

**inovação**  
**inovação** Concurso Inovação na  
**inovação** Gestão Pública Federal

**Experiência:**

**Programa de Melhoria do Atendimento aos Usuários do Ambulatório Maria da Glória**

**Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro - FMTM/ Hospital Escola - HE**

**Responsável:** Adm. Vitor Mature Colenghi (Coordenador da Qualidade e Produtividade)

**Endereço:** Rua Frei Paulino, 30 - Uberaba - MG CEP: 38.025-180

Tel.: (034) 318.5294 e 318.5226 FAX: 318.5296

**Data do início:** 04 de julho de 1996

**Relato da Situação Anterior**

Há mais de cinco anos comentava-se a necessidade de melhoria ambiental do Ambulatório Maria da Glória, local, onde, diariamente são atendidas mais de 1000 (mil) usuários, além de ser área de trabalho, estudo e pesquisa de aproximadamente 600 (seiscentas) pessoas (professores, médicos, servidores e alunos). Além dos fatores físicos muito reclamados, principalmente pelos clientes internos, os clientes externos reclamavam do nível de atendimento daquele ambulatório.

**Descrição do projeto**

Objetivos:

- 1ª fase - melhoria do ambiente físico
- 2ª fase - humanização do atendimento

Inovação / Implantação da experiência:

a) Com relação à melhoria do ambiente físico

Utilizar uma cor diferente do padrão de hospitais, onde a cor cinza (a que mais prejudica os pacientes, pois, segundo o estudo da psicodinâmica de cores, a cor cinza representa: mau tempo, tempestades, desperta medo e tristeza, produz a depressão e diminui a capacidade de agir, ou seja, a recuperação do paciente) é a cor predominante, para a cor verde primavera, escolhida pelo Comitê de Qualidade, após amplo estudo, onde o verde é caracterizado como a cor que lembra a natureza, dá sensação de liberdade, faz com que as pessoas acreditem na possibilidade de dias melhores, induz à paciência e ao amor pelo trabalho.

b) Com relação a humanização do atendimento

Procuramos desenvolver um trabalho de conscientização junto aos servidores da unidade, aplicando diversos mecanismos:

1. Treinamentos específicos

Cursos de: Atendimento ao Público; Melhoria do Ambiente de Trabalho "5S" e Gerenciamento da Qualidade Total (para as chefias); ainda se encontra em desenvolvimento os cursos de Humanização do Serviço e Excelência de Atendimento ao Público (elaborados pelos próprios funcionários da Instituição).

## 2. Criação de espaço físico (projeto aprovado)

Local destinado a implantação e implementação de projetos de Qualidade de Vida no Trabalho, bem como, constituir-se de Centro de Desenvolvimento de Recursos Humanos.

## 3. Panfletos de conscientização

Trabalho que consideramos inédito pois nem empresas privadas utilizam deste mecanismo. No máximo possuem uma Central de Reclamações ou de Atendimento ao Consumidor.

### FASES:

Primeiramente, elaboramos um panfleto destinado aos servidores (Anexo 11), o qual foi afixado no contracheque, de cada um deles. Objetivo deste panfleto foi o de lembrar aos servidores, quais são suas obrigações e conscientizá-los de que quem paga sua remuneração são os usuários, os quais atendemos diariamente no hospital.

Num segundo momento elaboramos um panfleto (Anexo 111), destinado aos usuários, cujo objetivo era despertá-los para conhecerem os seus direitos, que foi caracterizado na seguinte frase:

Prezados clientes (pacientes) estamos aqui para servi-los. Conheça os SEUS DIREITOS que são NOSSAS OBRIGAÇÕES.

A medida teve tal repercussão que movimentou a mídia regional, aparecendo nos jornais locais (Anexos IV e V) em 4 emissoras de rádio, TV Globo (Bom Dia Triângulo e Jornal do Meio-Dia) e TV Alterosa -SBT que mostrou para todo o Estado de Minas Gerais nossa iniciativa.

### **Concepção da experiência**

Todas idéias são discutidas na reunião semanal do Comitê de Qualidade (2 horas por semana) que tem a participação de vários segmentos da Instituição (Anexo - I) os quais deliberam sobre quais caminhos o Programa de Qualidade deve seguir.

### **Clientela atingida**

Mais de 1000 (hum mil) usuários externos que são atendidos, diariamente no Ambulatório Maria da Glória e mais de 600 (seiscentas) outras pessoas (professores, médicos, servidores e alunos) que, freqüentemente, se dirigem àquele local.

### **Dimensões da experiência**

Nossa intenção de melhoria foi amplamente divulgada, onde se tentou o envolvimento de todos os recursos humanos da instituição, para se ter uma idéia, 90,8% dos funcionários da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro participaram do treinamento do "5S".

Especificamente no Ambulatório Maria da Glória (unidade escolhida para participar deste concurso), projetamos um envolvimento de 80% dos técnicos administrativos e obtivemos como resposta 100%. Infelizmente para os docentes, médicos e alunos, projetamos 50% e obtivemos apenas 10% de retomo. Com relação a público em geral, estamos constantemente os orientando, pois sua freqüência no ambulatório é bastante cíclica.

Em nível de responsabilidade, entendemos que a mesma é deveras significativa, pois nos resultados da auto-avaliações, temos percebido a preocupação dos setores em produzir resultados.

### **Situação Atual**

### **Resultados Atingidos**

O maior resultado a nosso ver foi o aumento da **satisfação dos clientes**, resultante de melhor atendimento que estão obtendo por parte dos servidores do ambulatório.

As melhorias introduzidas no ambiente físico do ambulatório, também, foram bastante benéficas a ambos (clientes internos/externos).

De uma forma resumida, poderíamos, ainda, acrescentar: reaproveitamento dos recursos materiais; menor desgaste físico; melhor aproveitamento do tempo, melhoria das condições de trabalho em geral, com conseqüente melhoria do atendimento aos usuários; maior integração entre os diversos setores da Instituição; melhoria das relações de trabalho e outras citadas no item "Impactos Observados", a ser apresentado.

### **Avaliação dos Resultados**

Para termos certeza que caminhávamos pelo caminho certo, decidimos elaborar um questionário par coletar informações de nossos usuários e a resposta foi altamente positiva, pois, o índice de reclamações do público em geral caiu em tomo de 89% (oitenta e nove por cento).

### **Resultados Inesperados**

Dois extremos foram verificados. Do lado negativo, resultado que não esperamos e a maior dificuldade enfrentada durante todo o processo e que, ainda enfrentamos, é a adesão do corpo médico. Óbice que estamos enfrentando, com uma arma muito simples, mostrando a eles (médicos em geral) os resultados positivos advindos do Programa de Qualidade.

Por outro lado vislumbramos um resultado altamente positivo. O nível de envolvimento dos servidores do ambulatório no Subprograma de Humanização, onde 70% concordam que é uma necessidade urgente a sua implantação; 52,50% alegam estarem conscientes de sua implantação e estão dispostos à cooperarem com o programa e 35% afirmaram que participariam **voluntariamente** de um treinamento específico (Anexo-VI).

### **Impactos Observados**

Para melhor esclarecimento deste item, dividimos em duas partes:

#### a) No ambiente de trabalho

Conseguimos poltronas confortáveis para os pacientes, com custo mínimo (pagamento de alguns consertos.) para FMTM (eram bens disponibilizados e já doados á outras instituições); melhor ventilação interna (com abertura de janelas); construção de uma parede de alvenaria, substituindo um tapume (que colocava em risco a vida das pessoas) que existia há mais de 5 anos; sinalização vertical/horizontal para facilitar o fluxo de pessoas; videoteca com filmes educativos para os pacientes e pintura geral do ambulatório numa cor favorável ao ambiente de trabalho (comentado anteriormente).

#### b) Na qualidade dos serviços

Mensuramos o nível de atendimento de nossos usuários e os resultados foram altamente positivos (Anexo - VII), onde no geral, quase 62% consideram nosso atendimento como BOM (o maior índice) e apenas 3% classificaram como RUIM (o menor índice).

### **Verificação na Prática**

Podem ser constatada através dos resultados das pesquisas efetuadas. Na auto-avaliação dos servidores e médicos (Anexos - VIII e IX) percebe-se a coerência REGULAR no nível de atendimento e em relação às instalações físicas, as quais mostram que há um desejo de melhorar ainda mais o ambiente de trabalho em prol da satisfação dos usuários. Também poderíamos verificar os resultados na prática mediante a análise do anexo VII (do ponto de vista do usuário), já mencionado anteriormente.

### **Obstáculos Encontrados**

No início do programa tivemos grandes dificuldades, entre outras, poderíamos citar:

falta de recursos financeiros; pouco envolvimento dos servidores e respectivas chefias; pouquíssimo apoio das áreas de manutenção e engenharia do hospital; pouca compreensão dos usuários, etc. A solução para minorar a problemática vivenciada naquele momento, foi a busca de parcerias, conscientização da importância do projeto, "briga" de convencimento, trabalho, trabalho e muito trabalho de toda equipe do Comitê da Qualidade.

Mas deve-se ressaltar que os setores de Engenharia e Manutenção, após um início de não engajamento, passaram a ser grandes parceiros, contribuindo de uma maneira realmente significativa. Isto nos demonstra que o desentusiasmo inicial não pode ser tido como definitivo e que as mudanças de postura das pessoas e de setores podem ocorrer de forma importante no evoluir do processo.

### **Recursos Utilizados**

Praticamente utilizamos recursos oriundos de doações e da força de trabalho da própria Instituição, exceto a tinta que tivemos que comprar.

### **Parcerias**

#### a) Internas

Departamento de Engenharia Civil, Serviço de Manutenção de Equipamentos Hospitalares, Departamento de Material, Pró - Diretoria de Administração e Superintendência do Hospital Escola.

#### b) Externas

Tok Tubos Ltda, Fertibrás, Adolfinho Letras, Placas e Painéis, Bramelo Móveis e Estofados, Seri Artes Gráficas, Secretária de Esportes e Turismo, TV Globo, SBT, Rádio Sete Colinas, Rádio Difusora, Rádio Sociedade, Rádio Zebu, Jornal de Uberaba, Jornal Lavoura e Comércio, Associação dos Municípios da Região do Vale do Rio Grande e a comunidade em geral, que de uma ou de outra maneira teve um envolvimento significativo no desenvolvimento do programa.