

Apresentamos André Biscaia.
Speaker na mesa plenária de Avaliação, Acreditação e Reconhecimento
(Sábado, dia 6, às 9 horas)



1) Apresenta-te e diz-nos qual é o teu trabalho?

Sou médico de família na Unidade de Saúde Familiar (USF) Marginal em S. João do Estoril (perto de Lisboa, Portugal) e doutorado em políticas de saúde e desenvolvimento com uma tese sobre satisfação no trabalho.

Sou investigador e formador em várias faculdades da área da saúde e da gestão onde me divirto a estudar, aprender e ensinar sobre sistemas de saúde, qualidade, stresse, qualidade de vida e, claro, satisfação no trabalho.

Gosto de me definir como
sem dogmas, sem partido, mas militante.

2) Qual a importância que tem a satisfação no local de trabalho? Que importância tem para os sistemas de saúde?

A satisfação no trabalho é tão importante na vida das organizações e dos profissionais como esquecida. É uma variável moderadora de muitas outras como o desempenho, influenciando os resultados das organizações e a sua capacidade para atrair e manter os trabalhadores. Um teórico do comportamento organizacional disse até que se tivesse que escolher apenas uma variável para caracterizar um trabalhador, essa seria a satisfação no trabalho. Está estabelecida também uma relação entre a satisfação no trabalho e a própria saúde dos trabalhadores. No entanto, como disse, é um parâmetro esquecido em Portugal na área da Saúde, o mesmo se passando em largos sectores da sociedade portuguesa. A situação é semelhante em muitos outros países.

3) Achas que se podem colocar em prática sistemas de gestão dos recursos humanos nos sistemas de saúde onde se persiga esse objetivo da satisfação no trabalho como uma prioridade?

Portugal teve uma evolução, na última década, nos cuidados de saúde primários que teve na satisfação no trabalho um dos seus grandes objetivos por se ter reconhecido a sua importância. Vou abordar esta evolução na minha apresentação assim como alguns aspetos que acho fundamentais para tornar a satisfação no trabalho a alavanca que as organizações necessitam para o seu sucesso.

É necessária uma atitude renovada não só na análise das questões, mas também na procura de soluções através de uma visão salutogénica - tentando o entendimento holístico da satisfação no trabalho, discutindo como lidar com ela, analisando quais os recursos que podem ser mobilizados para a potenciar, evidenciando os fatores associados aos melhores resultados, provando porque é uma área que merece o empenho de todos, já que este deve ser também um objetivo em Saúde: dar esperança, futurar em positivo.

As organizações têm de conseguir desenvolver uma abordagem integrada da satisfação no trabalho que seja sensível ao seu contexto de atividade, de aplicação viável e capaz de alimentar com informação útil os vários níveis de decisão – individual, organizacional e sistémico.

Exemplos mais salientes deste tipo de abordagem passam por:

- conseguir desenvolver o trabalho em equipa / transdisciplinar nas organizações;
- assegurar um grau ótimo de autonomia que permita a auto-organização e a criatividade na procura de soluções;
- permitir uma gestão participada em que os líderes atuam como arquitetos sociais que criam as condições para que as coisas aconteçam e fomentam o capital social das organizações (aqui entendido como o potencial das interações entre as pessoas no trabalho, das redes humanas do trabalho);
- garantir a coesão na organização através da partilha de valores e objectivos decorrente de uma contratualização interna e externa efetiva, capaz de gerar valor a todos os níveis;
- tentar alcançar um equilíbrio em que a satisfação no trabalho seja generalizada por toda a organização e todo o sistema.

É este tipo de soluções, em que todos ganham, que temos de encontrar na Saúde e na Sociedade para se poder futurar em positivo.