



## [ 9 ] CAPACITAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO DAS UNIDADES DA COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE/SMS-SP

Organização responsável: **Secretaria Municipal da Saúde (SMS)**

### **CATEGORIA I: Inovação em processos internos**

#### **Resumo**

A recepção das Unidades de Saúde oferta os serviços e, tendo o olhar humanizado e qualificado, demonstra o quanto está articulada e preparada para o cuidado aos usuários. A capacitação promoveu reflexão sobre as ações dos escriturários administrativos, no fortalecimento das relações interpessoais e transformação dos processos de trabalho, na perspectiva de implementar o acesso, os vínculos, a reorganização e a resolutividade do Sistema Único de Saúde (SUS) no município de São Paulo. Das atividades emergiram questões para a qualificação do atendimento: melhorar autoestima dos funcionários, manejar situações de conflito, desenvolver empatia nas relações entre usuários e trabalhadores, possibilitar a expressão de ideias, encontrar soluções para problemas, fortalecer a Educação Permanente em Saúde. Assim, destaca-se que o envolvimento dos gestores é fator importante para o reconhecimento dos resultados, ao longo do processo, e sustentabilidade para a equipe e para os usuários do SUS.

#### **1\_Objetivo**

- Contribuir para melhoria contínua dos serviços da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) / Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRSL);
- Refletir sobre o papel e ações desenvolvidas pelos escriturários administrativos da recepção das unidades de saúde;
- Fortalecer as relações interpessoais e profissionais;
- Melhorar a comunicação entre os trabalhadores, inclusive com gerentes, e usuários;
- Disseminar as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), com foco no acolhimento preconizado no Sistema Único de Saúde (SUS);
- Favorecer a transformação dos processos de trabalho para a melhoria da assistência prestada pelas equipes.

#### **2\_Problema / oportunidade**

A análise do Sistema Ouvidor SUS, no período de outubro de 2016 a março de 2017, apontou 465 Ouvidorias - queixas de usuários dos serviços da Coordenadoria Regional de Saúde Leste da Secretaria Municipal de Saúde - referentes ao atendimento prestado pelos funcionários da recepção das Unidades.

Entende-se que, a falta de acolhimento, falta de informações e comunicação deficiente, podem deflagrar conflitos que geram reclamações com foco nos funcionários da recepção dos serviços de saúde. Assim, constituiu-se grupo de trabalho responsável pelo planejamento,

organização, elaboração do plano de aula e execução/monitoria da capacitação, considerando a importância da Educação Permanente em Saúde para a melhoria do atendimento aos cidadãos.

Desta forma, pretende-se fortalecer os funcionários para a resolução de problemas e tomada de decisão, através de valores pessoais, respeito, gestão e negociação, reforçando que todos os envolvidos são “gestores”, é que é possível fazer juntos e agora!

### **3\_Desde quando o projeto já está em implementação?**

jul/2017

### **4\_Atividades**

*Descreva, resumidamente, quais são as principais atividades / marcos do projeto até o momento. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES:

- DIAGNOSTICAR: Sistema Ouvidor SUS (Março/2017)
- PLANEJAR: Grupo de Trabalho (Maio/2017)
- ORGANIZAR (Junho/2017): Antes de iniciar as turmas, reunir gerentes de Serviços, expor o objetivo da capacitação e esclarecer dúvidas.
- EXECUTAR (Julho a Novembro/2017) - PLANO DE AULA:

A capacitação foi realizada em dois momentos presenciais, intercalados com atividades em serviço, totalizando 20 horas.

No 1º dia: - Recepção, apresentação dos participantes e expectativas; - Dinâmicas; - Apresentação do projeto/capacitação, salientando a importância da recepção/dos profissionais na Unidade de Saúde; - Orientações para as atividades em serviço (período entre o 1º e o 2º encontros): Vivência em outra unidade, como usuário do SUS; “Carta” ao gerente/equipe da unidade onde realizou a atividade, com suas impressões e recomendações para a melhoria do atendimento; “Rodas de Conversa” na própria unidade (manhã e tarde para contemplar o maior número de funcionários e conselheiros gestores usuários); Elaboração de Plano de Ação, com a equipe, com sugestões de intervenções para melhorar o acolhimento na recepção/unidade. Ainda nesse dia, os grupos realizaram estudos de casos reais, selecionados entre as Ouvidorias registradas pelos municípios.

No 2º dia: discussão e apresentação das atividades realizadas na Unidade e, na sequência, os grupos apresentaram aspectos das relações interpessoais, com ênfase em: Saber Ouvir, Qualidade de Vida no Trabalho, Ser Assertiva(o), Desenvolvimento da autoestima.

- ACOMPANHAR (Novas capacitações: Maio/2018 – Competências: Habilidades Sociais e Outubro/2018 – Acolhimento às pessoas com transtorno mental)

MARCOS/ENTREGAS:

- 42 TURMAS realizadas com 1202 funcionários das Unidades das Supervisões Técnicas de Saúde Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel, no período de julho a novembro de 2017.

- 891 participantes concluintes.

### **5\_Parceiros**

*Liste os parceiros envolvidos no projeto, brevemente descrevendo o papel de cada um (por ex., secretarias municipais, ONGs, empresas... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

O projeto envolveu representantes da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, das Supervisões Técnicas de Saúde Cidade Tiradentes/Ermelino Matarazzo/Guaianases/Itaim Paulista/Itaquera/São Mateus e São Miguel, da Escola Municipal de Saúde Leste – CEDEPS - ETSUS-SP Regional Leste, do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador Leste e das Organizações Sociais Parceiras da região (Atenção Primária à Saúde APS Santa Marcelina, Fundação do ABC e SAS-SECONCI Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo), qualificadas na forma da Lei Municipal nº 14.132 de 24/01/2006.

Todas as ações foram coordenadas e compartilhadas com parceiros da gestão pública municipal, perpassando pelo planejamento, construção/elaboração do plano de aula, organização, execução/monitoria e acompanhamento, respeitando-se as particularidades de cada território, quando evidentes e necessárias.

## **6\_ Resultados**

*Descreva os resultados do projeto. Sempre que possível, use indicadores quantitativos e/ou qualitativos destes resultados. (limite de 4000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

### **QUANTITATIVOS:**

Foram inscritos 1202 escriturários administrativos (divididos em 42 turmas com 30 participantes, em média) de 120 unidades/serviços das 07 Supervisões Técnicas de Saúde que compõem a Coordenadoria Regional de Saúde Leste, onde trabalham 12.000 funcionários.

Contribuíram no processo aproximadamente 30 monitores, entre profissionais da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, das Supervisões Técnicas de Saúde Cidade Tiradentes/Ermelino Matarazzo/Guaianases/Itaim Paulista/Itaquera/São Mateus e São Miguel, da Escola Municipal de Saúde Leste – CEDEPS - ETSUS-SP Regional Leste, do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador Leste e das Organizações Sociais Parceiras da região.

Comparando-se o período de Outubro/2016 a Março/2017 e Outubro/2017 a Março/2018 observou-se redução de 17% (em média) das Ouvidorias (Sistema Ouvidor SUS) com queixas relacionadas aos funcionários da recepção das Unidades de Saúde. Vale destacar que a comparação do período de Janeiro a Março/2017 e Janeiro a Março/2018, evidenciou a redução de 29% das queixas nas Ouvidorias relacionadas à recepção, conforme Quadro Comparativo de Ouvidorias (abaixo).

### **Quadro Comparativo de Ouvidorias**

Seleção - Assunto: Gestão - Recursos Humanos - Insatisfação -

- Recepcionista/Atendente

Mês/Ano out/16 nov/16 dez/16 jan/17 fev/17 mar/17 Total

Quantidade 98 72 55 79 81 80 465

Mês/Ano out/17 nov/17 dez/17 jan/18 fev/18 mar/18 Total

Quantidade 76 68 72 62 56 52 386

-22% -6% - -21% -31% -35% -17%

Média nesse período: -29%

Fonte: Banco de dados Ouvidor SUS em 10/09/2018

### **QUALITATIVOS:**

Através das atividades desenvolvidas e avaliação da capacitação emergiram os seguintes resultados:

- Melhoria da autoestima dos funcionários

- Estímulo à comunicação efetiva, expressão de ideias e manejo de situações de conflito no cotidiano

- Desenvolvimento de empatia entre os usuários e profissionais da própria unidade e de outras unidades
  - Percepção de que, em todas as unidades, há problemas. Mas que, também, é possível encontrar muitas soluções, pois somos todos responsáveis por mudanças.
- Vale destacar que, segundo depoimentos dos funcionários e monitores, as queixas nas Ouvidorias, na grande maioria dos casos, não estavam relacionadas diretamente ao atendimento realizado pelos trabalhadores da recepção, mas sim à deficiência na comunicação e nos processos de trabalho desenvolvidos pelas equipes das unidades/serviços.

## **7\_Recursos investidos**

*Liste brevemente os recursos investidos no projeto (tanto financeiros quanto em tempo / dedicação de funcionários). Explique também se e como o projeto melhora a eficiência no uso de recursos públicos. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

Pode-se afirmar que o projeto melhora a eficiência no uso de recursos públicos (humanos, físicos e financeiros), uma vez que promove transformação dos processos de trabalho e consequente satisfação de funcionários e usuários.

Recursos Humanos

- MONITORES – Planejamento + Organização + Realização = carga horária variável, conforme disponibilidade dos profissionais e quantidade de turmas
- SUPERVISORES TÉCNICOS DE SAÚDE E GERENTES DE UNIDADE = 04 horas (reunião para apresentação do projeto)
- PARTICIPANTES (Funcionários da Recepção dos Serviços de Saúde) = Presencial (12 horas) + em serviço (8 horas) = 20 horas

Recursos Materiais e Técnicos

- Local para os dois Momentos Presenciais (Salas com cadeiras móveis, local para lanche, água potável/bebedouros e sanitários)
- Computador/notebook, Data-Show, caixa de som, tela para projeção, ventilador e/ou ar-condicionado
- Crachás, papel sulfite, papel manilha ou flip-chart (com papel próprio), canetas, pincéis atômicos, fita crepe, pastas, fichas de inscrição, fichas de avaliação, impressora com “tonner”/tinta
- Seleção de textos, vídeos e dinâmicas
- Outros materiais, dependendo das dinâmicas escolhidas.

Recursos Financeiros

- Todos os materiais, acima relacionados, são provenientes da Administração Pública (SMS), adquiridos através da Lei 8666 (Licitação).
- Recomendável reserva de recurso financeiro para custeio de Lanche/”Brunch”/”Coffee Break”, para utilização de ATA de Registro de Preços.

## **8\_Inovação**

*Justifique quais são os aspectos inovadores desta iniciativa. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

Inovação é a ação ou o ato de inovar, ou seja, modificação de costumes, processos. Assim, “inovar” é inventar, sejam ideias, processos, ferramentas ou serviços e criar caminhos ou estratégias diferentes, aos habituais meios, para atingir determinado objetivo.

Diante dessas considerações, os aspectos inovadores deste projeto, dizem respeito à construção de uma capacitação que contempla atividades que potencializam os encontros e as

conexões entre os trabalhadores e usuários da Atenção Primária à Saúde, assim como com os demais serviços que compõem as Redes de Atenção à Saúde nos territórios.

Inicialmente, a expectativa dos participantes limitou-se às normas e procedimentos técnicos utilizados no atendimento, mas foram surpreendidos com atividades que estimularam participação ativa e crítica e que despertaram outras dimensões importantes para um bom atendimento.

A atividade de “vivência”, como usuário do SUS, foi considerada ousada pois:

1) Cada participante foi orientado a comparecer numa Unidade/Serviço de Saúde com alguma necessidade (consulta, exame, orientação) e, assim, experimentar o atendimento.

2) Na sequência, o participante escreveu uma “carta” ao gerente da Unidade, onde realizou a vivência, com sugestões sobre o que mudaria para melhorar a recepção na Unidade.

As “Rodas de Conversa” também foram importantes para estimular o aprendizado coletivo (com o outro e a partir do outro), partindo-se da discussão de temas importantes, ideias e conhecimentos para a resolução de conflitos. Com isso, desenvolveram-se habilidades como investigação, reflexão, organização e avaliação, onde líderes foram potencializados ou até mesmo descobertos durante o percurso.

Atualmente, a inovação pode ser considerada um sinônimo de adaptação e, para que as instituições possam obter melhores resultados, as inovações são essenciais para acompanhar as mudanças que acontecem no cotidiano, facilitando a vida ou o trabalho das pessoas.

## **9\_Transparência e participação**

*Comente de que forma o projeto contribui para uma gestão pública municipal mais transparente. Descreva ainda se há mecanismos de participação dos públicos envolvidos do projeto e como esta participação acontece (no planejamento, na implementação, na avaliação... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

O projeto tem potencial para contribuir com uma gestão pública municipal mais transparente, uma vez que contempla mecanismos de participação dos envolvidos, por meio de:

- plano de aula amplamente discutido para assegurar a participação dos trabalhadores e conselheiros gestores usuários, em atividades que promovam reflexão, discussão, decisão e colaboração, possibilitando o reconhecimento deles como agentes transformadores do ambiente de trabalho, considerando as particularidades de cada região, e almejando melhores resultados para todos;
- atualização dos escriturários administrativos tanto para os procedimentos de agendamento ou encaminhamento para consulta médica ou de enfermagem, como também para maior resolutividade às demandas dos usuários uma vez que são responsáveis pelo primeiro contato com aqueles que procuram os serviços;
- estudo de casos registrados pela Ouvidoria, onde os participantes analisam o atendimento, quais encaminhamentos poderiam ser realizados, quais os prováveis motivos da reclamação, e suas impressões se estivessem no lugar do usuário.

## **10\_Continuidade**

*Descreva as atividades e as estratégias usadas no projeto para aumentar as chances de continuidade da iniciativa a médio e longo prazo. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

Destacam-se alguns aspectos que favorecem a continuidade do projeto:

1) Ao final de cada turma da capacitação, os participantes foram convidados a preencher ficha de avaliação. Através das informações, contidas nas avaliações, foi possível identificar e

valorizar as ideias dos funcionários para subsidiar o planejamento de novas ações/entregas. Novas capacitações: Competências - Habilidades Sociais (Realizada: Maio/2018) e Acolhimento às Pessoas com Transtorno Mental (Previsão: Outubro/2018).

2) Cabe aos gestores promover a realização das “Rodas de Conversa”, com participação de profissionais/representantes de todos os setores, que podem contribuir para a identificação, planejamento e organização de estratégias para a melhoria da comunicação, das relações e da assistência prestada pelas equipes. Recomenda-se que as “Rodas de Conversa” contemplem cinco etapas: organização, inspiração, reflexão, sistematização e avaliação, para que os objetivos sejam alcançados.

3) É imprescindível o apoio e envolvimento das gerências/gestores dos serviços, no acompanhamento das ações a curto, médio e longo prazo, para que os resultados sejam efetivos no decorrer do processo e significativos para a equipe e para os usuários.

## **11\_Replicabilidade**

*Em que medida o projeto pode ser replicado em outras áreas da PMSP ou mesmo em outros municípios? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

Diante do exposto, constata-se que o projeto apresenta potencial de replicação em outras áreas da Prefeitura do Município de São Paulo ou mesmo em outros municípios, pois trata do desenvolvimento de competências e valorização dos servidores com vistas a melhorar o desempenho em atividades de interesse da população, considerando as necessidades e especificidades na área e território em questão e a melhor utilização dos recursos.

## **12\_Organização responsável**

*Fale brevemente sobre a organização / órgão público responsável pelo projeto. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)*

Secretaria Municipal da Saúde (SMS) gestora do Sistema Único de Saúde no município, é responsável pela formulação e implantação de políticas, programas e projetos que visam promover, proteger e recuperar a saúde da população. Secretário: Sr. Edson Aparecido dos Santos

Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS Leste) desempenha as funções de gestão do SUS, nos territórios das Supervisões Técnicas de Saúde dos territórios de Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel. Responsável: Sra. Elza de Santana Braga - Coordenadora. Localização: Avenida Pires do Rio, 199 – São Miguel Paulista

Escola Municipal de Saúde Leste (EMS Leste) unidade responsável pelo Sistema de Ensino da SMS/CRS LESTE (Decreto 57857 em 06/09/2017; Ordem Interna 002/2018 – SMS.G em 19/09/2018 e Portaria 878/2018 - SMS.G em 26/09/2018) para planejar, oferecer e realizar cursos, de acordo com a demanda dos trabalhadores da área da saúde nos territórios. Responsável: Sra. Rosangela Correia Araújo da Silva

Organizações Sociais de Saúde (OSS) parceiras no território (Atenção Primária à Saúde APS Santa Marcelina, Fundação do ABC e SAS-SECONCI Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo), qualificadas na forma da Lei Municipal nº 14.132 de 24/01/2006.