

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

DOLIVAL CAMPELO DA SILVA

**ANÁLISE DO SETOR DE MANUTENÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE  
PÚBLICA:**  
Hospital Universitário

Maringá  
2016

DOLIVAL CAMPELO DA SILVA

**ANÁLISE DO SETOR DE MANUTENÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE  
PÚBLICA:**  
Hospital Universitário

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Estadual de Maringá como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Políticas Públicas.

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Wânia Rezende Silva.

Maringá  
2016

Dedico este trabalho à minha família, em especial à minha esposa Neusa Maria Carvalho e minha preciosa filha Ananda Cristina Marquezzi Campelo.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus por sua imensa sabedoria e amor, por ter me acompanhado e iluminado durante todas as adversidades no qual enfrentei ao longo desse trabalho.

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Wânia Rezende Silva, pela atenção, disponibilidade, compreensão e ensinamentos ao longo de minha trajetória.

Ao Programa de Pós-Graduação em políticas Públicas do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Estadual de Maringá por oportunizar conhecimentos.

Aos servidores do setor de manutenção do Hospital Universitário de Londrina, pela colaboração, companheirismo e atenção.

À todos que de uma forma ou de outra contribuíram para essa tão esperada conquista.

## RESUMO

Os hospitais universitários públicos prestam serviços de assistência sanitária à população, desenvolvem atividades de capacitação de recursos humanos das mais diferentes áreas e por assim ser, exigem uma estrutura organizacional altamente complexa. Dentre seus setores destaca-se o de manutenção, que busca realizar ações que assegurem o desempenho de um equipamento ou instalação com qualidade, de acordo com as funções para as quais foi criado e que interfere diretamente no atendimento ao público. O objetivo dessa pesquisa é analisar o setor de manutenção de um hospital público universitário, descrevendo suas características, desafios e possibilidades de melhoria. O trabalho foi desenvolvido através de estudo de caso, aplicação de questionário e análise documental. Dentre os aspectos levantados considera-se que a administração não deve ser restrita à apenas aspectos administrativos e burocráticos, deve abarcar e suprir as necessidades do capital humano da organização e incluir novas formas de gestão, de modo que os participantes sejam acolhidos e busquem continuamente seu melhor desempenho.

**Palavras-chave:** Políticas públicas. Gestão. Hospital Universitário. Manutenção.

## **ABSTRACT**

The public university hospitals provide health care services to the population, develop training activities for human resources from different areas and for that alone, it requires a highly complexed organized structure. among all of the departaments, maintenance stands out the most, which seeks to offer actions that ensure the performance of an equipment or system with quality, according to the function for which it was created for and that interferes directly in the public service. The goal of this research is to analyze the maintenance of a public university hospital, describing its characteristics, challenges, and opportunities for improvement. The study was carried out through case studies, many questions and document analysis. Among all aspects raised, we should consider that the administration should not be restricted to only administrative and bureaucratic aspects, must embrace and meet the needs of the human capital of the organization, and include new forms of management, so that the participants are welcomed and continually seek his best performance.

**Keywords:** Public policy. Management. University Hospital. Maintenance.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Setor de trabalho .....	29
Gráfico 2 – Cargo .....	30
Gráfico 3 – Função .....	31
Gráfico 4 – Idade dos respondentes .....	33
Gráfico 5 – Escolaridade .....	34
Gráfico 6 – Tempo de atuação no setor de manutenção .....	35
Gráfico 7 – EPIs que utilizam .....	36
Gráfico 8 – Opinião em relação às condições dos EPIs fornecidos aos funcionários dos setores de manutenção .....	38
Gráfico 9 – Equipamentos julgados subutilizado na unidade de origem e com maior potencial de uso no setor do entrevistado .....	44

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS</b> .....	<b>10</b>
2.1	POLÍTICAS PÚBLICAS .....	12
<b>3</b>	<b>HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LONDRINA</b> .....	<b>18</b>
3.1	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES DO HU (AEHU) .....	22
3.2	BANCO DE OLHOS.....	22
3.3	CENTRO DE TRATAMENTO DE QUEIMADOS - CTQ.....	23
3.4	BANCO DE LEITE HUMANO .....	23
3.5	ATENÇÃO NEONATAL E PEDIÁTRICA .....	24
3.6	CENTRO DE CONTROLE DE INTOXICAÇÕES – CCI.....	24
3.7	SERVIÇO DE INFORMAÇÕES SOBRE MEDICAMENTOS - SIM.....	24
<b>4</b>	<b>SETOR DE MANUTENÇÃO – HU/UEL: CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS</b> .....	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>ANALISE DE DADOS</b> .....	<b>29</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>51</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>55</b>
	<b>APÊNDICES</b> .....	<b>63</b>
	APÊNDICE 1 - Questionário .....	64
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>66</b>
	ANEXO 1 - Ficha de perfil profissiográfico função: oficial de manutenção .....	67
	ANEXO 2 - Ficha de perfil profissiográfico função: técnico de manutenção .....	69
	ANEXO 3 - Ficha de perfil profissiográfico função: auxiliar operacional .....	71

## 1 INTRODUÇÃO

As universidades são prestadoras de serviços, cuja função principal é o ensino, juntamente com a pesquisa e a extensão. É constituída de alunos de graduação e pós, docentes e servidores das mais diversas áreas e funções. Geralmente possuem uma Prefeitura Universitária que se responsabiliza pelo funcionamento da instituição como um todo em relação à questão de manutenção das condições patrimoniais.

A sobrevivência dessas organizações e dos profissionais que fazem parte de seu quadro funcional está atrelada não apenas ao desenvolvimento de políticas públicas que visem contemplar novos processos de trabalho, atendimento de qualidade, otimização de custos, gastos necessários e aceitáveis, exigindo do gestor capacidade em visualizar a necessidade ou não de mudança organizacional e as dificuldades do setor no qual está inserido.

Dessa forma a ineficiência na parte operacional do setor de manutenção dessas organizações pode interferir em muito no desenvolvimento e nas atividades de outras unidades da instituição, sendo a falta de estratégia para esses setores uma prática comum.

Nesse sentido, o gestor necessita conscientizar-se de que sua administração deve ser pautada em diversos segmentos, incluindo a humanização, motivação e organização e estar informado sobre as necessidades e prioridades de cada atribuição e/ou atividade que seja de responsabilidade de seu setor e/ou de seus colaboradores (COSTA, 2004).

Há tempos que o setor de manutenção nas organizações não se encarrega apenas de consertar o que está quebrado, mas tornou-se uma gama de práticas, que possibilita a organização de gerar lucros ou até mesmo perder recursos financeiros dependendo em muito da gestão e dos funcionários do setor e ainda da implementação de políticas públicas que possam contribuir para a melhoria de seus prêmios.

Tal fato impulsionou o objetivo desse trabalho, que é analisar o setor de manutenção do hospital universitário de Londrina quanto as necessidades materiais dos servidores operacionais. A pesquisa foi realizada pelo método do estudo de caso com a aplicação de questionário estruturado (Apêndice 1), no qual foram entrevistados 37 servidores públicos, que integram o quadro de servidores da

Divisão de Manutenção Predial e Equipamentos do HU, com funções exclusivamente operacionais. Foram selecionados servidores que possuíam no mínimo três anos de serviços no setor, para que tivessem um conhecimento mínimo dos problemas da área pesquisada. A coleta de dados teve início em novembro de 2015 e foi concluída entre os meses de março e abril de 2016. Também foram utilizadas as técnicas da pesquisa bibliográfica e análise documental de prontuários e fichas do hospital.

O presente estudo está dividido em seções como meio de melhor divisão e organização.

O capítulo dois apresenta o referencial teórico referente ao mesmo, enquanto o universo do estudo é retratado através do capítulo três. Já a população é apresentada no quarto capítulo.

Os dados obtidos e sua análise constituem o capítulo cinco e por fim, o capítulo seis aponta as considerações finais do estudo. Após, são apresentados as referências que nortearam o presente estudo.

## 2 UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS

As universidades brasileiras quando comparadas às da Europa possuem histórico recente. Iniciaram após a proclamação da república no ano de 1889, ou seja, no período da primeira república também conhecida como República Velha, onde a educação sofreu oscilações por estar vinculada ao estado, uma vez que antes era tratada como prioridade na política oficial. (BOTTONI, SARDANO; COSTA FILHO, 2013).

As primeiras se concentravam no Rio de Janeiro e em São Paulo, possibilitando a criação de institutos, escolas e afins, a exemplo, o Instituto Adolfo Lutz e Escola Politécnica (1893), Escola de Engenharia Mackenzie, Academia Brasileira de Letras e Museu Paulista (1895), Escola Militar do Rio de Janeiro (1897), Instituto Biológico Butantan (1899) entre outros (BOTTONI; SARDANO; COSTA FILHO, 2013).

No ano de 1918, tanto a educação fundamental, como ensino normal e o superior foram retirados do Estado, por meio da Lei Orgânica de Rivadávia Correia, sendo ela revista e reoficializada através da Lei do Ministro Carlos Maximiliano em 1915. Na Segunda República, período que deu-se de 1934 à 1937, as diferentes ideologias estrangeiras juntamente com a crise econômica pós Primeira Guerra Mundial influenciaram a educação no Brasil, a sujeitando inclusive à grandes variações e declínios provindos de sequelas originadas por meio da política nacional, como por exemplo as revoluções de 1930 a 1932.

Todavia, torna-se importante ressaltar que em 1931 foram construídas organizações e documentos importantes, tais como Conselho Nacional de Educação, Estatuto das Universidades Brasileiras e a Universidade do Rio de Janeiro (BOTTONI; SARDANO; COSTA FILHO, 2013).

Em 1934 a Primeira Constituição da República constituída em 1891 foi substituída por outra, que teve a durabilidade de três anos. Esse pouco tempo de aplicabilidade da referida constituição foi decorrente de problemas de segurança nacional, uma vez que Getúlio Vargas instalou o Estado Novo abolindo as eleições e perseguindo os inimigos políticos. Ainda nesse ano se iniciaram os Conselhos Nacional e Estaduais de Educação, criou-se a Universidade de São Paulo, e a Universidade de Porto Alegre (BOTTONI; SARDANO; COSTA FILHO, 2013).

Getúlio Vargas, no ano de 1946 foi substituído por Eurico Gaspar

Dutra e uma nova Constituição foi promulgada, nesse mesmo ano surgiu o projeto da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, mas apenas no ano de 1961 é que a mesma conseguiu entrar em discussão na Câmara Federal (BOTTONI; SARDANO; COSTA FILHO, 2013).

Em 1960, a capital do Estado da Bahia sediou o I Seminário Nacional de Reforma Universitária, e um ano após criou-se a Universidade de Brasília.

A história revela que o retrocesso educacional ocorreu no ano de 1964 devido ao golpe militar. Entretanto, essa realidade começou a ser mudada na década de 70, através da expansão do setor privado.

Na década de 90 devido aos investimentos irrisórios do Estado, a educação sofreu um verdadeiro desmonte e as mais afetadas foram as universidades públicas. O cenário começou a ser modificado no ano de 1996 graças à expansão do setor privado, que contribuiu para um aumento significativo no número de matrículas no ensino superior brasileiro, e assim, com a alteração na legislação ocorrida em 1997, foi possível a existência de instituições de ensino superior com fins lucrativos, às chamadas IES, que até então eram vedadas (BOTTONI; SARDANO; COSTA FILHO, 2013). Tal fato deu margem para a criação de instituições estrangeiras pertencentes a grupos financeiros e educacionais de capital aberto. Assim segundo Bottoni, Sardano e Costa Filho (2013) aproximadamente metade das nossas instituições de ensino passaram a ser de organizações privadas, ou seja, totalmente de natureza comercial, voltadas ao lucro.

Para Perlatto (2013) se faz necessária a preocupação com o papel da universidade, sobretudo as de caráter público, por serem instituições fundamentais da vida moderna com o papel primordial na formação de quadros profissionais para o mercado de trabalho.

A universidade brasileira foi influenciada por uma perspectiva funcionalista, na qual a educação passou a ser uma forma de unir o aprendizado, a sociedade e o governo suprimindo às necessidades sociais. Tendo por função o servir à nação, sendo vista como instrumento para formação política e profissional do cidadão (BOTTONI; SARDANO; COSTA FILHO, 2013).

Porém Coutinho et al. (2011) apontam que as universidades públicas passam por um processo de sucateamento, tanto humano quanto material, e esse fato tem como causa principal a diminuição da máquina pública iniciada a partir dos

anos 90, dado ao fortalecimento da política neoliberal que possibilitou a implantação das privatizações resultando em desgaste das universidades públicas e ausência de investimentos.

Conseqüentemente esse fato atingiu o trabalho dos servidores, diminuiu quadros funcionais, compras de materiais, qualidade dos equipamentos, implementos das mais diversas utilidades, entre outros; resultando em situações onde uma simples aquisição de lápis até a aquisição de maquinários, fios de alta tensão, parafusos, EPI (Equipamento de Proteção Individual) fosse necessário uma série de processos. Além disso, acarretou sobrecarga de trabalho, entre outros. (COUTINHO et al., 2011).

Dessa forma as instituições de ensino superior, em especial as públicas, enfrentam crises nas quais são desafiadas a continuar exercendo sua verdadeira missão que é a de executar, divulgar, e incentivar a produção do conhecimento humano; sem deixar de enfatizar suas dimensões de qualidade, produtividade e excelência em prol do conhecimento e da prática acadêmica. (PERLATTO, 2013).

Não se pode refutar que ao longo dos anos, mesmo com todos os seus problemas, houve um aumento no número de vagas para o processo educacional e esse acarreta na necessidade do aumento do número de docentes, técnicos administrativos e operacionais, exigindo desse modo um aumento dos investimentos para custeio destas instituições.

Amorim, Pinto Junior e Shimizu (2015) defendem a ideia de que se priorize o planejamento de ações visando evitar o desperdício de recursos públicos, inclusive as que visam uma gestão eficiente em setores administrativos, a exemplo os ligados a manutenção para possibilitar a qualidade dos serviços e os processos internos.

## 2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

Entende-se por políticas públicas os resultados organizacionais nos quais os autores são os próprios agentes. Dividem o poder entre si e buscam resolver os problemas conforme o ponto de vista e a interpretação de seus pares. Esses agentes definem as prioridades conforme os seus interesses, e as soluções são resolvidas através de procedimentos operacionais padronizados conforme a

rotina, a estrutura e as proposições a serem consideradas pela organização (RUA, 2012).

Seu ciclo ocorre por meio de elementos que seguem um fluxograma, onde primeiramente se define a agenda para que seja possível identificar a alternativa, depois se avaliam as opções, posteriormente a seleção delas para serem então implementadas e após avaliadas (SOUZA, 2002).

Como informa Mead (1995) as políticas públicas envolvem o estudo da política que tem como objetivo a análise sistemática, teórica e científica de questões públicas, e atenta que a definição sobre o que seja política pública, não é uma definição única.

A realização e formação de políticas públicas são constituídas juntamente com os governos democráticos, onde apontam seus propósitos e plataformas em programas e ações que objetivam resultados ou mudanças no mundo real. Apesar de possuir suas próprias modelagens, teorias e métodos e ser um ramo da ciência política, é objeto analítico de outras áreas do conhecimento (SOUZA, 2006).

Do ponto de vista teórico conceitual, a política pública tem como foco a busca de teorias construídas no campo da sociologia, ciência política e economia e por sua vez repercute na sociedade, diante disso ela necessita explicar as interrelações entre o Estado, a economia, sociedade e política. Por assim ser é razão de pesquisa de vários setores e ciências, dentre as quais se destacam a antropologia, a ciência política, a sociologia, gestão e ciências sociais aplicadas entre outras (SOUZA, 2006).

Robert McNamara foi o precursor e grande incentivador da criação no ano de 1948 da Rand Corporation, ou seja, uma ONG financiável por recursos públicos, tida como precursora dos *think tanks*<sup>1</sup>. Os fundadores da área de políticas públicas historicamente são representados por Laswell, Simon, Lindblom e Easton. No ano de 1936 a expressão *policy analysis*, ou seja, análise de políticas públicas foi utilizada por Laswell como meio de integrar o conhecimento científico e acadêmico e a produção empírica dos governos, estabelecendo desse modo o diálogo entre os

---

<sup>1</sup> Instituições de variadas formas, financiamentos, linha de ação, competência onde os indivíduos que a compõem são de diversas especialidades. Esse termo também conhecido pela sigla TT é pouco difundido no Brasil e sugere-se que utilize o termo Organização de Pesquisa e Aconselhamento em Política Pública (OrPAPP) (MORAES, 2013).

cientistas sociais e governos (SOUZA, 2006).

Outra expressão, a *police makers* foi utilizada por Simon em 1957 e equivale a conceituação da racionalidade limitada dos decisores públicos. Para ele tal racionalidade é limitada devido a problemas como tempo de tomada de decisão, alto interesse da cúpula formadora de opinião, informação precária ou incompleta entre outras. Entretanto, julga que sua maximização pode ser realizada através de conjuntos de regras e incentivo onde o comportamento dos autores deva ser modelado na direção dos resultados desejados, se impeçam inclusive a maximização de interesses próprios tão buscada entre os governantes (SOUZA, 2006).

O pensamento de Laswell e Simon foi questionado por Lindblom através da proposta de incorporação de variáveis quanto à formulação e análise de políticas públicas, destacando-se as relações de poder e integração entre as fases diferenciadas do processo decisório, o que não teria necessariamente princípio ou fim, mas necessariamente a incorporação de elementos novos haja vista a necessidade de formulação e análises de questões racionais como o papel das eleições, das burocracias, de grupos de interesses, etc. Por fim, Easton em 1985 definiu a política pública como um sistema a incorporar a formulação, os resultados e o ambiente. Para esse cientista, as políticas públicas acabam recebendo *inputs* tanto da mídia quanto dos partidos e também de grupos de interesse que por sua vez acabam por influenciar seus resultados e efeitos (SOUZA, 2006).

Tais inputs dentro do contexto dos hospitais universitários encontram-se ligados também aos setores de manutenção em especial segundo Marinho e Façanha (2000) ao capital ou à mão-de-obra empregada nos hospitais, os gastos gerais de custeio e de manutenção.

De forma reduzida, Souza (2006, p. 26) afirma que a política pública é "o campo do conhecimento que busca ao mesmo tempo colocar o governo em ação e / ou analisar essa ação (variável independente); e quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente)".

Segundo Souza (2006) expressa, a política pública enquanto área do conhecimento nasceu das disciplinas acadêmicas nos Estados Unidos e a Europa através do desdobramento de trabalhos teóricos explicativos sobre o papel do Estado, em especial do governo, para garantir a excelência de suas políticas. Nos Estados Unidos, seu nascimento não foi baseado nas teorias sobre o papel do

Estado e sim sobre a ação dos governos. Na área governamental a introdução da política pública como ferramenta decisória do governo advém da Guerra Fria e da tecnocracia.

Nesse sentido, as políticas públicas devem basear-se numa teoria adequadamente estruturada sobre a relação, causa e efeito de sua ação devendo ser claramente compreendidas quanto aos objetivos a serem atingidos e assim, possibilitar que haja uma perfeita comunicação e coordenação entre os autores. Tais peculiaridades exigem que as políticas públicas sejam formuladas de forma meticulosa, mesmo que não seja um processo acabado e sim contínuo, necessita flexibilização, formulação, interação e negociação ao longo do tempo (RUA, 2012).

No Brasil, as políticas públicas são identificadas e divididas em etapas, ganhando maior interesse na década de 80 devido à transição democrática e dentre os motivos de sua expansão se destacam o deslocamento na agenda pública, o fim do período autoritário e a difusão internacional da idéia de reforma do Estado e de seus aparelhos (TREVISAN; BELLEN, 2008).

Trevisan e Bellen (2008) destacam um crescimento nos estudos de políticas públicas no Brasil, onde houve uma multiplicação de dissertações e teses sobre temas referentes às políticas governamentais, proliferação de disciplina de políticas públicas em programas de graduação e pós-graduação, linhas de pesquisas voltadas para área, agências de fomento sobre o assunto e também linhas especiais de financiamento, mas ainda assim no Brasil estudos apontam uma baixa capacidade de acumulação de conhecimento, dado a proliferação horizontal de estudos de casos e ausência de pesquisa.

Outro problema levantado por Souza (2003) é a aproximação existente entre a área de políticas públicas e a burocracia governamental, cujo saldo geralmente são trabalhos normativos e prescritivos os quais possibilitam que os próprios órgãos governamentais ditem a agenda da pesquisa acadêmica, o programa de pesquisa brasileiro. Nesse interim, subordina-se a agenda política do país, tal característica permite a consideração de que as políticas públicas no Brasil são ainda um processo em fluxo (TREVISAN; BELLEN, 2008).

Dessa forma, sabe-se que é dever do serviço público servir os cidadãos e centralizar suas atuações nas necessidades de seus usuários, porém no Brasil ainda há a cultura de centralização de poder no dirigente e paternalismo, o qual dificulta e muitas vezes impossibilita a gestão de recursos inerentes a estruturas

formais e conseqüentemente a criação e desenvolvimentos de políticas públicas que realmente ajam de modo efetivo diante às necessidades da nação, em especial as de caráter educacional e de saúde (MOTTA, 2007).

A regulação dos hospitais universitários após a implementação do SUS, passou a ter um papel fundamental em especial em alguns eixos. Farias et al. (2011) destaca os mesmos:

- Eixo Constitucional: pelo fato dos Hospitais Universitários garantirem os princípios do SUS
- Eixo Organizacional: uso racional dos recursos
- Eixo Pedagógico e interativo; através de equipes profissionais baseados nos princípios da prática racional e da interdisciplinaridade, respeitando os princípios éticos, garantindo ações de ensino, pesquisa e extensão norteadas pelas políticas públicas de estado.

Através de integração de ações os Ministério de Saúde e o Ministério de Educação em prol de uma política governamental de consolidação do SUS e formação em saúde criou-se a portaria interministerial nº. 1000 de 15 de abril de 2004, publicada no Diário Oficial da União em 16 de maio de 2004 (BRASIL, 2004a) estabelecendo os critérios para a certificação dos Hospitais Universitários, bem como sua missão acadêmica e relacionamento com a rede pública de saúde.

Após foi também publicada a portaria nº 1006 (BRASIL, 2004b) criando o Programa de Reestruturação dos Hospitais de Ensino do MEC, e logo a seguir a portaria nº 1702 (BRASIL, 2004c) onde foi criado o Programa de Reestruturação de todos os Hospitais de Ensino no âmbito do Sistema Único de Saúde -SUS.

Tais portarias definiram as responsabilidades e a questão orçamentaria mais adequada aos hospitais universitários definindo o controle social sobre as ações em saúde.

Tais instituições passaram a participar da Rede Pública de Saúde através do Sistema Único de Saúde devendo dessa forma cumprirem metas delegadas por tal Rede, alinhado aos três pilares essenciais Ensino, Pesquisa e Assistência tendo por base as diretrizes das políticas públicas de Estado e as práticas de gestão dos hospitais universitários. (FARIAS et al, 2001).

A Saúde Pública no Brasil enfrenta uma série de problemas

administrativos, ineficiência no gerenciamento, na administração do sistema financeiro e ainda ausência de políticas públicas eficientes. Tal fato acaba por influenciar negativamente em instituições como os Hospitais Universitários e conseqüentemente em seus setores a exemplo o de manutenção cujo processos e operações estão voltados ao bom funcionamento de instalações, peças, aparelhos, mobílias, equipamentos entre outros, nesse caso dentro do contexto hospitalar . (GUIMARÃES, 2005).

### 3 HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LONDRINA

Entende-se por empresa pública as de personalidade jurídica de direito privado, porém seu patrimônio é próprio sendo o seu capital exclusivo do Estado, que também a administra e supre suas necessidades, sendo criada por meio de legislação (MARINHO, 2004).

Na opinião de Xavier, T. (2016, p. 4) tais empresas “seguem as diretrizes traçadas pelo governo, bem como programas de metas fixadas dentro do planejamento geral de suas realizações” devendo utilizar formas práticas e eficientes para que seja possível atingir os seus objetivos.

Por serem prestadoras de serviços e por conseqüência estarem voltadas ao ensino, pesquisa e extensão, as universidades públicas prestam benefícios em diversas áreas e suas ações se dão por decorrência da tarefa exercida dos profissionais que nela atuam.

O conhecimento de seus servidores e corpo docente reflete no desenvolvimento de seus acadêmicos e na atuação desempenhada pelos mesmos repercutem em serviços à população (COUTINHO et al., 2011), como no caso dos projetos de extensão desenvolvidos em hospitais públicos universitários como por exemplo: o Hospital Universitário de Londrina.

Para Campos (1999) o gerenciamento de hospitais universitários brasileiros se apresenta desmantelado por vários fatores, um deles seria o fato de serem administrados por médicos sem especialização na área administrativa, tornando-as difíceis de serem geridas.

Tal idéia compactua com a de Seixas e Melo (2004, p. 16) ao afirmarem que no Brasil “a maioria dos dirigentes nos hospitais são médicos e enfermeiras que aprenderam a coordenar o hospital no dia-a-dia de trabalho”.

Em geral, os HUs, sigla que denomina os Hospitais Universitários possuem as seguintes particularidades, segundo Marinho e Façanha (2000):

- a) Extensão de instituições de ensino de saúde;
- b) Local que provem o treinamento de universitários de um modo geral, mas, em especial, os da área de saúde;
- c) É reconhecido como hospital de ensino e submete-se a supervisão de autoridades competentes;
- d) O seu nível de atendimento médico é terciário, ou seja, de

grande complexidade a uma parcela da população.

Os hospitais universitários públicos prestam serviços de assistência sanitária à população, desenvolvem atividades de capacitação de recursos humanos das mais diferentes áreas e por assim ser, exigem uma estrutura organizacional altamente complexa que por sua vez gera custos elevados para suprir suas demandas.

Suas peculiaridades não envolvem apenas atuações profissionais ligadas aos princípios de atenção, cuidado e recuperação da saúde, mas também de profissionais que possam proporcionar tais necessidades. Por exemplo, os funcionários do setor de manutenção que segundo Silva (2004, p. 22) “é um dos setores com atividade estruturada da empresa e integrada às demais atividades, fornecendo soluções e buscando maximizar os resultados”.

As características e necessidades dos hospitais universitários fazem com que essas organizações tenham dificuldades em medir a qualidade dos serviços de seus funcionários, pois geralmente, analisam o conjunto, ou seja, *service mix*, ou então analisam de modo ainda limitado o seu conjunto de pacientes (*case mix*) sem considerar seus perfis esquecendo de que são eles a razão da existência da instituição (ESCRIVÃO JUNIOR; KOYAMA, 2007).

A gestão na área da saúde pública brasileira é um processo desafiador, uma vez que deve aliar os fatores como o compromisso da prestação de serviços de qualidade à população, e a escassez de recursos. Sendo assim, a preocupação tem sido a de adequar os escassos recursos disponíveis à assistência, sem prejudicar seus usuários. D’Innocenzo, Adami e Cunha (2006) declaram haver sete atributos de sustentação que definem a qualidade nas organizações de saúde, a saber: eficácia, efetividade, eficiência, otimização de recursos, aceitabilidade, legitimidade e equidade.

Também se deve incluir a acessibilidade, adequação, qualidade técnico/científica, continuidade dos cuidados e comunicação entre o profissional e o usuário. (FADEL; REGIS FILHO, 2006).

O Hospital Universitário, campo do presente estudo, iniciou suas atividades no dia 1º de agosto de 1971, num prédio instalado no centro da cidade de Londrina, cedido pela Sociedade Evangélica de Londrina, sendo transferido em 1975 para o Sanatório Noel Nutel instalado na Avenida. Robert Koch, nº 60, passando a denominar-se Hospital Universitário Regional do Norte do Paraná.

Caracteriza-se como hospital universitário público e trata-se de um órgão suplementar da Universidade Estadual de Londrina, que por sua vez, é uma autarquia vinculada à Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. É o único hospital público de grande porte no norte do Paraná, fato que o torna prestador de assistência à saúde na maioria das especialidades médicas e integrante de diversos programas do Ministério da Saúde.

A missão desse centro de referência regional para o Sistema Único de Saúde (SUS) é “prestar assistência integral à saúde, com excelência e qualidade, participando na prática do ensino, pesquisa e extensão, integrados ao Sistema Único de Saúde, contribuindo para melhoria da qualidade de vida da população”.

Todos os seus 313 leitos estão disponíveis ao SUS, e em 2014 o hospital atendeu 128.180 usuários, internou 11.422 indivíduos, realizou 8.254 cirurgias e 1.008 partos, sendo que o número de procedência dos pacientes de Londrina, entre adultos e crianças foi de 109.171 pessoas, já pacientes de outros municípios totalizaram 55.569. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

O Hospital Universitário atua como campo de estágio para os cursos de Medicina, Enfermagem, Farmácia e Fisioterapia, e ainda, oferta programas nas áreas de Serviço Social, Psicologia, Administração, Jornalismo, Relações Públicas, entre outras.

De acordo com a Universidade Estadual de Londrina (2009), para atender a demanda, a instituição conta com a seguinte estrutura:

- a) 209 docentes do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Estadual de Londrina;
- b) 1.799 Servidores Técnico-administrativos efetivos;
- c) 1.554 acadêmicos de graduação;
- d) 152 médicos residentes;
- e) 18 residentes de fisioterapia;
- f) 48 residentes em enfermagem;
- g) 05 residentes em buço-maxilo facial e,
- h) 04 residentes em análises clínicas.

Um hospital com tais características necessita de humanização e disponibilidade em oportunizar melhores condições de seus processos de trabalho. Desta forma realiza as seguintes ações:

- Assessoria de Controle da Qualidade da Assistência de

Enfermagem;

- Associação de Voluntários do HU;
- Atendimento na área de educação para crianças de até 6 anos, filhos de servidores do HU, pelo Centro de Educação Infantil/UEL;
- Comissão de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente;
- Comissão de Estudos de Casos de Transtornos de Identidade Sexual;
- Comissão Intra-Hospitalar de Transplantes;
- Consultas de Enfermagem;
- Coral "HU EM CANTO";
- Grupo Voluntário "Gestor de Amor";
- Hospital Amigo da Criança;
- Oficinas de Sensibilização "Um Toque de Humanização";
- Orientação Nutricional;
- Programa de Prevenção e Assistência ao Alcoolista, Reintegração e Educação "PARE";
- Programa de Qualidade "QualisaHUde";
- Reuniões multiprofissionais de orientação às mães acompanhantes na Unidade de Pediatria;
- Reuniões multiprofissionais de orientação às mães nutrizes;
- Serviço de Recreação Hospitalar e
- Sistema de Internação Conjunta.

Desse modo, sua política de qualidade tem como missão “transformar o HU em hospital modelo na gestão pela qualidade, buscando a excelência no atendimento e a satisfação do trabalhador”, tendo como estratégias conhecer e valorizar a opinião de seus usuários e trabalhadores, bem como, as suas necessidades para que sejam realizados os serviços a eles atribuídos de forma eficaz e eficiente (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

Já a missão geral do referido hospital é “prestar assistência integral à saúde, com excelência e qualidade, participando na prática do ensino, pesquisa e extensão, integrados ao SUS e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população”.

E sua visão é “Ser um hospital público, universitário, autônomo, autossuficiente, de excelência e referência, e na gestão hospitalar ter uma integração com os Hospitais do Estado na região de Londrina”. Nesse sentido, o Hospital Universitário de Londrina através de seus setores oportuniza a população o atendimento em várias especificidade e todas as estruturas elencadas abaixo necessitam de suporte e manutenção no tocante a instalações, maquinários e estruturas e grande parte dos serviços são executados pela Divisão de Manutenção Predial e Equipamentos.

### 3.1 AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES DO HU (AEHU)

Embora este setor funcione no Campus Universitário, está diretamente vinculado ao Hospital Universitário, sua estrutura está concentrada em um edifício de mais de 10,5 mil m<sup>2</sup> e atende de forma ambulatorial pacientes com as mais variadas necessidades, composto por equipes de profissionais das áreas de medicina, enfermagem, nutrição, serviço social, farmácia e fisioterapia, em atividade desde 1995 (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

Mensalmente realiza cerca de 8 mil consultas distribuídas em 27 especialidades e realiza 22 tipos de exames, auxiliando nesse sentido, a descentralização dos atendimentos realizados no ambulatório do Hospital Universitário. A origem dos pacientes se dá através de encaminhamentos realizados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou pelo próprio Hospital Universitário quando os pacientes atendidos no pronto socorro necessitam de retorno em consultas especializadas, além disso, 30% dos encaminhamentos são advindos de outros municípios que são de responsabilidade da 17ª Regional de Saúde. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

### 3.2 BANCO DE OLHOS

O Banco de Olhos Regional de Londrina do HU foi credenciado pelo Ministério da Saúde em abril de 2011, tem como função a captação, recebimento, processamento, disponibilização e ainda o transplante de tecidos oculares e possui como clientes 97 municípios da macrorregião do Norte do Paraná, que são agregados às Regionais de Saúde dos municípios de Jacarezinho, Cornélio

Procópio, Ivaiporã, Apucarana e ainda de Londrina (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

Em 2014 recebeu 224 olhos e 42 córneas, dentre os tecidos oculares disponibilizados, obteve 125 córneas para transplante e 15 escleras (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

### 3.3 CENTRO DE TRATAMENTO DE QUEIMADOS - CTQ

Considerado como um centro de referência no atendimento clínico e cirúrgico tanto de queimados do estado do Paraná quanto do sul do Brasil. Inaugurado no mês de agosto de 2007 possui uma estrutura hospitalar completa, uma vez que aproximadamente 30 especialistas prestam serviços distribuídos desde atendimento primário até ambulatorial, tanto para crianças quanto para adultos. Possui UTI específica e especialidade em intervenções cirúrgicas que tenham a prioridade de recuperar a função motora e estética de pacientes das mais variadas gravidades (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

Além disso, como meio de prevenção realiza periodicamente campanhas junto à comunidade, por essa feita, em 2014 recebeu a Moção de Aplausos ofertada pela Assembléia Legislativa do Paraná. O CTQ também efetivou 290 consultas de emergências, 1298 consultas ambulatoriais e 1232 procedimentos cirúrgicos (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

### 3.4 BANCO DE LEITE HUMANO

Criado há 25 anos, o Banco de Leite Humano do Hospital Universitário é referência no Estado do Paraná e conta com aproximadamente 350 doadoras atendendo assim ao mesmo número de recém-nascidos. Além de ofertar um posto de coleta no próprio hospital, também mantém postos avançados na Maternidade Municipal Lucilla Ballalai e no Hospital Evangélico de Londrina, conta também com unidades distribuídas nas cidades de Cambé, Rolândia e Cornélio Procópio (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

Em 2013, recebeu a certificação Ouro em Excelência em Banco de Leite Humano, através dos serviços prestados com o Programa Ibero-Americano do Banco de Leite Humano, desenvolvido pela Fundação Osvaldo Cruz, e em março de

2014 foi reconhecido com o Diploma de Reconhecimento Público, uma homenagem ofertada pela Câmara de Vereadores de Londrina (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

### 3.5 ATENÇÃO NEONATAL E PEDIÁTRICA

Um dos destaques é a atenção dada à área neonatal e pediátrica inaugurada em 2014 com leitos de UTI e um Centro de Cuidados Intermediários (UCI) Neonatal, abrigando dessa forma o Alojamento Mãe Canguru e ainda as salas de apoio da Pediatria do HU/UEL. Dessa forma atende as recomendações do Ministério da Saúde / Anvisa, garantindo um espaço físico de 6,5m<sup>2</sup> por leito de UTI respeitando a distância mínima entre os berços de UCI. Dessa maneira a instituição apresenta avanços na humanização dos atendimentos (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

### 3.6 CENTRO DE CONTROLE DE INTOXICAÇÕES – CCI

Inaugurado no ano de 1985, através do convênio entre a Universidade Estadual de Londrina e a Secretaria de Estado da Saúde do Paraná.

Este centro presta assessoria e orienta os casos de intoxicação ou exposição a agentes tóxicos, por exemplo: animais peçonhentos, agrotóxicos, produtos de uso domésticos e industriais, plantas tóxicas, entre outros. Conta com uma equipe de profissionais de áreas diversas, formada acadêmicos dos cursos de enfermagem, farmácia e medicina, que atendem 24 horas por dia e ainda realiza ações educativas destinadas à população em geral, sendo uma referência regional no atendimento de serviços informativos sobre agentes tóxicos, atendimento clínico do paciente, suporte laboratorial e banco de soros e antídotos (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

### 3.7 SERVIÇO DE INFORMAÇÕES SOBRE MEDICAMENTOS - SIM

Surgiu através da necessidade de equacionar o montante de informação disponível sobre medicamentos e aplicação de tais conhecimentos na prática clínica. Desta maneira esse serviço destina-se aos profissionais da área de

saúde; e ainda reúne, analisa, avalia e fornece informações à respeito do uso racional e aplicação correta dos medicamentos (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2015).

#### 4 SETOR DE MANUTENÇÃO – HU/UJEL: CARACTERÍSTICAS E DESAFIOS

A Divisão de Manutenção Predial e Equipamentos tem dentre seus objetivos auxiliar o hospital Universitário de Londrina a cumprir sua missão que é a de “prestar atendimento integral à saúde, com excelência e qualidade, participando da prática de ensino, pesquisa e extensão, integrado ao SUS e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população” (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, 2009, p. 5).

Para Tavares (1999) a estrutura organizacional do setor de manutenção deve ser simples, todavia primar quanto aos corretos princípios de organização, entre eles destacam-se:

- Os níveis de autoridade ou cargos de gerência devem ser reduzidos ao mínimo;
- Amplitude de controle estabelecido de acordo com as necessidades e sem índices arbitrários;
- Atribuição de funções com o mínimo de superposições de responsabilidades, duplicação de esforços e comunicação excessiva;
- A tomada de decisões sobre as atividades devem ser supervisionadas;
- As responsabilidades atribuídas aos integrantes da equipe devem possuir definições claras para que sejam bem compreendidas;
- O responsável pelo setor deve prestar conta pelos resultados obtidos.

Desta forma além de contar com 7 servidores administrativos, também possui:

- 5 técnicos de manutenção eletricidade;
- 5 técnicos de manutenção equipamentos;
- 3 técnicos de manutenção marcenaria;
- 3 oficiais de manutenção encanador;
- 5 auxiliares operacionais serviços gerais;
- 2 oficiais de manutenção pedreiro;
- 2 oficiais de manutenção serralheiro;

- 3 oficiais de manutenção pintores;
- 1 oficial de manutenção na área de equipamentos.

Segundo a Universidade Estadual de Londrina (2009) os profissionais que atuam em centros de redes e abastecimento, dentre suas atividades, devem elaborar contratos de manutenção para serviços de tapeçaria, reforma de móveis de ferro e aço e cromagem de peças, realizar a cobertura da central de ar comprimido, entre outros.

Já os que atuam na área de marcenaria são responsáveis pela tração de madeiramentos de bancos e distribuição dos mesmos, fabricação de moveis que atendam aos setores administrativos, reforma e prevenção de mobília e afins. Já os profissionais de pintura, realizam as pinturas internas e externas do prédio, fiscalizam os serviços terceirizados de tal atividade, executam a sinalização interna de todas as áreas de circulação de modo a facilitar a visualização dos setores, entre outros.

São os responsáveis pelos equipamentos de refrigeração e peças de reposição, os profissionais especializados em refrigeração, mecânica e caldeiraria, elaboram contratos de manutenção para equipamentos de lavanderia e de conserto de motores entre outras funções. A exemplo, dentre as atividades destinadas a DMPE no ano de 2009, destaca-se:

1. Executar a instalação de todos os ventiladores;
2. Executar a instalação de corrimão de segurança;
3. Executar o cercamento do terreno onde estão instalados a Central de ar comprimido, tanque de oxigênio, grupo gerador que abastece os setores CTQ e unidade feminina.
4. Consertar calçadas do HU e CCS e realizar pinturas das mesmas;
5. Construir calçada para facilitação de acesso para carrinhos de lixo;
6. Executar a instalação e substituição de telas;
7. Executar a substituição de portas de alumínio;
8. Executar a pintura predial;
9. Executar a instalação de gases medicinais nas enfermarias;
10. Executar a troca de tampos em aço inox nos setores de

- imunologia;
11. Adquirir chuveiros para distribuição no hospital nos moldes do projeto de ventiladores;
  12. Executar a sinalização interna;
  13. Fabricar e distribuir bancos de madeira com encosto para área de circulação de pacientes e funcionários;
  14. Adquirir a régua para instalação de mais 20 cilindros de oxigênio.
  15. Executar a revisão e troca de calhas e rufos danificados;
  16. Executar a elaboração de contratos de manutenção de:
    - a) Rebobinagem de motores;
    - b) Tapeçaria e reforma de móveis e equipamentos;
    - c) Refrigeração: geladeiras, freezers, bebedouros, câmeras frias;
    - d) Limpeza e impermeabilização de caixas e reservatórios de água;
    - e) Serviços de precisão de torno, solda e cromagem de peças;
    - f) Equipamentos de lavanderia;
    - g) Manutenção de extintores de incêndio;
    - h) Equipamentos de cozinha;
    - i) Limpeza de redes de esgoto e redes pluviais.

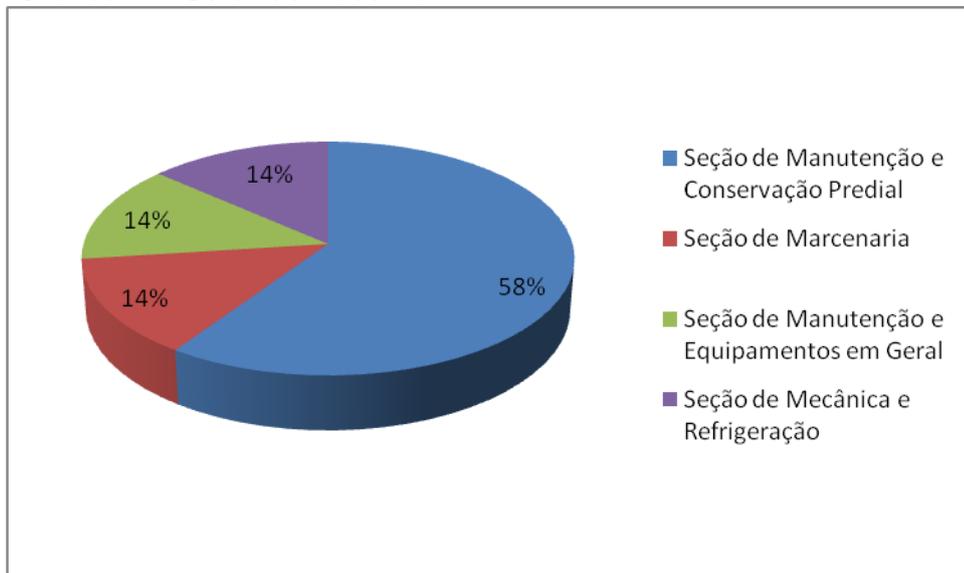
Diante dessas informações, discutiremos na próxima seção a descrição e análise dos dados.

## 5 ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados partiu das informações colhidas pelos 37 entrevistados. Inicialmente os mesmos foram abordados e informados sobre o propósito de pesquisa e após o consentimento do entrevistado é que foi aplicado à ele o instrumento de coleta de dados, desse modo, as informações coletadas foram descritas e analisadas através da sequência das perguntas contidas no referido instrumento. Observando que as questões de 1 a 6 tiveram o intuito de visualizar o perfil dos entrevistados e as de 7 a 11 recolher dados sobre a atuação dos servidores e suas dificuldades e queixas, tanto que a questão 11 foi estruturada de forma aberta para que o entrevistado tivesse a opção de registrar a sua opinião, necessidade ou outra situação que julgasse necessária.

A primeira questão se refere a qual setor o entrevistado pertence, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Setor de trabalho



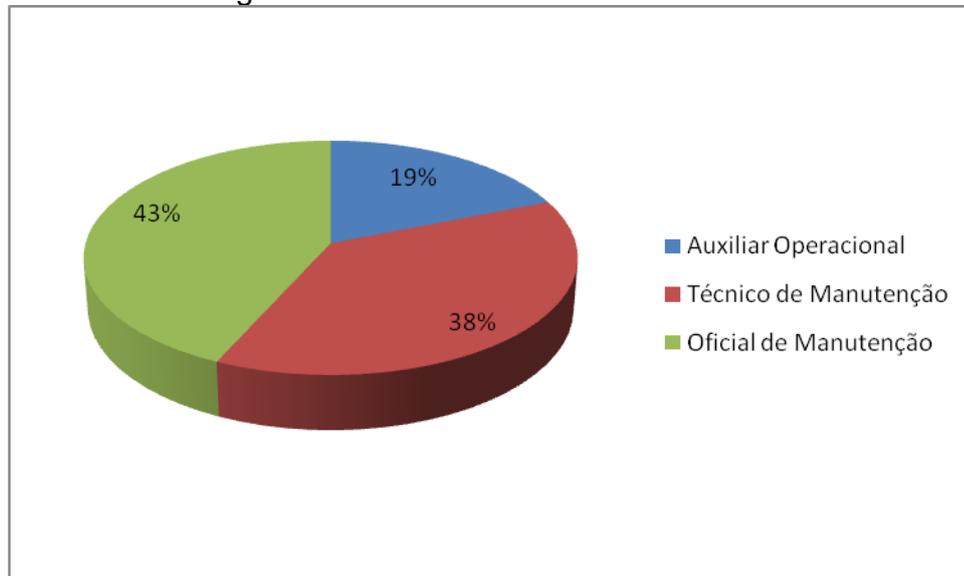
Fonte: Do autor.

Conforme o gráfico acima, 22 (58%) entrevistados atuam na Seção de Manutenção e Conservação Predial, já os outros setores, ou seja, a Seção de Marcenaria, Seção de Manutenção e Equipamentos em Geral e Seção de Mecânica e Refrigeração foram representados por 5 elementos, contabilizando 14% dos entrevistados.

Na segunda questão o objetivo foi o de verificar a função e cargos

dos entrevistados, desta forma o gráfico abaixo informa os cargos dos entrevistados.

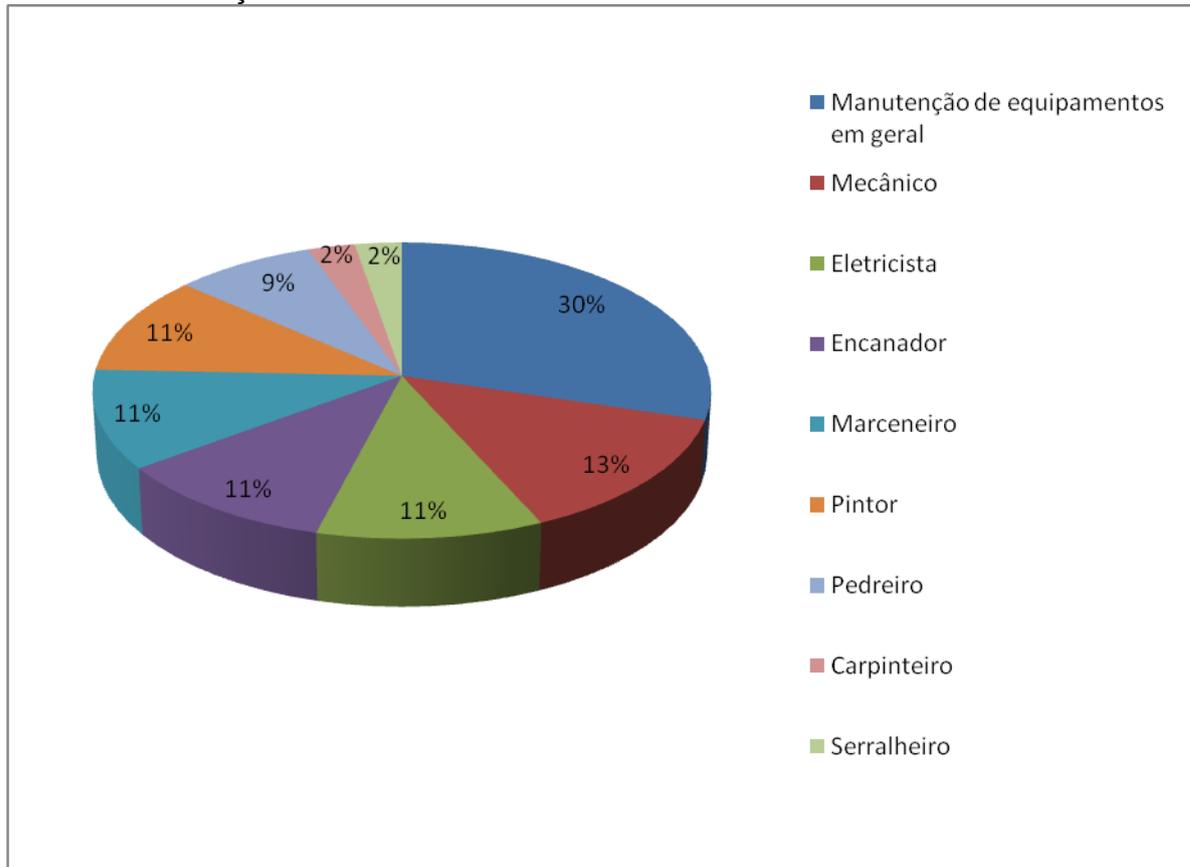
Gráfico 2 – Cargo



Fonte: Do autor.

Percebe-se nesse gráfico que dos 37 entrevistados, a maioria, ou seja, 16 (43%) possuem o cargo de oficial de manutenção cujas atribuições são mais detalhadas no anexo (Anexo 1). Contudo, suas tarefas de forma sumária são de executar atividades de apoio operacional e técnico. Foi verificado que 14 (38%) entrevistados possuem o cargo de técnico de manutenção e suas tarefas são descritas no anexo (Anexo 2), mas resumidamente os serviços que o cargo exige do profissional são específicos e exigem grau de conhecimento da área de atuação. Por fim, foi observado que 7 (19%) respondentes possuem o cargo de auxiliar operacional, esse cargo tem a função de executar atividades de apoio operacional, administrativo e técnico e sua função é melhor descrita no anexo (Anexo 3). A seguir o gráfico para melhor compreensão das funções dos mesmos.

Gráfico 3 – Função



Fonte: Do autor.

Dos 37 entrevistados, 11 (30%) exercem a função de manutenção de equipamentos em geral, 5 (13%) são mecânicos, as funções de eletricista, encanador, marceneiro e pintor somam 4 (11%) servidores cada uma, 3(9%) são pedreiros, um (2%) é carpinteiro e um (2%) serralheiro.

De acordo com Ferreyra Ramírez, Caldas e Santos Junior (2002) a função de eletricista tem a incumbência de realizar a manutenção de quadros de distribuição e de luz, quadros de comandos gerais, redes de distribuição, de iluminação e demais geradores.

No tocante a área de hidráulica, dentre suas funções estão à manutenção de rede de distribuição de água, esgoto, de combate a incêndio; prevenção de vazamentos que possam ocasionar desperdícios e danos nas unidades; verificação de registros, torneiras, conexão, esguicho, válvulas, mangueiras, entre outros (FERREYRA RAMÍREZ; CALDAS; SANTOS JUNIOR, 2002).

Quanto aos profissionais da área de marcenaria, as suas atribuições

são realizar a manutenção de paredes, divisórias e mobiliárias de madeira em relação ao seu estado geral e prevenir a precipitação de rachaduras que causam deterioração da pintura ou outros episódios que causem danos aos materiais de madeira (FERREYRA RAMÍREZ; CALDAS; SANTOS JUNIOR, 2002). Já os de alvenaria são responsáveis pela manutenção das edificações, pisos em geral, calhas e rufos, muros, calçadas, paredes e etc. (FERREYRA RAMÍREZ; CALDAS; SANTOS JUNIOR, 2002).

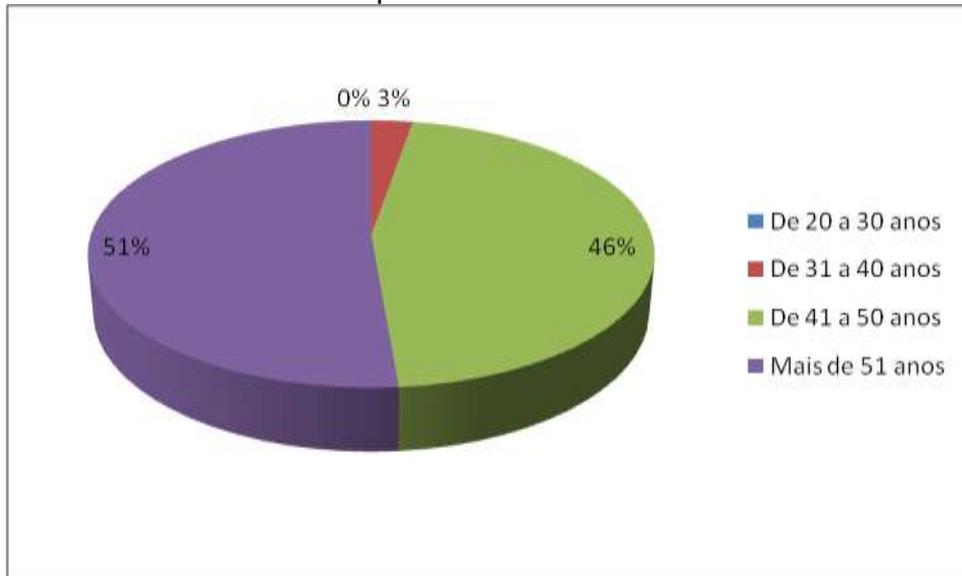
Os servidores da área de pintura executam trabalhos que necessitem de pintura e acabamento de diferentes formas com diferentes matérias-primas, em áreas e superfícies tanto internas quanto externas.

Os de mecânica realizam atividades de instalação, operação, planejamento e manutenção de equipamentos por meio de conhecimentos tecnológicos e normas técnicas, a fim de garantir a qualidade dos seus serviços. Por fim os servidores da área de serralheria executam a fabricação ou conserto de objetos de ferro como soldagem, corte, aquecimento e chanframento em peças, equipamentos e instalações entre outros, com o uso de solda elétrica e ou oxiacetileno.

A terceira questão possibilitou evidenciar que todos os participantes da pesquisa são do gênero masculino. Para Rey et al. (2013) a predominância do gênero masculino em atividades de produção pode estar atrelada a questão histórico-cultural entre gênero e atividade ocupacional, pois ainda se predomina a ideia de que o trabalho produtivo possui característica e identidade masculina como no caso das atividades realizadas pelos setores de manutenção.

Na quarta questão, o objetivo foi saber a faixa etária dos entrevistados, conforme observamos a seguir.

Gráfico 4 – Idade dos respondentes

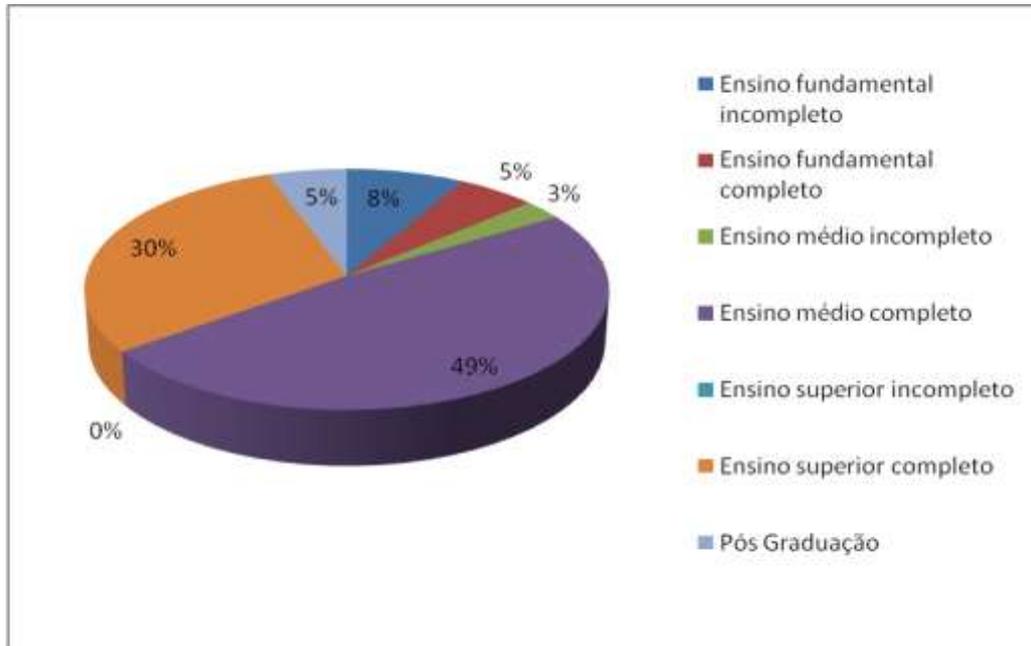


Fonte: Do autor.

A análise dos dados permitiu analisar que a faixa etária predominante foi de homens com mais de 51 anos que representam 19 (51%) dos entrevistados, em seguida na faixa de 41 a 50 anos com 17 (46%) dos entrevistados e por fim na faixa de 31 a 40 anos representado por 1 (3%) elemento e a faixa de 20 a 30 anos não foi representada, vindo a confirmar com a afirmação feita por Pintor, Silva e Rippel (2014) que apontam que a participação da População em Idade Ativa (PIA) paranaense elevou-se de 52,26% em 1970, para 69,55% no ano de 2010.

No gráfico a seguir estão representados os dados da questão 5, grau de escolaridade.

Gráfico 5 – Escolaridade



Fonte: Do autor.

Em relação ao grau de escolaridade, percebeu-se que 18 (49%) dos entrevistados possuem ensino médio completo, 11 (30%) ensino superior completo, 3 (8%) ensino fundamental incompleto, 2 (5%) ensino fundamental completo, 2 (5%) são pós graduados e um (3%) possui ensino médio incompleto. Nenhum participante possui ensino superior incompleto, dentre os cursos citados estão: Gestão Pública, Arquitetura e Urbanismo, Letras, Pedagogia e Pós-Graduação em Filosofia.

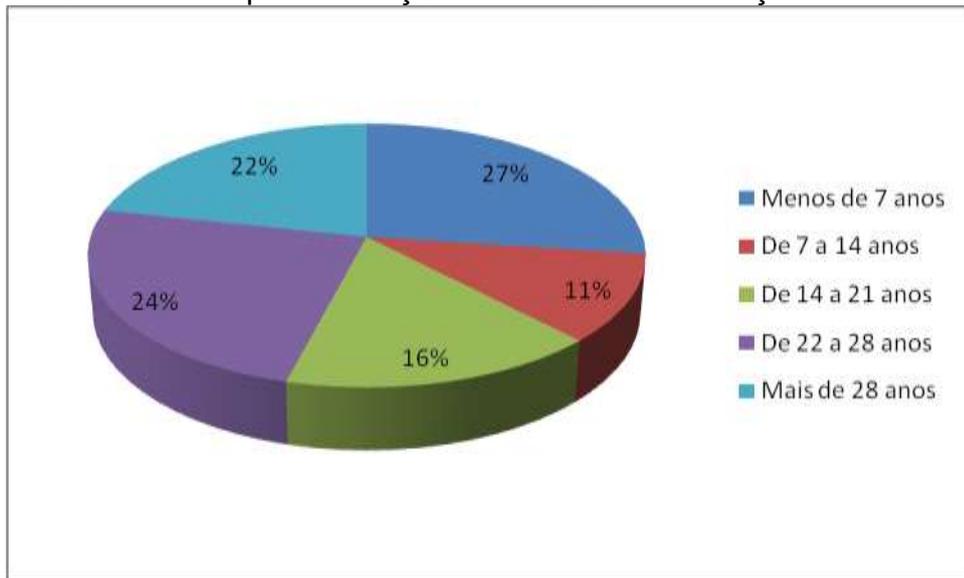
Com relação a escolaridade, Marconi (2003) afirma que entre 1993 e 1999 houve uma redução de servidores públicos com quatro ou menos anos de estudo, crescendo a taxa de trabalhadores com 12 ou mais anos de estudo. A média no ano de 2005 de acordo com Vaz e Hoffmann (2007) referente aos funcionários públicos era em média, 11,97 anos de estudo.

Dos 902 respondentes participantes da pesquisa de Flauzino e Borges-Andrade (2008) metade possuía o segundo grau completo, 24% deles possuíam curso superior completo e 14% haviam realizado cursos de especialização após o curso superior.

O perfil dos servidores do estudo de Amorim e Silva (2015) revelou que a maioria possuía o segundo grau completo.

A questão 6 visou conhecer o tempo de atuação dos entrevistados no setor de manutenção, conforme indicado no gráfico a seguir.

Gráfico 6 – Tempo de atuação no setor de manutenção



Fonte: Do autor.

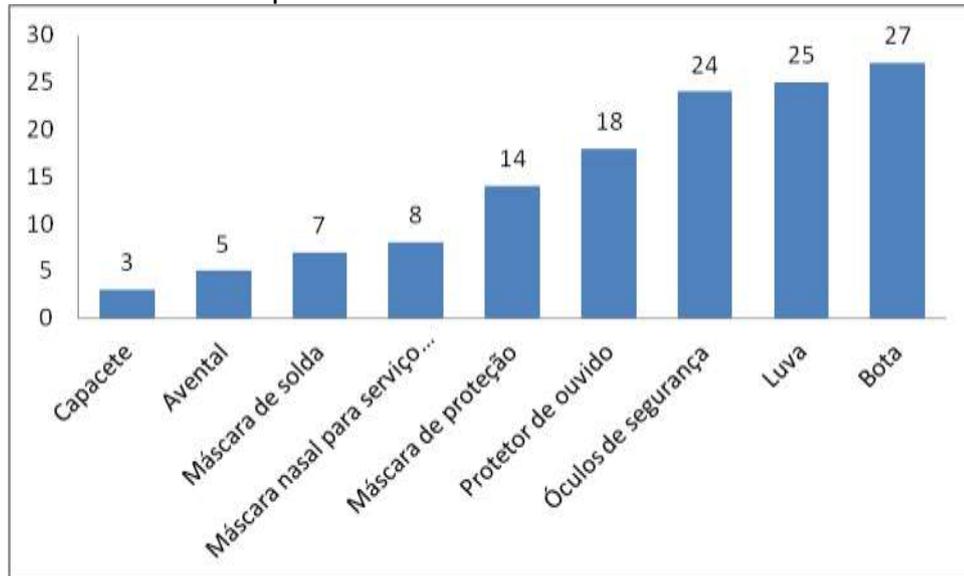
A leitura do gráfico correspondente à questão 6, indica que dos 37 participantes, 10 (27%) atuam no setor a menos de 7 anos, 9 (24%) atuam de 22 a 28 anos, 8 (22%) atuam mais de 28 anos, 6 (16%) atuam de 14 a 21 anos, por fim 4 (11%) atuam de 7 a 14 anos.

Estudos realizados na Universidade Estadual de Londrina, Furuya et al. (2009) verificaram que do total de 920 servidores participantes da pesquisa sobre a média de tempo de serviço, 101 servidores estavam na faixa de pré-aposentadoria por tempo de serviço (27- 29 anos), e ainda, 199 servidores já poderiam ter se aposentado uma vez que possuíam de 30 a 40 anos de serviços na instituição.

Os dados do estudo de Gomes e Fernandes (2015) com servidores públicos da Universidade Estadual da Bahia apontaram que do total de 82 entrevistados 3,75% possuíam mais de 20 anos de carreira. E, no de Amorim e Silva (2015) a maioria dos servidores pesquisados estavam na instituição há mais de 25 anos.

Na questão 7 o objetivo foi o de saber quais os EPIs utilizados pelos servidores, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 7 – EPIs que utilizam



Fonte: Do autor.

Dos 37 servidores do setor de manutenção, 27 (73%) informaram utilizar bota como equipamento de proteção individual, 25 (67%) utilizam luva, 24 (65%) utilizam óculos de segurança, 18 (49%) utilizam protetor de ouvido, 14 (38%) utilizam máscara de proteção, 8 (22%) utilizam máscara nasal para serviço de pintura, 7 (19%) utilizam máscara de solda, 5 (14%) utilizam avental e apenas 3 (8%) utilizam capacete.

Para Alves (2013) o uso de EPI não evita acidentes, todavia protege o indivíduo e diminui o trauma ou o efeito que um acidente pode ocasionar, ele tem a função de proteger o empregado de uma possível lesão em casos de ocorrência de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Os equipamentos de proteção são utilizados em circunstâncias tais como:

- Em casos onde as medidas de proteção coletiva não são suficientes para proteger o indivíduo contra riscos de acidentes no labor, ou doenças profissionais;
- Em situações de emergência;
- Quando há risco ocupacional em decorrência de uso de agentes químico, físico, biológico, em casos de risco de toxicidade, entre outras (ALVES, 2013).

Dentre os riscos no ambiente de trabalho, Alves (2013) ressalta alguns, são eles:

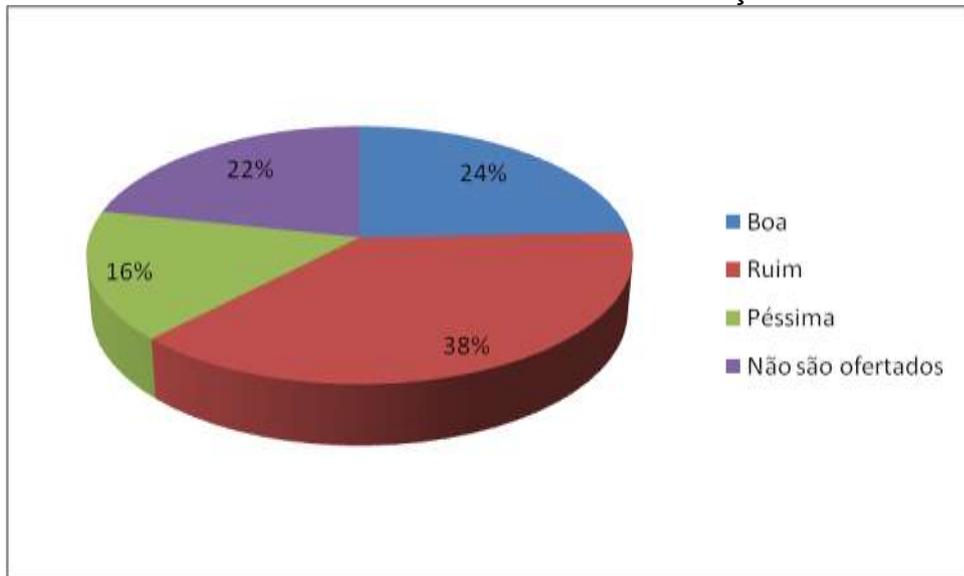
- Físicos: em decorrência de ruídos, frio, calor, pressões anormais, umidade, radiações ionizantes ou não, entre outros;
- Químicos: gases, neblinas, poeiras, fumos, produtos químicos em geral, etc.;
- Biológicos: fungos, bactérias, vírus, protozoários, bacilos, entre outros;
- Ergonômicos: posturas inadequadas, movimentos repetitivos, controle rígido de produtividade, jornada de trabalho prolongada, esforço físico, situação de estresse, entre outros.

A maioria dos acidentes, segundo Alves (2013) ocorrem quando há arranjo físico inadequado, armazenamento de produtos constituídos de agentes tóxicos, resíduos químicos, entre outros de forma inadequada; falta de iluminação ou iluminação inadequada; máquinas e equipamentos sem proteção; probabilidade de incêndio e explosão, e afins.

Alves (2013) salienta que não basta apenas utilizar o EPI, deve-se utilizá-los de modo correto e de acordo com a sua especificidade, devendo deste modo o colaborador ter ciência e ser informado dos riscos que corre caso não utilize o EPI e também ser orientado quanto a finalidade e modo de uso do mesmo, sua forma de limpeza e conservação, tempo de vida útil e especificações.

A questão 8 referia-se a opinião dos servidores entrevistados em relação as condições dos equipamentos de proteção individual fornecidos aos funcionários dos setores de manutenção, conforme evidenciado no gráfico abaixo.

Gráfico 8 – Opinião em relação às condições dos EPIs fornecidos aos funcionários dos setores de manutenção



Fonte: Do autor.

Verificou-se que 14 (38%) dos entrevistados apontaram as condições dos EPI's fornecidos como ruim, 9 (24%) como boa, 8 (22%) afirmaram não ser ofertados EPI's, e 6 (16%) como péssima. Dessa forma, percebeu-se que em relação à proteção individual para segurança dos servidores a opção "ruim" foi a mais usada, seguindo na mesma ideia a opção "péssima" e, a opção não "são ofertados" também foi apontada.

Dos 37 respondentes, apenas 9 apontaram como boa as condições dos equipamentos, o que nos permite a inferência de que as condições dos EPI's ofertados aos servidores não estão sendo adequadas.

De acordo com Almeida, Perlin e Ruppenthal (2000) a saúde do trabalhador por condições biológicas e do ambiente de trabalho é fator determinante à sua qualidade de vida. A Lei nº 6514/77 regulamenta o uso de EPI no Brasil embora tenha sido criada há mais de 30 anos é ainda desrespeitada, segundo os autores em especial, sobre o uso e qualidade. Entretanto, tanto a qualidade quanto a ergonomia dos equipamentos, são cruciais para o bom desempenho das funções (BRASIL, 1977).

O gestor da divisão, segundo Alves (2013, p. 12) assim como o setor de segurança do trabalho, devem atentar-se quanto à necessidade de:

- a. indicar o EPI adequado ao risco existente em cada atividade;
- b. elaborar e fornecer o catálogo de distribuição de EPI por cargo/função/setor;
- c. avaliar o uso geral dos EPI por função/setor na Unidade;
- d. proporcionar e avaliar treinamentos para uso de EPI
- e. avaliar acidentes de trabalho relacionados à falta de EPI ou a sua não utilização na Unidade;
- f. avaliar as medidas administrativas e outras intervenções realizadas no âmbito da segurança do empregados relacionados ao uso de EPI.

A questão 9 indagou se havia algum equipamento indispensável para a sua função que o setor não possuía, e se caso houvesse se os entrevistados possuíam noção do preço e qual a finalidade do equipamento.

Tal questionamento teve o objetivo de saber sobre a necessidade ou não de transferência de equipamentos de um setor para outro.

Soube-se que dos 37 entrevistados, 27 (73%) responderam que havia falta de equipamento indispensável para o bom andamento de suas funções e 10 (27%) responderam negativamente.

Em relação à noção de preço dos que responderam a média de valor variou de R\$200,00 a R\$6.500,00 e a finalidade dos equipamentos abarcou vários campos de atuação desde a proteção propriamente dita á ações de simples, média e alta complexidade.

Tais resultados são descritos no quadro a seguir.

Quadro 2 – Equipamentos que faltam no setor segundo os entrevistados

<b>Se sim, qual?</b>	<b>Noção de preço</b>	<b>Qual a finalidade?</b>
Escada, ferramentas	Não	Proteção
Alicate, bomba d' água, lixas, etc.	Não	Para desrosquear canos de PVC e ferro
Chave de clifo		Apertar canos e outros.
Parafusadeira		
Furadeira	R\$550,00	Fixar equipamentos ou utensílios na parede
Geralmente os mais básicos sempre faltam a começar pelo uniforme	Não sei	
Máquina de solda		Para soldas
Máquina para desentupir esgoto	R\$6.500,00	Desentupimento de grau médio que eu tenho condições de fazer.
Alicate amperímetro	R\$700,00	Medir grandezas como tensão (voltagem) e corrente elétrica
Máquina de solda MIG e corte plasma	R\$5.000,00 e R\$3.900,00	Para atender determinados serviços de solda e corte de chapas metálicas.
Multímetro	R\$200,00	Para medir grandezas físicas, medir voltagem e corrente
Osciloscópio e multiteste	R\$5.500,00 e R\$650,00	Possibilitar identificar defeitos nos equipamentos hospitalares e outros.
Amperímetro	Não	Medir voltagem e aperagem
Equipamentos de teste em geral	Não	Medição
Multímetro digital com mais recursos	Não	Para medir temperaturas e umidade de alguns equipamentos

Fonte: Do autor.

Na pesquisa de Coutinho et al. (2011) foi observado que os trabalhos desenvolvidos pelo setor de manutenção eram realizados em precárias condições. Os entrevistados apontaram que em outros setores da universidade os recursos eram abundantes, e assim inferiram que a falta de destinação adequada de recursos no setor de manutenção representava a falta de reconhecimento de seu trabalho perante a instituição.

A falta de equipamentos gera lentidão do processo e a ideia de que o setor de manutenção fique com uma imagem depreciativa perante os outros setores (COUTINHO et al., 2011).

A produção do setor de manutenção está diretamente ligada as condições, capacidade, oferta e disponibilidade de equipamentos usados para a realização de serviços. Dessa forma a empresa acaba pagando por esse problema através da perda de produção (EPAMINONDAS; SIQUEIRA, 2010).

No estudo de Coutinho, Diogo e Joaquim (2011) realizado com servidores técnico-administrativos do setor de manutenção em uma universidade pública, dentre as principais queixas dos entrevistados estavam às más instalações, falta de materiais necessários para realização de seus trabalhos ou inadequação das ferramentas e falta de equipamentos de proteção individual (EPI).

A pesquisa de Amorim e Silva (2015) apontou que dentre os aspectos que provocam insatisfação dos servidores na hora de exercer suas funções, as más condições e a falta de materiais para o trabalho eram os itens mais apontados.

Rocha (2014) alerta que o papel da manutenção é essencial em uma organização e devido a isso, os setores de manutenção necessitam de máquinas e equipamentos que intensifiquem a execução de tarefas de forma rápida, eficiente de baixo custo, alta confiabilidade e máxima disponibilidade (ROCHA, 2014).

A questão 10 teve por objetivo identificar as maiores dificuldades que o servidor possui no desenvolvimento e atuação de sua função. Por ser uma questão aberta, muitos apontaram mais que uma dificuldade, conforme elencadas no quadro 3.

Quadro 3 – Dificuldades em relação ao desenvolvimento e atuação da função no setor

<b>Dificuldades elencadas</b>	<b>Total de respondentes</b>
Falta de material (lixas, fita isolante)	22
Falta de ferramentas (alicate, chave de fenda)	18
Falta de EPIs	5
Falta de pessoal	4
Material de má qualidade	4
Falta de atualização profissional	3
Problemas de gestão administrativa	2
Demora na aquisição de ferramentas	2
O setor requisitante tem que liberar o espaço para trabalhar	2
Falta de documentação técnica dos equipamentos	1
Dificuldades na definição de atividades administrativas	1
Comunicação com chefias (Chefe geral)	1

Fonte: Do autor.

Vale ressaltar que dois dos entrevistados não responderam a essa questão. Dos que responderam, em primeiro lugar apontaram que a falta de material era a maior dificuldade; em segundo foi a falta de ferramentas, terceiro a falta de EPI's, no quarto a falta de pessoal e material de má qualidade; quinta foi falta de atualização profissional; em sexto problemas de gestão administrativa, demora na aquisição de ferramentas e a falta de espaço para o desenvolvimento do trabalho; e em sétimo a falta de documentação técnica dos equipamentos, dificuldade na definição de atividades administrativas e comunicação com chefias (chefe geral).

O servidor público em muitas ocasiões enfrenta uma dicotomia onde ser servidor é um orgulho, uma honra, uma vez que pode ser útil a sociedade e a instituição na qual faz parte, mas também devido à má conduta de alguns servidores, em certas ocasiões, ser servidor público acaba sendo pejorativo e causando uma sensação de inutilidade, desprezo, entre outras.

O universo dos entrevistados do estudo feito por Coutinho et al. (2011) de uma forma geral atribui valorização positiva em relação as suas atividades e se consideram importantes para a instituição na qual exercem suas funções.

A manutenção é essencial para o bom andamento das atribuições da instituição, entretanto os servidores de manutenção da universidade estudada por Coutinho et al. (2011) apontam não serem reconhecidos quanto sua relevância, ao ponto de serem ignorados em relação ao trabalho prestado, e atribuem tal situação à grande diferença de tratamento existente entre os trabalhadores que atuam nos setores de manutenção e dos outros servidores.

A ausência de investimentos nas universidades públicas e a diminuição de quadros são resultantes de uma política de corte neoliberal que se encontra vigente no país desde a década de 90 (COUTINHO et al., 2011). Outro fato apontado pelo autor foi o de que em muitas situações para desempenhar seu papel, os servidores de setores de manutenção acabam “atrapalhando” os demais setores próximos devido ao barulho, a necessidade de paralisação de atividades entre outros.

A mesma situação é apresentada no estudo de Coutinho, Diogo e Joaquim (2011) ao relatarem que o setor de manutenção da universidade pública no qual o estudo foi realizado por responder a várias demandas como exemplo: pintura, hidráulica, elétrica, manutenção de equipamentos como exemplo ar-condicionado, conservação predial, pátios e jardins entre outras, frequentemente interrompem ou

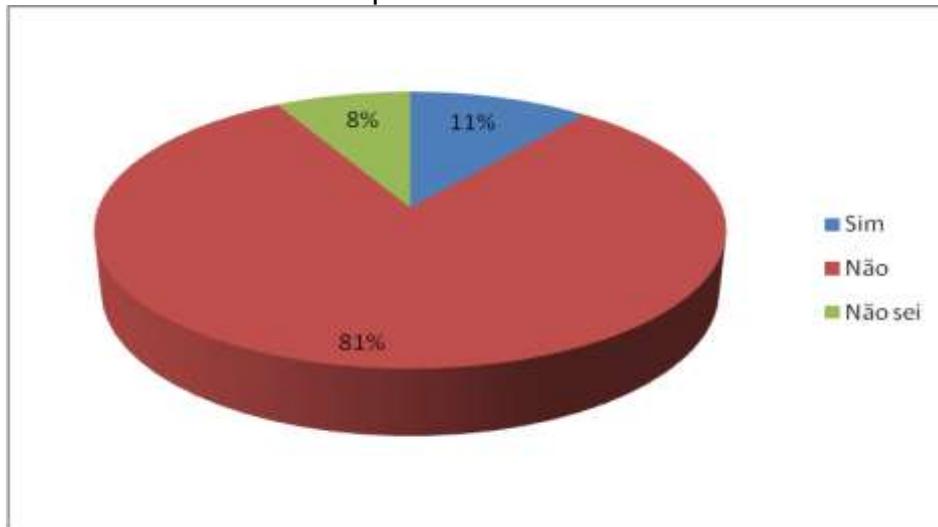
atrapalham o setor requisitante de seus serviços sendo necessário suspender temporariamente em algumas situações os trabalhos de outros para a execução dos serviços de manutenção. Peres e Lima (2008) chamam atenção ao fato de que a manutenção, decorrência da inovação tecnológica e dos meios de produção cada vez mais sofisticadas, tem exigido novas posturas de modo que estender ao máximo tanto os intervalos quanto as falhas operacionais. Mesmo assim, segundo os autores os direcionamentos corporativos sobre os setores de manutenção padece de direcionamentos corporativos desencontrados, desordenados e pulverizados.

Nesse sentido, Tavares (1999) considera a necessidade das gerencias de manutenção se apropriar e utilizar relatórios gerenciais direcionados aos setores de manutenção como forma de auxiliar e avaliar as atividades do setor e também a tomada de decisão bem como o estabelecimento de metas através das informações contidas nos relatórios. Entretanto frisa de que tais documentos devam ser concisos e específicos e ainda devam conter tabelas e índices.

Para que o sistema de manutenção seja realmente eficaz se faz necessário à efetiva vinculação, aprimoramento e treinamento dos recursos humanos, em especial nos casos de aquisição de novos equipamentos, sendo também importante o monitoramento da produtividade e da qualidade dos serviços realizados pelos técnicos de manutenção (BRASIL, 2002).

A questão 11 indagava sobre a existência de equipamento que os entrevistados julgavam estar sendo subutilizada no local de origem, e que poderiam ser melhor aproveitada no setor em que atuavam conforme ilustrado no gráfico abaixo.

Gráfico 9 – Equipamentos julgados subutilizado na unidade de origem e com maior potencial de uso no setor do entrevistado



Fonte: Do autor.

A partir das respostas dos entrevistados, descobriu-se que 30 (81%) consideram não haver subutilização de equipamentos, enquanto 4 (11%) apontaram que o medidor de correntes e tensão ,e também os compressores estão sendo subutilizados em outro setor, enquanto o local de atuação do entrevistado não possui tal equipamento. Já 3 (8%) entrevistados não souberam informar.

A questão buscou saber se na opinião dos entrevistados, havia algum equipamento essencial para o desempenho de sua função necessitando de conserto há mais de 15 dias. Soube-se que 20 (54%) dos entrevistados afirmaram que não, enquanto 17 (46%) responderam que sim. No quadro abaixo estão elencadas as respectivas ferramentas citadas pelos respondentes.

Quadro 3 – Equipamentos essenciais que necessitam de conserto a mais de 15 dias

<b>Se sim, qual?</b>	<b>Qual finalidade</b>	<b>Quanto tempo está necessitando de manutenção?</b>
Multiteste	Medição	10 anos
Compressor	Acabamento do serviço	10 anos
Furadeira tico-tico		3 anos
Maq corte	Cortar chapas	2 anos
Máquina plasma	Corte de chapas	Mais de 1 ano
Compressor de ar comprimido	Possibilita a pintura com pistola	8 meses

Fonte: Do autor.

De acordo com os entrevistados há equipamentos parados por falta de manutenção há mais de 10 anos, como o multiteste / multímetro e o compressor para acabamento de serviços.

O multiteste, também chamado de multímetro, que tem a função de medir e avaliar grandezas elétricas, o preço varia de acordo com sua especificação, precisão e resolução, indo de R\$20,00 a R\$4.841,00. Como por exemplo o multímetro de 5 1/2 Dígitos Tensão DC 1000V Corrente 10A Capacitância 100uF Resistência 100Mohms Frequência 300KHz Tektronix 2110-120.

Já o compressor de ar é destinado a trabalhos de pintura de baixa pressão, auxiliando na realização de pequenos serviços e reparos e seu preço pode variar de R\$130,00 a R\$610,80.

Percebeu-se que a furadeira tico-tico, que necessita de manutenção a mais de 3 anos, ferramenta auxilia no corte de madeiras, plásticos e chapas de metal, uma das funções é a realização de cortes com oscilação orbital e a inclinação entre  $-45^{\circ}$  a  $+45^{\circ}$ . Custando entre R\$195,00 a 1050,00 de acordo com suas especificidades e recursos que disponibiliza.

Outra ferramenta que se encontra parada há mais de dois anos é a máquina de corte. A mesma efetua cortes de chapas de variadas espessuras e seu valor de mercado varia de R\$183,60 a R\$3.526,46.

Já a máquina de corte de plasma tem a função de cortar folhas de aço, alumínio, metais de diferentes tamanhos, formas, espessuras e eletricamente

conducentes. Esse equipamento se encontra necessitando de manutenção há mais de um ano e seu custo está na casa de R\$1.466,10 a R\$8.461,74.

O compressor de ar comprimido capta o ar ambiente e eleva a sua pressão, sendo utilizado em serviços de construção civil e montagens. No setor onde foram coletados os dados para esse estudo esse equipamento se acha parado há mais de 8 meses, e seu valor de mercado varia de R\$562,00 a R\$ 2.589,75.

Por fim, a última questão teve o propósito de levantar sugestões dos entrevistados para a melhoria de suas atividades ou então dificuldades não contempladas nas perguntas contidas no questionário.

Dessa forma, as respostas elencadas foram agrupadas de acordo com o assunto abordado.

Em relação à disponibilidade de uniformes e equipamento de proteção individual, ocorreram os seguintes depoimentos:

*Faz muito tempo que não temos recebido uniforme (jaleco e calça).*

*A preocupação é relativamente boa quanto ao uso dos equipamentos de proteção, mas um dos maiores problemas que interferem diretamente no exercício da função é o ambiente de trabalho, com espaços inadequados, temperatura elevada, desorganização e uma situação muito pouco explorada e quase nada é feito para mudar.  
Comprar o EPI e ferramental necessário.*

*Compra de equipamentos necessários, lugar apropriado p/ serviço de consertos, material de uso p/ serviços, falta recursos p/ estar preparando p/ dia, p/ modernidade.*

*A maior necessidade é o EPI, depois vem o material do pedreiro.*

*O setor necessita de uma cabine de pintura para se adequar a legislação tendo em vista a pintura de móveis, e camas, suportes de soros e outros.*

*Comprar mangueira engate e funcionário disposto a trabalhar e vestir a camisa da instituição para obter os objetivos.*

Para Oliveira e Lima (2014) é essencial que os equipamentos disponíveis sejam confiáveis assegurando assim a saúde do trabalhador, e o desempenho mais ativo em relação ao operacional. Os equipamentos de segurança devem ser prioridade especialmente em setores como os de manutenção, uma vez que suas atividades incluem serviços que podem por em risco sua integridade física ou até mesmo a sua vida.

Xavier, J. (2016) considera que quanto à maior disponibilidade de

materiais quanto equipamentos mais confiáveis dentro do setor de manutenção, maior será a eficácia e certeza da qualidade dos serviços. A confiabilidade de um material deve em sua opinião passar por uma série de ações de investigação, tais como especificação, fornecedor ou fabricante, entre outros.

Outro assunto abordado pelos participantes da pesquisa foi em relação à compra e disponibilização de ferramentas e materiais utilizados, conforme relatos abaixo:

*Atender as solicitações dos funcionários quanto a ferramental equipamentos.*

*Quando a gente precisar (sic) comprar algumas ferramentas que sejam mais rápidas, etc.*

*Se a licitação ou liberação de verba deveria ter um aditivo de compra imediata (sic) para socorrer reparos urgentes, para não causar danos e desconforto para o usuário ou setor.*

*Fazer um levantamento das necessidades de equipamentos e ferramentas de toda a divisão, incluindo material de reposição e comprar.*

*Comprando alguns equipamentos, ferramentas, furadeira e materiais eu consigo prestar um serviço de qualidade para essa instituição (HU).*

*É muito difícil comprar por um órgão do governo. Deveria haver uma forma de agilizar compras.*

*Comprar ferramentas com caixa para cada funcionário do setor, pelo menos as básicas.*

*Aquisição urgente dos equipamentos reforma do prédio.*

*Obs. Se tivermos o equipamento de trabalho em boa qualidade, o serviço fica bom e mais rápido.*

*Condições de trabalho, seja no âmbito de segurança, ferramentas, material, e também material humano, pois a manutenção está sucateada em todos os sentidos.*

A administração burocrática foi adotada no Brasil pela administração pública em substituição à administração patrimonialista. Dentre as suas características, no sistema brasileiro, destaca-se a lentidão, oneração e pouca orientação no atendimento às demandas (BATISTA; MALDONADO, 2008).

Segundo a Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993 (BRASIL, 1993), a compra é aquisição remunerada de bens com meio de fornecer de uma vez só ou parceladamente tal aquisição, é uma atividade de importância estratégica considerável, tem como meta suprir em quantidade e qualidade certa à preços adequados aos materiais ou serviços necessários. Essa atividade implementa o

trabalho de outros departamentos, dessa forma é uma função administrativa separada por estágios que se relacionam entre si e necessitam de tomadas de decisões.

O processo de compra em repartições públicas realiza-se por meio de licitações como meio de selecionar a proposta mais vantajosa, dentre as modalidades de licitação, estão o da concorrência, tomada de preço e o convite, e a escolha da modalidade de licitação se dá em função do valor estimado para compra ou em casos de emergência, onde a falta de material pode causar prejuízos no serviço, no caso do universo de estudo ou no atendimento ao paciente, julga-se necessário que as instituições respeitem de forma rígida as formas que regulamentam as licitações, critérios e detalhes de processo, dessa forma a lentidão nos processos de licitação nos serviços de saúde no Brasil, é um problema crônico, uma vez que há excessiva burocracia (GARCIA et al., 2012).

Nos últimos anos a importância da atividade de compras tem aumentado, porém o governo em todas as esferas tem buscado a redução de gastos públicos, em especial no setor de saúde que exige alta qualidade. Muitos creem que a função de compras no serviço público está relacionada com a falta de flexibilização, excesso de procedimentos e formalidades quais acabam por dar morosidade no processo de aquisição.

Para Batista e Maldonado (2008) cabe à gestão de suprimentos assumir seu papel que é de fundamental importância na realização dos processos relacionados à compra de materiais e perceber as prioridades necessárias de cada setor, aprimorando assim os processos administrativos, buscando eliminar ruídos e fluxos desnecessários. E cabe a administração pública estabelecer procedimentos e formas que possam minimizar o problema, através de qualificação dos agentes públicos envolvidos no processo de compras sejam eles solicitantes, compradores, almoxarifes, etc. Além estabelecer rotinas objetivas que possam melhorar tanto os produtos adquiridos quanto os processos envolvidos.

No último bloco de depoimentos agrupamos os referentes à questão de recursos humanos e gestão, apresentados a seguir:

*A necessidade de cursos de aprimoramento, pessoas com conhecimento de suas funções atuando na área específica.*

*Mais atenção da chefia e direção para as condições de trabalho e falta de equipamentos na manutenção, mecânica, refrigeração e solda.*

*Eles devem olhar mais pra nos trabalhadores. Não tem quem olhe por nos.*

*A diretoria deveria fazer um levantamento dessas necessidades e comprar o que falta.*

*Reestruturar o setor administrativo p/ torná-lo mais eficiente e eficaz.*

*Fazer reuniões com o pessoal que realmente trabalha e que se sabe o que precisam e necessita no dia a dia e comprar equipamentos de primeira linha e qualidade.*

*Mais atenção da chefia e direção para as condições de trabalho e falta de equipamentos na manutenção, mecânica, refrigeração e solda.*

*Mais dedicação por parte da diretoria.*

Para Xavier (2016) a produtividade de uma equipe de manutenção está associada à capacitação e melhorias de habilidades e pode ser realizada por meio de treinamento tanto aos executantes dos serviços quanto aos superiores. Os resultados operacionais, nesse sentido, serão potencializados.

Pontuando que um funcionário motivado poderá desenvolver um espírito de lealdade com a organização, se relacionar de modo positivo com seu superior e demais pares, uma vez que a satisfação não apenas melhora a qualidade do seu trabalho, mas também aumenta a produtividade.

Oliveira e Silva (2012) atentam que primeiramente o servidor público é um cidadão, e sua ligação se estabelece entre o governo e a sociedade e quando o mesmo sente-se satisfeito e motivado, tanto as metas quanto as diretrizes de gestão são mais facilmente atingidas e de maneira mais eficaz aprimorando dessa forma rotinas e aperfeiçoando a prestação de serviços à população. Em relação aos setores de manutenção, Oliveira e Silva (2012), consideram tais servidores imprescindíveis para a prestação de serviços, e sua capacitação e motivação podem interferir na realização de suas tarefas e afetando não apenas os serviços que prestam à instituição como também ao Estado.

Um dos maiores problemas da gerência de manutenção no Brasil segundo Xavier (2016) é a absoluta incapacidade de justificar a necessidade de investimentos no setor.

Para Oliveira e Lima (2014) os investimentos em treinamentos de habilidade, devem ser tratados como uma estratégia e não como um gasto ou custo, todavia é necessário que a gestão defina realmente qual a sua importância, seus porquês e para que.

O nível de conhecimento, experiência e treinamento faz com que os funcionários tenham maior possibilidade de aprimorar seus serviços, executar e utilizar as ferramentas que dispõem de modo adequado (OLIVEIRA; LIMA, 2014).

Affonso e Rocha (2010, p. 4) alertam ser “preciso valorizar o servidor por meio da capacitação permanente, boa remuneração, bom ambiente de trabalho e propiciar o desenvolvimento de suas potencialidades”. Em muitas ocasiões o servidor não consegue saber e nem tão pouco possui alguém que realmente possa enxergá-lo como um ser humano, nesse aspecto o estudo de Coutinho, Diogo e Joaquim (2011) considera que a denominação invisível encaixa-se perfeitamente em algumas situações vividas pelos servidores públicos, em especial aos dos setores de manutenção, onde as suas necessidades e peculiaridades referentes aos serviços que realizam, os quais não são levados com a devida importância como os demais setores da organização.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que os dados obtidos permitiram o conhecimento da real situação das atividades de manutenção, os problemas enfrentados por seus colaboradores, identificação dos fatores que influenciam de modo positivo ou negativo os resultados, necessidade de melhorias nas práticas e a proposta de algumas melhorias quanto suas práticas.

Primeiramente ao falarmos de políticas públicas, podemos sintetizá-las por meio da soma de atividades provindas do governo e que de forma direta ou indireta acaba por interferir na vida do cidadão. Desta forma, no Brasil, as políticas públicas são desencadeadas através da esfera federal, estadual e municipal e as falhas nos resultados da sua implementação podem estar atreladas à dissociação entre a elaboração e a implantação de seus modelos. Assim, o processo de planejamento deve ser antecipadamente observado.

Os estudos sobre políticas públicas quanto aos setores de manutenção hospitalar são preocupantes, devido à falta de visão. Quando se remete à questão de políticas públicas na área de saúde, não foi possível visualizar trabalhos que vislumbre as dificuldades e busque elucidar o caso. Sabe-se que a manutenção e a eficiência operacional se tornam vulneráveis quando não se dá a devida importância que o assunto exige, tem-se ciência de que os poucos recursos disponibilizados e aplicados no sistema de saúde pública acabam sendo utilizados para outros fins, e não se discute aqui se a tomada de decisão é certa ou equivocada. Mas se discute sim, a necessidade de que os gestores e os formadores de políticas públicas se voltem para as questões e problemas enfrentados pelos ambientes hospitalares e setores como o de manutenção.

Em relação à predominância do sexo masculino no setor de manutenção, essa situação é visualizada na maioria dos setores que exigem trabalhos tidos como masculinos, embora a mudança de cultura esteja gradativamente ocorrendo ainda é predominante tal gênero.

Quanto à relação da idade, o setor público tem a característica de possuir servidores acima dos trinta anos, embora se perceba que a preocupação em se estabelecer como servidor público nas camadas cuja faixa etária é menor venha aumentando, assim como também o nível de escolaridade, uma vez que nos atuais concursos às vagas destinadas a indivíduos com apenas o ensino fundamental tem

sido ocupadas com pessoas que possuem maior grau de escolaridade como graduados ou até mesmo pós-graduados.

Sobre o tempo de atuação, na maioria das vezes, quando o indivíduo adentra e se torna um servidor as chances de encerrar sua carreira em tal serviço é maior do que as de abandono do mesmo, assim, não é difícil encontrarmos servidores com mais de sessenta anos ainda exercendo atividades laborais em instituições públicas.

Já na questão do uso de EPI, viu-se que os indivíduos possuem preocupação tanto quanto ao uso como a necessidade dos equipamentos para proteção individual, porém reclamam da falta de fornecimento de equipamentos para sua segurança ou então da qualidade dos mesmos. Infere-se que essa situação possa ser um entrave na otimização dos serviços, pois a falta de segurança em muitas ocasiões gera stress e essa situação reflete na melhora dos trabalhos do setor.

Outra situação se dá com relação à qualidade de vida e segurança física do profissional, pois a falta de equipamentos de proteção individual ou o uso incorreto ou a duvidosa qualidade dos equipamentos fornecidos pode ocasionar danos irreversíveis até mesmo à retirada da vida do ser humano.

A cerca dos equipamentos que os participantes julgam indispensáveis e que o setor não disponibiliza para os mesmos, reforça-se a ideia anterior, já que os relatos também contemplaram a indisponibilidade de EPIs, mas também se notou a falta de ferramentas e equipamentos de baixo custo e que a aquisição dos mesmos seria uma das formas de tornar a função e o exercício laboral melhor e mais eficaz. Tal dificuldade atrapalha o desenvolvimento e a atuação da função do servidor no setor causando desmotivação, stress, e morosidade. Em muitas ocasiões os reparos feitos parecem ser possível através do uso da cultura do “jeitinho brasileiro” o que não condiz com a missão da administração pública.

Embora a porcentagem de entrevistados tenha optado em responder negativamente sobre a existência da subutilização de equipamentos ou transferência do mesmo para o seu setor, o compressor de ar foi apontado unanimemente, permitindo a inferência de que os entrevistados que indicaram não ser necessário transferência de equipamentos de um setor para outro, não fazem parte, ou melhor, não exerce alguma função que necessite de tal equipamento, por isso, não conseguem observar a necessidade do mesmo.

Em relação à existência de equipamentos que estejam precisando de conserto infelizmente os dados levantados revelam a necessidade da gestão se voltar mais para o setor de manutenção, pois em alguns casos a carência do equipamento já é realidade há décadas. Essa situação é lamentável, pois o setor de manutenção é crucial para o desempenho dos outros setores, a falta de equipamentos pode desmotivar, arruinar ou até mesmo impossibilitar a qualidade dos serviços institucionais, no caso os destinados à saúde. Uma vez que o universo desse estudo se deu em um ambiente hospitalar e de ensino, trata da vida de outros seres humanos, por isso, o comprometimento das atividades e dos serviços pode ser um divisor de águas entre a vida e a morte, e se observarmos o custo dos equipamentos relatados inexistentes, perceberemos que diante da verba destinada às instituições de caráter e objetivos como a de que estudo apresenta, o preço é irrisório considerado a dimensão do que se recebe.

A falta de material e a necessidade de melhoria na gestão do setor de administração foram recorrentes e prevaletentes, indicando dessa forma a necessidade de efetuar uma revisão e reflexão por parte da diretoria principalmente no que se referem esses assuntos, mas também há outros que mesmo não tendo sido prevaletentes, não devem ser desconsiderados dentro do contexto, pelo contrário.

Torna-se necessário atentar que profissionais como os servidores entrevistados fazem parte dos que prestam apoio no desempenho de atividades meio, uma vez que suas funções são de caráter técnico, dessa forma a importância desse servidor é tida como capital, uma vez que sem suas atividades o objetivo da instituição estaria fadado a não se concretizar.

Dado a situação atual do setor pesquisado pode-se inferir algumas formas de melhoria a fim de que seja solucionado os problemas diagnosticados. Quanto à motivação dos funcionários, por se tratar de um hospital universitário, julga-se que o mesmo possua servidores qualificados no tocante ao assunto, ou seja, os que provem da área de humanas como no caso da necessidade de motivação aos servidores, podendo então através de palestras motivacionais aumentar até mesmo a autoestima dos entrevistados.

Foi evidenciado que muito das dificuldades advém em muitas ocasiões da insuficiência de materiais, da lentidão e burocracia para aquisição de insumos e equipamentos, e da falta também de preparo e formação profissional.

Há uma necessidade de que a administração olhe em especial para as habilidades técnicas e humanas de seus servidores e assim construam estratégias e tomadas de decisão de uma forma sistêmica, atuante e integrativa. Necessita também que se tenha discernimento a cerca do papel que cada servidor possui dentro do contexto organizacional para que possibilite um melhor desempenho e aumento de integração.

Sabe-se que a organização e a gestão de setores hospitalares é complexa, uma das formas de ultrapassar tais obstáculos é contar com recursos humanos preparados, motivados e informados sobre seu papel, assim a prestação de serviços será aperfeiçoada, e sua qualidade e eficiência irá refletir no cliente, ou seja, o paciente que utiliza os serviços do hospital.

Pensa-se que a administração não deve ser restringida à apenas aspectos administrativos e burocráticos, mas sim deve abarcar e suprir as necessidades do capital humano da organização, incentivar seus participantes e incluir novas formas de gestão, de modo que os participantes sejam acolhidos e busquem continuamente seu melhor desempenho. Para isso, as condições de trabalho devem prezar pela qualidade, pela cooperação e ainda enfatizar a qualidade de vida de seus integrantes. Eis aí um desafio para a gestão, em especial a do setor estudado.

Em relação a treinamentos, julga-se que o corpo docente da instituição através de formas interdisciplinares possa amenizar ou até mesmo erradicar a defasagem dos servidores quanto ao manuseio, utilização, aprimoramento técnico, habilidades necessárias ao desempenho de suas funções. Entretanto, tais sugestões só poderão tornar-se realidade se a diretoria ou os responsáveis forem flexíveis o suficiente, e se voltarem de uma forma mais humanizada aos problemas elencados pelos seus subordinados buscando desta maneira auxiliá-los quanto ao assunto.

Considera-se fundamental o desenvolvimento de outras pesquisas junto ao setor estudo para que se conheça mais a fundo seus problemas, dificuldades e facilidades e assim fomentar meios para uma melhoria tanto do setor quanto dos servidores que nele atuam.

## REFERÊNCIAS

- AFFONSO, Ligia Maria Fonseca; ROCHA, Henrique Martins. Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 7., 2010, Resende. **Anais...** Resende, 2010. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/234\\_SEGeT\\_Fat\\_Organizacionais\\_c\\_automatores.pdf](http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/234_SEGeT_Fat_Organizacionais_c_automatores.pdf)>. Acesso em: 5 abr. 2016.
- ALMEIDA, Claudia C.; PERLIN, Helga H. S.; RUPPENTHAL, Janis E. Uso de EPI e sua relação com as dermatoses ocupacionais na indústria da construção civil: um estudo de caso. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO DE ENGENHARIA, 28., 2000, Ouro Preto. **Anais...** Ouro Preto, 2000. Disponível em: <<http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2000/artigos/318.PDF>>. Acesso em: 3 mar. 2016.
- ALVES, Teresa Cristina. **Manual de equipamentos de proteção individual**. São Carlos: EMBRAPA, 2013. (Documentos, 111). Disponível em: <<http://www.cppse.embrapa.br/sites/default/files/principal/publicacao/Documentos111.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2016.
- AMORIM, Tania Nobre Gonçalves Ferreira; SILVA, Ladjane Barros. Realidade percebida na satisfação de servidores públicos: características e circunstâncias. **Qualitas**, Campina Grande, v. 16, n. 3, p. 128-148, set./dez. 2015.
- AMORIM, Aline Silva; PINTO JUNIOR, Vitor Laerte; SHIMIZU, Helena Eri. O desafio da gestão de equipamentos médico-hospitalares no Sistema Único de Saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p. 350-362, 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-11042015000200350&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-11042015000200350&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 16 jan. 2016.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 5462**: confiabilidade e manutenibilidade. Rio de Janeiro: ABNT, 1994.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2006.
- AZEVEDO NETO, Francisco de Paula Bueno. **Desenvolvimento de tecnologias de gestão para ambientes hospitalares**: o caso do Instituto Fernandes Figueira – FIOCRUZ, 2004. 100 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ciência e tecnologia em Saúde) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, FIOCRUZ, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/azevedon.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2016.
- BATISTA, Marco A. C; MALDONADO, José M. S. V. O papel do comprador no processo de compras em instituições públicas de ciência e tecnologia em saúde (C&T/S). **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 4, p. 681-99, jul./ago. 2008.

BOTTONI, Andrea; SARDANO, Edécio de Jesus; COSTA FILHO, Galileu Bonifácio. Uma breve história da universidade no Brasil: de Dom João à Lula e os desafios atuais. In: COLOMBO, Sonia Simões (Org.). **Gestão universitária: os caminhos para a excelência**. Porto Alegre: Penso, 2013. p. 17-40.

BRASIL. **Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977**. Altera o Capítulo V do Título II da Consolidação das Leis do Trabalho, relativo a segurança e medicina do trabalho e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6514.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6514.htm)>. Acesso em: 5 mar. 2016.

BRASIL. **Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993**. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8666cons.htm)>. Acesso em: 4 mar. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Equipamentos médico-hospitalares e o gerenciamento da manutenção: capacitação a distância**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/equipamentos\\_gerenciamento1.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/equipamentos_gerenciamento1.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política nacional de gestão de tecnologias em saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_gestao\\_tecnologias\\_saude.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_gestao_tecnologias_saude.pdf)>. Acesso em: 5 mar. 2016.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978**. Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho. Disponível em: <[http://www.trtsp.jus.br/geral/tribunal2/ORGAMOS/MTE/Portaria/P3214\\_78.html](http://www.trtsp.jus.br/geral/tribunal2/ORGAMOS/MTE/Portaria/P3214_78.html)>. Acesso em: 28 mar. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria Interministerial nº 1000 de 15 de abril de 2004a**. Disponível em: <<https://www.diariodasleis.com.br/busca/exibelink.php?numlink=1-92-31-2004-04-15-1000>>. Acesso em: 30 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria Interministerial nº 1006 de 27 de maio de 2004b**. Disponível em: <[http://sistema4.saude.sp.gov.br/sahe/documento/portaria/PI\\_1006\\_270504.pdf](http://sistema4.saude.sp.gov.br/sahe/documento/portaria/PI_1006_270504.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria Interministerial nº 1702, de 17 de agosto de 2004c**. Disponível em: <[http://sistema4.saude.sp.gov.br/sahe/documento/portaria/P\\_1702\\_170804.pdf](http://sistema4.saude.sp.gov.br/sahe/documento/portaria/P_1702_170804.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2016.

BRITO, Mário. **Manutenção: manual pedagógico PRONACI**. Lisboa: AEP, 2003. Disponível em: [http://pme.aeportugal.pt/Aplicacoes/Documentos/Uploads/2005-03-08\\_15-29-06\\_Manuten%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://pme.aeportugal.pt/Aplicacoes/Documentos/Uploads/2005-03-08_15-29-06_Manuten%C3%A7%C3%A3o.pdf). Acesso em: 16 jan. 2016.

CAMPOS, Gastão W. S. Educação médica, hospitais universitários e o Sistema

Único de Saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 187-93, 1999.

CARAVANTES, Geraldo R.; PANNO, Cláudia C.; KLOECKNER, Mônica.  
**Administração: teoria e processo**. São Paulo: Pearson, 2007.

CARDOSO, Antônio B. Projetando no limite, mas mantendo o desempenho. **Revista Alumínio e Cia**, [S. l.], n. 6, p. 25-25, set./out. 2009.

CAUDRON, Shari. O que motiva os empregados. **HSM Management**, Barueri, n. 1, p. 82-86, 1997.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

COSTA, Wellington Soares. Humanização, relacionamento interpessoal e ética. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 17-21, jan./mar. 2004. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v11n1art2.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

COUTINHO, Maria Chalfin et al. O trabalho de manutenção em uma prefeitura universitária: entre dificuldades e realizações. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 96-109, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932011000100009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932011000100009&script=sci_arttext)>. Acesso em: 16 jan. 2016.

COUTINHO, Maria Chalfin; DIOGO, Maria Fernanda; JOAQUIM, Emanuelle de Paula. Cotidiano e saúde de servidores vinculados ao setor de manutenção em uma universidade pública. **Revista Brasileira Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 36, n. 124, p. 227-237, 2011. Disponível em: <<https://www.fasul.edu.br/portal/app/webroot/files/links/Seguran%C3%A7a%20Trabalho/RBSO/RBSO%20124%20vol%2036.pdf#page=43>>. Acesso em: 4 abr. 2016.

D'INNOCENZO, Maria; ADAMI, Nilce Piva; CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 59, n. 1, p. 84-9, jan./fev. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a16v59n1.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2016.

DOHI, T. et al. Optimal control of preventive maintenance schedule and safety stocks in an unreliable manufacturing environment. **International Journal of Production Economics**, New York, v. 74, p. 147-155, 2001.

EPAMINONDAS, Luiz Antônio Rezende; SIQUEIRA, Paulo Vinícius Borges. O impacto da falta de componentes para a manutenção das perfuratrizes no processo produtivo de uma empresa mineradora. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30., 2010, São Carlos. **Anais...** São Carlos: ABEPRO, 2010. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010\\_TN\\_STP\\_113\\_743\\_16073.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_113_743_16073.pdf)>. Acesso em: 5 mar. 2016.

ESCRIVÃO JUNIOR, Álvaro; KOYAMA, Marcos Fumio. O relacionamento entre hospitais e operadoras de planos de saúde no âmbito do Programa de Qualificação

da Saúde Suplementar da ANS. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 4, p. 903-914, 2007.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde. In: ENEGEP, 26., 2006, Fortaleza.

**Anais...** Fortaleza: [s. n.], 2006. Disponível em:

<[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006\\_TR470326\\_8487.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR470326_8487.pdf)>. Acesso em: 16 jan. 2016.

FARIAS, Sidney Feitoza et al. A regulação no setor público de saúde no Brasil: os (des) caminhos da assistência médico-hospitalar. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, supl. 1, p. 1043-1053, 2011. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232011000700037&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232011000700037&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 30 jun. 2016.

FERNANDES, Marcelo. **Melhores práticas para o almoxarifado de manutenção**.

Disponível em: <<http://www.astrein.com.br/arquivos/artigo11.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

FERREYRA RAMÍREZ, Ernesto Fernando; CALDAS, Elizabeth Crestani; SANTOS JUNIOR, Paulo Rodrigues. **Manual hospitalar de manutenção preventiva**.

Londrina: ABDR, 2002.

FIGUEIREDO, Ligia Maria Jorge de. **Modelo multicritério de apoio à substituição de equipamentos médicos hospitalares**. 2009. 100 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Biomédica) - Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2009. Disponível em:

<<https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/578426/1/Tese.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2016.

FLAUZINO, Dulce Pires; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Comprometimento de servidores públicos e alcance de missões organizacionais. **Revista de**

**Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 2, p. 253-73, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n2/03.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2015.

FURUYA, Priscila Satie et al. Perfil dos trabalhadores em pré-aposentadoria de uma universidade pública. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 61., 2009, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: CBEN, 2009. Disponível em:

<[http://www.abeneventos.com.br/anais\\_61cben/files/01890.pdf](http://www.abeneventos.com.br/anais_61cben/files/01890.pdf)>. Acesso em: 4 mar. 2016.

GARCIA, Simone Domingues et al. Gestão de material médico-hospitalar e o processo de trabalho em um hospital público. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 65, n. 2, p. 339-46, mar./abr. 2012. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/reben/v65n2/v65n2a21.pdf>>. Acesso em: 2 abr. 2016.

GOMES, Camilla Alves; FERNANDES, Cleverton Rodrigues. Motivação e trabalho: o caso dos servidores públicos da Universidade Estadual da Paraíba. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO SUPERIOR, 3., 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa, 2015. Disponível em:

<<http://www.coipesu.com.br/upload/trabalhos/2015/12/motivacao-e-trabalho-o-caso->

dos-servidores-publicos-da-universidade-estadual-da-paraiba.pdf>. Acesso em: 4 mar. 2016.

GUIMARÃES, José Mauro Carrilho. Uso e manutenção nos edifícios hospitalares. **Revista Hospitais Brasil**, São Paulo, p. 14-15, mar./abr. 2005.

GUIMARÃES, José Mauro Carrilho. **A problemática da manutenção predial e de equipamentos em estabelecimentos de saúde pública do município do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: [S. n.], 2012.

GUNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão?. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 201-209, ago. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722006000200010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722006000200010&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 1 jun. 2016.

HELLER, Robert. **Como gerenciar equipes**. São Paulo: Publifolha, 1999.

KARDEC, Alan; XAVIER, Julio Aquino N. **Manutenção: função estratégica**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

KARMAN, Jarbas B.; FIORENTINI, Domingos; KARMAN, Jarbas N. M. **Manutenção incorporada a arquitetura hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina De Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LIMA, Walter da Costa; SALLES, Jose Antonio Arantes. Manutenção preditiva: caminho para a excelência e vantagem competitiva. In: MOSTRA ACADÊMICA, 4., 2006, Piracicaba. **Anais...** Piracicaba: UNIMEP, 2006.

LUCATELLI, M. V.; OJEDA, R. G. Estudo de procedimentos de manutenção preventiva de equipamentos eletromédicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE MANUTENÇÃO, 13., 1998. Bahia. **Anais...** Bahia: ABRAMAN, 1998. p. 18.

MARCONI, Nelson. A evolução do perfil da força de trabalho e das remunerações nos setores público e privado ao longo da década de 1990. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 54, n. 1, 2003. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/260>>. Acesso em: 4 mar. 2016.

MARCORIN, Wilson Roberto; LIMA, Carlos Roberto Camello. Análise dos custos de manutenção e de não-manutenção de equipamentos produtivos. **Revista de Ciência & Tecnologia**, Piracicaba, v. 11, n. 22, p. 35-42, 2003. Disponível em: <<http://www.unimep.br/phpg/editora/revistaspdf/rct22art03.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2016.

MARINHO, Alexandre; FAÇANHA, Luiz Otavio. Hospitais universitários: avaliação comparativa de eficiência técnica. **Revista de Economia Aplicada**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 315-349, 2000.

MARINHO, Alexandre. **Evidências e modelos sobre a coexistência de hospitais com fins lucrativos e hospitais sem fins lucrativos no Sistema Único de Saúde brasileiro**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2004.

MEAD, Lawrence M. Public policy: vision, potential, limits. **Policy Currents**, p. 1-4, Feb. 1995.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MORAES, Thiago Aguiar. Os think tanks brasileiros em perspectiva: características gerais, apontamentos conceituais e possibilidades de pesquisa. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA, 27., 2013, Natal. **Anais...** Natal, 2013. Disponível em: <[http://www.snh2013.anpuh.org/resources/anais/27/1371335322\\_ARQUIVO\\_ThiagoAguiardeMoraes-ANPUH2013-FINAL.pdf](http://www.snh2013.anpuh.org/resources/anais/27/1371335322_ARQUIVO_ThiagoAguiardeMoraes-ANPUH2013-FINAL.pdf)>. Acesso em: 16 jan. 2016.

MOTTA, Paulo Roberto. A modernização da administração pública brasileira nos últimos 40 anos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122007000700006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122007000700006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 4 abr. 2016.

NEPOMUCENO, L. X. Harilaus G. **Técnicas de manutenção preditiva**. São Paulo: Edgar Blücher, 1989.

OLIVEIRA, Francisco de Paula. Estratégia de manutenção: estrutura, ferramentas, benefícios/custos e melhoria contínua. **Gestão & Conhecimento**, Poços de Caldas, v. 6, n. 1, p. 1-12, ago./dez. 2011. Disponível em: <<https://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v6n1/v6n1a3.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

OLIVEIRA, Francisco P.; LIMA, Carlos R. C. Análise da função manutenção como estratégia empresarial: estrutura, ferramentas e impacto das decisões. **Revista de Ciência e Tecnologia**, v. 17, n. 34, p. 65-76, jan./jun. 2014.

OLIVEIRA, Tiago L.; SILVA, Luiz C. J. Motivação dos servidores públicos: um caso na saúde pública na Amazônia. **Revista da Administração de Roraima**, Roraima, v. 2, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://revista.ufr.br/index.php/adminrr/article/view/745>>. Acesso em: 9 mar. 2016.

PERES, Carlos Roberto Coelho; LIMA, Gilson Brito. Proposta de modelo para controle de custos de manutenção com estoque na aplicação de indicadores balanceados. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 15, n. 1, p. 149-158, jan./abr. 2008.

PERLATTO, Fernando. As mudanças estruturais das universidades públicas brasileiras: uma proposta dialética de interpretação. **Pesquisa e Debate em Educação**, Juiz de Fora, v. 3, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://www.revistappgp.caedufjf.net/index.php/revista1/article/view/45>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

PINTOR, Eduardo; SILVA, Geisiane Michelle; RIPPEL, Ricardo. Estrutura etária da população paranaense entre 1970 e 2010. **Economia & Região**, Londrina, v. 2, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ecoreg/article/view/17836>>. Acesso em: 5 mar. 2016.

REY, Ana Paula et al. Absenteísmo por doença em trabalhadores de uma indústria de peças e componentes automotivos de Curitiba - Paraná. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, Valparaíso de Goiás, v. 2, n. 3, 2013. Disponível em: <<http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/42>>. Acesso em: 1 abr. 2016.

RICOBOM, Maria Aparecida. **A reorganização e a descentralização como proposta de melhoria para o fluxo de tomadas de decisão da elite treinamento**. 2006. 100 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Instituto Cenecista Fayal de Ensino Superior, Itajaí, 2006. Disponível em: <<http://www4.ifes.com.br/biblioteca/repbib/000000/0000004F.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

ROCHA, Joel Soares Pinto. **Metodologia e ferramentas da gestão da manutenção e da metrologia numa unidade hospitalar**. 2014. Disponível em: <<http://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/5848>>. Acesso em: 5 mar. 2016.

RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2012.

SEIXAS, Maria Auxiliadora Souza; MELO, Hermes Teixeira de. Desafios do administrador hospitalar. **Gestão e Planejamento**, Salvador, ano 5, n. 9, p. 16-20, jan./jun. 2004. Disponível em: <<http://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/185/188>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

SILVA, Romeu Paulo. **Gerenciamento do setor de manutenção**. 2004. 92 f. Monografia (Especialização em Gestão Industrial) – Universidade de Taubaté, Taubaté, 2004. Disponível em: <[http://www.ppga.com.br/mba/2004/silva\\_romeu\\_paulo\\_da.pdf](http://www.ppga.com.br/mba/2004/silva_romeu_paulo_da.pdf)>. Acesso em: 9 jan. 2016.

SIQUEIRA, Iony Patriota. **Manutenção centrada na confiabilidade**: manual de implementação. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

SOUZA, Celina. “Estado do campo” da pesquisa em políticas públicas no Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 15-20, fev. 2003.

SOUZA, Celina. **Políticas públicas**: conceitos, tipologias e sub-áreas. 2002. Disponível em: <<http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/3843/material/001-%20A-%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 16, p. 20-45, jul./dez. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-45222006000200003&lng=pt&nrm=iso&userID=-2](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222006000200003&lng=pt&nrm=iso&userID=-2)>. Acesso em: 16 jan. 2016.

TAVARES, Lourival A. **Administração moderna da manutenção**. Rio de Janeiro: Novo Pólo, 1999.

TAVARES, Lourival Augusto. **Manutenção**. 2011. Disponível em:

<[http://www.mundomecanico.com.br/wp-content/uploads/2011/01/manutencao\\_i.pdf](http://www.mundomecanico.com.br/wp-content/uploads/2011/01/manutencao_i.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2016.

TREVISAN, Andrei Pottol; BELLEN, Hans Michael. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 529-550, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a05v42n3.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Hospital Universitário. **Planejamento estratégico 2009**. Londrina: UEL, 2009.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **UEL em dados 2015**: uma universidade em evolução. Londrina: Folha de Londrina: Grafipress, 2015. Disponível em: <<http://www.uel.br/com/agenciaueldenoticias/fotos/UELEMDADOS2016.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

VAZ, Daniela Verzola; HOFFMANN, Rodolfo. Remuneração nos serviços no Brasil: o contraste entre funcionários públicos e privados. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 199-232, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-06182007000200004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-06182007000200004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 5 mar. 2016.

WENDLAND, Leonardo Scheibner; TAUCHEN, Joel. Gestão estratégica da manutenção. In: SEMANA ACADÊMICA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO FAHOR, 1., 2010, Horizontina. **Anais...** Horizontina, FAHOR, 2010. Disponível em: <[http://www.fahor.com.br/publicacoes/saep/2010\\_gestao\\_estrategica\\_manutencao.pdf](http://www.fahor.com.br/publicacoes/saep/2010_gestao_estrategica_manutencao.pdf)>. Acesso em: 16 jan. 2016.

XAVIER, Júlio Nascif. **Indicadores de manutenção**. Disponível em: <<http://www.dee.ufrn.br/~joao/manut/15%20-%20Cap%EDtulo%2013.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

XAVIER, Thiago Nogueira. **Sociedade de economia mista e empresa pública**: aspectos relevantes no direito empresarial brasileiro. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/33438/32595>>. Acesso em: 16 jan. 2016.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE 1 - Questionário

Você está sendo convidado a responder as perguntas deste questionário, as quais fazem parte da Pesquisa de Dissertação do aluno Dolival Campelo, orientado pela Profª Drª Wânia Rezende Silva do Curso de Mestrado em Políticas Públicas da Universidade Estadual de Maringá. O objetivo dessa pesquisa é investigar as condições operacionais dos setores de manutenção subordinados à Prefeitura do Campus da Universidade Estadual de Londrina, Hospital Universitário (HU) e do Ambulatório de Especialidades do Hospital Universitário (AEHU). O resultado possibilitará o encontro de dados que possam auxiliar na reflexão de possíveis mediações no tocante a esses serviços. Desde já agradecemos a sua participação.

1. Setor \_\_\_\_\_

2. Função / cargo \_\_\_\_\_

3. Gênero

- 1 -  Masculino  
2 -  Feminino

4. Idade

- 1 -  De 20 a 30 anos  
2 -  De 31 a 40 anos  
3 -  De 41 a 50 anos  
4 -  Mais de 51 anos

5. Grau de escolaridade

- 1 -  Ensino fundamental incompleto  
2 -  Ensino fundamental completo  
3 -  Ensino médio incompleto  
4 -  Ensino médio completo  
5 -  Ensino superior incompleto em \_\_\_\_\_  
6 -  Ensino superior completo em \_\_\_\_\_  
7 -  Pós-Graduação em \_\_\_\_\_

6. Tempo de atuação no setor de manutenção:

- 1 -  De 3 a 7 anos  
2 -  De 7 a 14 anos  
3 -  De 14 a 21 anos  
4 -  De 21 a 28 anos  
5 -  Mais de 28 anos

7. Quais EPIs você utiliza?

- |                                                                 |                                           |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Capacete                               | <input type="checkbox"/> Luva             |
| <input type="checkbox"/> Óculos de segurança                    | <input type="checkbox"/> Avental          |
| <input type="checkbox"/> Protetor de ouvido,                    | <input type="checkbox"/> Bota             |
| <input type="checkbox"/> Máscara nasal para serviço de pintura, | <input type="checkbox"/> Máscara de solda |
| <input type="checkbox"/> Máscara de proteção                    |                                           |

Outros: \_\_\_\_\_

8. Qual sua opinião em relação as condições dos equipamentos de proteção individual fornecidos aos funcionários dos setores de manutenção?

Boa  Ruim  Péssima  Não são ofertados

9. Há algum equipamento indispensável para a sua função que o setor não possui?

Sim  Não

Se sim, Qual? \_\_\_\_\_

Tem noção do preço? \_\_\_\_\_

Qual a finalidade? \_\_\_\_\_

10. Quais as maiores dificuldades em relação ao desenvolvimento e atuação de sua função no setor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Há algum equipamento existente em outro setor da manutenção de outra unidade Campus/HU/AEHU e que na sua opinião é subutilizada e que deveria ser transferido para seu setor?

Sim  Não

Se sim, qual? \_\_\_\_\_

12. Há algum equipamento necessitando de conserto que seja primordial para sua função esteja parado por falta de manutenção há mais de 15 dias?

Sim  Não

Se sim, qual? \_\_\_\_\_

Qual a finalidade? \_\_\_\_\_

Quanto tempo está necessitando de manutenção? \_\_\_\_\_

**Sugestões:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ANEXOS**

## ANEXO 1 - Ficha de perfil profissiográfico função: oficial de manutenção



## ANEXO III (RES. CONJ. N.º 002/2006 - SETI/SEAP)

## Ficha de Perfil Profissiográfico do Cargo de Agente Universitário - IEES

<b>FUNÇÃO: OFICIAL DE MANUTENÇÃO</b>	
Código da Função: 3008	Carga horária: 40 horas semanais
CBO: 991405	Jornada: 8 horas diárias
<b>ESCOLARIDADE EXIGIDA</b>	
Ensino Fundamental completo	
<b>Descrição sumária das tarefas</b>	
Executar atividades de apoio operacional e técnico em qualquer setor da Instituição.	
<b>Descrição detalhada das tarefas que compõem a Função</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar atividades específicas e de apoio operacional e técnico na Instituição.</li> <li>2. Auxiliar nos serviços básicos de mecânica.</li> <li>3. Prestar serviço de abastecimento de combustível em veículos.</li> <li>4. Desmontar, reparar e montar pneus e câmaras de ar, efetuar balanceamentos e alinhamentos no conjunto de rodas e pneus.</li> <li>5. Realizar serviços de estofamentos em geral.</li> <li>6. Executar serviços de manutenção, reparos e acabamento em mobiliários.</li> <li>7. Cortar, lapidar, montar e instalar vidros, vitrais e espelhos.</li> <li>8. Preparar e aplicar soluções químicas para tratamento de água, bem como, realizar o controle de qualidade da água em piscina.</li> <li>9. Zelar pela limpeza e manutenção de caldeira, tubulações, filtros e acessórios relacionados a piscinas.</li> <li>10. Executar serviços de paisagismo e de preparo, conservação e limpeza de jardins.</li> <li>11. Confeccionar e montar armações de ferro para estruturas e corpos de prova de concreto.</li> <li>12. Executar trabalhos de carpintaria em geral.</li> <li>13. Realizar serviços auxiliares de gráfica, tais como: blocagem, picote, plastificações, encadernações, gravações em capas, grampeamento, vincar, perfurar, intercalar impressos, alcear e outros trabalhos similares.</li> <li>14. Efetuar serviços em instalações sanitárias e hidráulicas.</li> <li>15. Realizar serviços de pedreiro em obras de construção civil.</li> <li>16. Executar serviços de pintura em superfícies externas e internas de edifícios e outros.</li> <li>17. Preparar e revestir tetos, paredes e outras partes de edificações com material apropriado.</li> <li>18. Afinar, regular e zelar pela manutenção de instrumentos musicais.</li> <li>19. Trabalhar seguindo normas de segurança, higiene, qualidade e preservação ambiental.</li> <li>20. Auxiliar na entrega, transporte, carga, descarga e armazenagem de materiais e equipamentos diversos.</li> <li>21. Efetuar conservação de edificações e equipamentos em geral executando serviços sob orientação.</li> <li>22. Zelar pela manutenção, limpeza, e conservação do seu local de trabalho, bem como, a guarda e o controle de todo material, aparelhos e equipamentos sob sua responsabilidade.</li> <li>23. Informar ao responsável imediato falhas/irregularidades que prejudiquem a realização satisfatória da tarefa.</li> <li>24. Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função.</li> </ol>	



<b>Competências pessoais para a Função</b>	
1. Demonstrar destreza manual	5. Prudência
2. Presteza, Atenção	6. Suportar trabalhar em alturas
3. Iniciativa	7. Autocontrole Boa vontade
4. Trabalhar em equipe	8. Bom condicionamento físico
<b>Requisitos para ingresso</b>	
1. Existência de vaga no Cargo e na Classe. 2. Aprovação em concurso público de provas ou provas e títulos. 3. Inspeção e avaliação médica de caráter eliminatório. 4. Podem ser solicitadas outras exigências vinculadas ao exercício do cargo/função contempladas no edital de regulamentação do concurso público como, por exemplo, experiência profissional.	
<b>Requisitos para desenvolvimento</b>	
Os constantes da Lei Estadual nº 15.050 de 12 de abril de 2006.	

## ANEXO 2 - Ficha de perfil profissiográfico função: técnico de manutenção



## ANEXO II (RES. CONJ. N.º 002/2006 - SETI/SEAP)

## Ficha de Perfil Profissiográfico do Cargo de Agente Universitário - IEES

<b>FUNÇÃO: TÉCNICO DE MANUTENÇÃO</b>	
Código da Função: 2014	Carga horária: 40 horas semanais
CBO: 312105	Jornada: 8 horas diárias
<b>ESCOLARIDADE EXIGIDA</b>	
Ensino Médio completo	
<b>Descrição sumária das tarefas</b>	
Executar serviços de eletricidade e instalação eletroeletrônica. Confeccionar e restaurar produtos de madeira e derivados (produção em série ou sob medida). Elaborar planos de manutenção; realizar manutenções de motores, sistemas e partes de veículos automotores. Confeccionar, recortar, modelar, recuperar e instalar peças e elementos diversos em veículos, máquinas, ferramentas, esquadrias, portas, grades, vitrais e mobiliários.	
<b>Descrição detalhada das tarefas que compõem a Função</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudar o trabalho a ser realizado, consultando plantas, especificações e outros.</li> <li>2. Instalar redes elétricas, quadros de distribuição, caixas de fusíveis, disjuntores, tomadas, interruptores e outros.</li> <li>3. Inspeccionar e reparar sistemas elétricos.</li> <li>4. Executar serviços elétricos em obras, manutenção preventiva e corretiva nas redes e linhas de distribuição.</li> <li>5. Carregar, transportar e descarregar equipamentos e materiais.</li> <li>6. Realizar manobras programadas ou de emergência no sistema de distribuição.</li> <li>7. Realizar a manutenção dos equipamentos de segurança e ferramental.</li> <li>8. Calcular e executar o rebobinamento de motores.</li> <li>9. Executar levantamentos em instalações de edificações e redes primárias e secundárias.</li> <li>10. Examinar os desenhos e esboços recebidos para determinar o material a ser utilizado na confecção ou reparação dos móveis e/ou peças.</li> <li>11. Confeccionar, revestir e restaurar móveis e/ou peças obedecendo às normas e dimensões constantes nos desenhos e croquis, utilizando os materiais e acessórios adequados.</li> <li>12. Entregar os móveis e/ou peças na unidade solicitante.</li> <li>13. Diagnosticar falhas de funcionamento do veículo.</li> <li>14. Fazer o desmonte, limpeza e a montagem do motor, sistema de transmissão e outros.</li> <li>15. Realizar manutenção de motores, sistemas e partes do veículo.</li> <li>16. Instalar sistemas de transmissão no veículo.</li> <li>17. Substituir peças dos diversos sistemas.</li> <li>18. Testar desempenho de componentes e sistemas de veículos.</li> <li>19. Providenciar o recondicionamento do equipamento elétrico, o alinhamento da direção e regulagem dos faróis do veículo.</li> <li>20. Regular o motor: ignição, carburação e o mecanismo das válvulas.</li> <li>21. Fazer o controle e a manutenção preventiva dos veículos.</li> <li>22. Quantificar e selecionar os materiais a serem utilizados, solicitando o equipamento e ferramental necessário.</li> <li>23. Participar de programa de treinamento, quando convocado.</li> <li>24. Executar serviços de solda em geral, obedecendo as Instruções, Execuções de Inspeção de Soldagem (IEIS).</li> <li>25. Providenciar materiais, equipamentos e ferramentas para executar suas atividades.</li> <li>26. Montar, desmontar e ajustar peças.</li> <li>27. Zelar pela conservação, limpeza e manutenção de aparelhos, guarda de ferramentas e</li> </ol>	



equipamentos e ambiente de trabalho.	
28. Trabalhar em conformidade com normas de segurança do trabalho e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, higiene, saúde e preservação ambiental.	
29. Executar o traçado, corte ou perfuração, para a confecção da peça desejada.	
30. Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática.	
31. Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função.	
<b>Competências pessoais para a Função</b>	
1. Demonstrar atenção	4. Dinamismo
2. Iniciativa	5. Criatividade
3. Trabalhar em equipe	6. Concentração
<b>Requisitos para ingresso</b>	
1. Existência de vaga no Cargo e na Classe.	
2. Aprovação em concurso público de provas ou provas e títulos.	
3. Inspeção e avaliação médica de caráter eliminatório	
4. Podem ser solicitadas outras exigências vinculadas ao exercício do cargo/função contempladas no edital de regulamentação do concurso público.	
<b>Requisitos para desenvolvimento</b>	
Os constantes da Lei Estadual n.º 15.050 de 12 de abril de 2006.	

## ANEXO 3 - Ficha de perfil profissiográfico função: auxiliar operacional



ANEXO III (RES. CONJ. N.º 002/2006 - SETI/SEAP)

## Ficha de Perfil Profissiográfico do Cargo de Agente Universitário - IEES

<b>FUNÇÃO: AUXILIAR OPERACIONAL</b>	
Código da Função: 3005	Carga horária: 40 horas semanais
CBO: 514225	Jornada: 8 horas diárias ou turno ininterrupto de revezamento ou escala de serviço
<b>ESCOLARIDADE EXIGIDA</b>	
Ensino Fundamental completo	
<b>Descrição sumária das tarefas</b>	
Executar atividades de apoio operacional, administrativo e técnico em qualquer setor da Instituição.	
<b>Descrição detalhada das tarefas que compõem a Função</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Executar conservação, reposição de material, limpeza e desinfecção em geral nas dependências físicas e bens patrimoniais da Instituição.</li> <li>2. Selecionar e acondicionar o lixo comum ou contaminado, conforme orientações.</li> <li>3. Auxiliar nos trabalhos relativos à construção civil, marcenaria, serralharia, jardinagem, pintura e eletricidade.</li> <li>4. Desenvolver atividades auxiliares em laboratório de acordo com as áreas específicas.</li> <li>5. Realizar as atividades assistenciais com crianças, cuidando da higiene e asseio administrando alimentação e controlando repouso, sob supervisão.</li> <li>6. Proceder a organização do ambiente para a apresentação da orquestra e coral, zelando pela guarda dos uniformes.</li> <li>7. Realizar venda de bilhetes e ingressos, efetuando prestação de contas.</li> <li>8. Auxiliar na criação e no manejo (lavagem, assepsia, etc.) de animais e plantas utilizados em atividades didático - pedagógicas.</li> <li>9. Auxiliar na manutenção das instalações onde se realizam as atividades agropecuárias.</li> <li>10. Executar serviços simples de lavanderia, copa e cozinha.</li> <li>11. Executar trabalhos de corte e costura, confeccionando e/ou consertando vestuários, peças de cama, mesa e outros.</li> <li>12. Preparar carnes, desossando, identificando tipos, marcando, fatiando, pesando e cortando.</li> <li>13. Controlar a temperatura de câmaras frias.</li> <li>14. Auxiliar no preparo das refeições, observando os métodos de cozimento e padrões de qualidade e de armazenamento dos alimentos.</li> <li>15. Auxiliar na preparação, controle e distribuição de refeições e dietas.</li> <li>16. Executar atividades junto à comunidade externa referente aos cuidados de saúde, sob orientação e supervisão.</li> <li>17. Auxiliar no preparo de peças anatômicas e de cadáveres para as mais diversas finalidades.</li> <li>18. Manter os cadáveres em geladeiras e fazer a entrega dos mesmos aos familiares ou órgãos competentes.</li> <li>19. Preparar o equipamento de raios-X para os exames e auxiliar na revelação e fixação dos filmes, conforme normas técnicas estabelecidas na área de saúde.</li> <li>20. Auxiliar nos trabalhos gráficos e de serigrafia.</li> <li>21. Operar e controlar o funcionamento de caldeiras.</li> <li>22. Auxiliar nas atividades meteorológicas, efetuando observações visuais de</li> </ol>	



fenômenos, registrando e transmitindo boletins.
23. Dirigir tratores de pequeno porte para realizar serviços de transporte, limpeza e similares.
24. Trabalhar seguindo normas de segurança, higiene, qualidade e preservação ambiental.
25. Executar serviços de embalagem entrega, distribuição, transporte, armazenagem, carga e descarga de objetos, moveis, equipamentos, animais, plantas e materiais diversos.
26. Zelar pela manutenção, limpeza, e conservação do seu local de trabalho, bem como, a guarda e o controle de todo material, aparelhos e equipamentos sob sua responsabilidade.
27. Informar ao responsável imediato falhas/irregularidades que prejudiquem a realização satisfatória da tarefa.
28. Participar de programa de treinamento, quando convocado.
29. Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função.
<b>Competências pessoais para a Função</b>
1. Demonstrar destreza manual
2. Presteza
3. Iniciativa
4. Atenção
5. Trabalhar em equipe
6. Bom condicionamento físico
<b>Requisitos para ingresso</b>
1. Existência de vaga no Cargo e na Classe.
2. Aprovação em concurso público de provas ou provas e títulos.
3. Inspeção e avaliação médica de caráter eliminatório.
4. Podem ser solicitadas outras exigências vinculadas ao exercício do cargo/função contempladas no edital de regulamentação do concurso público.
<b>Requisitos para desenvolvimento</b>
Os constantes da Lei Estadual nº 15.050 de 12 de abril de 2006.