



## COMUNICAÇÃO INTERNA COMO INSTRUMENTO NO SERVIÇO REALIZADO NOS HOSPITAIS CONVENIADOS PELO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS<sup>1</sup>

*Eduardo Massoco Rios<sup>2</sup>, João Antonio Gomes Pereira<sup>3</sup>*

**INTRODUÇÃO:** A equipe de Enfermagem, formada por seus Auxiliares, Técnicos e Enfermeiros, é a de maior número de componentes entre as demais profissões da equipe de saúde. Ainda, é com essa equipe que o paciente fica durante as vinte e quatro horas do dia. Para que as informações sejam transmitidas com precisão, o relacionamento entre as equipes precisa ser satisfatório, tudo em prol do bom atendimento nos serviços de saúde. O questionamento é como está a comunicação interna - *Endomarketing* entre profissionais de Enfermagem, que atuam nos hospitais conveniados pelo SUS e, o que pode ser realizado, no sentido de transformar este relacionamento interpessoal em instrumento que contribua, para um serviço de qualidade hospitalar? O objetivo é promover a reflexão sobre o tema, sem querer esgotá-lo, mas gerar a discussão que abra espaço entre os profissionais de saúde a utilização de técnicas de comunicação interna – *Endomarketing* no setor de saúde. **MATERIAL E MÉTODOS:** Utiliza-se o método fenomenológico-hermenêutico e também do método sistêmico; utiliza-se a pesquisa qualitativa, optando-se pelo estudo de caso e pesquisa descritiva, não experimental. A população da presente pesquisa é formada por dois hospitais, um localizado na capital do estado e outro localizado no interior. A observação da equipe de Enfermagem foi desenvolvido em período de estágio curricular para graduação e a observação no interior do estado foi em visitas de serviço de consultoria. Houve ainda a busca de referencial teórico sobre o comportamento das equipes, bem como junto a literatura sobre o tema. **RESULTADOS:** Alguns profissionais de saúde conhecem a comunicação interna apenas escrita, a qual, quando recebem tem medo de ler, pensando que possa ser cobranças das partes das chefias. Os profissionais tem interesse em programas de treinamento em áreas específicas e relacionadas com a comunicação interpessoal. Há evidências de que os profissionais de saúde quando são convocados para participar de algum tipo de treinamento, fazem-no com certa má-vontade e não dão a determinada importância que necessitavam. Na comunicação interna é preciso que o funcionário desenvolva sua opinião a respeito dos assuntos específicos aos serviços de saúde, porém as direções precisam entender que formas autoritárias irão causar insatisfação, inibição e baixo desempenho. **DISCUSSÃO/CONCLUSÕES:** Um outro lado da comunicação interna precisa ser mostrado, para que seja utilizada da forma correta, aumentando assim a participação dos profissionais de saúde na decisão dos temas a respeito dos treinamentos. O estudo não é conclusivo quanto ao tema uma vez que visa promover e estimular o conhecimento de técnicas de *Endomarketing* aplicadas no serviço de saúde. Os serviços de saúde precisam de inovações e para isso todos devem colaborar. A

<sup>1</sup> Estudo realizado em estágio curricular e serviços de consultoria em hospitais conveniados ao SUS;

<sup>2</sup> Professor-Enfermeiro, Graduado pelo Centro Universitário Franciscano de Santa Maria; Orientador Pedagógico de Ensino Técnico do SENAC Uruguai e Escola Técnica Cenecista Uruguai; e-mail: eduardotravado@yahoo.com.br;

<sup>3</sup> Professor do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e Missões (URI), Rio Grande do Sul, Brasil; Consultor de Empresas; E-mail: joaoantonio@fluidovital.com.br;



---

excelência no atendimento depende do esforço de todos. Não só pacientes conveniados devem receber um bom atendimento, pacientes do SUS também.