

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LIANE VEIT

CURSO INSTRUCIONAL DE ORIENTAÇÃO ESPACIAL DO CLIENTE EXTERNO  
VOLTADO AOS PROFISSIONAIS DAS PORTARIAS E RECEPÇÕES DE  
AMBULATÓRIOS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
PARANÁ

CURITIBA  
2013

LIANE VEIT

CURSO INSTRUCIONAL DE ORIENTAÇÃO ESPACIAL DO CLIENTE EXTERNO  
VOLTADO AOS PROFISSIONAIS DAS PORTARIAS E RECEPÇÕES DE  
AMBULATÓRIOS DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
PARANÁ

Monografia apresentada a Coordenação de Políticas Integradas de Educação a Distância da Pró-reitoria de Graduação da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientador: Prof. Edmar Almeida de Macedo.

CURITIBA  
2013

## RESUMO

Este trabalho estuda como e porque não vem ocorrendo o encaminhamento dos clientes externos do Hospital de Clínicas ao setor de sua demanda. O tema é relevante (apesar da ausência de literatura científica que aborde este fenômeno específico de orientação espacial do cliente dentro das empresas) porque envolve a qualidade no atendimento ao cliente que é e deve ser uma preocupação constante das organizações, sejam elas privadas ou públicas. Já com enfoque na qualidade de atendimento ao cliente há muitas pesquisas e autores que tratam acerca deste aspecto, trazendo como ideia norteadora não só a satisfação das necessidades como também a superação das expectativas dos clientes.

A opção pelo estudo deste problema também é pelo fato de que se trata de uma situação que gera grande transtorno e muitas vezes sofrimento ao cliente que, debilitado por alguma doença ainda tem uma peregrinação a realizar até encontrar o serviço que necessita.

Esta situação envolve tanto aspectos de humanização no atendimento quanto uma preocupação com a eficiência do serviço público, sendo esta última uma premissa essencial a ser provida e que atualmente ganha reforço pela recente Lei de Acesso à Informação. Esta expressamente respalda como um direito do cidadão, que é especificamente o cliente do serviço público, o de ser orientado adequadamente sobre os serviços públicos prestados.

A partir da interpretação de dados, fundamentada na pesquisa bibliográfica, coletados por meio de uma pesquisa de campo junto às portarias e recepções tem-se o intuito de verificar onde está a problemática e como é possível oferecer alguma solução.

Palavras-chave: eficiência, cidadão, humanização, orientação, serviço público, lei.

## **ABSTRACT**

This work is a study about how and why the forwarding of the external customers of the Hospital Clinicas to the sector of their demand has not been occurring. The topic is relevant (despite the absence of scientific literature that addresses this specific phenomenon of spatial orientation of the customer inside the companies) because it involves the quality in the customer service. It is and should be a constant concern of organizations, whether private or public. There are many researches now already focusing on quality customer service and authors who deal about this aspect, bringing it as a guiding idea not only meeting the satisfaction with the needs but also exceeding the expectations of customers.

The option for the study of this problem is also by the fact that this is a situation that causes great distress disorder and often the customer, which is already weakened by disease, has yet to make a pilgrimage to find the service that he needs.

This situation involves both aspects, either the humanization of care such as the concern with the efficiency of the public service, the last one being an essential premise to be provided and which currently earns enhanced by the recent Access to Information Act which expressly supports its citizen's right, which is specifically the client of the public service and has to be properly oriented on public services.

From the interpretation of data, based on a bibliographic research, collected through a field survey along the entrances and receptions of the hospital, the intention was to check where is the problem and how you can offer some solution.

Keywords: efficiency, citizen, humanization, guidance, public service, law.

## SUMÁRIO

1. Introdução.....	1
2. A Educação a Distância .....	7
2.1 História da Educação a Distância no Brasil e no mundo.....	7
2.2 A tecnologia na mediação do processo ensino-aprendizagem....	8
2.3 O tutor na mediação do processo de ensino-aprendizagem.....	10
3. Características presentes no atendimento.....	14
3.1 Compreensão e conduta dos profissionais relativo à orientação do cliente externo.....	16
3.2 Perfil dos profissionais e conhecimentos inerentes.....	21
4. Características do curso.....	27
4.1 Módulo.....	28
4.2 Duração.....	28
4.3 Metodologia.....	28
4.4 Avaliação.....	29
Considerações finais.....	30
Referências.....	31
Anexos.....	33

## 1. INTRODUÇÃO

A orientação espacial é uma necessidade humana e isso tanto ao entrar em um ambiente físico como uma edificação quanto geograficamente maior como uma cidade ou campo. A orientação traz uma sensação de segurança e faz com que se ganhe confiança. Nas palavras de FITZSIMONS; FITZSIMONS

Orientação é a primeira necessidade comportamental de um indivíduo ao entrar em algum lugar. Isso inclui questões de orientação espacial (por exemplo: onde estou?) tanto quanto de orientação funcional (por exemplo: de que forma essa organização funciona e o que devo fazer a seguir?). Ao entrar em um ambiente físico, os clientes ganham confiança quando conseguem usar as indicações. Ansiedade e sensações de desamparo podem ocorrer se não existirem sinalizações. (FITZSIMONS; FITZSIMONS, 2005, p. 237).

Indicações e sinalizações em placas nas paredes ou mesmo faixas no piso denominadas comunicação visual são muito utilizadas nas empresas porém os clientes nem sempre leem o que está escrito e prendem-se mais a informação fornecida por pessoas. No caso de hospitais pode ocorrer uma incidência maior de pessoas portadoras de alguma necessidade especial relativa à visão como a cegueira, por exemplo, que transforma a sinalização por placas e faixas menos proveitosas ou mesmo uma forma de comunicação que não alcança a plenitude de uma informação. Este fato torna indispensável que os profissionais estejam capacitados em orientar os clientes, seja de forma verbal ou visual.

Já que é a informação que nos orienta, poderíamos concluir que estamos bem informados haja vista vivermos na sociedade da informação, porém tudo indica que estamos cada vez menos informados apesar das tecnologias avançadas a nossa disposição. Para Demo a conjuntura atual é de uma sociedade excludente neste sentido por que

A sociedade da informação informa bem menos do que se imagina, assim como a globalização engloba as pessoas e povos bem menos do que se

pretende. Na sociedade da mercadoria, mercadoria vem antes. (DEMO, 2008, p. 41).

Este fato revela-se dentro das organizações devido à falta de uma comunicação interna eficiente e disponível a todos e reflete na qualidade do atendimento ao cliente.

Uma discussão importante que se pode fazer referente à qualidade de atendimento ao cliente é o fato de que se podemos fornecer de prontidão a informação da qual ele precisa não devemos postergá-la.

Há correntes na literatura que demonstram que a possibilidade de implementação de processos na busca de qualidade nos produtos e serviços reflete diretamente na redução de custos da própria instituição. Sendo que, no caso específico deste trabalho, o cliente vai de um setor a outro utilizando várias vezes o elevador, por exemplo, que seria necessário em menor quantidade e conseqüente economia em consumo de energia, entre outros aspectos.

A possibilidade de sincronia entre redução de custos e qualidade se dá por meio da padronização de processos, de acordo com Lagioia; Ribeiro Filho; Falk; Libonati; Lopes "(...) através da padronização dos processos, os protocolos podem promover um incremento da qualidade e uma redução dos custos" (2008, p. 4).

Sendo assim, para entender a importância e contribuição de seu trabalho para o público externo é necessário que o público interno esteja informado o suficiente de como e qual é o seu papel. Em outras palavras, dito com mais propriedade por Almeida; Souza; Mello

Para que os funcionários de uma organização se tornem comprometidos com a entrega de produtos e serviços de qualidade, precisam receber informações que lhes permitam compreender e aceitar seus papéis individuais e coletivos nesse processo, revelando ser essencial o papel da comunicação interna como um instrumento de promoção da qualidade. (ALMEIDA; SOUZA; MELLO, 2010, p.20).

Na melhor compreensão do panorama do Hospital de Clínicas torna-se proveitoso saber que atualmente as organizações da Administração Pública enquadram-se no conceito de Administração Pública Gerencial, com enfoque nos resultados e na descentralização dos serviços. O modelo traz um quadro funcional

diversificado, que no caso específico desta instituição abrange servidores públicos federais, empregados da FUNPAR, empregados terceirizados das empresas POLISERVICE e ADMINAS e ainda estagiários. Este cenário não apresenta uma unidade funcional e conseqüentemente comunicacional, principalmente pela alta rotatividade de empregados das empresas terceirizadas, haja vista não serem contratadas pessoas e sim vagas e funções a serem desempenhadas. Neste sentido, há o entendimento do TST (Tribunal Superior do Trabalho) por meio da edição da Súmula 331, que reitera o entendimento da inexistência de personalidade, por não haver o vínculo empregatício com a administração pública.

Vale destacar que a importância do levantamento do encaminhamento/orientação adequada do cliente externo envolve não somente uma otimização no atendimento como também uma humanização no atendimento.

O aspecto humano está no fato de que o paciente vem para o hospital por já estar de alguma forma debilitado e com idas e vindas de um setor a outro há um desgaste considerável, haja vista que muitos pacientes apresentam inclusive dificuldades de locomoção/mobilidade.

O aspecto de otimização no atendimento está no fato de que muitas vezes o paciente pode perder o procedimento (consulta ou exame) por estar esperando no local que não é o que corresponde a sua demanda. E ainda, o profissional que iria atendê-lo pode aguardar ou procurar a pessoa ausente, enquanto poderia atender a outro paciente que também precisa de atendimento.

Estes fatores por si só são relevantes para procurar solucionar um problema que se diagnosticado corretamente e proposta uma solução cabível produzirá benefícios à comunidade interna e externa do Hospital de Clínicas.

Diante desses aspectos torna-se imprescindível a disponibilidade de informações ao público interno que forneça uma resposta rápida, eficiente e segura para que este possa orientar o público externo em suas demandas de localização espacial/ambiental.

Para tanto existem formas diversas de fornecer estas informações de orientação do espaço dentro de uma instituição. Primeiramente os profissionais devem ser orientados quanto a este ambiente para que possam então orientar. Isto



pode ser feito de duas formas: levar os profissionais numa visita por todo o hospital para que conheçam o espaço físico ou ministrar um curso que explique este espaço.

Para os profissionais de baixa rotatividade a primeira proposta é viável e interessante, porém a segunda é inviável porque o quadro funcional abrange também os profissionais de alta rotatividade.

O objetivo deste trabalho é de entender onde está o problema que causa tanta desorientação e a partir disso procurar uma solução à falta de informação sobre as instalações/setores por parte do público interno (servidores, empregados, terceirizados, estagiários) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná à adequada orientação físico-espacial do público externo (pacientes/acompanhantes). Para tanto será necessária a uma coleta de dados, que será feita por meio de questionário direcionado ao público interno que trabalha nas portarias dos prédios, recepções de ambulatórios, balcões “Posso Ajudar” e central de agendamento para diagnosticar a causa do problema através da percepção destas pessoas, como dificuldades e sugestões que estas apresentam para solucionar o problema.

Pelo fato de não ser viável fazer este levantamento com todos que compõe o quadro funcional do Hospital de Clínicas (porque um enfermeiro, administrador, faturista, analista de sistemas etc. pode, por exemplo, ser abordado pelos corredores por um paciente ou acompanhante que solicita informações) o questionário ficará direcionado às pessoas que formal e oficialmente são as responsáveis na orientação.

Será necessário também realizar um levantamento da distribuição espacial dos edifícios através da pesquisa (em caso de já existir) ou elaboração do mapeamento do complexo de edifícios que integram o hospital apresentando em forma de planta baixa. Este mapeamento será feito somente relativo ao exterior dos prédios, que serão demonstrados relacionando-os aos outros e nomeados para que posteriormente seja associado aos setores e departamentos. E ainda, um levantamento da distribuição espacial dos setores e departamentos relacionando a localização relativa ao edifício e andar, nome do setor, especialidades (por exemplo: cardiologia, dermatologia) e telefone (ramal).

Posteriormente será realizada a análise desses dados que consistirá na interpretação do questionário, examinando o conhecimento trazido por este para

entender a origem do problema e como pode ser sanado. Ainda, a partir do levantamento da distribuição geográfica dos setores, analisar qual a melhor forma de apresentar as informações ao público interno de forma que seja claro, objetivo e de fácil compreensão para a elaboração do material a ser disponibilizado através do curso instrucional voltado a estes profissionais.

O curso proposto necessita ser breve e completo pois a disponibilidade de tempo dos terceirizados para o curso deve ser abarcado no seu dia de serviço, que pode ser o único no hospital, haja vista no dia seguinte já pode ser disponibilizado outro profissional que deverá, da mesma forma, fazer o curso.

O conteúdo deve abranger uma breve explicação sobre a importância do correto encaminhamento do cliente externo, mapeamento em planta baixa do espaço físico, uma forma mais didática, para visualização e compreensão de como o complexo de edifícios está distribuído. Ainda, uma planilha de referência de onde se encontra o setor que o cliente necessita, indicando em qual dos edifícios este setor está localizado e por fim um questionário de avaliação do curso.

A forma de apresentação será em editor de texto (com extensão PDF, doc ou odt).

O acesso para o curso será disponibilizado no Moodle e poderá ser obtido pelas empresas Poliservice e Adminas que se responsabilizarão em orientar seus empregados e para os servidores e empregados da Funpar o curso poderá ser disponibilizado para os próprios profissionais após informação por parte do Hospital de Clínicas das pessoas que deverão ter acesso.

Não há critério de seleção para o curso e por ser considerado obrigatório e necessário para que haja um atendimento adequado ao cliente externo será disponibilizado quantas vezes o profissional considerar necessário para que possa haver um bom entendimento do conteúdo e que possa prestar um bom atendimento ao cliente.

A frequência do servidor e do empregado da Funpar poderá ser verificada pelo acesso já que, após informação do Hospital de Clínicas do quadro funcional que deverá ter acesso ao curso, o aluno ou o CIPEAD cadastrará cada qual, e quando tratar-se das empresas terceirizadas não haverá controle de frequência pela falta de pessoalidade nos contratos com estas estabelecida.

Caso constate-se a eficiência do curso, ele poderá ser disponibilizado por tempo indeterminado ou até atualização devido a alguma mudança no espaço físico

do hospital. Esta eficiência pode ser constatada pela avaliação pelo resultado obtido. Ou seja, se o curso teve o efeito esperado os profissionais do Hospital de Clínicas encaminharão os clientes aos setores conforme a demanda destes. E, ainda, pelo próprio retorno dado pelos estudantes do curso ao avaliarem seu aprendizado pelo questionário.

Neste primeiro capítulo, após a explanação relativa à proposta a que se refere este trabalho, na seqüência serão apresentados:

No capítulo 2, o marco teórico norteador deste estudo relativo a uma discussão geral sobre a Educação a Distância, apresentando suas particularidades, suas características, limites e possibilidades, para que haja um entendimento do que esta modalidade consegue propiciar e abranger e como pode servir como forma de solucionar e/ou contribuir com a proposta deste trabalho.

No capítulo 3, será apresentado o resultado obtido junto aos profissionais por meio da pesquisa a ser realizada com os mesmos, para servir de parâmetro para a implementação do curso, do que o compõe como informações pertinentes que devem clarificar, em detalhamento, como se dará e de que se constituirá, os elementos que o fundamentam.

No capítulo 4, um detalhamento da proposta do curso instrucional de orientação espacial do cliente voltado aos profissionais das portarias e recepções do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná, partindo do resultado obtido junto aos profissionais na pesquisa realizada com os mesmos. Também, a busca de informações complementares para formatar o curso, de acordo com as demandas apontadas por estes, diante da conjuntura que está inerente aos seus aspectos próprios; ou seja, os procedimentos metodológicos que serão utilizados para a consecução do objetivo proposto.

## **2. A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

A proposta deste capítulo é apresentar um breve histórico da Educação à distância e uma discussão geral sobre algumas de suas particularidades (como a mediação por tecnologias e a presença do tutor que ocorre nesta modalidade), suas características, limites e possibilidades.

### **2.1 História da Educação a Distância no Brasil e no mundo**

A história da Educação a Distância no mundo vem de longa data, segundo as palavras de Terezinha Saraiva

A comunicação educativa com o objetivo de provocar a aprendizagem em discípulos fisicamente distantes encontra suas origens no intercâmbio de mensagens escritas, desde a Antiguidade. (SARAIVA, 1996, p. 18).

Pode-se observar que no decorrer desta história a EaD se tornou realidade por meio de diversas tecnologias, conforme estas se estabeleceram nas diferentes culturas e sociedades, mas sempre mantendo o aspecto de que é uma forma de democratização para acesso ao conhecimento possibilitando superar o espaço e tempo que se apresentam como empecilhos.

A evolução tecnológica tem grande contribuição no avanço da Educação a Distância, por tornar possível com que ela aconteça, pois a tecnologia é, inclusive, o fator de superação desta distância.

Percebe-se que desde a Grécia, depois Roma e passando pelo curso de taquigrafia na Inglaterra em 1840 e o curso de idiomas de Berlim em 1892, entre outros, até a década de 60 e 70 o material impresso enviado por correspondência prevaleceu, embora houvesse no Brasil em 1922 o marco inicial no rádio de um plano educacional na Rádio Sociedade do Rio de Janeiro.

Esta prevalência ocorreu porque os serviços de correios se aperfeiçoavam e com os meios de transporte cada vez mais ágeis, como por exemplo o trem, possibilitaram que um número maior de pessoas e em locais mais distantes tivessem acesso a alguma formação, profissional ou não.

Esta expansão continua com a introdução de programas educacionais transmitidos por rádio, televisão, como o Projeto Minerva, o Projeto Saci e o Telecurso 2000 da Fundação Roberto Marinho que ainda existe, e hoje, com o uso da rede mundial de computadores.

Hodiernamente percebe-se que está ocorrendo uma intensificação e expansão da Educação à distância. Isso porque em princípio prevalece a preocupação em quebrar barreiras espaciais, fato este que hoje persiste, porém a barreira temporal está mais presente, inclusive para aqueles que estão próximos aos grandes centros e têm disponível a educação presencial. Ainda, o surgimento de novas tecnologias contribui para esta expansão, sendo que a introdução destas não exclui a utilização das tecnologias ascendentes.

## **2.2 A tecnologia na mediação do processo ensino-aprendizagem**

Parece contraditório, mas ao analisar as características da educação à distância e da educação presencial pode-se constatar o quanto estas se diferenciam e se igualam.

Isto porque, embora o projeto pedagógico da educação a distância tenha suas peculiaridades ele não deixa de abranger os mesmos aspectos e objetivos que a educação convencional abrange. Tem a mesma preocupação com a qualidade de sua metodologia, material didático e como se dará, entre outros aspectos, o processo de ensino-aprendizagem.

As modalidades, ambas, necessitam de um espaço físico, de uma estrutura que dê suporte para os estudantes se quiserem fazer seus estudos, uma biblioteca para as pesquisas, salas para os encontros presenciais as quais, mesmo em bem menor número, são necessárias principalmente para as avaliações. Da mesma forma, relativo ao material didático, que embora virtual possa ter o mesmo conteúdo também requer o mesmo rigor qualitativo. Os professores são imprescindíveis, pois o fato de não haver a sua presença física diante do estudante diariamente não significa sua ausência, não quer dizer que o estudante esteja sozinho no processo e que não há um acompanhamento da construção do seu conhecimento. Outro fator interessante é que, mesmo que o estudante da modalidade a distância planeje seu

tempo e espaço de estudo a ele também é imposto um ritmo, de forma sistêmica, planejada, como na modalidade presencial ou talvez até mais que nesta. Ter como objetivo formar um indivíduo crítico que possa exercer sua cidadania pode não, e esperamos que não, ser uma exclusividade da educação à distância.

Estes fatores, na compreensão de Lapa e Pretto, são de grande importância para que não venhamos a “correr o risco de pensar que a Educação a Distância é uma outra coisa que não a própria educação” (2010, p. 82).

Diante disso parece não haver diferenciação das duas modalidades. Mas há e não obstante seja um aspecto, ele é definidor e determinante. É a introdução das tecnologias de comunicação para mediar o processo de interação entre os professores, estudantes e material didático. Este é um dos aspectos que marcadamente diferenciam. E isso implica em vários fatores. Um dos principais é o fato de que o estudante não vê os professores e estes não veem aqueles durante o processo de construção do conhecimento.

A consequência é a de que há uma dificuldade e um esforço maior por parte de alunos e professores neste processo de interação. No decorrer, na modalidade presencial os agentes envolvidos percebem simultaneamente, através das expressões, gestos, olhares e da própria voz, se houve ou não compreensão do conteúdo. Muito mais fácil o professor fazer esta constatação durante uma aula de discussão em grupo ou uma aula expositiva. A dinâmica é instantânea. A riqueza das discussões presenciais, que é obstruída pelas mídias, precisa ser suprida porque pode haver um comprometimento na qualidade da interatividade entre os componentes deste processo. Pois como muito bem menciona Echavarría

En la comunicación no presencial tiende a haber más interferentes que en la presencial, en la cual se puede detener, recuperar o rectificar con más facilidad cualquier información que no haya sido entendida por cualquier de las partes. (ECHAVARRÍA, 1992, p. 30).

### 2.3 O tutor na mediação do processo de ensino-aprendizagem

No desígnio de compreender a importância do papel da tutoria na Educação a Distância faz-se necessário, antes, o apontamento de algumas peculiaridades desta modalidade para então entender o papel deste neste cenário.

O público alvo desta modalidade é em sua grande maioria adulto e em algumas situações está disperso, afastado de algum tipo de estudo/formação por anos, os cursos com textos pré-produzidos que tem o objetivo de abarcar uma grande quantidade de pessoas. Os cursos exigem do estudante um perfil autônomo, de aprendizagem independente e o estudo individual, o processo ocorre através da utilização tecnológica e comunicação massiva.

Estas circunstâncias fazem com que o tutor necessite de competências específicas que venham ao encontro das características da modalidade e mais precisamente com o seu público, portanto ele deve ter o entendimento de como é o seu público e de que este possui ritmos pessoais de interação com aquele material produzido para o grande grupo. Compreender a necessidade em personificar o acompanhamento do estudante mesmo a distância, saber lidar com o material didático e ter apropriação do conhecimento interdisciplinar e tecnológico para mediar às comunicações visando facilitar a construção do conhecimento. Neste sentido, temos uma visão do tutor como o sujeito que deve estabelecer um clima tanto provocador como cordial. Um agente motivador e com conhecimentos pedagógicos, organizativos e sociais em comum que subsidiam seu trabalho na interação com os estudantes.

Este profissional, como mediador pedagógico do processo de ensino e de aprendizagem, é aquele que também assume a docência e, portanto, deve ter plenas condições de mediar conteúdos e intervir para na aprendizagem. Por isso, na prática, o professor-tutor é um docente que deve possuir domínio tanto tecnológico quanto didático, de conteúdo. (BRUNO; LEMGRUBER, 2009, p.7).

Independentemente da modalidade tutorial, seja ela presencial (que equivale ao pólo), por correspondência, internet, telefone, fax etc (que equivale à sede), mantendo-se a interação, não existe um modelo único e suficiente que seja aplicável a toda e qualquer situação e que defina as características pertinentes ao trabalho destes profissionais. No entanto cabe ressaltar que o tutor precisa possuir algumas

qualidades como, entre outras, a clareza de concepção de aprendizagem, estabelecer interações cordiais com a equipe e estudantes, construir uma personificação, ser um facilitador na construção do conhecimento.

Para ter, então, um entendimento melhor dos elementos que definem a ação tutorial faz-se necessário trazer o que são as funções pedagógicas, organizativas e sociais.

A função pedagógica do tutor de pólo está mais focada no auxílio ao estudante no planejamento de sua aprendizagem e seu envolvimento com o curso, observar as habilidades, interesses e necessidades deste, organizar e conduzir grupos de estudo, entre outras funções. Enquanto que o tutor da sede já deve fazer um acompanhamento das atividades propostas nas interdisciplinas, do entendimento dos conteúdos e atividades e realizar intervenções de orientação e informações adicionais que possam ser necessárias;

A função social do tutor de pólo refere-se a sua postura acolhedora, criando um ambiente agradável de incentivo à participação individual e coletiva, de interação entre as pessoas e discussão de idéias estimulando sempre um comportamento ético neste processo. O tutor de sede, por sua vez, deve, além de reforçar esta postura, dar o enfoque temático nestas interações, acolher as dúvidas e estimular o estudante por meio de desafios;

A função organizativa exige que o tutor de pólo defina a agenda das atividades de cada aluno dentro do tempo delimitado seguindo o roteiro estabelecido por cada interdisciplina com constante acompanhamento das dificuldades, solicitações e necessidades individuais e mantendo constante interação com os coordenadores, professores e tutores da sede. Da mesma forma o tutor de sede deve manter este diálogo com toda a equipe, focando principalmente no levantamento da aprendizagem, através de registros que relatem as dificuldades de compreensão dos alunos bem como informar e solicitar ajuda para questões pedagógicas específicas da interdisciplina e fazer apontamentos sobre as atividades, solicitações e realizações efetuadas.

Esta tríade essencial, também chamada de dimensões dos saberes se distribuem em didáticas (formação específica que equivale à formação em alguma interdisciplina), tecnológicas (mediação com o uso de materiais pedagógicos que equivale à organizativa) e pedagógicas (orientação e aconselhamento que equivale à função social), deve ser comum aos tutores de pólos e de sedes.



Retomando a dicotomia, pode-se, contudo, afirmar que independentemente de ser tutor atuante em pólo ou em sede, este deve estar preparados para as diferentes funções pois

Conforme a demanda, as exigências e necessidades em questão, as atribuições da tutoria tomam diferentes configurações, podendo, por exemplo, um tutor de pólo apresentar ações específicas ao seu pólo, ou ainda, um tutor de sede ter que realizar mais funções pedagógicas e sociais do que outro tutor em outra interdisciplina que realiza mais funções organizativas. (GELATTI; PREMAOR; ARAÚJO, 2010, p. 160).

Os autores acima citados também reforçam a idéia de que o tutor deve preocupar-se na constante apropriação de novos conhecimentos e contínua qualificação.

A importância da postura comprometida do tutor diante desta questão, relativa à formação, reflete no seu trabalho quando este irá guiar/mediar o estudante, haja vista que faz parte de seu trabalho estruturar os componentes de estudo, orientar, estimular e provocar o participante a construir o seu próprio saber, que só poderá reconhecer este processo se ele próprio tiver tal atitude.

Diante do exposto, relativo às funções do tutor, consegue-se perceber que a apropriação do conhecimento tecnológico não é um adendo e sim um saber essencial para que possa atuar nas suas funções que são próprias. Independentemente de atuar como tutor de pólo ou de sede, a modalidade de Educação a Distância se utiliza de alguma ferramenta comunicacional que implica no domínio de alguma ou várias tecnologias. Dito com mais propriedade por Gelatti; Premaor; Araújo

Tendo em vista as correntes e aceleradas inovações técnico-científicas presentes em nossos contextos sociais, que impulsionam a emergência e a aplicabilidade de uma significativa diversidade de recursos no cenário educacional, há necessidade de os sujeitos da educação – e o tutor o é – apropriarem-se desses recursos informatizados do ponto de vista pedagógico, em patamares cada vez mais amplos, pela natureza das funções tutoriais. (GELATTI; PREMAOR, 2010, p. 161-162)

Este domínio compreende saber interagir com toda a equipe e estudantes tanto de forma síncrona (ao mesmo tempo em que o interlocutor) como assíncrona (em outro momento ao do interlocutor). E, utilizar várias ferramentas, sejam os

fóruns , salas de bate-papo (comunicação simultânea), diário de bordo (espécie de bloco de notas para impressões individuais), webfólio (onde são registradas as produções dos estudantes), biblioteca (espaço para publicação de artigos para leitura), entre outros.

Dominar estas ferramentas com agilidade e familiaridade não prescinde ao tutor, acima de tudo, de compreender o seu público alvo, o qual difere muitas vezes de um pólo a outro, para que estas ferramentas sejam adequadas às necessidades destes e atinjam os objetivos do curso, portanto, segundo Gelatti; Premaor e Araújo (2010, p. 165), precisa “saber empregá-las criticamente de maneira adequada às características e necessidades dos alunos, tendo como referência a proposta pedagógica que embasa a ação formativa do Curso”.

O que se verifica é que este profissional é indispensável e é o grande articulador inserido no processo de ensino-aprendizagem na Educação a Distância por ser ele um elemento peculiar (bem como a mediação da tecnologia, que são os dois aspectos definidores e determinantes) da modalidade. Portanto, para entender melhor a importância do papel tutorial basta compreender que é o tutor quem está diretamente responsável e que de “maneira síncrona ou assíncrona, presencial ou à distância, garante uma qualidade comunicacional para o emprego do referido material e dirige, acompanha e avalia a aprendizagem dos alunos.” (OLIVEIRA; DIAS; FERREIRA, 2004, p. 24).

### 3. CARACTERÍSTICAS PRESENTES NO ATENDIMENTO

Neste capítulo pretende-se apresentar o resultado obtido na aplicação da pesquisa realizada junto aos profissionais que atuam nos ambulatórios e portarias do hospital, haja vista que o entendimento é de que estes são as pessoas mais habilitadas e possuem o conhecimento da realidade diária no atendimento e encaminhamento dos clientes externos ao setor correspondentes. Ainda, que estes têm uma clareza e visão melhor do que pode ser feito para melhorar o atendimento e diminuir falhas neste aspecto.

Antes, é essencial retomar os conceitos de qualidade de atendimento, orientação espacial e qualidade no atendimento no serviço público.

Qualidade tem vários enfoques como voltados a produto, fabricação, valor e usuário, sendo este último de interesse deste trabalho. A qualidade de atendimento, então, está voltada ao usuário/cliente e requer um entendimento de que pode tanto atingir o produto como o serviço que se oferta. Historicamente os conceitos de qualidade evoluíram da eficiência para a eficácia, sendo que inicialmente consistia em atender a conformidade das especificações para posteriormente ser entendida como a satisfação do cliente numa constante superação das expectativas deste. Cabe ressaltar que estes conceitos permeiam os diversos programas de gestão de qualidade, como do 5S (que inclusive está em implementação no Hospital de Clínicas) e da ISO (International Organization for Standardization).

São muitos os autores que trazem definições a este respeito. Todavia Toledo (1987) traz uma idéia bem clara sobre o atendimento às conformidades como sendo a “ausência de deficiências” (p.18) e por outro lado Oakland (1994), trazendo a idéia centrada na satisfação do cliente por considerar que a “Qualidade é o atendimento às exigências do cliente.” (p.19), idéias estas que ilustram a evolução histórica dos conceitos de qualidade no atendimento apontadas acima.

No que se refere ao conceito de orientação espacial, é uma necessidade humana pertinente à sensação de segurança e de amparo, vale lembrá-lo por ser o foco do trabalho.

Já a qualidade do atendimento no serviço público é uma extensão da qualidade do atendimento ao cliente do setor privado com o diferencial de que o

serviço público não visa o lucro, seu cliente é o cidadão portador de direitos e deveres. Para tanto exige que o atendimento a este cidadão prestado por meio de produtos e/ou serviços cumpram, no mínimo, os princípios da administração pública que são os de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Estes princípios se complementam e devem estar presentes em todos os atos administrativos, mas para este trabalho, especificamente, sobressaem e devem ser abordados impreterivelmente os da eficiência e da publicidade.

O princípio da publicidade tem intrínseco o direito à informação e a transparência do serviço público que desencadeou na Lei de Acesso à Informação (lei 12.527 de 18 de novembro de 2011), cabendo ao caso específico deste trabalho a lei de forma genérica e principalmente em seu artigo 7º inciso I e V que tratam de forma mais pontual ao definir que:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; (...) V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; (p.2) disponível em ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato12014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato12014/2011/lei/l12527.htm)) Acesso em: 26/05/2013.

O princípio da eficiência é imprescindível ao bom funcionamento de qualquer administração, pois é destinado a produzir resultados positivos, devendo estar não apenas na organização e estrutura públicas, mas na atividade de cada agente público, ou seja, em todas as atuações do Poder Público.

Para Maria Sylvia Zanella Di Pietro:

(...) o princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público. (DI PIETRO, 2013, p.83).

Os princípios apontados são de extrema relevância, em primeiro momento só pelo fato de serem dispositivos constitucionais expressos (Artigo 37) da carta magna, que é a lei maior do país. E, num segundo momento, pela própria compreensão de que atender a tais princípios vem ao encontro ao bom atendimento do cidadão, que é o cliente do serviço público, em suas necessidades e expectativas.

### **3.1 Compreensão e conduta dos profissionais relativo à orientação do cliente externo**

A pesquisa realizada junto aos profissionais das recepções dos ambulatórios e portarias ficou restrita aos ambulatórios do hospital de clínicas, denominados SAM (serviço ambulatorial onde ocorrem as consultas médicas), às portarias que encaminham os clientes externos: portaria central de visitantes, portaria da maternidade e portaria do prédio anexo B (pois a portaria do prédio central e portaria da lavanderia permitem apenas a entrada dos profissionais que trabalham no hospital e fornecedores), o posto *posso ajudar* localizado no 1º andar do prédio central, a central de agendamento e a central de internação. Todos os profissionais destes setores têm contato direto com o cliente externo e trabalham diretamente com a orientação espacial deste.

Foram respondidas 48 pesquisas relativas ao encaminhamento dos clientes externos e ao perfil do profissional (modelos em anexo) e as respostas estão dispostas da seguinte forma, quanto ao questionário:

Tabela 1 – Como você orienta o paciente para encaminhá-lo ao setor que ele precisa?

Fatores	% de entrevistados
Fala	8,33

Sinaliza e fala	87,50
Oriento para ir às catracas (refere-se à portaria)	4,16
Levo ao setor	14,58
Anexo o endereço	6,25
Faço um mapa	4,16
Indico pontos de referência	6,25
Anoto no papel o endereço ou setor e explico como chegar nestes	10,41

Fonte: SAT 2010

Há situações em que a questão não é respondida, como por exemplo, “Verifico no sistema o número do registro e encaminhamento para o setor de consulta” (resposta cabível para a tabela 2) e “Os funcionários das portarias devem ser melhor distribuídos. Não só ficar em um só lugar.” (resposta cabível a tabela 3).

Partindo dos apontamentos feitos, percebe-se que há por parte de muitos profissionais a preocupação em não se limitar às informações básicas e que estes procuram propiciar informações complementares para fazer-se claro e não deixar o cliente perdido e confuso.

Tabela 2 – Quando você não sabe a localização do setor, onde procura a informação ou o que faz para descobrir?

Fatores	% de entrevistados
Procuro no sistema	8,33
Pergunto aos colegas do setor	47,91
Ligo para o arquivo	2,08
Telefonista	14,58

Oriento para que se direcione a portaria	16,66
Ligo para o setor	18,75
Para a central de agendamento	6,25
Ligo ao supervisor/chefia/gerência	14,58
Consulta aos folhetos anexados ao mural	2,08

Fonte: SAT 2010

Há respostas que não respondem à pergunta feita, como por exemplo, “*procuro saber 1º, e depois dar a informação*” e em casos não especificados como “*oriento a procurar o pessoal de informações*” ou vagamente “*com quem saiba*”, “*com alguém próximo*”. Cabe ressaltar que todas as pessoas que participaram da pesquisa deveriam estar aptas ou melhor, são consideradas pessoas que possuem informações suficientes para orientação. Há, ainda, pessoas que alegam não ter dificuldades e não faltarem informações, pois afirmam possuir “*material de apoio, mapeamento e informações complementares*”.

Outras não indicam com exatidão onde buscam a informação, como quando se fala em sistema, que pode tanto ser o sistema SIH ou sítio do Hospital de Clínicas. Vale destacar que neste sítio encontram-se disponíveis: o mapa do complexo do Hospital de clínicas ([http://www.hc.ufpr.br/files/complexo\\_hc.jpg](http://www.hc.ufpr.br/files/complexo_hc.jpg)), a localização do hospital de uma perspectiva dentro de município de Curitiba onde constam endereço, telefone e transporte coletivo que pode ser utilizado para deslocar-se, por exemplo, até o Centro da Visão que fica localizado no bairro Batel e possui ambulatório de atendimento ao paciente (<http://www.hc.ufpr.br/?q=node/1911>) e ainda uma especificação dos setores de cada um dos edifícios do complexo hospitalar e seus respectivos telefones (<http://www.hc.ufpr.br/?q=node/4645>), no entanto esta última página está desatualizada, o que justifica inclusive, o encaminhamento inadequado do cliente, caso haja acesso por este meio na busca da informação. Todavia o sítio do Hospital de Clínica requer que se tenha acesso a rede mundial de computadores, que não está disponível em todos os ambulatórios, por exemplo.

Nesta questão, quanto à preocupação em buscar com especificidade a informação, permanece uma coerência pois há uma busca por meio de formas alternativas e até atípicas, conforme listadas no quadro acima, como solicitar a informação ao arquivo (setor que é responsável pela guarda de prontuários) por compreender que este conhece todos os setores e pode informar onde é sua localização.

Um componente importante a ser percebido é que alguns profissionais possuem pessoas e setores como referência, como o mencionado ao “*funcionário da FUNPAR*” e a recorrente menção de que “*orienta o paciente que se direcione a portaria*”. Estes dois exemplos podem ser compreendidos sob uma perspectiva de que o funcionário é aquele mais experiente e com mais tempo no posto de trabalho ou na instituição e por consequência tem maior conhecimento do complexo predial e de seus setores que o compõe. Quanto a portaria, ela é referência porque é o setor que deve, como primeiro e estratégico contato e pela função que lhe é inerente, realizar o correto encaminhamento aos respectivos setores da instituição.

Tabela 3 – Diariamente os pacientes não são encaminhados ao setor correto que eles necessitam, imediatamente. como ou o quê você considera que poderia ser feito para solucionar este problema?

Fatores	% de entrevistados
Mais placas indicadoras em lugares estratégicos e visíveis e mapas informativos pelo hospital.	25
Mais atenção dos profissionais quanto ao local exato que o paciente precisa ir	2,08
Ambulatórios concentrados no mesmo local	2,08
Treinamento dos profissionais das entradas do hospital (portarias)	27,08
Treinamento das pessoas responsáveis pelo serviço de informação (todos os envolvidos)	6,25
Atualização das informações sobre os setores/mudanças	16,66



Ter postos de “posso ajudar” em cada andar ou balcões de informações	4,16
Certificar-se de que o paciente entendeu o itinerário	2,08
Disponibilidade no sistema SIH para consulta dos setores	4,16
Não utilizar códigos para indicar locais	2,08
Pessoas no elevador com computador e acesso ao sistema do HC para orientar	2,08
Disponibilizar mais profissionais/voluntários com conhecimento do hospital em pontos estratégicos, como corredores.	8,33
Criar um setor específico de orientação (a portaria tem esta função)	4,16
Sinalização através de faixas contínuas no chão utilizando cores e pintura de cores diferentes no prédio, tanto interno quanto externo e conexão entre todos os prédios.	2,08

Fonte: SAT 2010

Verifica-se que a percepção a respeito de uma melhor orientação espacial do cliente externo é bem diversificada e isso ocorre porque, retomando a informação já exposta na introdução deste trabalho, não há uma unidade no quadro funcional e essa diversidade também implica na dessemelhança de conhecimento e informação.

Um elemento que também traz uma variedade é o fato de que alguns profissionais têm acesso a sistemas, folhetos, lista de ramais etc, enquanto outros parecem não ter essas informações disponíveis ou se as têm não sabe como acessá-las. Parece haver alguns setores providos com mais informações que outros.

Diante das respostas apresentadas permite-se um entendimento de que talvez não tenha tão somente falta de informações para alguns setores como também a falta de uma padronização destas, para todos os setores envolvidos. Isto porque há solicitações de atualização de informação (os que já as possuem, porém desatualizadas) e outros a disponibilidade de informações, seja por mapas, sistemas informatizados, cursos, entre outros.

Há ainda uma compreensão de que o próprio cliente não consegue muitas vezes entender o que lhe é explicado ou pela complexidade da disposição do hospital e as diversas conexões entre os edifícios, criando muitos corredores que

podem deixar o mesmo confuso. Isto pode ser percebido em observações como esta: *“Procuro não dar muita informação, pois o excesso acaba confundindo”*. Destarte sugerem a criação de postos de orientação distribuídos em cada andar, mapas informativos pelo hospital, faixas contínuas no chão, cores distintas para os edifícios, entre outros.

O que se percebe são, então, duas informações norteadoras que devem ser levadas em consideração a informação precisa estar disponível para os profissionais orientarem os clientes externos e a outra é a de que mesmo havendo estas informações disponíveis e disponibilizadas de forma adequada aos clientes faz-se necessária a disponibilidade de mapas, faixas ou mesmo postos de orientação entre estes edifícios, no corredores que ligam estes, pois o cliente se confunde devido à complexidade apresentada na forma como estão distribuídas as construções, suas diversas conexões, corredores e andares não dispostos de forma linear e regular, por exemplo.

### **3.2 - Perfil dos profissionais e conhecimentos inerentes**

Oportuno retomar que no intuito do curso proposto atender as demandas dos profissionais fez-se necessário, como já abordado na parte introdutória, identificar o perfil destes e para adequá-lo a este ou mesmo avaliar a viabilidade de desenvolver um curso na modalidade à distância para este público. Para tanto o levantamento foi realizado por meio do instrumento de pesquisa, na intenção de detectar qual é o perfil destes profissionais, com 11 questões que apresentaram o seguinte resultado, lembrando que foram respondidas por 48 profissionais.

Tabela 4 – Perfil dos entrevistados

Fatores	% dos entrevistados
Qual sua formação?	
- Fundamental	4,16
- Médio	60,42
- Superior	35,42
Qual sua idade?	
- 18 a 30	35,42
- 31 a 40	18,75
- 41 a 50	14,58
- mais de 50	31,25
Você tem fluência/domínio no uso do computador?	
- Sim	81,25
- Não	16,67
- Não respondeu	2,08
Quais ferramentas você conhece/usa?	
- Editor de texto (Word, writer)	77,08
- Planilha eletrônica (Excel, calc)	50
- Exibição de apresentações (Power point, impress)	56,25
- Outros (s/ resposta, nenhum, autocad, corel)	29,17
Você utiliza internet?	
- Sim	85,42
- Não	14,58
Onde você tem acesso à internet?	
- No trabalho	37,50

- Em casa	83,33
- Lan-house	4,17
- Casa de parente ou amigo	10,41
- Farol do saber	0
- Biblioteca	8,33
- Outro (celular)	6,25
Você já participou de um curso à distância?	
- Sim	37,50
- Não	62,50
Você conhece a plataforma moodle ou outro ambiente virtual de aprendizagem?	
- Sim	39,58
- Não	60,42
Você consegue estudar sozinho (a), só com o uso do computador?	
- Sim	72,92
- Não	25
- Não respondeu	2,08
Qual sua disponibilidade de horário para participar de um curso à distância?	
- Manhã	20,83
- Tarde	27,08
- Noite	33,33
- Não tem	14,58

- Finais de semana	4,16
- Outros	8,33
você tem interesse em realizar um curso de aperfeiçoamento?	
- Sim	91,67
- Não	8,33

Fonte: SAT 2010

Para examinar algo a respeito da probabilidade de oferecer um curso na modalidade a distância, antes é necessário relembrar que tal modalidade requer do estudante uma postura de independência, disciplina bem como que este tenha acesso a alguma tecnologia que venha mediar o processo de ensino aprendizagem. Estas características, que são as centrais da modalidade (e ainda a presença do tutor que é próprio desta modalidade, como mencionado no capítulo 2), foram abordadas nesta pesquisa e como resposta tem-se que 39 (corresponde a 81,25%) dentre os 48 participantes afirmam ter domínio no uso do computador. Isso se confirma quando questionado quais ferramentas sabem utilizar e, se usam (85,42% dizem que sim) e têm acesso a rede mundial de computadores. Esta pequena diferença entre as pessoas que dizem ter ou não domínio no uso do computador e utilizar a rede mundial de computadores se deve talvez ao entendimento de que domínio significaria ter algum curso específico e talvez até aprofundado sobre programas. Isto pode ser entendido como uma falha na elaboração deste instrumento de pesquisa, haja vista que a palavra domínio de fato significa *“Faculdade de dispor de alguma coisa, como senhor dela”*, sendo que o objetivo era o de identificar se havia alguma familiaridade, naturalidade no uso. Porém, de modo geral o entendimento foi este último. Há considerações (talvez até contradições) de quem diz utilizar a internet, que estuda sozinho por meio do computador e tem acesso em casa e no trabalho a esta mídia, ao mesmo tempo em que se autodenomina *“semi-analfabeto de computação”*. Numa análise mais aprofundada talvez se viesse a verificar que isso ocorre pelo conceito de que este domínio requer um estudo formal através de cursos, sendo que atualmente o uso de computadores se dá pela prática do dia a dia, pois os softwares estão cada vez mais autoinstrucionais, não sendo necessários conhecimentos de comandos e sim cliques

para acessar ferramentas e programas executáveis. Por haver uma preocupação necessária da possibilidade de uso da rede mundial de computadores (visto que a proposta é de ofertar o curso a distância por meio desta) por todos os profissionais envolvidos, porquanto todos devem ter acesso de forma indistinta e de forma padronizada, esta abordagem não pode ser ignorada.

Em princípio parece preocupante o resultado obtido quanto à falta de experiência com educação à distância e de conhecimento de algum ambiente virtual de aprendizagem (62,50% não tem conhecimento). No entanto o fato da maioria fazer uso da rede mundial de computadores e ter familiaridade com muitas ferramentas faz entender que analogamente estes podem, ao acessar, buscar as informações disponíveis neste sítio (neste caso específico da proposta do trabalho, o Moodle) visto que a metodologia do curso, como veremos no próximo capítulo, não expressará complexidades.

Já no quesito independência, 35 (72,92%) das pessoas conseguem estudar sozinhas com o uso de um computador e ainda apesar da maioria dispor de uma variedade e quantidade considerável de tempo livre (muitos até em dois períodos), 14,58% não tem disponibilidade de tempo para participarem de um curso. Estes dois eventos tornam visível a necessidade em reforçar a proposta inicial de que este curso seja realizado, para abranger todos os profissionais de forma equitativa, durante o horário de trabalho, justamente porque alguns indicam possuir tempo disponível somente no final de semana.

O percentual de pessoas que demonstraram não ter interesse em frequentar um curso de aperfeiçoamento é de 8,33%, o que corresponde a 4 das pessoas participantes. O motivo é difícil de avaliar, dado que mais uma vez houve uma falha no planejamento do instrumento de pesquisa, pois deveria ser questionado o porquê de não ter interesse, em caso da resposta ser não. Talvez seja possível interpretar corretamente a postura frente ao desinteresse, partindo do instrumento disponível e supor, a partir da resposta dada, que os 2 participantes que não consideram necessário para eles um curso, pelo fato de possuírem material de apoio, mapas, informações a disposição quando não sabem a localização do setor e conseguem a informação necessária com colegas e chefia. No entanto, os outros restantes apresentam como solução ao encaminhamento inadequado o treinamento para os profissionais, pois consideram que *“falta gente esclarecida”* e *“ter mais conhecimento da unidade do hospital”*, logo parece incoerente. Não obstante é

possível que estes considerem possuírem informações suficientes e considerarem que isso não se aplica aos demais. É difícil concluir algo neste sentido, ficando apenas no âmbito da suposição. Evidente que faltou destreza na elaboração do instrumento de pesquisa, fato este que poderia ser sanado somente por meio de um novo levantamento.

Em suma, segundo a perspectiva dos profissionais envolvidos no levantamento, o objeto proposto inicialmente continua sendo viável e adequado, com algumas ressalvas que serão tratadas no momento devido. Pode ser visto inclusive como necessário na percepção dos mesmos e aceito como auxílio ou complemento a outras formas de informações que entendem necessárias.

#### 4. CARACTERÍSTICAS DO CURSO

Inicialmente é necessário lembrar que o curso proposto deve ser breve e esclarecedor devido à disponibilidade de tempo, conforme considerações feitas no capítulo anterior, pois necessita ser realizado durante a jornada de trabalho. Isso principalmente para os profissionais terceirizados que não ficam necessariamente por um período extenso, pela peculiaridade inerente a sua contratação (vale ressaltar que a mesma está de acordo com a legislação vigente e entendimento sumulado) que reflete num cenário sem a presença de uma unidade funcional e uma alta rotatividade de empregados das empresas terceirizadas, pelo fato de não serem contratadas pessoas e sim vagas e funções a serem desempenhadas. Esta forma é consoante com o paradigma da Administração Pública da atualidade, de uma Administração Pública Gerencial, com enfoque nos resultados e na descentralização dos serviços, segundo já abordado no capítulo introdutório deste trabalho. Ainda lembrando que o quadro funcional apresenta, então, servidores públicos, empregados da Funpar, empregados terceirizados das empresas Poliservice e Adminas e que o curso deve ser disponibilizado para todos estes, pois os mesmos atuam nas portarias e recepções que atendem ao público.

Outro ponto a ser lembrado é o objetivo e a finalidade deste curso, que segundo conclusão do capítulo 3, não conseguirá atingi-los por si mesmo. Necessitará de outros recursos (como a disponibilidade de mapas, faixas ou mesmo postos de orientação entre estes edifícios, no corredores que ligam estes e principalmente informações atualizadas em sistemas e planilhas disponíveis aos profissionais) para a eficiência exigida pelo próprio modelo que a Administração Pública hoje defende.

O objetivo, a princípio referia-se à orientação/capacitação dos profissionais no fornecimento da informação bem como da sensibilização na humanização do atendimento. Apesar dos apontamentos apresentados no levantamento junto aos profissionais, onde se percebeu que muitos tem informação disponível, os próprios acreditam ser necessário atualizá-la e complementá-la. No entanto, relativo ao aspecto da sensibilização, pode-se verificar que está já está presente e já existe uma preocupação com o cliente, em encaminhá-lo adequadamente, não sendo necessário, então, este enfoque no curso.



A finalidade do curso se mantém, ou seja, a otimização do atendimento na busca da excelência procurando atender às demandas do cliente (cidadão) na orientação adequada e podendo refletir inclusive na redução de custos.

#### **4.1 Módulo**

Este curso poderá ter três módulos contendo no primeiro um texto informativo, no segundo links ou textos e planilhas e no último um questionário avaliativo do curso.

#### **4.2 Duração**

No entendimento de que o curso deverá ser breve e conciso pela conjuntura atual do quadro funcional do Hospital de Clínicas, não sendo, portanto, possível estipular um tempo preciso, haja vista depender de cada profissional e de sua habilidade com o conteúdo apresentado. Porém, é possível cogitar que 30 minutos sejam, em média, suficientes para tal leitura.

#### **4.3 Metodologia**

O acesso para o curso será disponibilizado no Moodle e poderá ser obtido pelas empresas Poliservice e Adminas que se responsabilizarão em orientar seus empregados e para os servidores e empregados da Funpar o curso poderá ser disponibilizado para os próprios profissionais após informação por parte do Hospital de Clínicas das pessoas que deverão ter acesso.

Não há critério de seleção para o curso e por ser considerado obrigatório e necessário para que haja um atendimento adequado ao cliente externo.

A frequência do servidor e do empregado da Funpar poderá ser verificada pelo acesso já que, após informação do Hospital de Clínicas do quadro funcional que deverá ter acesso ao curso, o aluno ou o CIPEAD cadastrará cada qual, e

quando tratar-se das empresas terceirizadas não haverá controle de freqüência pela falta de personalidade nos contratos com estas estabelecida.

Como texto de introdução é interessante reforçar a necessidade da eficiência no serviço público ao especificar as exigências trazidas pela Lei de Acesso a Informação e os princípios constitucionais inerentes e como estas determinações refletem no trabalho por eles desenvolvido.

Na sequência pode-se disponibilizar mapas e planilhas digitais ou os links do sítio do Hospital de Clínicas que direcionam ao mapeamento do espaço físico para visualização e compreensão de como o complexo de edifícios está distribuído e a planilha de referência de onde se encontram os setores, indicando em qual dos edifícios este setor está localizado e seus respectivos ramais. Esta é uma forma de poder comparar, diante do mapa com a identificação de cada edifício junto à planilha dos setores especificada, para ter uma visualização geral da disposição.

Por fim, um questionário de avaliação do curso, também disponível no Moodle.

#### **4.4 Avaliação**

O próprio profissional poderá avaliar por meio de um questionário se considera que o curso contribui em algum aspecto para aquisição de informações pertinentes ao seu serviço e isso pode ser constatado se o mesmo consegue suprir às demandas do cliente.

Caso constate-se a eficiência do curso, ele poderá ser disponibilizado por tempo indeterminado e a atualização deverá ser realizada periodicamente devido a alguma mudança no espaço físico do hospital. Esta eficiência pode ser constatada pela avaliação pelo resultado obtido. Ou seja, se o curso teve o efeito esperado os profissionais do Hospital de Clínicas encaminharão os clientes aos setores em atendimento à demanda destes. E, ainda, pelo próprio retorno dado pelos profissionais que realizam o curso, ao avaliarem seu aprendizado pelo questionário.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste trabalho era de trazer uma solução para a problemática, especificamente na orientação do cliente aos setores de que necessita, através da oferta de um curso na modalidade de Educação a Distância aos profissionais que atuam no atendimento ao cliente.

Ao realizar um levantamento junto a estes profissionais envolvidos já aparecem circunstâncias que mostram um quadro mais complexo que envolve além da falta de informações disponíveis e atualizadas a estes (como inicialmente previsto) a dificuldade do próprio cliente em inferir a informação quando disponibilizada, sendo que esta dificuldade nem sempre é manifestada.

Este fator trouxe a necessidade de outras formas de orientação que não conseguem ser abrangidas (tampouco esgotadas) no curso proposto, visto que envolvem características do cliente e estas podem ser diversas e extrapolam, em princípio, o alcance imediato do profissional que presta o atendimento, exceto se o mesmo acompanhar o cliente até o setor, o que demandaria um aumento demasiado do quadro funcional sendo, portanto, inexequível.

Diante do exposto é difícil avaliar até que ponto este curso pode contribuir. Se é que o fará. Principalmente porque os profissionais já se mostram, por meio da pesquisa, preocupados e comprometidos com o encaminhamento correto dos clientes e mesmo com esta postura o problema persiste e está presente diariamente até o presente momento. Outro aspecto importante que agora é percebido é que o fato de disponibilizar no curso o mapeamento do complexo de edifícios que compõe o hospital e a planilha de setores que o constituem apenas clarifica aos profissionais previamente como estão dispostos. Mas estas informações precisam estar presentes no dia a dia para consulta, seja de forma digital ou impressa. Do contrário o curso não trará grandes benefícios.

O que se pode afirmar é que com o comprometimento e a disponibilidade de conhecimento aos profissionais de suas responsabilidades por atuarem no serviço público, com eficiência conforme exigências legais, já consegue gradativamente melhorar o serviço prestado.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lilian M.S.; SOUZA, L.G.M.; MELLO, C.H.P. **A Comunicação Interna como um Instrumento de Promoção de Qualidade: Estudo de Caso em uma empresa global de comunicação.** Gest. Prod., São Carlos, v. 17, n. 1, p. 19-34, 2010. Disponível em (<http://www.scielo.br/pdf/gp/v17n1/v17n1a03.pdf>) Acesso em 09/03/2013.

BRUNO, Adriana Rocha; LEMGRUBER, Márcio Silveira. **A dialética professor-tutor na educação online: o curso de pedagogia-UAB-UFJF em perspectiva.** III ENCONTRO NACIONAL SOBRE HIPERTEXTO Belo Horizonte, MG – 29 a 31 de outubro de 2009 Disponível em (<http://www.ufpe.br/nehete/hipertexto2009/anais/a/a-dialetica-professor-tutor.pdf>) Acesso em: 11/03/2013.

DEMO, Pedro. **Ambivalências da Sociedade da Informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000. Disponível em (<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a05v29n2.pdf>) Acesso em: 08/03/2013.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 26ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ECHAVARRIA, Rodrigo Barrantes. Educación a distancia. 1ª ed. San José, EUNED, 1992.

FERREIRA, Michelle Karen de Brunis. **As novas Configurações da Gestão Pública: comunicação, conhecimento e pessoas.** Disponível em: (<http://www.faac.unesp.br/publicacoes/anais-comunicacao/textos/34.pdf>) Acesso em: 07/03/2013.

FITZSIMONS, James A.; FITZSIMONS, Mona J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégias e Tecnologia da Informação.** 4ª Ed. Porto Alegre, Bookman, 2005. Disponível em ([books.google.com.br/books?isbn=8536304855](http://books.google.com.br/books?isbn=8536304855)) Acesso em: 05/03/2013.

GELATTI, L. S; PREMAOR, V. B. & ARAÚJO, A. R de. Tutoria na Educação a Distância : proposta do curso de licenciatura em Pedagogia a distância da UFRGS. **Educar em Revista**, Curitiba, n.especial 02, p. 153-172, 2010.

[http://www.dem.feis.unesp.br/posgraduacao/tesespdf/odiloncaldeirafilho/capitulo2\\_revisao\\_bibliografica.pdf](http://www.dem.feis.unesp.br/posgraduacao/tesespdf/odiloncaldeirafilho/capitulo2_revisao_bibliografica.pdf)

(<http://www.dicionarioweb.com.br/dom%C3%ADnio.html> ) Acesso em: 31/03/2013

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

([http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas\\_com\\_indice/Sumulas\\_Ind\\_301\\_350.html#SUM-331](http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331) ) Acesso em: 11/03/2013.

LAGIOIA; Umbelina Cravo Teixeira. RIBEIRO FILHO; José Francisco. FALK; James Antoni. LIBONATI; Jeronimo José. GUSMÃO LOPES; Jorge Expedito de. A gestão por processos gera melhoria de qualidade e redução de custos: o caso da unidade de ortopedia e traumatologia do hospital das clínicas da Universidade Federal de Pernambuco. Rev. contab. finanç. vol.19 no.48 São Paulo Sept./Dec.2008 Disponível em ([http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S151970772008000300007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S151970772008000300007&script=sci_arttext)) Acesso em: 10/03/2013.

LAPA, Andrea. PRETTO, Nelson De Luca. **Educação à distância e a precarização do trabalho docente.** Em Aberto, Brasília, v. 23, n. 84, p. 79-97, nov. 2010. Disponível em (<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1792/1355>) Acesso em 12/03/2013.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. A. Curso de direito administrativo. 30. ed. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2013.

MIYAABE, Maria Inês. **Francising, Terceirização e Grupo Econômico: A responsabilidade solidária como Instrumento de Combate à Precarização das Relações Trabalhistas.** Tese de Doutorado. USP, São Paulo, 2011. Disponível em (<http://www.faac.unesp.br/publicacoes/anais-comunicacao/textos/34.pdf>) Acesso em: 10/03/2013.

OAKLAND, Johns. Gerenciamento de Qualidade Total. São Paulo: Nobel, 1994, p. 19. Disponível em ([books.google.com.br/books?isbn=8521307977](http://books.google.com.br/books?isbn=8521307977)) Acesso em: 26/05/2013.

OLIVEIRA, Eloíza da Silva Gomes de; DIAS, Alessandra Cardoso Soares; FERREIRA, Aline Campos da Rocha. A importância da ação tutorial na educação à distância : discussão das competências necessárias ao tutor. Disponível em: (<http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/2004/comunicacao/com20-28.pdf>) Acesso em: 06/03/2013.

SARAIVA, Terezinha. Educação a Distância no Brasil: lições da história. Em aberto, Brasília, ano 16, n. 70, abr/jun. 1996.

SOUZA, Eda Coutinho B. Machado de. Panorama Internacional de Educação a Distância. Em aberto, Brasília, ano 16, n. 70, abr/jun. 1996.

TOLEDO, J.C. Qualidade Industrial-conceitos, sistemas e estratégias. São Paulo: Atlas, 1987, p. 18.

## ANEXO

## QUESTIONÁRIO

1. Como você orienta o paciente para encaminhá-lo ao setor que ele precisa?  
(sinaliza, fala ou fala e sinaliza, outra forma)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Quando você não sabe a localização do setor, onde procura a informação ou o que faz para descobrir?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Diariamente os pacientes **não são encaminhados ao setor correto** que eles necessitam, imediatamente. Como ou o que você considera que poderia ser feito para solucionar este problema?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## INSTRUMENTO DE PESQUISA

Esta pesquisa visa identificar o perfil dos profissionais que trabalham nas portarias e recepções do Hospital de Clínicas para implementação de curso instrucional de orientação espacial do cliente externo (pacientes), deverá ser ofertado na modalidade à distância. Para que o curso atenda a demanda dos profissionais e venha contribuir de forma eficaz é necessário que você responda as 10 questões abaixo. A identificação não é necessária.

1) Qual sua formação?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior

2) Qual sua idade?

- 18 a 30
- 31 a 40
- 41 a 50
- mais de 50

3) Você tem fluência/domínio no uso do computador?

- sim
- não

4) Quais ferramentas você conhece/usa?

- Editor de texto ( Word, Writer)
- Exibição de apresentações ( Power Point, Impress)
- Planilha eletrônica (Excel, Calc)
- Outros \_\_\_\_\_

5) Você utiliza a Internet?

- sim
- não

6) Onde você tem acesso à Internet?

No trabalho

Em Casa

Lan House

Na Casa de parente ou amigo

Farol do Saber

Biblioteca

Outro: \_\_\_\_\_.

7) Você já participou de um curso à distância?

sim

não

8) Você conhece a plataforma Moodle ou outro Ambiente Virtual de Aprendizagem?

sim

não

9) Você consegue estudar sozinho(a), só com o uso do computador?

sim

não

10) Qual sua disponibilidade de horário para participar de um curso à distância?

---

11) Você tem interesse em realizar um curso de aperfeiçoamento?

sim

não





**QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO CURSO**

1) Este curso contribuiu para você entender melhor como estão distribuídos os setores no Hospital de Clínicas?

( ) sim

( ) não

2) Se sua resposta anterior for não, qual você considera ser uma boa forma de conhecer o hospital e auxiliar os clientes externos a localizar os setores para os quais precisam ser encaminhados?

---

---

---

---

---