmãos Baía Ltda.

Seu composto organizacional compreende um posto de saúde situado à frente de sua sede, no Bairro de Fátima, ao lado da Praça Padre Cicero, nesta mesma cidade. É a única empresa de saúde não-governamental na cidade, que amplia seu espaço interno e externo com especialidades diversas na área hospitalar, a saber: Pediatria, Ortopedia, Oftalmologia, dentre outras. Disputa seu espaço no município apenas com os consultórios particulares que não cobrem grande parte de especialidades na área médica.

Enfim, é uma organização privada que presta serviços de saúde para a sociedade palmarina visando confiança e respeito de seus públicos de interesse. Sua imagem deve ser legitimada no contexto social e não se limitar na qualidade dos serviços. Esta organização está localizada na Rua Abílio Gomes, União dos Palmares, zona da mata de Alagoas.

Capítulo I

1. Contextualizando a organização – objeto de estudo

1.1. H.G.U.: Um pouco de história.

O Hospital Geral compreende uma organização privada a partir do ano de 1997, prestando seus serviços de saúde, também, num convênio filiado ao Sistema Único de Saúde (SUS). Abrange uma Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada de acordo com a promulgação de seu instrumento particular de constituição (estatuto da empresa).

Esta recebe a denominação legal quando o acordo de seus sócios passa a vigorar sob demais regras aplicáveis a espécie e passa a ser chamada de Organização Hospitalar Irmãos Baía Ltda tendo por nome de fantasia Hospital Geral de União (H.G.U.).

Os membros ou contratantes desta sociedade podem ser assim individualizados: Carlos Alberto Borba de Barros Baía que assume a diretoria financeira do Hospital; Orlando Baía de Barros Filho como diretor médico da empresa e Wilson Borba de Barros Baía, este assumindo a diretoria administrativa do Hospital. Todos declaram estar viabilizados, no que permite a lei, para a execução de seus trabalhos.

O H.G.U. torna-se a partir de então, uma empresa de natureza comercial e hospitalar, com a condição de ramificar sua sede local com filiais em qualquer parte do país. Este ainda tem por objetivo prestar serviços ambulatoriais em geral e conceder à comunidade um apoio maior na área da saúde.

No Hospital, encontramos profissionais especializados em suas funções, como também, o mesmo oferece e concentra na sua estrutura, prestadores de serviços que ficam ao encargo deste, sob sua própria necessidade e responsabilidade setoriais.

A denominação social da instituição pode ser representada ativa ou, passivamente, por seus sócios ficando em juízo ou fora dela a relação com outras organizações privadas ou órgãos públicos. A sua efetiva instalação na sociedade palmarina foi de grande relevância para muitos, visto que o acordo firmado com o S.U.S é um importante instrumento de integração e benefício para a população, inclusive, a de baixa renda. Ambos serviços particulares e pelo S.U.S são usufruídos constantemente pela comunidade palmarina.

1.2. H.G.U.: Estrutura e funcionamento

O Hospital Geral de União dos Palmares (H.G.U) conta atualmente com três membros que fazem parte de sua direção geral (alta cúpula da empresa). Estes desmembram-se de acordo com as especificidades seguintes: Diretor Médico, Diretor Financeiro e Diretor Administrativo.

Esta organização tendo pouco tempo de atuação no mercado palmarino conta com uma ampla estrutura interna, capaz de atribuir às atividades de forma dependente, porém diversificada. Esta estrutura é ampla em pessoal, como também em departamentos e setores. Possui quatro administradores encarregados da administração, como um todo, onde encontramos: Auxiliares Administrativos, Bioquímicos, Técnicos Laboratoriais e os Auxiliares de Laboratório.

Além disso, podemos identificar na empresa, outros tipos de serviços, tais como: os serviços gerais, de manutenção, de lavanderias, de cozinha e copa, e também, vigilantes, auxiliares e recepcionistas, todos subordinados à administração geral da organização.

A alta cúpula da empresa especificando-se a atividade de direção médica, ramifica funções, adjuntas, como também, as coordena. Observamos os cargos dos médicos plantonistas dispostos a atenderem os pacientes vinte e quatro horas diárias, apoiados, sucessivamente, pelos médicos que prestam serviços doze (12) horas por dia e o médico radiologista, o técnico e o recepcionista local. Esta coordenação ainda abrange o serviço de ultra-sonografia responsabilizado por um médico e por um recepcionista.

O Hospital também atende a diversas especialidades na área médica, a saber: Pediatria, Cardiologia, Urologia, Proctologia, Ginecologia, Obstetrícia, Oftalmologia e Ortopedia. Realiza três espécies de cirurgias a saber: Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica e Cirurgia Geral.

Suas condições físico-ambientais são excelentes e não apresentam indícios de más qualidades operacionais. O Hospital totaliza hoje setenta e três leitos sendo que vinte e oito (28) fazem parte de um convênio filiado com o Sistema Único de Saúde (SUS). Em sua estrutura interna encontramos três centros cirúrgicos; quatro apartamentos, treze enfermarias e também, dois postos de enfermagem, seis consultórios e uma sala de gesso.

Noventa e cinco por cento (95%) da receita do Hospital é dedicada a um acordo, filiado com o Sistema Único de Saúde (S.U.S). A organização apresenta ainda salas de Bioquímica, Hematologia, Bacteriologia e de Uroanálise.

Seu amplo funcionamento gira em torno das vinte e quatro horas (24h) diárias adquirindo, assim, grande credibilidade no mercado. É fundamental o apoio e a implantação de uma Assessoria de Relações Públicas nesta empresa, para que seu composto interno e externo assumam uma postura digna com maior reconhecimento social.

Capítulo II

2. Fundamentação teórica

2.1. Em torno dos conceitos

- **Assessoria:** Instrumento consultivo da Administração, que pode ser tanto um consultor, como uma comissão. – Departamento responsável pela elaboração de normas e métodos para a execução das funções especializadas da organização.
- **Assessoria de Relações Públicas:** Diretoria, departamento ou setor, especializado em Relações Públicas, a que os clientes recorrem para consultar sobre problemas de opinião pública e Relações Públicas, podendo também ser responsável em conceber e realizar programações dessa atividade, sejam elas no âmbito da comunicação dirigida, integrada e estratégica da organização. Órgão que presta aconselhamento junto as instituições públicas e privadas nos assuntos pertinentes às ações e programas de imprensa, marketing cultural, publicidade e propaganda e relações político-parlamentares.
- **Comunicação Interna:** Comunicação com o pessoal ou corpo diretivo e de colaboradores de uma organização. Esta Comunicação se dá no cenário intra-organizacional da empresa ou instituição. (ANDRADE, 1978)
- **Organização de Saúde:** Unidade social voltada para a consecução de fins específicos. O consentimento nas organizações apóia-se principalmente na internalização das diretrizes aceitas como legítimas. A liderança, rituais, manipulação de símbolos de prestígio e símbolos sociais e a ressocialização estão entre as técnicas mais importantes de controle. No tocante, especificamente as organizações de saúde são estabelecimentos ou serviços que contribuem para a prevenção, o diagnóstico, tratamento e reabilitação de situações de doença. (Adaptado de WHO, 1996).
- **Comunicação Institucional:** Conjunto de procedimentos destinados a difundir informações de interesse público sobre as políticas, práticas e objetivos de uma instituição, interna e externamente, de modo a tornar compreensíveis e aceitáveis essas proposições. Para a estrutura organizacional de uma instituição/empresa x/y, os quatro pilares da comunicação institucional são: a unicidade de discurso; consistência da informação; agilidade da mensagem; e imagem institucional coesa e monolítica.

- **Diagnóstico de Situação:** Compreende o conjunto de técnicas e procedimentos diversos que servem para caracterizar as potencialidades e vulnerabilidades do objeto/instituição pesquisada e identificar as atividades transformadoras e novas atividades que, eventualmente, venham a ser instaladas. A rigor, um diagnóstico é desenvolvido seguindo várias fases. As mais comuns são: a identificação das atividades correntes, bem como das alterações e fenômenos delas derivados e a identificação das omissões, das contradições e mesmo dos equívocos cometidos e os respectivos indicadores para a viabilidade e funcionalidade do cenário atual.

2.2. Relações Públicas: teoria e prática

A aplicabilidade eficaz da atividade de Relações Públicas, nas organizações não se torna de imediato um trabalho ocasionado por impulso ou sem quaisquer tendências consistentes, que não objetive a construção do universo simbólico de uma organização.

Podemos observar também que, sua funcionalidade e seus critérios múltiplos de intervenção no processo da comunicação e no ambiente organizacional devem servir para que os serviços ou produtos oferecidos sejam vistos de uma forma satisfatória e apreciada por todos os seus públicos de interesse.

Tendo em vista estes aspectos e a determinação participatória dos elementos que os norteiam, o trabalho das Relações Públicas nas organizações pode ser definido como um trabalho inter-relação que se desenvolve, quando se estabelece um modelo de apoio à sua capacidade de integrar públicos e promover o relacionamento com outras organizações.

Nesta concepção, podemos tornar ainda mais consistente estes subsídios e observar que aquilo que uma organização pública ou privada faz e diz buscando ficar conhecida e estimada pelo público, é o fundamento básico, para que a atividade de Relações Públicas represente objetividade ao se atingir o progresso institucional.

Vários conceitos são significativos nesta atividade, sendo o espírito de sua produtividade nos processos macro e microcomunicacionais das empresas e organizações. Torna-se relevante a implementação destes conceitos num contexto mais amplo, para que tal raciocínio ofereça um sentido multidisciplinar a atividade de Relações Públicas, viabilizem o seu exercício e expanda suas idéias através de referências confiáveis que sustentem a sua efetividade no interior das organizações.

A atividade de Assessoria sendo umas das principais que conduzem o exercício das Relações Públicas no processo da comunicação, sistematizando as variáveis de sua dimensão deve ser considerada um instrumento construtivo que possua minimizar o caráter de burocracia nos setores organizacionais. A informação, matéria-prima desta atividade deve-se apresentar de forma estabilizada, admitindo pressupostos que indiquem a condição de democracia nas situações de comunicação encontradas, não se desvinculando esta, do caráter de integração que sustenta o composto organizacional.

ANDRADE define o termo Assessoria como o: "*instrumento consultivo da Administração, que pode ser, tanto um consultor, como uma comissão*". (1978, p. 8). A partir

deste conceito entendemos que o caráter consultivo da assessoria frente à administração geral de uma empresa ou organização estabelece um modo eficiente de se vincular os interesses internos e externos da instituição, configurando tendências diversas e articulando várias formas de conscientização sobre o que se pretende consolidar e/ou transformar no cenário organizacional, com opiniões sensatas e suficientes do seu próprio público interno, buscando alcançar os objetivos globais e os macro-objetivos da organização.

A atividade de Assessoria é impulsionada por inúmeras técnicas de controle e supervisão, que de maneira coordenada auxiliam na distribuição de funções específicas, reestruturando toda uma conduta de cooperação entre os colaboradores de uma organização, seja qual for a sua espécie (Saúde, Militar, Educação). Neste contexto o caráter de centralização é visto sob uma concepção simbólica, mas sobretudo significativa, porque este tipo de representação das funções de Assessoria encaminham-se para o aparelhamento consultivo na organização tornando-se a base contínua para o diagnóstico e identificação dos problemas setoriais.

A condição de equipe para a Assessoria eleva a possibilidade de se utilizar mecanismos eficientes e eficazes junto à alta cúpula da empresa. Seu processo desenvolve-se e materializa-se quando se busca, de forma recíproca, manter o equilíbrio das forças comunicativas da empresa através de normas e métodos eficientes e eficazes que expressem o diálogo como uma constante referência, para a consolidação de ações dinâmicas.

Os raciocínios acima discutidos não se desviam necessariamente, das formas de comunicação destinadas aos atributos de funções especializadas, porque entendemos que tanto a comunicação externa de uma empresa, quanto a sua própria comunicação interna são fatores impreteríveis, que dão forma ao processo de intervenção das Relações Públicas no âmbito da comunicação. Percebemos, também, que tal procedimento enriquece a prática cotidiana desta atividade, e com sucesso, fortalece o conjunto de interesses destinados à realização de tarefas de lucro para a organização.

Convém, neste contexto, estabelecermos algumas distinções referentes à concepção que possuímos sobre a comunicação externa e interna de um empresa ou organização. Vamos tomar como exemplo um bom conceito de comunicação interna atribuído pela RHODIA (apud KUNSCH, 1997, p. 128) para quem ela se constitui em: *“uma ferramenta estratégica para compatibilizar os interesses dos colaboradores e da empresa, mediante o estímulo ao diálogo, à troca de informações e experiências e à participação de todos os níveis”*.

Como vemos, a essência do conjunto de normas técnicas que norteiam o processo de comunicação interna de uma organização se encontra num estado limítrofe conectado com os demais interesses dos membros participantes e dos setores componentes da organização.

O conceito de RABAÇA é bem coerente quando este afirma que comunicação interna pode ser uma: "*Forma de comunicação entre a instituição e seu público interno*". (1978, p. 123). Diante dos dois conceitos anteriormente apresentados podemos distinguir os dois tipos de comunicação sem demonstrarmos muitas dificuldades em sua compreensão, porque se comunicação interna é a comunicação realizada com o público interno de uma organização, definiremos comunicação externa de uma empresa como uma forma de comunicação, estabelecida mutuamente entre o público interno de uma empresa, instituição ou companhia com o público de outras organizações, instituições ou empresas.

A partir destas concepções e conceitos, observamos a importância de participação dos colaboradores nos dois processos (interno e externo) porque a fidelidade e efetividade na compreensão dos objetivos e interesses é também fruto de resultados produtivos quanto às políticas de Relações Públicas implementadas nas empresas. Para reforçar tal raciocínio, torna-se conveniente empregar o seguinte conceito de comunicação interna: "*Comunicação com o pessoal ou membros de uma companhia ou organização*". (ANDRADE, 1978, p. 19). Este conceito fomenta e consolida o teor da capacidade de circulação dos instrumentos de comunicação interna utilizados na organização, mesmo que este procedimento se dirija a públicos específicos, seu alcance é, efetivamente, de natureza informal e interna, restringindo-se a interesses recíprocos comuns.

Como toda esta discussão encontra-se materializada e consolidada num complexo de situações de comunicação no interior de uma organização, faz-se mister compreender o significado do termo organização, de acordo com a seguinte análise: indivíduos agrupam-se em um espaço ou território qualquer visando adquirir conforto, através de atividades coordenadas num plano estrutural capacitado que corresponda a execução de missões e trabalhos planejados. A estratégia é a ferramenta útil para que todos os objetivos (individuais e coletivos) sejam, de alguma forma atingidos. A organização é um composto institucional impulsionado por um modelo pré-requisitado de estratégias, buscando, direta ou indiretamente, afetar o interesse dos públicos os quais está relacionada.

Dessa forma, subentendemos que as Relações Públicas exercem vários tipos de influência quando buscam lutar por objetivos na empresa, compreendendo uma forma integrada de se utilizar estratégias sintetizadas de organização. Seguindo este raciocínio devemos defender a hipótese de que, o trabalho de Relações Públicas nas organizações não se

limita apenas na contagem e na divulgação de seus serviços e realizações, mas compreende um processo holístico com referências diversas através da informação, conscientizado de sua responsabilidade social.

O mundo está em constante transformação, desse modo, as organizações devem assumir uma nova postura, novas atitudes devem-se estabelecer com relação à sociedade. Quando se busca trabalhar para a sociedade tendo em vista o caráter da responsabilidade social sob determinada linha de pensamento, esta responsabilidade pode ser definida como as obrigações da empresa para com a sociedade, onde podemos afirmar que: *"tais obrigações podem ser muito complexas e estão em debate contínuo atualmente. As obrigações podem ser: serviço comunitário e governamental, doações educativas e filantrópicas ou controle ambiental"*. (SCANLAN apud KUNSCH, 1997 p. 32).

Sem querer nos desprendermos do aspecto de integração e sociabilização que as organizações oferecem podemos chamar de organização uma: *"Unidade social voltada para a consecução de fins específicos"*. (PARSONS apud GIÁCOMO, 1977, p. 32).

O Conceito de Parsons refere-se ao modelo que a organização proporciona quando está intencionada em promover e atender ao bem-estar social, confiança e fidelidade coletivas em relação aos públicos são, nesta condição, a referência do contato mútuo entre esta organização e o domínio que a mesma expressa sobre os seus interesses influentes e recíprocos.

As atividades de Assessoria de Relações Públicas, encarregadas de determinar e distinguir funções especializadas na área da comunicação, como também de especificá-las, responsabiliza-se pelo estabelecimento de programas criteriosos e planos de ação efetivos no conceito das organizações, considerando a opinião pública um fator fundamental para a manutenção da imagem empresarial. A opinião pública origina-se a partir do público que é o instrumento de discussão no surgimento das controvérsias e dos problemas. Por público entendemos que: *"(...) são pessoas ou grupos organizados de pessoas, à base de considerações racionais, sem dependência de contatos físicos, encarando uma controvérsia, (...)"*. (ANDRADE, 1993, p. 13-14).

A opinião pública e o público em si são, na verdade, a alma da organização. Por eles firma-se o condicionamento interno e externo da empresa. São instrumentos de dignificação da imagem e consolidação das idéias, representam a parcela da qualidade e dos benefícios informais constituídos na empresa.

Levando em consideração a importância do público e da opinião pública para a empresa podemos perceber que a atividade de Relações Públicas, geralmente, exerce função

mercadológica quando se pretende alcançar o sucesso nos negócios e na prestação de serviços. Neste pensamento, é importante manter o caráter desta atividade adjunto de um padrão administrativo articulado, que demonstre desenvoltura, nas atribuições de trabalhos destinados ao crescimento interno e externo da empresa, em parceria com os públicos de interesse. Relações Públicas, de acordo com o âmbito administrativo que mantém, no processo comunicacional podem ser definidas como: *“uma filosofia administrativa organizacional, com funções, administrativas de direção e de comunicação, independentemente de nomenclatura de cargos e funções que venham a ser adotadas”*. (RESOLUÇÃO NORMATIVA nº 43, de 24 de agosto de 2002).

Não podemos, neste raciocínio, destituirmos situações de relações humanas nos negócios e no mercado, a partir de um conceito, exclusivamente, administrativo ao termo, pois a tendência da atividade é restabelecer, ordenadamente, a motivação intrínseca ao homem, não de um modo passivo sem o contorno e reflexão de idéias, mas mobilizando ações planejadas que despertem a consciência de gestores sobre o conhecimento real do mundo dos negócios.

HOLMAN apud ANDRADE assim define o termo:

“Relações Públicas são a humanização das relações no campo dos negócios, consistindo num esforço para compreender a consciência e a sensibilidade do homem, em busca do interesse e da compreensão do público para os problemas de um cidadão, de um grupo ou de uma empresa” (1993, p. 35).

Neste pensamento, constatamos que a atividade de Relações Públicas não se reduz ao aspecto administrativo da organização, mas sim tende a expandi-lo através da sensibilidade natural do homem buscando integrar os públicos de uma empresa ou instituição.

2.3. Relações Públicas em Organizações de Saúde

Os hospitais gerais, uma vez que são empresas prestadoras de serviços de saúde que lidam constantemente com relações interpessoais e públicos de interesse devem considerar os aspectos da consciência humana e da sensibilidade do homem sob uma perspectiva filosófica,

para que a prática cotidiana da atividade de Relações Públicas se mostre eficiente e eficaz também para solucionar problemas individuais, instruindo as pessoas sobre a importância do retorno conciso e coeso de idéias e interesses.

Percebemos, com isso, o estado de parceria que as Relações Públicas proporcionam no mundo dos produtos e serviços. Este estado de parceria torna-se ainda mais promissor, quando enxergamos os benefícios que as técnicas de controle promocionais, desta atividade, proporcionam no ambiente organizacional. Tais estratégias devem ser montadas a partir de um norteamento de situações macro e microcomunicacionais, onde percebemos o modelo restaurador da comunicação institucional na empresa, tendo como insumo a informação.

Os interesses são vinculados e articulados, a imagem da empresa é mantida e as relações com clientes, fornecedores, funcionários e públicos afins tornam-se freqüentes e apreciadas, logo entendemos que, neste raciocínio credibiliza-se e legitima-se o efetivo exercício da atividade de Relações Públicas, em equilíbrio, com uma ação estratégica e planejada de comunicação institucional qualificada pela competência e pelo assessoramento de seus colaboradores. Portanto, Comunicação Institucional é: *"aquela criada exclusivamente para formar imagem positiva em torno de uma organização, empresa, pessoa, ou, ainda em torno de algo ou alguma coisa"*. (RN / Conferp).

Este tipo de comunicação está ligado preponderantemente, ao nível de abordagem do assunto tratado e ao tipo de linguagem adotada para transmitir informações de uma determinada organização. A cultura organizacional é dependente deste nível de abordagem, que deve ser ampliado, quando se pretende enriquecer o conhecimento interno e externo da empresa e fortalecer suas relações interpessoais diante dos públicos de interesse.

São inúmeros os tipos de espécies de organizações existentes no mercado, cada uma dessas buscando firma-se no contexto social, por meio de amplas políticas de conscientização e redução da índole burocrática de seus processos comunicacionais. A capacitação e a qualidade dos produtos e serviços prestados são recursos essenciais que identificam a capacidade e o controle de metas previstas aspirando ao alcance de resultados positivos e que convençam a opinião pública.

Tratamos com ênfase aqui, da representatividade que os hospitais gerais exercem na sociedade, como também, suas influências na transformação dos conceitos e das especificidades dos serviços. Chegaremos, ao se prosseguir este raciocínio, a analisar a condição e os processos de comunicação internos e externos do Hospital Geral de União dos Palmares (H.G.U.) empresa que presta serviços de saúde e médico-ambulatoriais nesta mesma cidade. Implantar uma Assessoria de Relações Públicas no hospital é um método conveniente,

para que a estabilização de sua cultura organizacional se fortaleça e também modifique, sua estrutura e funcionamento.

Objecções de várias formas surgem quando se questiona a validade dos princípios dos programas que norteiam a qualidade no setor de saúde. Acreditamos que isso se deve a uma ampla dimensão de pressupostos e especificidades que comumente podem ser observadas nessa área: *"A Organização de Saúde é um estabelecimento ou serviço que contribui para a prevenção, o diagnóstico, tratamento e reabilitação de situações de doença"*. (Adaptado, de WHO 1996). A maioria das empresas e os hospitais que prestam serviços nesta área no interior do Estado de Alagoas funcionam a um nível de competitividade, relativamente reduzido, o que, na maioria das vezes, provoca o relaxamento referente à atribuição de políticas que melhorem sua qualidade na prestação dos serviços e sustentem sua conduta interna no meio social.

Outro fator a ser evidenciado na produção dos serviços de saúde é a questão da heterogeneidade de agentes, ou seja, há uma certa relação de interesses e motivações conflitantes quando se observa médicos e trabalhadores de qualificações profissionais, diferentes, desfrutando das mesmas condições e ambiente de trabalho; situação que simbolicamente interrompe a construção e o fortalecimento de um espírito de equipe, como também, a diminuição do orgulho quando a qualidade dos serviços produzidos.

Os hospitais gerais, as igrejas, as universidades, as associações de voluntários fazem parte de um contexto homogêneo caracterizado pela predominância do poder normativo intra-organizacional subsídio utilizado como fonte de intercâmbio no controle e na ordem da organização. Por isso é necessário compreender que os hospitais gerais fazem parte de organizações com poder normativo fluente que intensificam seu universo simbólico.

"As organizações normativas são aquelas nas quais o poder normativo é a principal fonte de controle sobre a maioria dos participantes dos níveis inferiores, cuja orientação para com a organização é caracterizada pelo alto engajamento. O consentimento nas organizações normativas apóia-se principalmente na internalização das diretrizes aceitas como legítimas. A liderança, rituais, manipulação de símbolos de prestígio e símbolos sociais e a ressocialização estão entre as técnicas mais importantes

de controle (...) (ETIZIONI apud GIÁCOMO, 1997 p. 35).

O fato do usuário da saúde não se comportar como um consumidor comum diante de mercadorias faz com que este se encontre desprovido dos conhecimentos técnicos que lhe apropriam à avaliação dos serviços adequados às suas necessidades. Torna-se inadmissível a aceitação, por parte do consumidor, do papel de centralidade, na qualidade da saúde, até mesmo pela falta de controle ou consciência de como se dá o consumo desses serviços.

Mas DEMING apud NOGUEIRA, defende a tese de que não há restrições quanto a aplicação de métodos conscientes para melhoria da qualidade na saúde e na gestão hospitalar e nos esclarece que: "*os princípios e métodos de melhoria são iguais para a prestação de serviços e para a fabricação de bens. A aplicação real difere, é claro, de um produto a outro de um tipo de serviço para outro, assim como todos os problemas da produção diferem uns dos outros*". (1994, p. 16).

O raciocínio de Deming é bastante coerente e permite-nos identificar os tipos de problemas comuns que existem nos setores da saúde e da comunicação, enquanto processos comerciais de produtos e serviços. Estabelecendo este a hipótese de que todos os problemas da produção são dependentes de programas e políticas eficientes e eficazes, tanto no acesso competente dos públicos fiéis, quanto na legitimidade e no enfreteamento das idéias influentes.

Capítulo III

3 – Metodologia

A metodologia deste TCC se deu num processo simples de realização, porém considerando a responsabilidade de se obter informações úteis e fundamentais, para se conhecer os reais atributos das atividades de Relações Públicas em organizações de saúde e, particularmente, no Hospital Geral de União (H.G.U.), este processo tornou-se compatível com o âmbito de efetivação do mesmo, adquirindo qualidade e conveniência para o conhecimento e a prática de Assessoria nas instituições de saúde.

O aperfeiçoamento técnico-teórico deste trabalho é atribuído a revisão da literatura escolhida para o aprofundamento nos conceitos e teorias necessárias à elaboração deste projeto, visto que se deu através de leituras razoáveis, porém qualitativas que serviram de apoio ao entendimento coerente das atividades de Relações Públicas e da importância da prática de Assessoria nas organizações de saúde, e nas organizações de um modo geral.

A instituição em análise, o H.G.U., é uma organização de saúde que, por não possuir em sua estrutura interna um setor ou departamento especializado em comunicação ou Relações Públicas, submeteu-nos a uma prévia análise de como nos comprometeremos quanto a identificação de seu corpo de colaboradores. Por isso, para a realização das entrevistas no Hospital, objeto de nosso estudo, houve uma enorme cautela, no processo de seleção dos informantes, para que suas disponibilidades profissionais fossem compatíveis com os momentos de efetivação das informações nas três situações de entrevista.

O Estatuto da Empresa e a Ficha Cadastral do Hospital foram os documentos de registro que serviram de apoio para a descrição da estrutura e funcionamento da empresa, como também, das suas condições internas, físicas e ambientais. Estes tipos de folheteria institucional são acessórios relevantes, também, porque demonstram as reais condições de existência e subsistência da organização, identificando seus sócios, suas funções, sua localidade e suas respectivas cláusulas de sustentação, enquanto empresa prestadora de serviços de saúde na sociedade palmarina.

Os depoimentos informais utilizados como instrumentos prévios de conhecimento e conscientização da atual estrutura organizacional do H.G.U., foram fatores, extremamente, importantes que caracterizaram a real escolha dos três colaboradores que, posteriormente, enfatizaram o processo de intervenção das Relações Públicas nas organizações de saúde.

Observou-se, através destes depoimentos a ampla aceitação de um sistema comunicacional mais restaurador na instituição. Sendo assim, tornou-se satisfatório e coerente a elaboração de um roteiro de entrevistas que despertasse o interesse desses colaboradores a respeito das atividades de Relações Públicas e da prática contínua de Assessoria em organização de saúde, considerando assuntos, tais como: a qualificação dos colaboradores, o conhecimento da atividade profissional de Relações Públicas; os públicos de interesse da instituição, entre outros. Este roteiro foi, previamente, analisado e compatibilizado com o grau de compreensão de cada um dos informantes, sendo efetuado com oito indagações de ordem homogênea e direta.

Sabendo-se da real necessidade do H.G.U. em articular seus processos informais e comunicacionais, buscando melhorar e qualificar seus serviços de saúde e conhecendo-se seus atuais sistemas de comunicação internos e externos, que são de uma maneira geral, burocráticos, proponho à alta cúpula desta empresa que, através dos mecanismos estratégicos, dirigidos, integrados e planejados da atividade de Relações Públicas aproveem a efetiva e contínua instalação da prática de Assessoria de Relações Públicas nesta organização, considerando seu caráter de auxílio, tanto a parte comunicativa do Hospital, mas também, e, principalmente, sua contribuição para a conduta administrativa da organização.

Capítulo IV

4 – Discurso Autorizado

Observamos que no nosso cotidiano encontramos materializadas as mais diferenciadas formas de discursos (organizacional, mercadológico, econômico, esportivo, jurídico, médico, social, etc), e estes, direta ou indiretamente, influenciam as mais complexas tendências do comportamento humano através de processos macro e microcomunicacionais que legitimam e credibilizam os espaços teóricos e práticos das relações sociais e de produção de sentido.

Considerando a comunicação como um processo transmissor e causador de estímulos identificamos pelo discurso autorizado a conveniência de se valorizar a informação no âmbito das Relações Públicas. Por isso, convém-nos enfatizar depoimentos de profissionais dos staffs administrativos e médico, no contexto organizacional, objeto de nosso estudo, com situações de comunicação de grande valia para a prática de Assessoria de Relações Públicas em organizações de saúde.

4.1 – Justificativa para escolha dos informantes

A estruturação deste capítulo é o resultado de observações e discussões previamente, estabelecidas, no intuito de se reconhecer idéias e assuntos ventilados pelos informantes e coerentes com o tema pesquisado.

As respostas obtidas sobre as indagações feitas permitiu-nos diagnosticar o interesse mútuo por parte dos entrevistados em se implantar um plano de comunicação efetivo no H.G.U.. A escolha dos informantes e seus relatos e opiniões sobre o tema se deu pelo fato de possuírem uma vivência constante e contínua com a organização em análise. A quantidade de informantes encontra-se proporcionalmente delimitada pela categoria e natureza deste trabalho de conclusão de curso.

4.2 – As falas de profissionais do Hospital Geral de União (H.G.U.)

4.2.1 – A fala do Diretor Médico Orlando Baía.

Orlando Baía é graduado em Medicina e especialista em Cirurgia Plástica pela Universidade Federal de Alagoas – UFAL; 46 (quarenta e seis) anos de idade; exerce e presta serviços no Hospital há 17 (dezesete anos).

FOB:

Temos atendimento no ambulatório, aqui no S.U.S. e ofertamos serviços na área de Ginecologia, Obstetria, Cirurgia Plástica, Urologia, e Pediatria, além disso, temos, também, a parte de exames com Raio X que está sendo ofertado ao público em geral, Ultrassom, Eletro, todos os exames de laboratório: sangue, fezes, urina.

(...) Exato, tanto é que existem sindicatos, que orientam e direcionam esse pessoal, todos eles têm categorias próprias e os honorários de acordo com a função de cada um, ou seja, a função que exerce (...)

Considerando no depoimento acima a prestação de serviços, e o atendimento ao público no Hospital vemos uma grande variedade na área médica dita pelo Diretor Médico Orlando Baía, na verdade há diversas especialidades médicas disponíveis para a população palmarina, voltadas para todos os usuários dos serviços hospitalares tanto do S.U.S. quanto dos convênios particulares. No que toca a qualificação dos profissionais do Hospital, segundo o Diretor Médico, há uma certa preocupação em treiná-los, aperfeiçoá-los e qualificá-los para que suas atividades e funções sejam desempenhadas com rigor, ética e responsabilidade social, inclusive, fiscalizadas por sindicatos trabalhistas permanentemente.

FOB:

(...) É uma atividade nova que tem uma função importante que é divulgar, mostrar o que é feito dentro de uma empresa, para que as pessoas que estejam lá fora venham a ter conhecimento do que é que é feito aqui, então isso é importantíssimo em nosso hospital como em qualquer empresa é importantíssimo o Relações Públicas. Quando há condição de pagar.

(...) É o público em geral, não existe público específico, público alvo não. A gente trabalha aqui com o paciente a pessoa que procura o hospital é porque está doente ou é pelo S.U.S. ou convênio ou particular, independente de ser criança ou adulto, não existe um público-alvo, há uma diversidade de públicos (...)

De acordo com o discurso acima, destacamos o entendimento sobre a atividade de Relações Públicas no mercado e notamos que o Diretor Médico se posiciona verticalmente

para os reais atributos da profissão. Este legitima a necessidade de atuação de um profissional desta área em organizações de saúde e particularmente no Hospital. Os públicos de interesse, segundo o Sr. Orlando, contextualizam-se numa tendência coletivista e não segmentada, dando suporte institucional e tecnológico, a todos os que participam e necessitam dos serviços do Hospital Geral (H.G.U.) em União.

FOB:

(...) Especificamente, nessa aqui não, numa organização aonde se trabalha com paciente particular e conveniado sim, para quem trabalha só para o S.U.S. não tem condições, não só essa como nenhum hospital daqui do Estado, desconheço, não conheço nenhum que trabalhe só para o S.U.S. como esse daqui trabalha e que tenha condições de pagar um profissional desse porte. Seria ótimo que se pudesse pagar, mas o que o S.U.S. repassa para os hospitais é coisa insignificante, a gente vem trabalhando aqui neste hospital de luva vermelha há seis meses (...)

No tocante ao investimento de uma Assessoria de Relações Públicas no Hospital, o segmento de texto acima retrata-nos as deficiências que muitos hospitais particulares enfrentam nas suas parcerias com o Sistema Único de Saúde (S.U.S.). O H.G.U. é apenas um exemplo dos inúmeros hospitais gerais que sofrem com esta situação. Situação incômoda que, diante do raciocínio do próprio Diretor Médico, impede-os, voluntária e involuntariamente, de assumirem o compromisso de contratar e de implantar um projeto como este na organização. Se houvesse frequência dos públicos em busca das consultas particulares, o Hospital obteria uma renda percentual mais adequada e, conseqüentemente, teria condições de investir na qualidade da comunicação, tornando-a integrada e mais produtiva.

FOB:

(...) Excelente, se eu pudesse ter um aqui eu iria ficar bastante satisfeito, infelizmente o que o S.U.S. faz pelos hospitais, não nos permite fazer isso, ele paga R\$ 2,50 numa consulta pagando uma cirurgia grande ia para o hospital R\$ 80,00 por aí você imagina como são valores, baixos, então hospitais que trabalham, pelo S.U.S. trabalham pela receita, é a conta e a receita, não tem condições de se dá ao luxo de ter o serviço de um profissional desse quilate (...)

Nesse comentário percebemos a ênfase que o Diretor Médico dá àqueles hospitais que vivem estruturados pelas contribuições do S.U.S. Logo seria, terminantemente, inviável para o H.G.U. contratar um staff de Comunicação/Relações Públicas, visto que com a insignificância da receita passada do S.U.S. para o Hospital, os responsáveis por esta contratação teriam enormes despesas com projetos, programas e planos de ação voltados para

a melhoria dos serviços de saúde e da própria comunicação. Como a área de saúde é uma área bastante carente e constantemente necessitada, não há como interromper seu processo diante da comunidade palmarina e adjacências em projetos que acarretem gastos desnecessários, contas absurdas e descontrole dos recursos humanos e financeiros.

FOB:

(...) Eu já falei que seria ótimo se eu pudesse ter um profissional assim, desde que se abriu o hospital, já faz seis anos a gente pensou nessa idéia de ter um profissional desse quilate aqui dentro, o problema é que a gente vive aqui numa cidade pobre as pessoas não tem condições, financeira, então 99,999% dos pacientes que a gente atende aqui, é S.U.S., portanto já dá para imaginar que não há receita, quanto é um hospital de porte do SESI, Santa Casa, que tem paciente por convênio e particular, onde a receita é bem, maior, aí um hospital desse quilate pode ter, com certeza, e acredito que até tenha, agora aquele não só esse como outro de porte similar ao nosso que trabalha só para o S.U.S. não tem condição de ter, é uma pena.

(...) Muito, principalmente, para que as pessoas que, estão lá fora venham a saber o que está, ocorrendo aqui dentro. Os ganhos são muitos, o problema é que não existem recursos para se pagar um profissional desse quilate.

As palavras acima correspondem a duas questões fundamentais: a primeira relaciona-se com a idéia de implantação da Assessoria de Relações Públicas na organização e a segunda debate sobre os possíveis ganhos trazidos por esta implantação. Sendo assim, no depoimento do Diretor observamos que sua posição entre as duas questões é relativa, ou seja, seu raciocínio traça parâmetros reais e concretos do que se poderia melhorar no universo físico e simbólico do Hospital. Entendemos, no pensamento do Sr. Orlando, que se houvesse um aumento proporcional da demanda financeira extraída pelo S.U.S no Hospital, a confirmação e a sustentação verbal de se efetivar este projeto seria uma realidade e os benefícios trazidos seriam mais eficientes e eficazes para todos.

4.2.2 – A fala da Responsável pelos Recursos Humanos Conceição Baía.

Conceição Baía é graduada em Administração de Empresas pelo Centro de Estudos Superiores de Maceió – CESMAC; Pós-graduada em Administração Hospitalar pela UNAERP/SP; Responsável pelos Recursos Humanos no Hospital Geral de União dos Palmares H.G.U. com idade de 34 (trinta e quatro) anos, prestando seus serviços para o Hospital há 6 (seis) anos.

FCB:

É prestado os serviços pelo atendimento em convênios, são vários convênios, particular e o S.U.S. devido a grande demanda do S.U.S. que é o Sistema Único de Saúde existe uma grande insatisfação por parte de nossos usuários do S.U.S. porque a quantidade, dos fluxos de pacientes do S.U.S. que nos procura é muito grande e a quantidade de profissionais que prestam esses serviços é pequena, tanto na parte médica quanto na parte de enfermagem. O recurso que vem do S.U.S. é um recurso muito pequeno, para que se haja um aumento disso aí.

(...) Sim, se dá porque nós temos aqui vários prestadores, vários funcionários que nos servem aqui, para que o desenvolvimento aconteça, nós temos aqui auxiliar de enfermagem que todos eles tem o certificado do COREM, todos são auxiliares, nós temos o pessoal administrativo onde eles passam por um treinamento e são extremamente qualificados, o pessoal da farmácia, manutenção e de cozinha que é orientado pela nutricionista, o pessoal que faz a parte de higienização do hospital também passam por treinamentos onde eles são supervisionados para todas as funções. Então, todos os nossos funcionários estão extremamente qualificados (...)

Refletindo sobre as condições de atendimento ao público no Hospital e de como se dá esse atendimento de um modo geral, os argumentos acima mostram-nos que, apesar dos esforços realizados pela alta cúpula da empresa para tornar o atendimento e contato com os públicos um processo menos incômodo e mais democrático, os efeitos burocráticos e insuficientes dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (S.U.S) subsistem, visto que, segundo a Administradora Conceição Baía a demanda de pacientes ultrapassa todas as perspectivas de controle e vai em contrapartida com a demanda de agentes no Hospital, mesmo assim, a Administradora e Responsável pelos Recursos Humanos posiciona-se de maneira firme, no que se refere à qualificação de todos os funcionários existentes, e assegura que: todos os funcionários do H.G.U. estão extremamente capacitados e qualificados para exercerem suas funções e as desempenharem com responsabilidade.

FCB:

(...) Relações Públicas é muito importante para todos os serviços, não é isso? porque aqui com os nossos funcionários a gente faz um trabalho de relacionamento interpessoal, de funcionários e gestores, profissionais e diretores e também, a gente pretende que eles tenham um bom relacionamento também entre funcionários e usuários, então nisso aí é onde entra as Relações Públicas que a gente faz um trabalho baseado nisso aí.

(...) Todos, até mesmo porque nós dependemos de todos os pacientes que nos procuram tá, para que a gente consiga algum

objetivo nessa empresa, a gente depende do paciente, então uma das metas de nossa empresa é que não haja discriminação por parte de direção e de funcionários como em nenhum setor. Então o que é que a gente orienta aqui? Tanto faz um paciente, um usuário do S.U.S como o convênio particular, exigimos que todos, sejam tratados da mesma maneira todos os pacientes que nos procuram tem os mesmos direitos. Não existe público específico, nós atendemos aqui convênios particulares e o S.U.S também, todos eles tem os mesmos direitos (...)

No exposto acima a Administradora Conceição Baía compreende, com enorme gratidão, uma das diversas funções legítimas que a atividade de Relações Públicas proporciona no ambiente organizacional, que é a função do relacionamento interpessoal, condição sustentável que ratifica a harmonia constante no universo simbólico da empresa. Os espíritos, de patriotismo e das relações humanas devem ser mantidos por esta função. A administradora não faz distinções, nem especificidades quanto aos públicos de interesse do Hospital, mas enfoca numa tendência socialista e humanista a igualdade de direitos para todos os usuários dos serviços médico-hospitalares do H.G.U..

FCB:

(...) Seria sim, todos os profissionais cada um no seu setor. O Relações Públicas tem a sua função, o Administrador tem a sua, o Médico tem a sua, então toda ajuda será bem vinda por conta de profissionais que venham nos prestar serviços. O Relações Públicas por ser uma pessoa de determinada experiência na sua área vai detectar e nos ajudar na parte administrativa para um melhor funcionamento da empresa. Então todos os profissionais que nos procuram é bem válida a sua presença desde que haja condições financeiras para que se coloque esse profissional em atuação.

(...) Sim, como eu falei na pergunta passada, eu já falei da importância que o Relações Públicas teria no Hospital, porque eles iriam detectar problemas que a gente não detecta, porque a gente está tão envolvido com outras coisas, o Médico com a parte médica, a Enfermagem com a parte de enfermagem, o Administrador com a parte administrativa, o Relações Públicas iria nos ajudar muito na parte administrativa, então seria muito importante (...)

Com base na idéia de ser ou não um bom investimento implantar uma Assessoria de Relações Públicas no Hospital, notamos uma certa simpatia e um clima de otimização por parte da Sra. Conceição em sua fala. A Administradora reconhece que atividade de Relações Públicas não pode e não deve ser confundida com outras atividades que também lidam com a comunicação nas organizações. Em seu raciocínio breve e sucinto, percebemos que a informante nos enfoca um caráter intervencionista autônomo para a atividade de Relações

Públicas e complementa sua idéia valorizando a atuação de um profissional especializado nesta área. A Sra. Conceição, ainda, considera tal atuação um efetivo instrumento de auxílio e sustentação a parte administrativa do Hospital.

FCB:

(...) Não, não existe, mais é uma idéia bastante interessante desde que isso aí seja participado aos diretores, isso é uma idéia que pode ser amadurecida para futuro, ok!

(...) Seria bastante interessante, porque o Relações Públicas iria detectar determinados problemas, como eu já falei anteriormente, que a administração não está enxergando, então ele iria entrevistar o público-alvo, que são os nossos usuários, e ele iria passar para a direção os problemas que vinham existindo, para que a gente pudesse fazer um melhor trabalho, dar o melhor atendimento, dar melhores condições para os usuários tanto dos S.U.S. dos particulares e convênios. Eu me direciono mais ao S.U.S. porque são pessoas que necessitam de um melhor serviço, porque realmente o Sistema Único de Saúde não só na Organização Hospitalar Irmãos Baía, mas em todos os hospitais do Estado e do país, eles estão no caos. Então precisa de um grande trabalho, é onde entra o Relações Públicas, ele pode nos ajudar bastante na solução para esses problemas serem melhorados.

Verificamos nas passagens anteriores que a idéia de se implantar uma Assessoria de Relações Públicas no H.G.U. ainda é muito superficial, mas que deve ser fortalecida, segundo a Sra. Conceição. Quanto aos ganhos que o Hospital teria com a instalação desta Assessoria, a Administradora concorda com a intervenção das Relações Públicas nos âmbitos macro e microcomunicacionais da instituição, para que se possa dar uma melhor qualidade aos serviços médico-hospitalares, amenizar e administrar seus conflitos, como também, aprimorar seus processos comunicacionais e informais, junto ao S.U.S..

4.2.3 – A fala do Faturista Vicente Silva

Vicente Silva cursa o 4º (quarto) ano de Matemática da Universidade Federal de Alagoas – UFAL; exerce a função de Faturista e auxilia a parte administrativa do Hospital Geral de União dos Palmares – H.G.U.; também exerce a profissão de Escrivão da Justiça na área de entorpecentes junto ao fórum da cidade de União dos Palmares; tem 39 (trinta e nove) anos de idade e presta serviços no Hospital há 6 (seis) anos.

FVS:

Atendimento pelo S.U.S. – volume muito grande e disperso.
Atendimento particular e conveniado-volume pequeno com
atendimento mais concentrado.

(...) Não, todos os funcionários tem cargos, mas fazem funções
diversas.

(...) A pessoa que cuida em responder de forma integrada as
ações da entidade ou empresa (...)

As falas acima referem-se às condições de atendimento ao público no H.G.U, à qualificação de seus funcionários e de como o informante compreende as atribuições da atividade de Relações Públicas, nas organizações. Analisando o discurso acima, notamos que o Sr. Vicente ainda aponta dificuldades no atendimento ao público pelo Sistema Único de Saúde e transparece a gravidade do problema afirmando que os funcionários do Hospital não correspondem ao nível de qualificação exigida e satisfatória para a empresa, fator este que os desviam de seus cargos específicos. O entendimento do Faturista a respeito da atividade profissional de Relações Públicas é bastante técnico, quando este a qualifica como uma função determinante no conceito da empresa, através de ações integradas que proporcionam o caráter de unidade à instituição.

FVS:

(...) A entidade recebe clientes portadores de qualquer
patologia.

(...) Sim.

(...) Na área de saúde sim e no hospital também (...)

Neste contexto levantamos as seguintes proposições: a identificação dos públicos de interesse do Hospital que, segundo Sr. Vicente Silva, não há uma especificidade freqüente de públicos, mas sim uma necessidade patológica coletiva que o H.G.U. tem por obrigação executar; a implantação de uma Assessoria de Relações Públicas no Hospital que o mesmo acha conveniente e acha um ótimo investimento para os usuários e diretores; e por último consideramos a importância da atuação de um profissional de Relações Públicas na área de saúde e no Hospital, onde o faturista apóia a atuação deste profissional nas duas instâncias administrativas.

FVS:

(...) Não. Compreendo como algo viável para uma melhor
articulação da comunicação da empresa.

(...) De um modo geral, todos os departamentos sofreriam mudanças para melhor, uma vez que iríamos enxergar suas reais necessidades. Ex. Forma física, espaços, estrutura organizacional etc.

O raciocínio acima permite-nos identificar, numa perspectiva antagônica, a visão do Faturista sobre a idéia de se implantar uma Assessoria de Relações Públicas no Hospital e como este encara a realidade de se efetivar tal projeto na atual estrutura do H.G.U.. Seu pensamento é antagônico porque à medida que se posiciona, negativamente, a idéia de implantação do projeto por parte da alta cúpula da empresa, a posteriori, enxerga um benefício fundamental para a organização que representa positividade, ou seja, ao se articular o processo de comunicação da empresa torná-la-á menos burocrática em suas ações internas e externas, proporcionando um ambiente mais adaptável e seguro para seus funcionários e usuários. Logo, os ganhos com este projeto justificariam a importância do trabalho das Relações Públicas em organizações de saúde e no H.G.U. de acordo com o Sr. Vicente.

Capítulo V

5 – Proposta de Implantação da Assessoria de Relações Públicas no H.G.U.

As organizações, de um modo geral, necessitam do caráter de integração e planejamento da atividade de Relações Públicas, porque mesmo que estas não disponham, em sua estrutura interna, de um profissional de comunicação qualificado e preparado para cuidar e articular seus processos macro e microcomunicacionais, elas mesmas enquanto organismos vivos e que buscam a legitimidade e a credibilidade, no mercado, farão suas relações internas e externas com a mídia, com a sociedade e com seus públicos de interesse, direta ou indiretamente.

Neste contexto, observamos que as organizações hospitalares, por serem instituições que lidam, cotidianamente, com o diálogo e com as relações humanas propiciam-nos um ambiente favorável à aplicabilidade das atribuições das Relações Públicas, tanto na sua estrutura interna, quanto externa. Torna-se importante ressaltar, também, que na área de saúde, os atributos e benefícios proporcionados pela atividade de Relações Públicas não são utilizados, oficialmente, com frequência, fator que distancia a credibilidade e legitimidade desta atividade, no setor hospitalar.

O público deve ser informado e tomar conhecimento das ações e funções oferecidas pelas organizações, ou seja, a compreensão dos interesses deve-se dar de maneira recíproca e mútua. A essência da atividade de Relações Públicas dá-se pelo controle e fortalecimento destes conceitos, visando aprimorar e tornar contínuo o aspecto administrativo e comunicacional da organização.

A importância que o profissional e a atividade de Relações Públicas têm nas organizações, e os instrumentos cruciais na realização das ações e qualificações dos processos macro e microcomunicacionais das organizações hospitalares, são essenciais no caso específico do Hospital Geral de União dos Palmares (H.G.U.). Por isso, solicitamos a efetiva instalação de uma Assessoria de Relações Públicas, neste Hospital, visando dar apoio ao corpo diretivo e colaboradores desta organização, através dos instrumentos estratégicos, integrados e dirigidos da atividade de Relações Públicas no processo da comunicação, e diante de sua estrutura organizacional.

Os Recursos Humanos que serão utilizados na implantação desta Assessoria assim são descritos:

Demonstrativo dos Recursos Humanos

| RECURSOS HUMANOS. | Dias/horário | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | Segunda | Terça | Quarta | Quinta | Sexta | Sábado |
| PROFISSIONAL DE RELAÇÕES PÚBLICAS | 8:00h às 11:30h | 7:00h às 11:00h | 15:00h às 17:00h | 19:00h às 22:00h | 14:00h às 17:30h | 18:00h às 21:00h |
| SECRETÁRIA (O) | 18:00h às 21:30h | 14:00 às 17:30h | 7:00h às 12:00h | 19:00h às 22:00h | 8:00h às 11:30h | 8:00h às 13:00h |
| ESTAGIÁRIO (A) | 14:30 às 18:00h | 18:00 às 21:30h | 8:00h às 12:00h | 8:00h às 12:00h | 19:00h às 22:00h | 14:00h às 18:00h |
| DIGITADOR | 14:00 h às 17:00h | 14:00h às 17:30h | 14:30h às 16:30h | 8:00h às 12:00h | 18:30h às 22:00h | 14:30 às 18:30h |

- * Todos os funcionários farão revezamentos entre os turnos da manhã, tarde e noite.
- * Este revezamento encontra-se estabelecido através de um planejamento de escala mensal.
- * Cada funcionário se responsabiliza pelo plantão da assessoria num domingo por mês.

A proposta desta Assessoria é atribuída à Organização Hospitalar Irmãos Baía Ltda situada à Rua Abilio Gomes, número 54 (cinquenta e quatro) no centro de União dos Palmares, Estado de Alagoas, com o CEP: 57.800.000 e o telefone central 281-1197. Seu funcionamento é de 24 (vinte e quatro horas) diárias e seu corpo de colaboradores totaliza 95 funcionários com qualificações distintas. Seu C.G.C. pode ser identificado pelo número 00779260/0001/07 e sua Conta Corrente pela Agência Banco do Brasil de União dos Palmares possui o número 31.690

Com relação à Organização Hospitalar Irmãos Baía Ltda, sendo esta sua denominação oficial, trata-se de um Hospital Geral intitulado pelo nome fantasia de H.G.U. (Hospital Geral de União) com 73 leitos disponíveis e diversas especialidades na área médica. É o único Hospital Geral particular e conveniado do município que se sustenta com o apoio da sociedade palmarina e com a receita de consultas e exames repassada pelo S.U.S. (Sistema Único de Saúde) à instituição.

Demonstrativo dos Recursos Materiais

| Recursos Materiais | Custo previsto |
|---|----------------|
| Dois computadores com impressora e scanner | R\$ 5.000,00 |
| Um fax | R\$ 300,00 |
| 1 birô com cadeira | R\$ 500,00 |
| 2 birôs com cadeiras(secretária/estagiário) | R\$ 500,00 |

| | | |
|--|-----|----------|
| Mesa redonda com quatro cadeiras (reunião) | R\$ | 500,00 |
| Sala de espera (estofados) | R\$ | 650,00 |
| Ar condicionado | R\$ | 650,00 |
| 2 arquivos | R\$ | 200,00 |
| 2 estantes | R\$ | 300,00 |
| 2 aparelhos de telefone | R\$ | 120,00 |
| 1 Retro-projetor | R\$ | 400,00 |
| 1 Data-show | R\$ | 6.000,00 |

Justificamos a importância da implantação de uma Assessoria de Relações Públicas neste Hospital, porque como o seu próprio conceito nos enfatiza, esta é uma atividade que se responsabiliza pela elaboração e execução das funções especializadas de uma organização, cuidando, principalmente, das funções relacionadas com a comunicação e a informação, no seu âmbito interno e externo.

Observamos, ao longo de nossa pesquisa que o H.G.U. é uma organização hospitalar com vários serviços médico-ambulatoriais e diversas especialidades na área médica. Para um melhor aproveitamento desses serviços, no que se refere à complexidade do processo da comunicação, achamos conveniente sugerir à alta cúpula desta empresa a implementação de um projeto eficiente e eficaz no âmbito das Relações Públicas, tendo a prática de Assessoria como um instrumento consultivo para a administração e como insumo no seu cotidiano.

A Assessoria, pois, tornar-se-á um instrumento de suporte permanente no H.G.U., considerando seu caráter de staff para o corpo administrativo deste Hospital. Torna-se importante ressaltar, também, que esta atividade articulada de maneira holística e equilibrada, no âmbito da comunicação, proporcionará um constante fortalecimento da estrutura interna e externa desta organização.

A Assessoria de Relações Pública, que aqui está sendo proposta para implantação no Hospital Geral de União (H.G.U.) terá uma funcionalidade eficiente e eficaz, à medida que se apoiar na essência dos seguintes conceitos de Relações Públicas, que podem ser: *“uma filosofia administrativa organizacional, com funções, administrativas de direção e de comunicação, independentemente, de nomenclatura de cargos e funções que venham a ser adotadas”*. (RESOLUÇÃO NORMATIVA nº 43, de 24 de agosto de 2002).

Para CARLSON:

*“Relações Públicas são uma função administrativa que:
1º - transmite e interpreta as informações de uma entidade para os vários setores do respectivo público; 2º -*

comunica informações, idéias e opiniões desses mesmos setores à entidade, a fim de que daí resulte um sólido programa de ação que conte com a inteira compreensão, aquiescência e apoio público". (Apud LISBOA, 53-54).

O conceito de Relações Públicas traduzido pelo Hospital Geral de União dos Palmares (H.G.U.) é definido diante de uma perspectiva de integração, relacionamento e articulação onde podemos concluir que para esta Organização Relações Públicas são: **uma função mediadora da comunicação e dos públicos, com capacidade de fortalecer a informação num caráter institucional, articulando, integrando e promovendo o relacionamento interpessoal entre o corpo diretivo da empresa e seus colaboradores.**

Com a implantação desta Assessoria de Relações Públicas no H.G.U., pretendemos:

- Articular melhor sua comunicação interna e externa;
- Credibilizar o trabalho do profissional de Relações Públicas no setor de saúde;
- Apoiar o corpo diretivo deste Hospital junto à atividade de Relações Públicas propiciando e desencadeando um caráter administrativo para a atividade de Assessoria;
- Democratizar seus processos de informação junto aos públicos de interesse.

Os públicos de interesse do H.G.U. são:

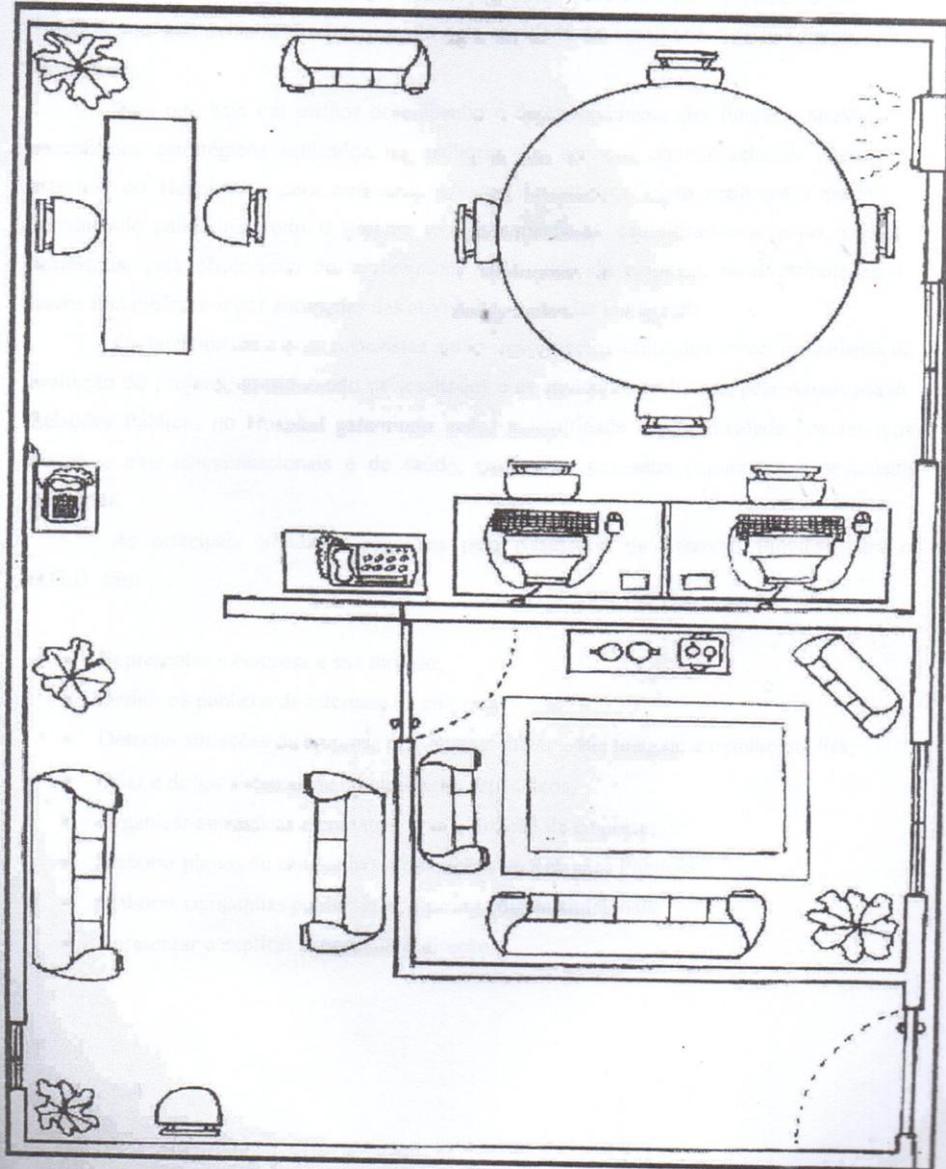
- Público interno – diretores, funcionários e seus familiares;
- Público externo – pacientes, sociedade palmarina, comunidades circunvizinhas, imprensa, sindicatos, organizações religiosas, poderes, públicos etc.

O H.G.U. conta atualmente, com dois computadores, localizados na Sala de Faturamento, seriam necessários a compra de mais dois computadores com internet para atender as exigências exclusivas da Assessoria de Relações Públicas a ser implantada na instituição, visto que apenas um computador é usufruído através dos benefícios tecnológicos da internet. Sua estrutura interna já conta com duas salas (em desuso) que poderiam ser utilizadas como setor efetivo de instalação da própria Assessoria de Relações Públicas, necessitando apenas de alguns reparos técnicos de estrutura físico-ambiental. Estas salas são individualizadas: num apartamento, e uma sala de repouso para médicos (desocupada), isto iria diminuir o orçamento do projeto com as despesas de compra ou locação de ambiente.

Seria necessário, também, a compra de um fax pela rapidez e precisão no processo da comunicação à distância, e da instalação de mais um telefone ramal para as necessidades de

comunicação e informação básicas da organização com seus públicos, e particularmente, com a Assessoria.

Formato do espaço físico da Assessoria de Relações Públicas



Este projeto é um trabalho que pode, a qualquer momento ser implementado na organização, visto que sua efetiva instalação depende da aprovação de seus diretores, para que se possa dar início aos programas e planos de ação oferecidos pela prática de Relações Públicas e do aconselhamento determinado pela atividade de Assessoria à parte administrativa da empresa.

Para que haja um melhor desempenho e desenvolvimento das funções, através dos mecanismos estratégicos utilizados na melhoria dos serviços comunicacionais internos e externos do Hospital, e para que seus serviços hospitalares sejam legitimados perante a comunidade palmarina, todo o projeto será acompanhado, cautelosamente, pelas reuniões semestrais, pela observação do cronograma hierárquico da empresa, pelas atribuições, de novos funcionários e por anotações das atividades realizadas em agenda.

Os questionários e as entrevistas serão instrumentos utilizados como mecanismo de avaliação do projeto, considerando os resultados e as atividades realizadas pela Assessoria de Relações Públicas no Hospital garantindo maior assecuridade e produtividade dos serviços macro e microcomunicacionais e de saúde, usufruídos por seus públicos e a sociedade palmarina.

As principais atividades sugeridas pela Assessoria de Relações Públicas para o H.G.U. são:

- Representar a empresa e sua direção;
- Definir os públicos de interesse da empresa;
- Detectar situações da empresa que possam afetar a sua imagem à opinião pública;
- Criar e dirigir sistemas de comunicação específicos;
- Organizar entrevistas e contatos, com a direção da empresa;
- Elaborar planos de campanhas e operações de Relações Públicas;
- Elaborar campanhas publicitárias e promoções institucionais;
- Apresentar e explicar programas à direção.

Cronograma Físico de Atividades

| MESES SEM ATIVIDADE | ABRIL | | | | MAIO | | | | JUNHO | | | | JULHO | | | | AGOSTO | | | | SETEMBRO | | | | OUTUBRO | | | | NOVEMBRO | | | | DEZEMBRO | | | | | | | | | | | |
|---|-------|----|----|----|------|----|----|----|-------|----|----|----|-------|----|----|----|--------|----|----|----|----------|----|----|----|---------|----|----|----|----------|----|----|----|----------|----|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | 1ª | 2ª | 3ª | 4ª | | | | | | | | |
| 1. Representar a empresa e sua direção | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. Representar nas reuniões do C.M.S. (Conselho Municipal de Saúde) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2. Representar a empresa em conferências interestaduais e regionais | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Definir os públicos de interesse da empresa. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. Apertear e treinar os colaboradores. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2. Realizar reunião de integração com familiares. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Detectar situações da empresa junto à opinião pública. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. Identificar dificuldades na relação família/paciente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.2. Aperfeiçoar o atendimento ao público. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Considerações Finais

Inicialmente, achamos que a proposta de implantação da Assessoria de Relações Públicas no Hospital Geral-de União (H.G.U.), é um forte instrumento indicador de novas perspectivas para o desenvolvimento do comportamento comunicativo e organizacional deste Hospital. Com a instalação efetiva deste projeto, o H.G.U. será uma empresa prestadora de serviços de saúde, na comunidade palmarina beneficiada pela qualidade dos componentes institucionais e tecnológicos da atividade de Relações Públicas e o apoio técnico-consultivo da atividade de Assessoria, ambas visando proporcionar melhorias contínuas para gestão e o corpo de colaboradores desta instituição, objeto de nosso estudo.

Enfatizo, também, a questão da informação, que com base nos aspectos teóricos e práticos discutidos neste trabalho, é um elemento vital para as organizações de saúde, desde que a própria comunicação se encarregue de manter seu caráter simbólico e democrático, justificando a intervenção de uma Assessoria de Relações Públicas, na prática cotidiana deste tipo de instituição.

Fazendo-se a comparação entre as empresas de saúde de outros Estados brasileiros que, supostamente, apresentam melhores estruturas e melhores condições financeiras de sustentação no mercado, com o H.G.U., percebemos que seu cenário atual requer investimento, na sua parte estrutural, mas que não, necessariamente, o impede de valorizar a implementação deste projeto seguido de um plano de ação efetivo em sua estrutura interna, porque através de um diagnóstico de situação realizado, ao longo deste trabalho, percebemos ser urgente, a instalação de uma Assessoria de Relações Públicas no Hospital, visando descentralizar suas situações macro e microcomunicacionais, fator que, a meu ver inviabiliza uma relação mais democrática entre gestores, colaboradores e usuários desses serviços de saúde.

Espero que com esta proposta o H.G.U. se sensibilize e se conscientize da importância que a atividade de Relações Públicas tem para com o meio social e, principalmente, para com aquelas empresas que lidam, cotidianamente, com a comunicação, a informação, o fator humano, onde o diálogo, as relações interpessoais, enfim, os mecanismos que propiciam a adaptação do público com a organização são quem condicionam uma função interativa para a prática das Relações Públicas em hospitais gerais e organizações de saúde de um modo geral.

Torna-se importante considerar os depoimentos dos três informantes dos staffs médico e administrativo escolhidos para fortalecer a idéia de se implantar uma Assessoria de Relações Públicas na organização, visto que todos aprovaram a efetivação deste projeto, concordando em se avaliar a real condição financeira e econômica do Hospital, para dar condições de aparelhamento ao plano de ação sugerido, como também, manter a freqüência das atividades propostas no último capítulo deste TCC.

Reconheço que minha proposta e contribuição, tanto para a comunicação quanto para a área de saúde não é uma contribuição pioneira, mas pretendo dar seguimento a este trabalho, no sentido de aprimorar, ainda mais, a necessidade de conhecimento da atividade de Relações Públicas em organizações de saúde, independentemente, do porte destas transformando, melhorando e qualificando sua comunicação interna e externa, e dando ênfase à prática de Assessoria de Relações Públicas nestas organizações.

Assim, as empresas de comunicação e as de saúde, no caso específico do H.G.U. não mais prestarão seus serviços sem se apoiar numa ação consorciada da informação e da imagem institucional, enquanto elementos reconstrutores da realidade social, através da intervenção de uma Assessoria de Relações Públicas. Tal Assessoria atuará abrangendo campanhas de publicidade e promoção institucional, logo é de responsabilidade das Relações Públicas manter este caráter de divulgação na empresa, para que sua imagem perante os públicos de interesse se consolide no mercado, sugerindo legitimidade e credibilidade em suas políticas e ações cotidianas.

Torna-se importante considerar os depoimentos dos três informantes dos staffs médico e administrativo escolhidos para fortalecer a idéia de se implantar uma Assessoria de Relações Públicas na organização, visto que todos aprovaram a efetivação deste projeto, concordando em se avaliar a real condição financeira e econômica do Hospital, para dar condições de aparelhamento ao plano de ação sugerido, como também, manter a frequência das atividades propostas no último capítulo deste TCC.

Reconheço que minha proposta e contribuição, tanto para a comunicação quanto para a área de saúde não é uma contribuição pioneira, mas pretendo dar seguimento a este trabalho, no sentido de aprimorar, ainda mais, a necessidade de conhecimento da atividade de Relações Públicas em organizações de saúde, independentemente, do porte destas transformando, melhorando e qualificando sua comunicação interna e externa, e dando ênfase à prática de Assessoria de Relações Públicas nestas organizações.

Assim, as empresas de comunicação e as de saúde, no caso específico do H.G.U. não mais prestarão seus serviços sem se apoiar numa ação consorciada da informação e da imagem institucional, enquanto elementos reconstrutores da realidade social, através da intervenção de uma Assessoria de Relações Públicas. Tal Assessoria atuará abrangendo campanhas de publicidade e promoção institucional, logo é de responsabilidade das Relações Públicas manter este caráter de divulgação na empresa, para que sua imagem perante os públicos de interesse se consolide no mercado, sugerindo legitimidade e credibilidade em suas políticas e ações cotidianas.

Bibliografia de Referência:

ANDRADE, Cândido Teobaldo de. **Dicionário Profissional de Relações Públicas e Glossário de Termos Anglo-Americanos**. São Paulo: Saraiva, 1978.

GIÁCOMO, Cristina. **Tudo Acaba em Festa** – evento, líder de opinião, motivação e público. São Paulo: Scritta, 1997.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações Públicas e Modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (Org.) **Obtendo Resultados com Relações Públicas: como utilizar as Relações Públicas em benefício das organizações e da sociedade em geral**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PENTEADÓ, José Roberto Whitaker. **Relações Públicas nas Empresas Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1993.

PINHO, J.B. **Comunicação em Marketing: princípios da comunicação mercadológica**. São Paulo: Papyrus, 1991.

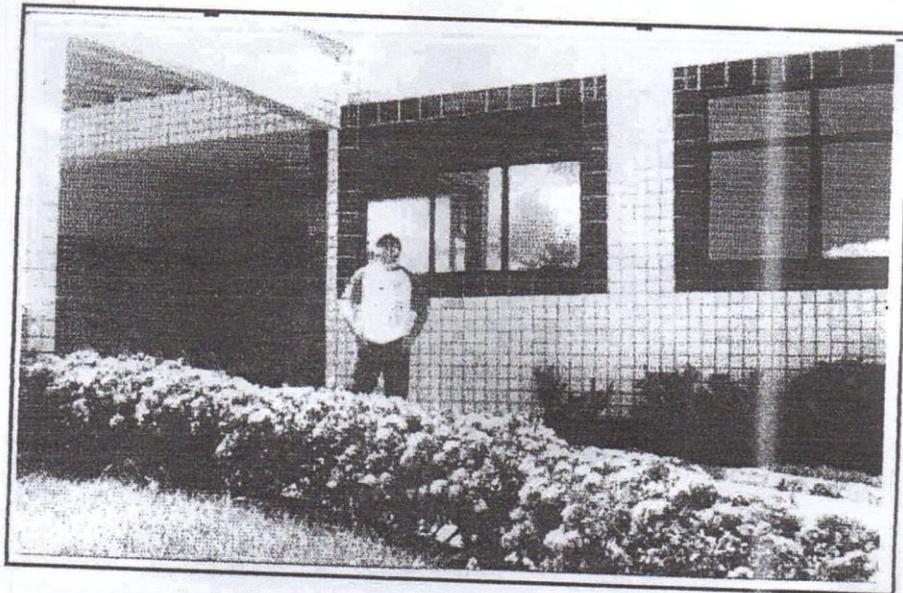
RABAÇA, Carlos Alberto & BARBOSA, Gustavo. **Dicionário de Comunicação**. Rio de Janeiro: Codecri, 1978.

(Adaptado de WHO, 1996)

Site – <http://observaport.ensp.unl.pt/enciclopedia/MNO/O/organizaodesaude.htm>

ANEXOS

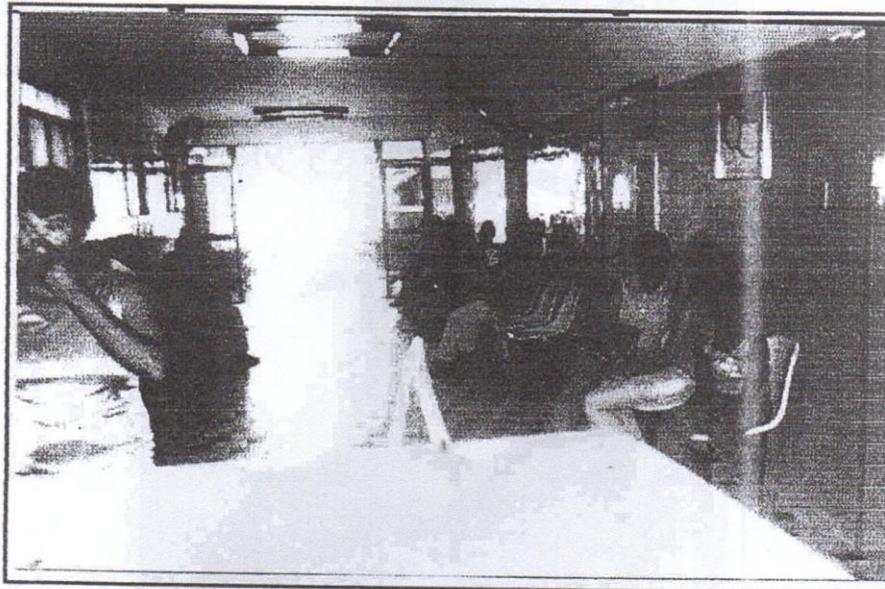
- 01 – Fachada do Hospital (H.G.U.)
- 02 – Fachada do Consultório do S.U.S.
- 03 – Ambiente interno da recepção dos consultórios particulares
- 04 – Recepção dos consultórios particulares
- 05 – Diretor Administrativo Wilson Baía em diálogo com a auxiliar de enfermagem (corredor)
- 06 – Faturista Vicente Silva na Sala de Faturamento
- 07 – Ficha Cadastral do Hospital
- 08 – Estatuto da Empresa
- 09 – Roteiro aberto para aplicação de questões em situações de entrevista
- 10 – Ofício de solicitação de entrevista no H.G.U.



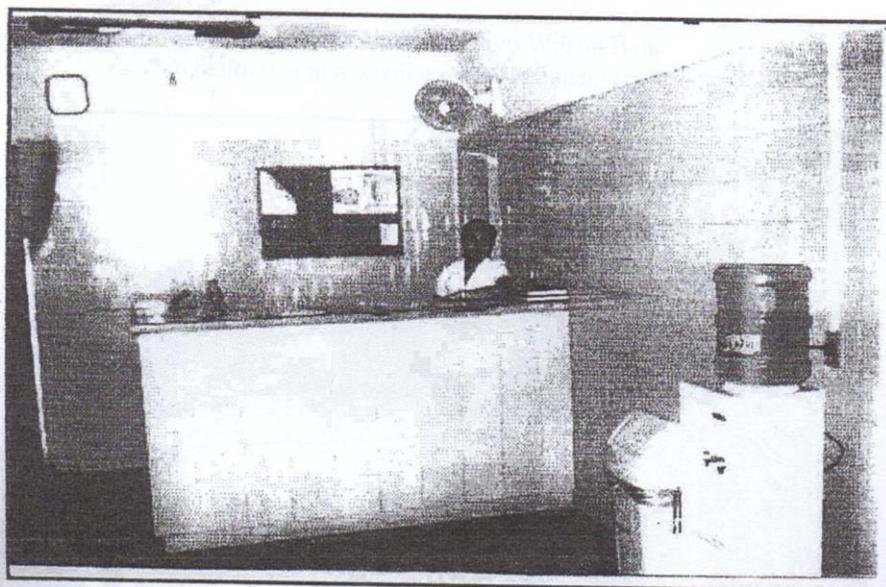
01 - Fachada do Hospital (H.G.U.)



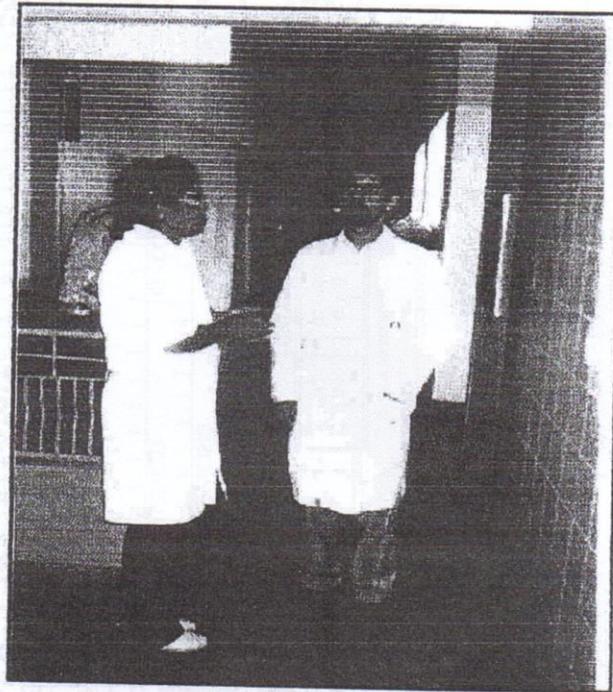
02 - Fachada do Consultório do S.U.S.



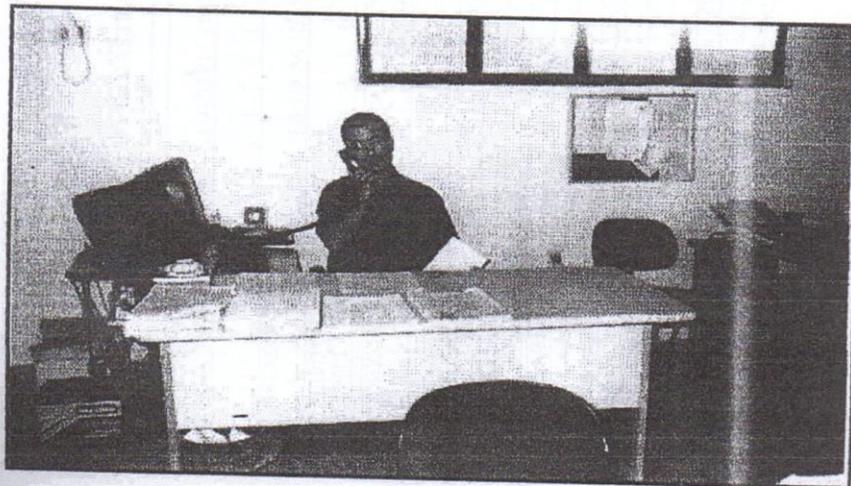
03 – Ambiente interno da recepção dos consultórios particulares



04 – Recepção dos consultórios particulares



05 – Diretor Administrativo Wilson Baía
em diálogo com a auxiliar de enfermagem (corredor)



06 – Faturista Vicente Silva na Sala de Faturamento

Pelo presente instrumento particular, outorgam e reciprocamente outorgados adiante, no texto do presente contrato, para maior facilidade, simplesmente designados de sócios, têm justo e acordado, e de acordo com a faculta do Decreto Federal e demais normas vigentes e aplicáveis à espécie, constituir Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada que girará sob a denominação social de: ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR IRMÃOS BAIA LTDA., sob as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

1 - DAS PARTES CONTRATANTES

1.1 - DOS SÓCIOS

Os contratantes são identificados e individualizados da seguinte maneira:

- a) CARLOS ALBERTO BORBA DE BARROS BAIA, brasileiro, casado, médico, residente e domiciliado à Av. Almirante Alvaro Calheta nº 33 - Jatiuca - Macaíba-AL., portador da Cédula de Identidade nº 383.864 - SSP-AL. e do C.I.C. nº 210.683.484-53;
- b) ORLANDO BAIA DE BARROS FILHO, brasileiro, casado, médico, residente e domiciliado à praça Jorge de Lima, 123 - Centro União dos Palmares-AL., portador da Cédula de Identidade nº 259.198 - SSP-PE. e do C.I.C. nº 163.943.484-49;
- c) WILSON BORBA DE BARROS BAIA, brasileiro, casado, médico, residente e domiciliado à praça Jorge de Lima, 123 - Centro - União dos Palmares-AL.; portador da Cédula de Identidade nº 298.072 - SSP-AL. e do C.I.C. nº 163.534.804-82.

1.2 - DO DESIMPEDIMENTO

Os sócios declaram, sob as penas da Lei, que não estão, incursos em quaisquer dos crimes previstos em Lei ou em restrições legais que possam impedi-los de exercer atividades comerciais.

CLÁUSULA SEGUNDA

2 - DOS OBJETIVOS DO PRESENTE CONTRATO

- 2.1 - Os contratantes acordam em constituir uma firma de natureza comercial do tipo Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada a ser disciplinada pelos dispositivos do presente instrumento contratual e da legislação aplicável à espécie.

CLÁUSULA TERCEIRA

3 - DA DENOMINAÇÃO, SEDE E FORO

- 3.1 - A Sociedade é identificada pela denominação social "ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR IRMÃOS BAIA LTDA." com sua Sede estabelecida à rua Alvaro Gomes, S/Nº - Centro - União dos Palmares-AL., podendo instalar filiais em qualquer parte do território nacional.

3.2 - Fica eleito o Foro da cidade de União dos Palmares-AL.
NUNCA EM RECURSOS JUDICIAIS.

CLÁUSULA QUARTA

4 - DOS OBJETIVOS DA SOCIEDADE

4.1 - A Sociedade tem por objetivo a prestação de serviço MÉDICO HOSPITALAR E AMBULATORIAL EM GERAL.

CLÁUSULA QUINTA

5 - DO CAPITAL SOCIAL

5.1 - O Capital Social é fixado em R\$: 150.000,00 (Cento e cinquenta mil reais), dividido em 150 (Cento e cinquenta) cotas do valor nominal de R\$: 1.000,00 (Hum mil reais), cada, e totalmente integralizadas em moeda corrente, e legal do País, neste ato, dividido entre os sócios na seguinte proporção:

- a) CARLOS ALBERTO BORBA DE BARROS BAIA, detentor de 50 (Cinquenta) cotas do valor unitário de R\$: 1.000,00 (Hum mil reais), totalizando R\$: 50.000,00 (Cinquenta mil reais);
- b) ORLANDO BAIA DE BARROS FILHO, detentor de 50 (Cinquenta) cotas do valor unitário de R\$: 1.000,00 (Hum mil reais), totalizando R\$: 50.000,00 (Cinquenta mil reais);
- c) WILSON BORBA DE BARROS BAIA, detentor de 50 (Cinquenta) cotas do valor unitário de R\$: 1.000,00 (Hum mil reais), totalizando R\$: 50.000,00 (Cinquenta mil reais).

CLÁUSULA SEXTA

6 - DA RESPONSABILIDADE DOS SÓCIOS E DURAÇÃO DA SOCIEDADE

- 6.1 - A responsabilidade dos sócios é, na forma da Lei, limitada ao valor do Capital Social.
- 6.2 - As cotas são intransferíveis a terceiros sem o consentimento dos demais sócios, expresso em instrumento especial para alteração do presente contrato.
- 6.3 - O sócio que não concordar com as eventuais alterações deste contrato, poderá permanecer na sociedade ou dela se retirar, recebendo seu capital e lucros na forma prevista na cláusula seguinte.
- 6.4 - A duração da Sociedade será por tempo indeterminado, só se dissolvendo por deliberação dos sócios em consenso unânime ou nos casos previstos em Lei.

CLÁUSULA SÉTIMA

7 - DO FALLECIMENTO, INTERDIÇÃO OU RETIRADA DE SÓCIO

7.1 - Ocorrendo falecimento, interdição ou retirada de algum sócio, a sociedade não se dissolverá e seus haveres serão apurados em balanço especificamente feito para esse fim, pagando-se-lhe, no primeiro caso aos seus herdeiros legais, sucessores ou representantes legais, não só o capital como também os lucros ou quaisquer créditos, em 10 (Dez) parcelas iguais, mensais e sucessivas, devidamente corrigidas monetariamente. Nos segundo e terceiro casos, o sócio interdito ou retirante será representado pelo seu representante legal ou pelo novo sócio adquirente das cotas do retirante, respectivamente.

CLÁUSULA OITAVA

8 - DA ADMINISTRAÇÃO E USO DO NOME COMERCIAL

- 8.1 - A Sociedade será administrada pelos sócios quotistas: WILSON BORBA DE BARROS BAIÁ, na função de Diretor Administrativo; CARLOS ALBERTO BORBA DE BARROS BAIÁ, na função de Diretor Financeiro e ORLANDO BAIÁ DE BARROS FILHO, na função de Diretor Médico todos podendo usar a denominação social, representar a sociedade ativa ou passivamente, em juízo ou fora dele, em todas as suas relações com terceiros, inclusive órgãos públicos da administração direta ou indireta, sacar, aceitar, emitir e endossar Notas Promissórias, Cheques, Duplicatas e quaisquer outros títulos de crédito, contratar, transigir, desistir, conciliar, contrair obrigações, dar quitação e praticar todos os atos necessários ao bom andamento dos negócios sociais, sendo, todavia, expressamente proibido o uso da razão social em avais, fianças, endosso, abonos ou qualquer outra forma de garantia em favor de terceiros.
- 8.2 - Na abertura, movimentação, encerramento de contas bancárias e emissão de cheques, deverá constar as assinaturas de 02 (dois) sócios quotistas, entre si.

CLÁUSULA NONA

9 - DA RETIRADA DO PRÓ-LABORE

- 9.1 - Os sócios diretores farão jus a uma retirada mensal a título de Pró-labore, até o limite máximo permitido pela legislação do Imposto de Renda, a qual será contabilizada a débito das despesas sociais.

CLÁUSULA DÉCIMA

10 - DO ANO SOCIAL E BALANÇO

- 10.1 - O Ano Social e Balanço, para os efeitos legais, terá por termo inicial o dia 1º (primeiro) de janeiro e por final o dia 31 (Trinta e um) de dezembro de cada ano, ocasião em que será realizado o balanço de exercício findo, segundo os preceitos da técnica contábil e das exigências legais vigentes. Os lucros ou prejuízos apurados serão partilhados proporcionalmente entre os sócios.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

11 - DOS CASOS OMISSOS

- 11.1 As condições e casos omissos neste contrato serão regularizados pelas Leis que regulamentam as sociedades por quotas de responsabilidade limitada, código civil e comercial.

E por estarem, assim, de comum acordo e terem justos e combinados, assinam o presente instrumento particular em 04 (Quatro) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Maceió-AL., 10 de maio de 1995

TESTEMUNHAS:

ADREÇA GOMES

Carlos Alberto Borba de Barros Baia
CARLOS ALBERTO BORBA DE BARROS BAIÁ

Orlando Baia de Barros Filho
ORLANDO BAIÁ DE BARROS FILHO

900
H.G.U



Roteiro aberto para aplicação de questões em situações de entrevista

- 1 - Neste Hospital, como é prestado os serviços de atendimento ao público?
- 2 - A qualificação dos colaboradores, desta organização, se dá de acordo com as funções e cargos para os quais foram admitidos?
- 3 - O que o Sr. (a) entende sobre a atividade profissional de Relações Públicas?
- 4 - Quais os públicos de interesse deste Hospital?
- 5 - O Sr. (a) acha que seria um bom investimento implantar uma assessoria de comunicação/ Relações Públicas nesta organização de saúde?
- 6 - O Sr. (a) acha relevante a atuação de um profissional de Relações Públicas na área de saúde, e particularmente, neste Hospital?
- 7 - Já existe / existia, nesta organização, a idéia de se implantar uma assessoria de comunicação / Relações Públicas por parte da direção e dos colaboradores? Como o Sr. (a) compreende tal iniciativa?
- 8 - Que ganhos este Hospital teria com a efetiva instalação de uma Assessoria de Relações Públicas na sua estrutura organizacional?



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Maceió, 11 de novembro de 2003

Hmo. Sr.

Dr.

M.D. *Diretor Médico*

Venho, através deste, apresentar a V.Sa. o graduando Alan dos Santos Silva, regularmente matriculado no 4º. (quarto) ano do Curso de Comunicação Social, Habilitação em Relações Públicas, DECOS/UFAL, sob o número 1998G34/021V-0. O citado aluno intenciona obter subsídios sobre a estrutura e funcionamento desta conceituada organização como forma de ilustração para a disciplina Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Comunico a V.Sa. desde já, que, na qualidade de Professor-orientador do referido aluno, considero a sua contribuição de grande valia.

Com minha estima e apreço,

Prof. Msc Renato Pitanga
Mat. SIAPE 3121219