

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

Sandra Maria dos Santos

**PROPOSTA DE ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADOS AOS
USUÁRIOS DA UNIDADE DE SAÚDE MORADIAS BELÉM DA CIDADE
CURITIBA-PR**

CURITIBA

2011

Sandra Maria dos Santos

**PROPOSTA DE ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO HUMANIZADOS AOS
USUÁRIOS DA UNIDADE DE SAÚDE MORADIAS BELÉM DA CIDADE
CURITIBA-PR**

Projeto apresentado como requisito para
obtenção do grau de Especialização em
Gestão Pública em Saúde da
Universidade Federal do Paraná - UFPR.

Orientadora: Dra Aida Maris Peres

CURITIBA

2011

SUMÁRIO

01. INTRODUÇÃO	04
1.1 Apresentação/Problemática	04
1.2 Objetivos	06
1.3 Justificativas do objetivo	07
02. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	08
03. METODOLOGIA.....	11
04. A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA	12
4.1 Descrição geral	13
4.2 Diagnóstico da situação-problema	14
05. PROPOSTA	17
5.1 Desenvolvimento da proposta.....	17
5.2 Plano de implantação	19
5.3 Recursos	23
5.4 Resultados esperados.....	24
5.5 Riscos ou problemas esperados, medidas preventivo-corretivas...	25
06. CONCLUSÃO.....	26
07. REFERÊNCIAS.....	27
08. ANEXO I.....	30
09. ANEXO II.....	31
10. ANEXO III.....	32
11. ANEXO IV	33
12. ANEXO V	34
13. ANEXO VI	35
14. ANEXO VII	36
15. ANEXO VIII	37
16. ANEXO IX	38

1. Introdução

1.1 Apresentação/Problemática

A promoção de condições para a melhoria do atendimento no sistema de saúde no Brasil é fundamental. Diante desta necessidade, o governo federal implantou em 2003, o HumanizaSUS – Política Nacional de Humanização, que busca a efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde - SUS nas práticas de atenção à saúde e gestão, a qualificação da saúde pública e a promoção da humanização, considerada como trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários dos serviços de saúde (BRASIL, 2006).

As questões ligadas a esse atendimento, a maneira que é realizada é algo amplamente discutido pelos diversos setores da sociedade, principalmente no que se refere a sua aplicação aos cidadãos, como um direito constitucional. No Brasil, ainda há uma cultura de diferenciação no atendimento aos usuários que utilizam o serviço público, comparando aos que possuem um plano de saúde privado, apesar dos planos privados também sofrerem críticas.

Diariamente nos deparamos com notícias e informações, vindas de várias regiões do país, desde os grandes centros até as localidades mais afastadas, a respeito do precário atendimento nos hospitais e instituições públicas, salvo raras exceções.

Quando foi aprovada a criação do SUS – Sistema Único de Saúde, na Constituição de 1988, tendo como princípios a Universalidade, Integralidade, Equidade e a participação social, colocando a saúde pública como direito e não como caridade, favor ou privilégio, este sistema tinha por objetivo atender a população e suas necessidades. Entretanto, vinte e três anos após o início da utilização desse Sistema, podemos verificar que ainda falta muito para alcançar a efetiva inclusão desses princípios.

A nova gestão pública busca, por meio das suas ações de planejamento, solucionar ou pelo menos minimizar os graves problemas na área da saúde.

Dentro desse contexto de busca do atendimento com qualidade, faz-se necessário incluir a prática de algo que, por vezes, é deixado a parte, o acolhimento e atendimento humanizado ao cidadão.

Muitas vezes o servidor da área de saúde não possui a capacitação necessária para realizar o atendimento. Isso pode ocorrer, também, pela falta de

informações e até mesmo o desconhecimento do servidor em relação aos serviços prestados pela instituição onde atua.

O serviço de atendimento, principalmente nas instituições de saúde pública, deve ser considerado sobre todos os aspectos, mas especialmente, do ponto de vista humanizador e acolhedor. Pois mesmo ao executar um atendimento perfeito no que se refere à competência técnica, o conhecimento teórico e prático, deve haver também uma preocupação com o ser humano que ali está para utilizar o serviço público.

Parte-se do princípio que, para esta prática de saúde cidadã e humanizada é importante reconhecer cada pessoa como um ser único, com suas características próprias e respeitando sua individualidade. Sendo assim, este Projeto tem por objetivo apresentar uma proposta para melhorar o acolhimento e o atendimento humanizado na Unidade de Saúde Morádias Belém, Curitiba – PR.

1.2 Objetivos

Reconhecer o cenário das necessidades de acolhimento e atendimento aos usuários da Unidade de Saúde Moradias Belém.

Apresentar estratégias para o acolhimento e atendimento humanizado para a Unidade de Saúde Moradias Belém.

1.3 Justificativas do objetivo:

As muitas críticas direcionadas ao serviço de saúde pública brasileira, pela sua ineficiência, precariedade no atendimento e instalações, bem como a falta de capacitação dos profissionais, evidenciam a ausência de um sistema de saúde que supra as expectativas mínimas dos seus usuários.

Muito importante é atentarmos para a existência desse problema, suas origens e consequências, para que possamos ter uma perspectiva de resolução.

É fato que administrar o sistema de saúde pública no Brasil não é tarefa simples, devido a sua amplitude e complexidade. No entanto, cabe ao gestor público promover estratégias que resultem no melhor funcionamento das instituições de saúde e as mesmas satisfaçam tanto para os profissionais que nela trabalham quanto aos usuários que necessitam dos seus serviços. Uma das funções do primeiro nível de atenção são aquelas ligadas a valores, à atenção, ao acolhimento, ao pertencimento, à confiança, à responsabilização (KUSCHNIR *et al*, 2010, p. 55). Rever atitudes, posturas e comportamentos é início de uma busca do modelo ideal de atendimento e prestação de serviço de qualidade à sociedade. Segundo Garvin (1992, p. 52) a qualidade está diante dos olhos de quem observa. Os cidadãos, em qualquer área que procuram atendimento, observam, avaliam e julgam como os serviços são prestados.

Assim, atender com prontidão, cortesia, credibilidade e responsabilidade são atitudes recomendáveis na prestação de serviço para qualquer usuário. E mesmo que os profissionais tenham acesso às tecnologias mais avançadas no que se refere a equipamentos e infra-estrutura, o caráter acolhedor e humanizado deve estar presente no momento do atendimento.

A implementação de ferramentas e apresentação de métodos para que o servidor público possa atender o cidadão, que procura a unidade de saúde, é fundamental e de responsabilidade das instituições públicas, por meio dos seus gestores, pois é a imagem da administração pública e sua competência que estão sendo avaliadas em cada atendimento realizado.

2. Revisão teórico-empírica

A administração pública requer e necessita de gestores preparados para desenvolver suas funções. Na concepção de Barbosa e Carvalho (2010, p.17) fazer gestão começa por identificar problemas, e obviamente após identificá-los a próxima etapa será solucioná-los.

Segundo Bond (2007, p.45) o servidor público deve estar a favor do público, voltado aos interesses do cidadão. Servir com qualidade de atendimento e acolhimento nas instituições de saúde pública pode ser considerado um grande desafio para os gestores, pois de acordo com Paiva Neto e Silva (2007), a implantação de um serviço de atendimento de qualidade orientado ao cidadão, necessita de um absoluto comprometimento da instituição, a começar por aqueles que determinam o rumo e as estratégias maiores, ou seja, o mais alto nível da administração. Assim, deve partir dos gestores a iniciativa para melhorar ou manter um nível de atendimento ao público que satisfaça o usuário.

Este processo para elevação da qualidade no atendimento depende não somente dos órgãos públicos, mas depende, principalmente, da postura do cidadão e usuário dos serviços de saúde. Também é estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social - tornar os cidadãos mais exigentes em relação aos serviços públicos a que têm direito (SEGES, 2008, p.6).

De acordo com a Carta de Serviços do Programa Nacional de Gestão Pública, Seges (2008), a gestão do atendimento, do setor público necessita, ainda, superar alguns desafios, tais como: elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos - aumentar a capacidade das organizações públicas para fornecerem os serviços desejados pelos cidadãos.

Outros estudos informam sobre as dificuldades em relação ao atendimento público. Ferreira e Mendes (2001) dizem que o atendimento ao público pode ser definido como um serviço complexo que coloca em cena diferentes interlocutores, cuja interação social é mediada por distintas necessidades, podendo ser facilitada ou dificultada em função das condições (físicas, materiais, instrumentais, organizacionais) disponibilizadas pela organização. Segundo Ferreira (1997), o atendimento ao público é um serviço complexo; sua simplicidade é apenas aparente. Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas

necessidades. A tarefa de atendimento é, freqüentemente, uma etapa terminal, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendente) e o usuário.

Conforme explicam De Seta e colaboradores (2010, p. 43), a saúde é vista como um direito humano fundamental, de responsabilidade múltipla, inclusive do Estado, com a população exercendo seu direito de participação e decisão. Sendo assim, proporcionar mecanismos que facilitem o acesso do cidadão a este serviço, com atendimento eficiente é um dever do Estado. Na visão de (BARBOSA e CARVALHO, 2010, p. 21) diante dos problemas, devemos buscar mais eficiência que, de preferência, esteja acompanhada de mais qualidade e segurança no cuidado aos pacientes e usuários dos serviços, e complementa dizendo que qualidade é um dos focos permanentes da gestão.

Quando a saúde é abordada como direito humano, reforça-se a necessidade de um tratamento humanizado nas instituições de saúde. O verbo humanizar, de acordo com Faquinello *et al* (2007), significa [...] tornar humano, agradável, civilizar. O tratamento humano está baseado na idéia de dignidade e respeito, Gouvêa (2009), informa que, de acordo com a ONU (1948) a dimensão de dignidade remete a ser tratado com respeito e consideração, ser bem recebido nas unidades de saúde, tratado respeitosamente em qualquer circunstância. Ser examinado e tratado tendo a privacidade e o direito de sigilo das informações sobre sua doença respeitados.

Segundo a Política Nacional de Humanização – PNH (2004), do Ministério da Saúde, uma prática de saúde humanizada, entre outras coisas, favorece um atendimento que supre as diversas demandas do usuário, articulando os avanços tecnológicos com acolhimento.

De acordo com Kussano e colaboradores (2004), novas formas de gestão pública visam adaptar procedimentos gerenciais a práticas de gestão em órgãos públicos, uma vez que ainda não se desenvolveram metodologias específicas para a mensuração para a qualidade dos serviços nestes tipos de organização.

O setor saúde como organização prestadora de serviços deve lançar mão de todos os recursos que viabilizem um melhor desempenho, com uma melhor satisfação para os clientes (FADEL E LOPES FILHO, 2009). Sendo assim, a apresentação de estratégias, que promovam e permitam uma evolução nos serviços

de atendimento, é dever dos gestores da área da saúde, possibilitando aos cidadãos acesso a um serviço de qualidade e eficaz.

3. Metodologia

Trata-se de um projeto técnico, subsidiado teoricamente por material bibliográfico publicado sobre o tema “Atendimento acolhedor e humanizado” ou relacionados a tal.

A partir desse levantamento foi realizado um projeto para aplicação de uma proposta de ação com estratégias que objetivam a implemetação, por parte dos servidores da área de saúde, do atendimento acolhedor e humanizado.

4. A Organização Pública

Unidade de Saúde Moradias Belém – PSF, localizada na Rua Cezinando Dias Paredes, 1096, bairro Boqueirão, pertencente ao Distrito Sanitário do Boqueirão.

4.1 Descrição geral

A Unidade de Saúde Moradias Belém pertence ao Disitrito Sanitário do Boqueirão, realiza atendimentos de enfermagem, médico e odontológico. Conta com médicos nas seguintes especialidades: clínica geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia. Oferece, ainda, serviços de curativo, retirada de pontos, aplicação de injeção, nebulização, imunização, pré-natal, coleta de material para exame laboratorial, coleta de citopatológico, vigilância epidemiológica de doenças transmissíveis, encaminhamento para internamento e para consultas especializadas. Desenvolve atividades programadas para grupos específicos através do Programa Mãe Curitibana, Atenção à Saúde da Criança, Hipertensos, Diabéticos, Planejamento Familiar, Saúde Mental, Adolescente e outros, bem como, atividades de promoção à saúde e estímulo à prática de atividades físicas e hábitos saudáveis. O atendimento é de segunda a sexta-feira das 7h às 19h.

A população estimada da área de atendimento é de 12.222 pessoas, sendo 11.441 pessoas cadastradas o que significa 3.400 famílias que utilizam essa Unidade.

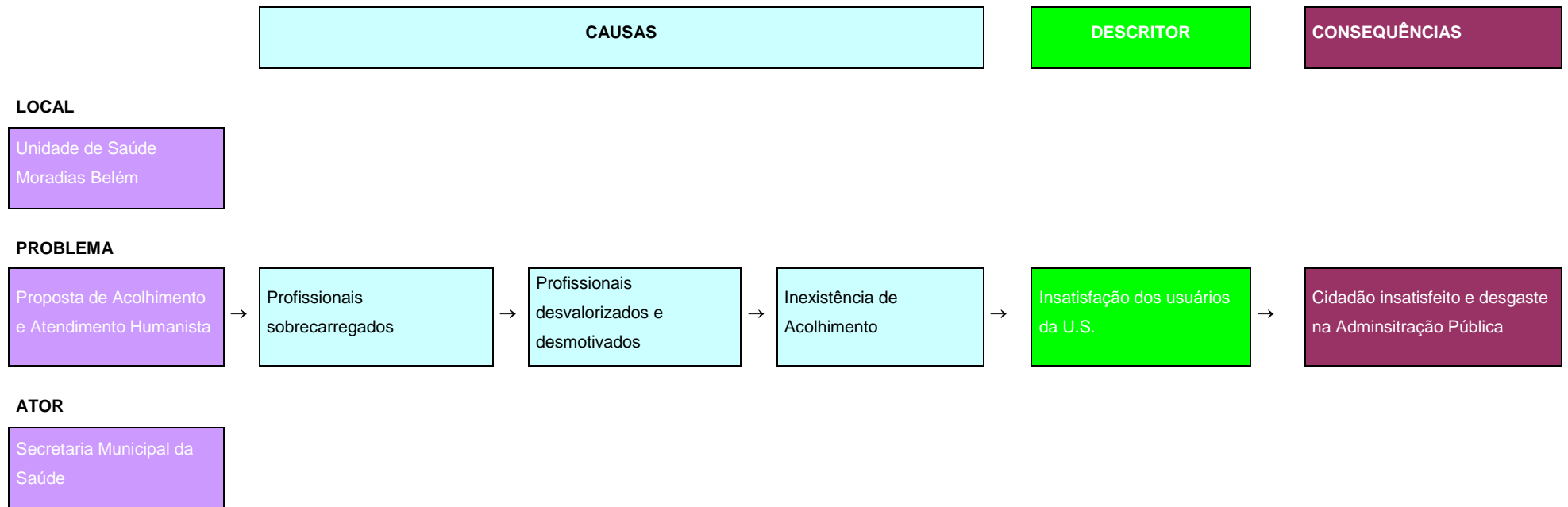
Nos dois primeiros meses de 2011 foram registrados 13.836 e 12.228 atendimentos respectivamente, tendo uma média de 620 atendimentos diários, considerando todos os atendimentos, de enfermagem, médicos e de odontologia.

Tabela referente ao quadro funcional – Unidade de Saúde Moradias Belém

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS	
ESPECIALIDADE	QUANTIDADE
Médicos	3
Cirurgião dentista	3
Farmacêutico	1
Nutricionista	1
Enfermeiros	4
Auxiliar de Enfermagem	11
Técnico em Higiene Dental	2
Auxiliar de Consultório Odontológico	4
Agentes Comunitários	11
TOTAL	40

Fonte: elaborada pela autora

4.2 - Diagnóstico da situação-problema



Elaborada pela autora

De acordo com a Carta de Serviços do Programa Nacional de Gestão Pública, Seges (2008) é imperativo mobilizar e sensibilizar as organizações públicas para a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

E no contexto deste atendimento, o acolhimento ao cidadão que busca os serviços da Unidade de Saúde é algo importantíssimo e necessita atenção.

Quem busca, em qualquer lugar, alguém que o atenda, tem a esperança de que ocorram, ao menos, três coisas: 1. Ser atendido prontamente; 2. Sentir-se acolhido; 3. Ver sua necessidade ou problema resolvido (IMAP, 2009).

Essa situação não se difere à dos usuários da Unidade de Saúde Moradias Belém. A população de aproximadamente 12.222 pessoas, que reside nessa área, ao procurar os serviços de saúde espera um atendimento acolhedor e eficaz.

A questão do atendimento e tratamento prestado pelo servidor da saúde pública aos cidadãos é abordada, frequentemente, em conversas entre pessoas que, de uma maneira ou outra, já passaram por um tipo de atendimento do qual não gostaram, seja pela falta de solução do seu problema ou pela maneira ríspida com que fora tratado.

Nesse sentido, saber diferenciar atendimento e tratamento é fundamental. **Atendimento** diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão. **Tratamento** diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. Bom atendimento é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas (ENAP, 2010).

Quando se fala em Acolhimento e Humanização no Atendimento do Cidadão, essas palavras significam muito. É abordar o aspecto humano da prestação de serviços e do atendimento, é receber bem, é fazer com que o cidadão tenha o seu problema resolvido, é tranquilizar e acalmar aquele que chega irritado, perdido, sem tempo, é lidar com o cidadão “briguento”, insistente, que não entende ou não aceita que seu pedido ainda não tem uma solução, enfim, é usar de muita empatia e ao final do dia, sentir-se satisfeito por ter atendido as necessidades de muitas pessoas. (IMAP, 2009).

O serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários

envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físicoambientais/instrumentais. E de acordo com Shiozawa (1993, p. 106) a obtenção da qualidade na prestação de serviços, exige comprometimento e a participação de todos os membros de uma organização.

O atendimento acolhedor e humanizado é um serviço de extrema importância, principalmente aos usuários do sistema de saúde que, na maioria dos casos encontram-se fragilizados e debilitados em função da saúde abalada.

Nesse sentido, a manutenção de uma equipe de atendentes preparados e sensibilizados com esse tipo de situação faz-se necessário.

5. Proposta

5.1 – Desenvolvimento da proposta

O Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000 dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências (BRASIL, 2000).

Este Decreto tem por objetivo definir diretrizes que estabelecem padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos nos órgãos públicos.

Os padrões como: atenção, respeito, tempo de espera para o atendimento entre outros, devem ser revistos e avaliados periodicamente, sendo de fácil compreensão e divulgados ao público.

Nesse sentido, é dever do gestor promover mudanças e adequações nas instituições públicas de saúde, para que o atendimento, bem como, o acolhimento sejam realizados nessas instituições.

Observa-se que a realização de qualquer tipo de mudança no ambiente de trabalho há um aspecto essencial que não pode ser esquecido, trata-se da informação.

Informar, apresentar, explicar e ouvir todos os servidores que atuam em uma determinada organização é fundamental para que as mudanças a serem implementadas sejam assimiladas e tenham resultado esperado.

Ao desenvolver uma projeto que visa melhorar o acolhimento e atendimento humanizado aos usuários de uma Instituição pública de saúde, os atores principais desse cenário, que são servidores que prestam atendimento ao usuário, devem estar bem informados do porque essa medida é necessária e quais os benefícios que a instituição e os cidadãos terão.

O gestor da Unidade de Saúde tem um papel fundamental para o bom desenvolvimento desse Projeto, no que se refere a motivação dos servidores, bem como na criação das condições físicas, materiais e recursos humanos.

A proposta de acolher o cidadão é justificada pelo que cada um de nós esperamos ao buscar um serviço de saúde.

Atendimento envolve o ser humano. E as pessoas não são como máquinas, que respondem sempre conforme foram programadas, assim quanto mais difícil o atendimento, melhor deve ser o tratamento (ENAP, 2010).

Ninguém gosta de ser tratado como se fosse um número ou que não tem importância. E todos querem ser tratados como indivíduos e como um cidadão que está diante de alguém pronto para servi-lo (IMAP, 2009). Assim podemos fazer alguns questionamentos em relação ao ser atendente da Unidade de Saúde:

- O que é a humanização no atendimento ao cidadão?
- É pensar nessa atividade, mas do ponto de vista do cidadão.
- É saber, o que você faz.
- Como faz.
- É saber que nível de qualidade que seu trabalho deve ter.
- É executá-lo com satisfação.
- É proporcionar uma experiência positiva e surpreendente para cada cidadão que o procura.
- É você ser visto como alguém que fez diferença na vida do cidadão.

Há uma citação de Gandhi que diz:

“Um cliente é o visitante mais importante em nossa casa. Ele não depende de nós; nós somos dependentes dele. Ele não é uma interrupção em nosso trabalho; ele é o propósito do mesmo. Ele não é um estranho em nosso negócio; ele faz parte do mesmo. Nós não estamos fazendo um favor ao servi-lo; ele está fazendo um favor em nos dar esta oportunidade.”

Voltados para esse pensamento que deve-se buscar a melhoria do trabalho a cada dia.

5.2 - Plano de implantação

Levantamento dos atores envolvidos na ação:

➤ Público-alvo

População total da área de abrangência da U. S. Moradias Belém	Famílias	População
População total	3.400	12.222

Fonte: Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba

➤ Atendimento

Atendimento em todos os serviços prestados	Jan/2011	Fev/2011	Média diária
População	13.836	12.228	620

Fonte: Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba

➤ Servidores Unidade de Saúde

Servidores da U. S. Moradias Belém	Homens	Mulheres	Total
Servidores	2	38	40

Fonte: Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba

➤ Proposta de Ação

Ator que Planeja	Gestor da Unidade de Saúde
Situação-Problema	Proposta para melhorar acolhimento e atendimento humanizado
Objetivos definidos	Sensibilizar o quadro funcional para a realização do acolhimento humanizado
Identificação de interessados	Usuários, Servidores da Unidade de Saúde, Administração Municipal
Identificação de beneficiários	Usuários, Servidores da Unidade de Saúde, Administração Municipal
Ações	<p>Comunicação e Informação aos servidores</p> <p>Adoção de Programas de incentivo e motivação</p> <p>Adoção de Programas de Capacitação e treinamento</p> <p>Gestão de Competências</p> <p>Revisão da política salarial, cargos e gratificações</p>
Responsáveis	<p>Gestor da Unidade de Saúde</p> <p>Comissão com representantes da Unidade de Saúde</p> <p>Núcleo de Recursos Humanos</p> <p>Secretaria Municipal de Saúde</p> <p>Secretaria de Finanças</p> <p>Administração Municipal</p>
Avaliação e Monitoramento	<p>Gestor da Unidade de Saúde</p> <p>Comissão com representantes da Unidade de Saúde</p> <p>Secretaria Municipal de Saúde</p>
Indicadores	Pesquisas de avaliação
Resultados	Divulgação

Para implantação de qualquer projeto que envolva pessoas e suas rotinas de trabalho, é necessário uma comunicação clara e objetiva entre os atores envolvidos. Todos devem estar informados do que está planejado e a forma de execução. Pesquisas mostram que falhas na comunicação entre pessoas são responsáveis por 80% dos problemas organizacionais (MARQUES, 2006).

Para estabelecer estratégias de implantação do Projeto é preciso ter o conhecimento do cenário e tudo que o cerca.

O gestor local deve manter contato, conforme as organizações hierárquicas, para descrever e apresentar as situações e os resultados do serviço prestado pela Unidade de Saúde.

Havendo número insuficiente de profissionais para a demanda da Unidade de Saúde, poderá recorrer a realização de Concurso Público na área, revisão a política salarial da categoria, de acordo com Paladini (2006, p.201) a questão de baixo salários e da falta de qualificação de pessoal, são elementos que podem ser influenciados pela Gestão da Qualidade. Programas de incentivos salariais baseados em mecanismos de aumento de produtividade são recomendáveis. A Gestão de Competências (as pessoas certas no lugar certo) é outro fator importante.

No caso de servidores sobrecarregados e desmotivados, verificar a possibilidade de manutenção do quadro funcional de acordo com a demanda da Unidade de Saúde, incentivar a participação nos programas de capacitação e adotar programas de incentivo e motivação.

Para que essas ações sejam executadas com efetividade é necessário o relacionamento direto entre o gestor local e os demais atores envolvidos, que são eles: Núcleo de Recursos Humanos da Secretaria Municipal de Saúde, Comissão de representantes do quadro funcional da Unidade de Saúde, Secretário Municipal de Saúde, Instituto Municipal de Administração Pública,

➤ **Planejamento e Execução**

Fases de planejamento e execução das atividades	2012					
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Sistema de Informação						
Apresentação da Proposta						
Implantação do sistema de informação e comunicação aos servidores						
Mobilização						
Conscientização e parceria						
Participação coletiva, objetivos do projeto						
Identificação						
Interessados: Usuários, Unidade de Saúde, Administração Municipal						
Beneficiários: Usuários, Unidade de Saúde, Administração Municipal						
Programação						
Participação em programas de incentivo e motivação						
Participação em programas de treinamento e capacitação						
Fase de Execução						
Aplicação da proposta de acolhimento e atendimento humanizado						
Fase de Avaliação						
Verificação junto aos usuários						

5.3 Recursos

A demanda maior, nesse caso, provém dos recursos humanos. Porém para suprir esta demanda, muitos outros atores estarão envolvidos, como a Secretaria de Recursos Humanos, Secretaria Municipal de Saúde e Instituto Municipal de Administração – IMAF, que promove cursos de capacitação aos servidores municipais.

5.4 - Resultados esperados

Por meio da realização de pesquisa qualitativa periódica avaliar o grau de satisfação dos usuários da Unidade de Saúde, bem como a realização de encontros entre os servidores da Unidade de Saúde para que os mesmos expressem seus anseios, necessidades, dúvidas e sugestões para o Projeto.

Deve-se acompanhar a rotina das tarefas diárias na Unidade de Saúde e rever procedimentos que precisam ser ajustados e/ou melhorados.

O objetivo dessa proposta é criar e/ou manter um ambiente de trabalho que presta serviços de saúde com efetividade, sem esquecer o tratamento acolhedor e humanizado e com EFETIVIDADE = Eficiência + eficácia + bom senso e boa vontade.

5.5 - Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

A questão da falta de motivação e de capacitação do servidor deve ser considerada como um risco para a aplicação desse projeto. Porém as ações de iniciais de sensibilização do quadro funcional, bem como a perspectiva de resultados positivos que favoreçam funcionários e usuários da Unidade de Saúde são fatores determinantes para o alcance do objetivo da proposta.

6. Conclusão

Essa proposta se caracteriza pela demonstração das ações relevantes ao atendimento ao público. Apresenta, de maneira objetiva, a situação atual que ocorre na grande maioria das instituições que prestam serviços de saúde pública, e de que forma é possível reverter essa realidade quando se trata de estabelecer um atendimento acolhedor e humanizado.

A partir da apresentação desse projeto, este estudo tem o intuito de contribuir na elaboração de programas específicos voltados a melhoria no atendimento aos usuários de Unidades de Saúde e demais instituições públicas de saúde.

É importante salientar, em especial aos profissionais da área de saúde, que não basta elaboração de propostas e planos de ação, se sua aplicação não é efetiva e, principalmente, se não atender aos anseios do cidadão.

Observou-se que há a necessidade de implementar os dispositivos apresentados em conjunto com o documento publicado pelo IMAP – Instituto Municipal de Administração Pública da Prefeitura de Curitiba, para a efetivação deste atendimento acolhedor e humanizado, assim como fortalecer as iniciativas em vigência.

Sendo assim, essa proposta teve seu foco na apresentação e execução de estratégias, que busque a melhoria no atendimento e acolhimento humanizados dos usuários desta instituição pública de saúde, a partir do reconhecimento da realidade dessa Unidade, bem como, o comprometimento de aplicação das iniciativas já existentes.

Sugere-se, também, novos estudos voltados a esse tema que é de grande importância no que se refere à saúde pública nacional.

7. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Trabalho e redes de saúde: valorização dos trabalhadores da saúde. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006c.

BARBOSA, Pedro Ribeiro; CARVALHO, Antonio Ivo. Organização e funcionamento do SUS – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010. 190p.

BOND, Maria Teresa. Práticas profissionais na gestão pública. Curitiba: Ibpex, 2007.

DE SETA , Marismary Horsth; REIS, Lenice Gnocchi da Costa; DELAMARQUE, Elizabete Vianna. Gestão da vigilância à saúde – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010.150p.

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública <http://www.enap.gov.br/> Acesso em: agosto 2011.

FADEL, Marianella Aguilar; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso*RAP — RIO DE JANEIRO 43(1):07-22, JAN./FEV. 2009 <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf> Acesso em: julho de 2011.

FAQUINELLO Paula; HIGARASHI Ieda Harumi; MARCON Sônia Silva. O Atendimento humanizado em unidade pediátrica: A percepção do acompanhante da

criança hospitalizada. Florianópolis, 2007 Out-Dez; 16(4): 609-16. Maringá 2007. Acesso <http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n4/a04v16n4.pdf>. Acesso em: julho 2011.

FERREIRA Mário César; MENDES, Ana Magnólia. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. Publicado em: Estudos de Psicologia 2001, 6(1), 93-104. Brasília 2001. <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n1/5336.pdf> Acesso em: julho de 2011.

FERREIRA, Mário César. Serviço de Atendimento ao Público: O que é ? Como analisá-lo? Esboço de uma Abordagem Teórico- Metodológica em Ergonomia Laboratório de Ergonomia do Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília (1997) <http://www.nosdacomunicacao.com/pdf/servicodeatendimentoaopubl.pdf> Acesso em: julho de 2011.

GARVIN, David A. Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1992.

GIGLIO, Ernesto M. O comportamento do consumidor. 2.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

GOUVÊA, Ana Paula Magalhães. Humanização da saúde em hospital municipal: entre o ideal e o real. Fundação Oswaldo Cruz – Rio de Janeiro, 2009 http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/2464/1/ENSP_Disserta%C3%A7%C3%A3o_Gouv%C3%AAa_Ana_Paula_Magalh%C3%A3es.pdf Acesso em: julho 2011

IMAP – Instituto Municipal de Administração. Humanização no atendimento ao cidadão. Curitiba, 2009.

IPPUC – Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba. <http://ippucweb.ippuc.org.br> Acesso em: julho 2011

KUSSANO, Marilin Ribeiro; MENDONÇA, Paulo Sérgio; BENITES, Anderson Teixeira. **Avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela delegacia regional do trabalho de Mato Grosso do Sul (DRT/MS)**, Campo Grande, 2004,

<http://www.ufms.br/dea/oficial/HTM/artigos/administra%E7%E3o/Pol%EDtica%20de%20Neg%F3cios%20e%20Economia%20de%20Empresas/avalia%E7%E3o%20qualidade%20DRT.pdf> Acesso em: julho 2011.

KUSCHNIR, Rosana Chigres; CHORNY, Adolfo Horácio ; LIRA, Anilska Medeiros. Gestão dos sistemas e serviços de saúde – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos – 3.ed. São Paulo: Atlas 1994.

ONU – Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos do Homem. 1948. www.who.int/entity/genomic/elsi/en Acesso em: julho 2011.

PAIVA NETO, Adalberto Muzzio; SILVA, Hamilton Oliveira. Qualidade no atendimento ao público: uma proposta de adequação da recepção da sede das promotorias de justiça da capital – edifício promotor de justiça Paulo Cavalcanti, Recife, 2007. http://www.mp.pe.gov.br/uploads/e-4kDqvMrNX-87TRG72C_g/Adalberto_e_Hamilton.pdf Acesso em: julho de 2011.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da Qualidade: teoria e prática. 2.ed. São Paulo: Atlas 2006.

SHIOZAWA, Ruy Sergio. Qualidade no atendimento e tecnologia da informação. São Paulo: Atlas, 1993.

SMS - Secretaria Municipal de Saúde. <http://www.curitiba.pr.gov.br/conteudo/equipe-sms-secretaria-municipal-da-saude/255/33> Acesso em: agosto 2011.

8. ANEXO I

Procedimentos

A Escola Nacional de Administração Pública descreve algumas atitudes que são fundamentais aos servidores que recepcionam e atendem cidadãos que buscam os serviços públicos. De acordo com Las Casas (1994, p. 67) atributos como: confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis e empatia são ingrediente principais para a busca da qualidade em serviços. Algumas recomendações (ENAP, 2010):

Procedimentos (ENAP, 2010)	
Evite o uso de siglas	A organização administrativa do serviço público adota o uso de siglas para denominar os diversos setores, departamentos, secretarias. Essa nomenclatura facilita a comunicação interna, mas não deve ser citada no diálogo com o usuário. Caso seja necessário utilizar uma sigla, ela deve ser "traduzida".
Evite o uso de palavras difíceis	O objetivo da comunicação é a interação entre pessoas, ou seja, a aproximação, o relacionamento, o diálogo e o compartilhamento. Devemos, portanto, nos processos comunicacionais, evitar palavras difíceis, pois elas comprometem essa interação.
Ajude o usuário a entender o que ele deseja	Nem sempre o usuário consegue explicitar com clareza suficiente o que deseja. Há casos em que ele nem mesmo sabe direito do que precisa. Você terá que interpretar o que ele está dizendo e ajudá-lo a compreender a sua demanda. Estimule-a a falar. Também não se deve tirar conclusões apressadas, achando que já se sabe de antemão o que o outro tem a dizer.
O corpo fala	Numa interação face a face, não são apenas as palavras que comunicam. Compõem também nossas possibilidades comunicativas os gestos, o olhar, a expressão facial, a expressão corporal. Todos nós sabemos como é desagradável tentar conversar com alguém que não demonstra querer ouvir o que falamos segundo Giglio (2002, p. 27), uma das tarefas mais difíceis é escutar alguém, sem colocarmos nossas próprias opiniões.
Atitude	Atitude, como instância da competência profissional, compreende o comportamento, postura e modo de atuação no ambiente de trabalho. Nossa atitude é sustentada em valores, princípios e crenças que desenvolvemos durante nossa vida, e que são reforçados ou modificados em nossa vivência no mundo do trabalho. Uma postura solícita, que alguns reconhecem como de máxima atenção, pode parecer para outros, que aguardam na fila, como sendo perda de tempo. A rapidez no atendimento é fundamental para a maioria das pessoas. Para outros, a segurança das informações é o fator primordial.

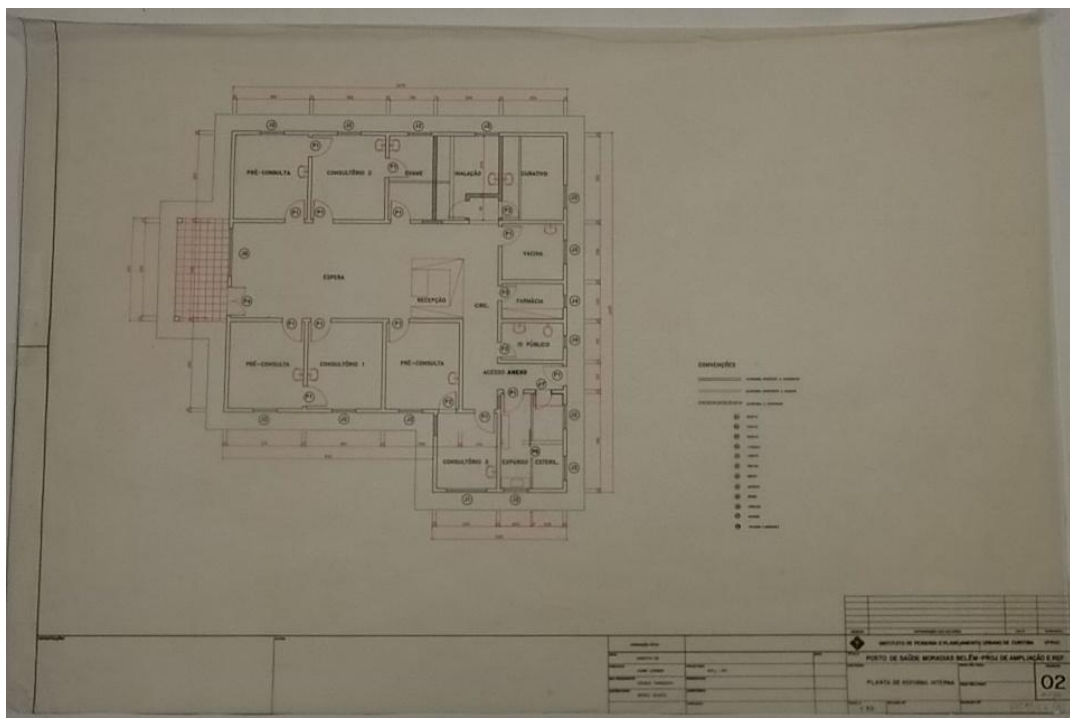
9. ANEXO II

Atitudes recomendáveis

Atitudes recomendáveis (ENAP, 2010)	
Prontidão	<p>Facilite o acesso das pessoas às informações e favoreça o contato. É verdade que nem sempre o atendimento imediato e rápido será possível, mas você poderá demonstrar que está atento à situação. O simples fato de cumprimentar cada um que chega pode ser a senha para a pessoa ficar mais tranqüila, pois sabe que sua presença já foi notada e que ninguém será atendido antes. Isso evitará também que todos se aglomerem em volta de seu posto de trabalho para ser o próximo.</p> <p>A prontidão é uma atitude que se demonstra com palavras e com postura. Por exemplo, evite ficar de costas para as pessoas que você vai atender.</p>
Cortesia	<p>Educação, respeito, polidez, consideração e cordialidade são atitudes fundamentais para quem trabalha no atendimento, independentemente da classe social a que pertençam as pessoas a serem atendidas. Não economize estas palavrinhas: “Por favor...”; “Pois não...”; “Um momento...”; “Às suas ordens...”; “Obrigado...”; “Com licença...”; “Me desculpe...”. A cortesia do servidor está relacionada ao bom tratamento oferecido ao cidadão.</p>
Credibilidade	<p>Do servidor público sempre será cobrada transparência em seus atos de prestador de serviço à comunidade. Você transmite confiança de honestidade quando demonstra segurança nas informações e orientações dadas ao usuário. Para ter essa segurança você tem que ter conhecimento de suas atividades e atribuições.</p> <p>Diga com clareza o que não pode ser feito. Fale sempre a verdade. Mesmo que seja para dizer que você desconhece a resposta para um questionamento qualquer, ou mesmo que seja para dizer algo que não seja o esperado pelo cidadão e que poderá contrariá-lo.</p>
Responsabilidade	<p>É sua responsabilidade ter informações corretas para quem se dirige a você. Evite a primeira reação de dizer: “Não sei, não é a minha área”.</p> <p>Se não estiver ao seu alcance o encaminhamento solicitado, informe ao usuário as outras soluções possíveis. Explique o motivo de não poder atendê-lo e mostre, quando for o caso, alternativas ao problema. Somente encaminhe a pessoa para o outro atendente, quando não puder resolver a situação. Neste caso, procure informar ao colega o histórico do atendimento para que o usuário não tenha que repetir sua demanda. As pessoas estão mais dispostas a compreender e a tolerar falhas no sistema ou exigências burocráticas do que a perdoar atitude de desinteresse.</p>
Atitude	<p>Atitude, como instância da competência profissional, compreende o comportamento, postura e modo de atuação no ambiente de trabalho. Nossa atitude é sustentada em valores, princípios e crenças que desenvolvemos durante nossa vida, e que são reforçados ou modificados em nossa vivência no mundo do trabalho.</p> <p>Uma postura solícita, que alguns reconhecem como de máxima atenção, pode parecer para outros, que aguardam na fila, como sendo perda de tempo. A rapidez no atendimento é fundamental para a maioria das pessoas. Para outros, a segurança das informações é o fator primordial.</p>

10. ANEXO III

Projeto arquitetônico da Unidade Saúde Moradias Belém



Fonte: Setor de Projetos - IPPUC

11. ANEXO IV

Fotos da aéreas da localização da Unidade de Saúde



IMAGEM AÉREA - 1972

DADOS TÉCNICOS:

Cobertura aérea:

Faixa: 10a Foto: 179
Data da tomada da foto: agosto - 1972
Responsável Técnico: EOEIG MAER
Contratante: IPPUC / PM CURITIBA

Fonte:

Acervo IPPUC

Data: novembro - 2007

Imagem ilustrativa sem escala



IPPUC - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA
Rua São João, 409 - Centro - Curitiba - Paraná - CEP: 80530-902 - Fone: (51) 3021-1511 - Fax: (51) 3021-6001

12. ANEXO V



IMAGEM AÉREA - 1985

DADOS TÉCNICOS:

Cobertura aérea:

Faixa: 20 Foto: 7760
Data da tomada da foto: novembro - 1985
Responsável Técnico: AEROSUL
Contratante: UNIBASE / COMEC

Fonte:

Acervo IPPUC

Data: agosto - 2011

Imagem ilustrativa sem escala



IPPUC - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA
Rua São João, 982 - Centro - Curitiba - Paraná - CEP 80530-012 - Fone: (41) 3291-114 - Fax: (41) 3291-991

Fonte: Setor de Geoprocessamento – IPPUC

13. ANEXO VI



IMAGEM AÉREA - 1990

DADOS TÉCNICOS:

Cobertura aérea:

Faixa: 15 Foto: 575
Data da tomada da foto: outubro - 1990
Responsável Técnico: AERODATA
Contratante: IPPUC / PM CURITIBA

Fonte:

Acervo IPPUC

Data: agosto - 2011

Imagem ilustrativa sem escala



IPPUC - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA
Rua São João, 609 - Cabral - Curitiba - Paraná - CEP: 80225-012 - Fone: (51-41) 3236-414 - Fax: (51-41) 32946091

Fonte: Setor de Geoprocessamento - IPPUC

14. ANEXO VII



ORTOFOTO 1999

DADOS TÉCNICOS:

Cobertura aérea:

Data da tomada da foto: dezembro - 1999
 Responsável Técnico: ESTEIO Eng. e Aerolev. S.A.
 Contratante: IPPUC - PM CURITIBA



IPPUC - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA
 Rua São João, 609 - Cabral - Curitiba - Paraná - CEP: 80225-012 - Fone: (51-41) 320-414 - Fax: (51-41) 3294609

Fonte:
 Imagem: Acervo IPPUC

Data: agosto - 2011

Escala: 1:1500

0 15 30 45 60
 Metros



Fonte: Setor de Geoprocessamento – IPPUC

15. ANEXO VIII



ORTOFOTO 2002

DADOS TÉCNICOS:

Cobertura aérea:

Data da tomada da foto: dezembro - 2002

Responsável Técnico: FIDUCIAL LTDA

Contratante: COHAB-CT



IPPUC - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA
Rua São João, 909 - Cabral - Curitiba - Paraná - CEP: 80225-012 - Fone: (51-41) 3226-4141 - Fax: (51-41) 32946091

Fonte:

Imagem: Acervo IPPUC

Data: agosto - 2011

Escala: 1:1500

0 15 30 45 60 75
Metros



Fonte: Setor de Geoprocessamento – IPPUC

16. ANEXO IX



ORTOFOTO 2007

DADOS TÉCNICOS:

Cobertura aérea:

Data da tomada da foto: novembro - 2007
 Responsável Técnico: Esteio Eng. e Aerolev. S.A.
 Contratante: IPPUC



IPPUC - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO DE CURITIBA
 Rua São João, 609 - Cabral - Curitiba - Paraná - CEP: 80225-012 - Fone: (51) 320-4141 - Fax: (51) 320-6009

Fonte:
 Imagem: Acervo IPPUC

Data: agosto - 2011

Escala: 1:1500

0 15 30 45 60 75
 Metros



Fonte: Setor de Geoprocessamento - IPPUC