

TÍTULO DA PRÁTICA:

Aplicação do Instrumento Maslash Burnout Inventory como instrumento de gestão de pessoas na Atenção Primária à Saúde

CÓDIGO DA PRÁTICA:

T12

1 A ULS Santinho apresentava situações de afastamento dos profissionais em
2 função do desgaste verificado na operacionalização de seus processos. Diante do
3 desafio de identificar o impacto do processo de trabalho na saúde do trabalhador
4 optou-se pela aplicação de instrumento validado e amplamente ratificado pela
5 literatura nacional e internacional - MBI (Maslash Burnout Inventory), instrumento
6 que avalia o grau de despersonalização, de esgotamento emocional e baixa
7 realização profissional. A aplicação deste tipo de instrumento vem ao encontro da
8 busca pela qualidade nos processos desenvolvidos pelas Unidades da APS que
9 visam ampliar e qualificar o acesso. O instrumento é aplicado sistematicamente a
10 cada seis meses entre os profissionais, técnicos, estagiários e agentes de saúde
11 pelo gerente da iniciativa durante as reuniões de planejamento da USF. Os
12 resultados são sistematizados e apresentados na reunião subsequente para a
13 equipe apontando melhora ou piora no grau de burnout observado. Além disto
14 parecer é enviado ao Distrito Sanitário para ciência e para apontamento de
15 possíveis soluções dos nós críticos identificados na gestão de pessoas. O
16 monitoramento é realizado há 2 anos, com 4 avaliações já realizadas. Há a
17 parceria do Distrito Sanitário no processo de monitoramento das informações
18 verificadas. As informações geradas são subsídios ao processo de controle social
19 que passa a compreender mais profundamente os determinantes da qualidade da
20 assistência e da qualidade de vida dos cuidadores/trabalhadores. Para aplicação
21 e avaliação do questionário basta apenas 01 profissional. O uso do instrumento
22 ainda é restrito ao Centro de Saúde mas já foi ponderado por outras Unidades em
23 função do processo de planejamento e programação. A aplicação deste tipo de



1ª Edição do Prêmio de Boas Práticas em Saúde de Florianópolis

Caminhos para uma transição governamental adequada

Oficina de Avaliação, 13 de novembro de 2012

24 instrumento embora acessível não é amplamente utilizado. Seu objetivo, embora
25 importante e significativo, nem sempre é entendido com clareza para a gestão
26 local do recursos humanos e gestão de pessoas e de talentos.

27 Há claro processo de reconhecimento por parte dos profissionais quando há
28 melhora ou piora nas dimensões esgotamento emocional e despersonalização.
29 Neste processo o subjetivo do trabalhador passa a ser lido através deste
30 instrumento psicométrico que avalia vários aspectos do trabalho em uma
31 Unidade. A possibilidade de ampliação da prática por meio da incorporação de
32 parceiros bem como outras áreas da SMS é plenamente desejável. A utilização
33 dos resultados encontrados na gestão de pessoas é um mecanismo de sintonia
34 fina para Coordenadores, Distritos Sanitários e para o RH da SMS. Como
35 decorrência deste processo profissionais com menor despersonalização,
36 esgotamento emocional e realização profissional apresentam maiores taxas de
37 satisfação entre usuários. Segundo as análises realizadas há clara melhora no
38 grau de burnout observado na série histórica porém observa-se também grande
39 diferença no escore geral entre as categorias profissionais. há diferença
40 estatisticamente significativa no grau de burnout observado entre médicos e
41 profissionais que lidam com a demanda assistencial direta e outros trabalhadores.

