



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE – FANESSE

CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PATRICIA ALVES DE OLIVEIRA

**OTIMIZAÇÃO DO SETOR DE ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE PRONTO
ATENDIMENTO 24H DE ARACAJU**

**ARACAJU
2019**

PATRICIA ALVES DE OLIVEIRA

**OTIMIZAÇÃO DO SETOR DE ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE PRONTO
ATENDIMENTO 24H DE ARACAJU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia de Produção da Fanesse como requisito parcial e obrigatório para a obtenção do Grau de Bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. D.Sc Maria Vanessa Souza Oliveira

**ARACAJU
2019**

O48o

OLIVEIRA, Patricia Alves de

OTIMIZAÇÃO DO SETOR DE ATENDIMENTO DE UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO 24H DE ARACAJU / Patricia Alves de Oliveira; Aracaju, 2019. 43p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Engenharia de Produção.

Orientador(a) : Prof. D.Sc Maria Vanessa Souza Oliveira.

1. Gestão da Qualidade 2. Pesquisa de satisfação 3. Diagrama de Pareto 4. Plano de ação 5w1h.

658.56 ; 628 (813.7)

Elaborada pela bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

PATRICIA ALVES DE OLIVEIRA

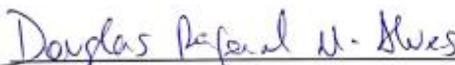
**GESTÃO DA QUALIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA UNIDADE DE
PRONTO ATENDIMENTO 24H DE ARACAJU**

Monografia apresentada à Coordenação do curso de Engenharia de Produção da FANESE,
como requisito parcial e elemento obrigatório para a obtenção do grau de bacharel em
Engenharia de Produção, no período de 2019.2.

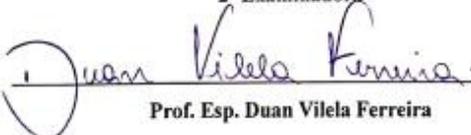
Aprovado (a) com média: 7,0



Prof. D.Sc. Maria Vanessa Souza Oliveira
1º Examinador (Orientador)



Prof. D.Sc. Douglas Rafael Mendes Alves
2º Examinadora



Prof. Esp. Duan Vilela Ferreira
3º Examinadora

Aracaju (SE), 04 de Dezembro de 2019.

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho em primeiro lugar a Deus, que me deu saúde e forças para superar e suportar todos os momentos difíceis a que eu me deparei ao longo da minha graduação, ao meu pai Antônio Marinho da Silva (in memoriam), a minha mãe Edite Alves Silva (in memoriam) e a minha madrinha Maria Lêda Silva Santos por terem sido essenciais na minha vida.

Aos meus filhos Cley Petterson de Oliveira Rocha e Leticia Edith de Oliveira Andrade por suportarem minhas ausências e meus momentos de instabilidade emocional. Vocês são meu porto seguro.

A minhas irmãs Sandra Conceição Silva de Jesus, Shirley Silva Santos, Leila Rosana Silva Santos por terem sido inspiração em minha vida de nunca desistir afinal de contas, mãe Leda gosta das filhas dela formadas e eu não poderia fugir à regra!

Aos meus amigos de graduação, aos atuais e aos que passaram como cometa mas deixaram história. Vocês moram em meu coração. Letícia Antônia, teve papel de suma importância em minha caminhada: obrigada por tudo! A Vanessa Martins por suportar minhas resenhas e pela parceria diária. A Roosevelt Marques por puxar minha orelha todas as vezes que precisei estudar mais para recuperar nota e aos demais, saudades, muitas saudades. Viviane Martins, Janice Florentino, Joelinton e Jonatas Cordeiro...

Aos meus amigos de trabalho Nestor Piva e Fernando Franco por suportarem minhas faltas e atrasos e em especial ao meu orientador de estágio Enf. Diogo Almeida Araujo por ter confiado em mim. Saibam que vocês também fazem parte dessa história de superação.

A minha amada orientadora Prof. Maria Vanessa Souza de Oliveira por ser um ser humano incrível além de uma ótima orientadora, sempre me passando confiança e aprendizado. A senhora todo meu carinho e respeito.

E sem esquecer é claro todas as pessoas que não referi, mas que fizeram parte do meu percurso direta ou indiretamente. A todas eu deixo o meu muito obrigado de coração.

RESUMO

A presente pesquisa corresponde a um estudo de caso em uma unidade de pronto atendimento em Aracaju (UPA) com o objetivo de mapear e identificar as causas dos problemas enfrentados por essa organização que presta serviços de saúde, bem como propor ações de melhoria visando a qualidade do serviço prestado. Para elaboração desta pesquisa foram utilizadas algumas ferramentas da qualidade como fluxograma, questionário de satisfação e plano de ação 5W1H. Por meio da pesquisa de satisfação que foi realizada com os usuários do serviço de saúde da UPA estudada foi possível identificar problemas tais como: demora no atendimento, falta de alguns insumos, equipamentos e profissionais, no entanto o motivo de maior insatisfação por partes dos pacientes no setor de atendimento foi o tempo de espera classificado como ruim, tendo assim maior relevância. Com objetivo de investigar as possíveis causas dos problemas foram utilizadas ferramentas da qualidade como o diagrama de causa e efeito e o gráfico de Pareto, os quais demonstraram as causas que afetam a qualidade do atendimento, dentre elas destacam-se: falta de treinamento adequado para os colaboradores, equipamentos velhos e avariados e a falta de colaboradores para suprir a escala de trabalho correspondiam aos problemas que agravava o andamento do processo. Nesse contexto um plano de ação (5W1H) foi sugerido com o intuito de propor melhorias para o setor de atendimento da UPA estudada. As ações foram desenvolvidas iniciando - se pelo treinamento aos colaboradores em seguida foi solicitado a compra equipamentos que causam demoras ao atendimento e logo após foi realizado o ajuste na escala de trabalho. Nesse contexto, o presente estudo de caso destacou a importância e eficácia de um sistema de gestão da qualidade para um melhor desempenho operacional, melhores condições de trabalho, e melhores condições de atendimento aos pacientes. Serviu para reduzir os problemas identificados no referido setor de forma simples e estratégica, através do comprometimento dos colaboradores e da gestão com o processo desenvolvido.

Palavras-Chave: Gestão da Qualidade, Pesquisa de satisfação, Plano de ação 5W1H

ABSTRACT

This research corresponds to a case study in an emergency unit in Aracaju (UPA) with the objective of mapping and identifying the causes of the problems faced by this organization that provides health services, as well as proposing quality improvement actions. of the service provided. To elaborate this research some quality tools were used as flowchart, satisfaction questionnaire and 5W1H action plan. Through the satisfaction survey that was conducted with the health service users of the UPA studied, it was possible to identify problems such as: delayed care, lack of some inputs, equipment and professionals, however the reason for the greater dissatisfaction on the part of patients in the care sector was the waiting time classified as bad, thus having greater relevance. In order to investigate the possible causes of the problems, quality tools were used, such as the cause and effect diagram and the pareto graph, which showed the causes that affect the quality of care, among them: lack of adequate training for the employees, old and damaged equipment and the lack of employees to supply the work scale corresponded to the problems that aggravated the progress of the process. In this context an action plan (5W1H) was suggested in order to propose improvements for the service sector of the studied UPA. The actions were developed starting with the training of employees and then requesting the purchase of equipment that causes delays in service and soon after the adjustment in the work schedule was performed. In this context, the present case study highlighted the importance and effectiveness of a quality management system for better operational performance, better working conditions, and better patient care. It served to reduce the problems identified in this sector in a simple and strategic way, through the commitment of employees and management with the developed process.

Keyword: Quality Management, Satisfaction Survey, 5W1H Action Plan

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais finalidades das ferramentas da qualidade	14
Quadro 2 – Simbologia dos elementos formadores dos fluxogramas	15
Quadro 3 — Variáveis e indicadores da pesquisa.....	23
Quadro 4 – Dado coletados através da aplicação da Pesquisa de Satisfação	27
Quadro 5 – Reclamações Coletadas Através do da Pesquisa de Satisfação	31
Quadro 6– Resultado da Pesquisa de Satisfaça Resultado Ruim	32
Quadro 7 — Plano de ação - 5W2H	37

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero	29
Gráfico 2 - O atendimento da equipe da recepção.....	29
Gráfico 3- O atendimento da equipe da enfermagem.....	29
Gráfico 4 - O atendimento da equipe da Medico	29
Gráfico 5 - Classificação do tempo de espera do atendimento	30
Gráfico 6 - Classificação do ambiente físico do Hospital.....	30
Gráfico 7 - Relação ao atendimento em geral, superou suas expectativas	30
Gráfico 8 - Sugestão e/ou reclamação.....	30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Esquematização do diagrama de causa e efeitos	16
Figura 2 - Diagrama de Pareto	17
Figura 3 - Questões respondidas em um plano 5W1H.....	17
Figura 4 - Fluxograma do atendimento	26
Figura 5 - Gráfico de Pareto	32
Figura 6 - Diagrama de Causa e Efeitos	34
Figura 7 - Termo de treinamento	38
Figura 8- <i>kit</i> de Aferição de Sinais Vitais que Já Existente na UPA	39
Figura 9 - Aparelha para Monitorização Sinais Vitais Novo	39
Figura 10 - Materiais novos	19

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

LISTA DE QUADROS

LISTA DE TABELAS

LISTA DE GRÁFICOS

LISTA DE FIGURAS

1 INTRODUÇÃO	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde	12
2.2 Setor de Atendimento.....	13
2.3 Ferramentas da Qualidade	14
2.3.1 Fluxograma de processos	15
2.3.2 Diagrama de causa e efeito.....	16
2.3.3 Gráfico de Pareto	16
2.3.4 Método 5W1H	17
2.4 Pesquisa de Satisfação.....	18
4 METODOLOGIA	20
4.1 Abordagem Metodológica	20
4.2 Caracterização da Pesquisa	20
4.2.1 Quanto aos objetivos ou fins	21
4.2.2 Quanto ao objeto ou meios	21
4.2.3 Quanto ao tratamento dos dados	22
4.3 Instrumentos de Pesquisa	22
4.4 Unidade, Universo e Amostra da Pesquisa.....	23
4.5 Definição das Variáveis.....	23
4.6 Plano de Registro e Análise dos Dados	24
5 ANÁLISE DE RESULTADOS	25
5.1 Mapeamento do Processo no Setor de Atendimento.....	25
5.2 Pesquisas de Satisfação e Gráfico de Pareto	27
5.3 Análise dos dados através do diagrama de causa e efeitos.....	32
5.4 Plano de ação 5W1H	33
5.5 Implementação do Plano de Ação.....	35
6 CONCLUSÃO	40
REFERÊNCIAS	41
APÊNDICE(S)	44

1 INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade é fundamental em qualquer organização, ainda mais considerando as transformações econômicas e tecnológicas, que geram o aumento da eficiência as quais deixam mais claras as necessidades que as organizações tem pela busca de ferramentas que possam garantir a qualidade dos mais variados produtos ou serviços, inclusive os serviços de saúde.

Uma Unidade de pronto atendimento (UPA) é parte integrante da Rede de atenção às urgências no município e concentra os atendimentos de saúde de média e alta complexidade, formando uma rede organizada em conjunto com a atenção básica (postos de saúde), atenção hospitalar, atenção domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Dentre os principais serviços, a UPA oferece uma estrutura com raio-X, eletrocardiografia, unidade adulto e pediátrico, laboratório de exames, sala de sutura, ortopedia, sala de estabilização e leitos de observação. No entanto, é importante destacar que a qualidade do serviço e a má acomodação são os problemas mais preocupantes enfrentados pelas UPA, pois afetam diretamente os pacientes.

Desta forma, a gestão da qualidade nas instituições de saúde deve ter como objetivo o atendimento das necessidades de seus pacientes, desde a agilidade no atendimento até o resultado final. Diante desse contexto, pode-se perceber a importância da aplicação de ferramentas de análise e solução de problemas, uma vez que estas podem apoiar na melhoria da prestação de serviços de saúde.

A unidade pública de saúde em estudo presta serviços para a população menos favorecida, com intuito de desafogar os hospitais públicos que, em função da grande procura da população do estado de Sergipe e até de fora dele, vivem superlotados com pacientes com problemas de complexidade intermediária, os quais poderiam ser tratados em UPAs. Contudo, problemas como mau atendimento e falta de leitos nas UPAs resultam em espera por horas e até dias. Conseqüentemente, há muitas reclamações dos pacientes e de seus acompanhantes insatisfeitos com o serviço de saúde prestado.

Além disso, a unidade de saúde ainda esbarra em mais um problema: a falta de materiais médico-hospitalares de uso constante como esfigmomanômetros, estetoscópios,

termômetros e aparelhos de glicemia. Constantemente esses aparelhos sofrem avaria a substituição não é imediata, impactando na má avaliação clínica. De acordo A Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, conforme seu art. 8º, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), os materiais de saúde correspondem a todos os aparelhos, acessórios que estejam associados à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, ou a fins diagnósticos e analíticos e, portanto, a falta dessas matérias dificulta o diagnóstico e conseqüentemente a qualidade do serviço de saúde.

Esses fatores remetem a seguinte questão problematizada: **Como otimizar o setor de atendimento da UPA Nestor Piva para que a mesma ofereça um serviço de saúde de qualidade?**

O objetivo geral deste estudo consiste em otimizar o setor de atendimento da UPA Nestor Piva. E os objetivos específicos são:

- ✓ Mapear o processo de Atendimento da UPA Nestor Piva;
- ✓ Identificar os possíveis problemas do processo de atendimento;
- ✓ Propor um plano com ações visando a qualidade do serviço prestado.
- ✓ Implementar as ações propostas neste estudo.

A UPA Nestor Piva foi escolhida para o desenvolvimento desta pesquisa por se tratar de um ambiente bastante complexo e de acordo com o contexto exposto é de suma importância que a mesma tenha uma gestão de qualidade para otimização dos serviços prestados a população.

Além disso, este estudo pretende demonstrar como a aplicação das ferramentas da qualidade pode garantir melhores serviços, visando a saúde e conforto para população.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são apresentadas as definições de gestão da qualidade assim como pesquisa de satisfação e das ferramentas da qualidade utilizadas neste trabalho. Com embasamento bibliográfico que referenciou o trabalho na intenção de alcançar os objetivos.

2.1 Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde

Lelis (2012, p.4) afirma que a gestão da qualidade está relacionada as escolhas que a empresa faz, para gerenciar seus serviços. Segundo Machado (2016, p.36), o nível de qualidade que se pretende alcançar com um produto tem de estar de acordo com o mercado que almeja alcançar. Um produto com qualidade tem que ter precisão confiabilidade, durabilidade facilidade de operação e manutenção.

A gestão da qualidade corresponde a um gerenciamento que está ligado a qualidade, dos serviços prestados pela organização que tem como objetivo satisfazer e atender as necessidades do cliente da melhor forma possível para atender as suas expectativas (MEU SUCESSO, 2014 *apud* SANTOS, 2018, p.22).

Segundo Martinelli (2004, p. 86), para garantir a sobrevivência de uma organização em uma economia cada vez mais global e competitiva, é necessário não apenas a dedicação e empenho das pessoas que fazem o melhor que podem, mas também a aplicação de método, ferramenta e processo do dia a dia, que possam ser utilizados por todos em direção aos objetivos da empresa.

Para Oliveira (2013, p. 11-12), os serviços, de uma forma geral, possuem as características de intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade. Dentre os serviços prestados as organizações de saúde são consideradas como:

Uma associação de pessoas que tem a ‘função de produzir bens, serviços, à sociedade e atender as necessidades de seus próprios de seus próprios participantes’. Deve a organização possuir uma ‘estrutura formada por pessoas que se relacionam, colaborando e dividindo o trabalho para transformas insumos em bens e serviços; ser perene no tempo. (BERNARDES, 1993 *apud* LAZZAROTTO, 2004, p.127).

Segundo Bonato (2011), a visão das organizações de saúde é caracterizada por abranger um sistema mais popular que mecânico, irracionalmente, com regulamentos e regras

que tornam o sistema menos burocrático, controlando assim o comportamento e o trabalho de seus membros.

É importante ressaltar que, segundo dados da secretaria de vigilância em saúde do Ministério da Saúde, os usuários que mais procuram os serviços de urgência e emergência dessas UPAs são as vítimas de acidente de trânsito, acidentes diversos, infartos, (AVCs) acidente vascular cerebral e doenças do aparelho circulatório. Diante do exposto, os profissionais distribuídos nessas unidades devem ter a devida qualificação agindo assim de forma integrada, articulada e sinérgica (BRASIL, 2019).

Considerando que o serviço de saúde ocorre por meio da ação humana, gestores e demais profissionais da área de saúde possuem um grande desafio para gerir a qualidade nas organizações. Segundo D'Innocenzo et al. (2010, p 27), “[...] tal momento reflete o descompasso existente entre as práticas de gestão, as exigências das organizações e as necessidades dos profissionais” nesse contexto, os conhecimentos das ferramentas da qualidade tendem a acrescentar e a complementar práticas na gestão das UPAs enquanto prestadores de serviços de saúde à população.

De acordo com Campos (2012, p. 13) um sistema de gestão da qualidade voltada para o atendimento consiste em:

[...] parte do reconhecimento das necessidades das pessoas e estabelece padrões para o atendimento destas necessidades, visando a melhoria contínua dos padrões que atendem às necessidades das pessoas, a partir de uma visão estratégica e com abordagem humanista.

Dessa forma, conforme Campos (2012, p. 11), a gestão da qualidade voltada para o atendimento corresponde a medidas que as empresas adotam dando prioridade aos clientes, promovendo satisfação, após a utilização do serviço.

2.2 Setor de Atendimento

Para Chiavenato (2005, p. 209), o atendimento ao cliente de qualquer espécie é muito importante pois as pessoas estão cada vez mais exigentes na busca por organizações que façam a diferença, e é nessa busca por atendimento que a qualidade pode fazer toda diferença

O atendimento é o momento onde se estabelece uma relação de confiança, respeito e fidelidade que pode trazer lucros para ambos. (LEAL, 2014, p.05)

De acordo com McDonald et al., (2001, p.21) o atendimento visa conquistar o cliente, ou seja, esse é o momento da verdade onde acontece a interação estabelecendo assim a confiança

2.3 Ferramentas da Qualidade

As ferramentas da qualidade são técnicas que podem ser utilizadas com a finalidade de analisar, e determinar soluções dos problemas que venham a prejudicar o processo de desempenho do trabalho (MACHADO, 2016, p.46).

De acordo com Paladini (2012, p. 41), as ferramentas da qualidade são procedimentos gráficos, numéricos, esquemas de funcionamento, formulações práticas mecanismos de operação, ou seja, métodos estruturados para viabilizar a implantação de melhoria no processo produtivo.

Com o objetivo de exemplificar suas ideias, Carpinetti (2010, p. 79) montou um Quadro com as ferramentas e suas respectivas finalidades.

Quadro 1 - Principais finalidades das ferramentas da qualidade

Finalidade	Ferramenta
Identificação dos problemas	Folha de verificação
	Histograma, medidas de locação e variância
	Gráfico de Pareto
	Gráfico de tendência, gráfico de controle
	Mapeamento de processo
	<i>Brainstorming</i>
	Matriz de priorização
Análise e busca de causas raízes	<i>Brainstorming</i>
	Estratificação
	Diagrama espinha de peixe
	Diagrama de afinidades
	Diagrama de relações
	Relatório de três gerações (passado, presente, futuro)
Elaboração e Implementação de soluções	Diagrama árvore
	Diagrama de processo decisório
	5W1H
	5S
Verificação de resultado	Amostragem e estratificação
	Folha de verificação
	Histograma, medidas de locação e variância
	Gráfico de Pareto
	Gráfico de tendência, gráfico de controle

Fonte: Carpinetti (2010, p. 79)

Dentre as várias ferramentas da qualidade citadas no (Quadro 1), algumas serão destacadas e apresentadas como base nos itens seguintes, visto que, foram as ferramentas utilizadas para a realização do estudo. Vale destacar também a utilização da pesquisa de satisfação, por ser uma ferramenta que auxilia na melhoria contínua de qualquer organização, e se baseada na opinião do cliente, possibilitando a tomada de decisão mais adequada.

2.3.1 Fluxograma de Processos

Seleme e Stadler (2012, p. 44) definem fluxograma como uma ferramenta que consiste em sequência de operação, ou seja, desenha o fluxo do processo. Cruz (2013, p. 115), complementa relatando que o fluxograma é a representação da sequência de operações de um processo, o esboço de símbolos que permite uma melhor análise do funcionamento do processo dentro da organização. Segundo Lucinda (2010, p.45), o fluxograma pode ser representado por uma série de símbolos, com mostrado o (Quadro 2).

Quadro 2 - Simbologia dos elementos formadores dos fluxogramas

	Indica o <u>início</u> ou o <u>fim</u> do processo.
	Indica cada <u>atividade</u> que precisa ser executada.
	Indica um ponto de tomada de <u>decisão</u> (Testa-se uma afirmação. Se verdadeira, o processo segue por um caminho, se falsa, por outro).
	Indica a <u>direção</u> do fluxo de um ponto ou atividade para outro.
	Indica os <u>documentos</u> utilizados no processo.
	Indica <u>espera</u> . No interior do símbolo é apresentado o tempo aproximado de espera.
	Indica que o fluxograma continua a partir deste ponto em outro círculo com a mesma letra ou número, que aparece em seu interior.

Fonte: Peinado; Graeml (2007, p. 539)

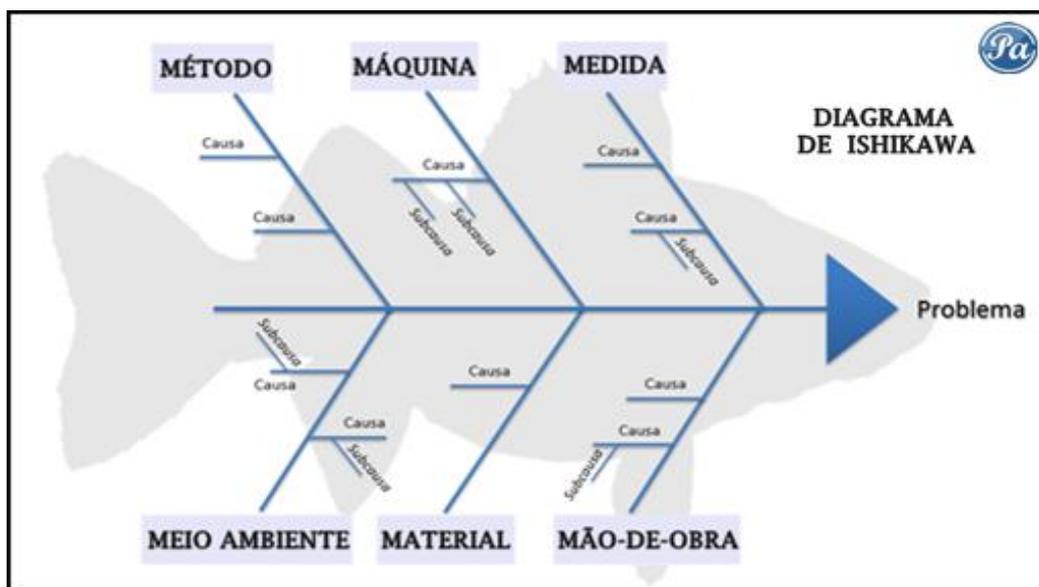
2.3.2 Diagrama de Causa e Efeito

Estumano et al. (2015, p.7) definem o diagrama de causa e efeito, também chamado de diagrama de Ishikawa, como uma fermenta de análise semelhante a uma espinha de peixe com seis ramificações, que destaca as diversas causas possíveis para um efeito ou problema.

O diagrama de Ishikawa, de acordo com Barros e Bonafine (2014, p. 39- 40), é utilizado para identificar a relação entre as causas e efeitos de um processo, analisando a situação daquilo que que foi convencionado 6Ms

Alvarez et al. (2012, p. 112) afirmam que as causas identificadas são separadas conforme o 6M, os quais correspondem a matéria-prima, máquina, medida, meio ambiente, mão de obra e método, como mostrado na (Figura 1).

Figura 1 – Esquemática do diagrama de causa e efeitos



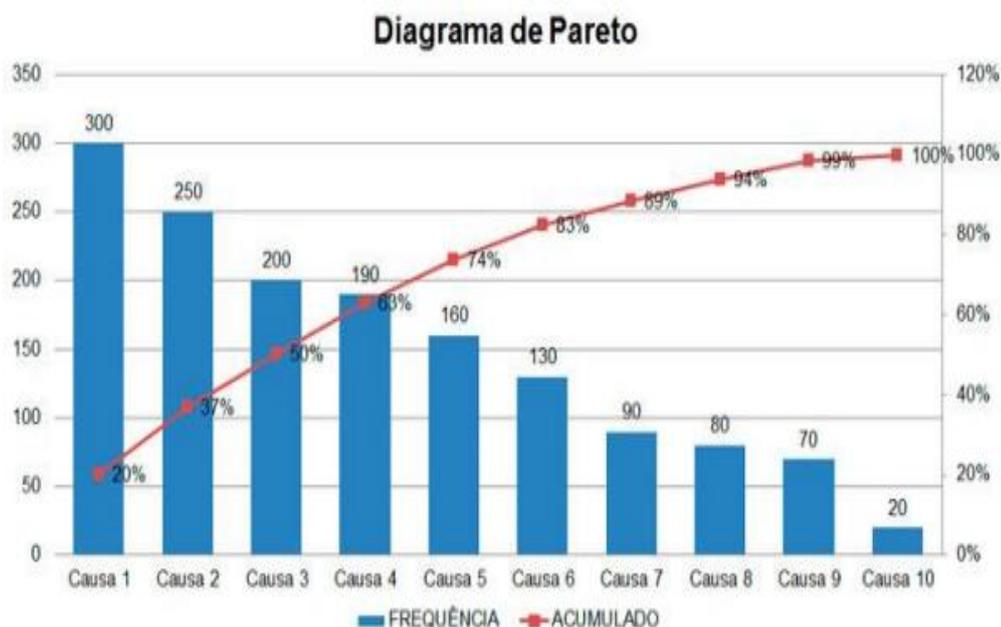
Fonte: E produção (2018)

2.3.3 Gráfico de Pareto

O gráfico de Pareto consiste em organizar os dados de determinado problema por ordem de importância por meio de um gráfico de barras, o qual é construído a partir de um processo de coleta de dados que possibilita priorizar problemas encontrados dentro da empresa, através da frequência com que acontecem (MIGUEL, 2006, p.143; MARSHALL, 2006, p.105).

Ainda de acordo Miguel (2006 p.143-144), o gráfico de Pareto (exemplo apresentado na Figura 2) possibilita organizar os dados de acordo com a sua importância, de forma que determina o problema que deve ser priorizado para que tão logo possa ser resolvido.

Figura 2- Diagrama de Pareto

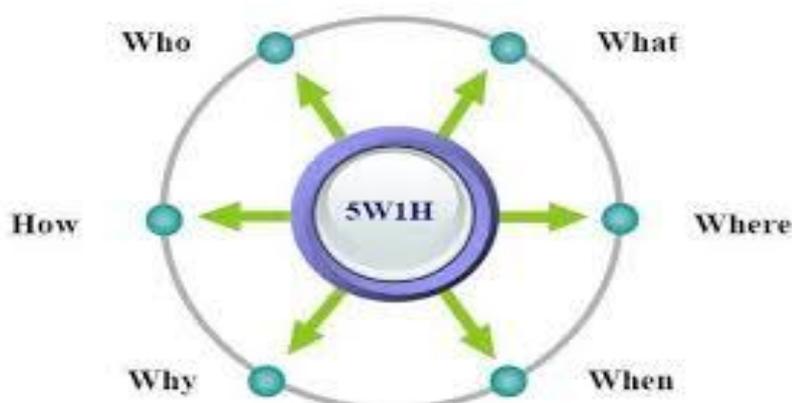


Fonte: Marcondes (2016)

2.3.4 Método 5W1H

Segundo Rojas (2014, p. 154) a ferramenta 5W1H ajuda na elaboração de um plano de ação com a finalidade de solucionar os problemas identificados. Silva (2013, p. 25) menciona o 5W1H como uma ferramenta da qualidade muito utilizada para resolver problemas, e, o uso desta ferramenta responde a seis perguntas básicas com objetivo de obter respostas claras e objetivas, como apresentado na (Figura 3).

Figura 3 – Questões respondidas em um plano 5W1H



Fonte: Tavares (2012, p1)

De acordo com Meter (2014, p1), o termo é originário de 06 palavras em inglês, *What* (o que), *When* (quando), *Who* (quem), *Why* (por que), *Where* (onde) e *How* (quanto).

A partir dessas informações, pode-se afirmar que a utilização da ferramenta 5W1H é importante, pois permite que a empresa possa visualizar as possíveis soluções, além de tornar o processo realizado mais eficiente.

2.4 Pesquisa de Satisfação

Para Lazzarotto (2004, p. 304), quando se trata de bom relacionamento com o consumidor, mais uma vez as empresas prestadoras de serviços de saúde se diversificam, ficando a cargo delas solucionar e satisfazer às necessidades do consumidor quando ocorre negligência no atendimento, falta de equipamentos, má qualificação dos colaboradores e mal gerenciamento. Com isso, em se tratando de uma organização hospitalar, entende-se que satisfação é o grau de bem-estar que um serviço e/ou produto pode proporcionar.

Segundo Correia e Caon (2010, p.91), a satisfação é de fundamental importância pois é um elemento a utilizar os produtos ou serviços novamente. De acordo com Kotler (2000, p. 58), a satisfação pode ser o prazer ou o desapontamento que do cliente e as empresas que focam nos clientes tende a ter mais a satisfação dos mesmos, podendo garantir o sucesso.

Para Maximiano (2000, p.260), os sentimentos que as pessoas compartilham de uma empresa e que afetam de maneira negativa ou positiva pode ser chamado de satisfação. Onde

os sentimentos positivos possuem impacto positivo e o sentimento negativo, consequentemente, possui o impacto negativo.

Segundo Deming (1990, p. 61-63), para atrair o cliente e satisfazê-lo, é necessário ter preliminarmente, conhecimento de todas as necessidades, para que as possíveis soluções sejam possíveis e atendam às necessidades e, assim, satisfazendo os clientes. Para isto, é necessário saber tomar as decisões acertadas a partir de dados precisos e úteis.

Para Crosby (2001, p. 11), constantemente as necessidades se diversificam e cabe a empresa acelerar essas mudanças, fazendo uso de seu processo criativo, e com isso lhe propicia vantagem direta frente a concorrência. Nesse contexto, a pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante na obtenção de resultados que auxiliam a tomada de decisão posterior e, consequentemente, o aumento do nível de satisfação dos clientes.

Todo investimento poderá ou não gerar lucro, porém vale lembrar a necessidade do alto comando, visto que parte desses ganhos virá a médio e longo prazo.

4 METODOLOGIA

Nesta seção, será descrita a metodologia, a caracterização da pesquisa, variáveis estudadas e as ferramentas utilizadas para solucionar os problemas

Conforme Ubirajara (2017, p. 45), [...] trata-se do momento em que o pesquisador especifica o método que irá adotar para alcançar seus objetivos, optando por um tipo de pesquisa”

Ainda segundo Ubirajara (2017, p. 115), metodologia, é um dos métodos, que especifica os procedimentos, estratégias e técnicas, que serão utilizados para formulação de análise na resolução de problemas, a partir de objetivos revelados.

4.1 Abordagem Metodológica

Nascimento (2013, p. 30) afirma que o estudo de caso corresponde a um estudo exaustivo sobre um tema ou objetivo específico, possibilitando um conhecimento detalhado.

O tipo de pesquisa utilizado, enquanto modelo de abordagem do trabalho, foi o estudo de caso, por se tratar de um estudo realizado em uma unidade de pronto atendimento.

4.2 Caracterização da Pesquisa

Ruiz (2008, p. 48) afirma que a pesquisa científica é uma investigação planejada que será desenvolvida de acordo com as normas da metodologia e método de abordagem, caracterizada pelo os aspectos científico da pesquisa.

De acordo com Lakatos e Marconi (2009, p. 158), “Toda e qualquer pesquisa deve ter um objetivo estabelecido para saber o que se vai buscar e o que se pretende alcançar. ”

De acordo com Medeiros (2012, p. 30), a pesquisa tem diversas classificações e podem ser caracterizados quanto aos seus objetivos ou fins; meios ou objetos; e, abordagem dos dados.

4.2.1 Quanto aos Objetivos ou Fins

Segundo Ubirajara (2017, p. 116), as pesquisas são classificadas quanto aos objetivos ou fins em exploratória, descritiva e explicativa.

Conforme Rodrigues (2011, p. 53-54), a pesquisa exploratória consiste na procura de informações acerca de algum assunto. E tem o objetivo de estabelecer as hipóteses de uma pesquisa. Já a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever os acontecimentos, característica, registrando e analisando as coletas através de métodos.

Para Bortoloti (2015, p.71), alguns autores diferenciam a pesquisa explicativa das demais, pela importância de prevalecer à explicação da causa ou da razão de determinado fenômeno, porém as outras pesquisas possuem um grau certo de explicação, contudo a pesquisa explicativa pode manter relação com outros tipos de pesquisas.

De acordo com os conceitos citados acima, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa descritiva e explicativa, pois tem o propósito de levantar possíveis falhas organizacionais, assim como suas causas, através das ferramentas da qualidade, propondo um plano de ação para a empresa estudada.

4.2.2 Quanto ao Objeto ou Meios

De acordo com Ubirajara (2017, p. 117), uma pesquisa, quanto ao objeto ou meios, pode ser: documental, bibliográfica, de campo, de laboratório ou experimental, entre outras categorias. Entretanto, as fontes que não receberam tratamentos analíticos poderão ser utilizadas como estudo de caso.

Segundo Horta (2013, p. 19), a pesquisa bibliografia é realizada por meio do acesso direto a material publicado como artigos, livros e outros.

Para Lakatos e Marconi (2009, p. 174), a pesquisa documental tem como fonte a coleta de dados em documentos que podem ou não serem escritos, denominado como fontes (contemporâneos). As fontes onde o autor registra no momento e de fonte primárias depois do fenômeno ocorrido (retrospectivas).

Segundo Dalfovo e Lana; Silveira (2008, p.4), a pesquisa experimental está relacionada a algum tipo de experimento, definido por um método, com a devida fundamentação científica, para que a estrutura se faça eficiente.

De acordo como exposto, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, pois tem o propósito coletar informações e identificar os problemas nos serviços prestados pela unidade de pronto atendimento.

4.2.3 Quanto ao Tratamento dos Dados

Para Ubirajara (2017, p. 118), quanto ao tratamento de dados a pesquisa pode ser qualitativa, quantitativa ou ambas as abordagens. A pesquisa quantitativa trata de apresentar dados estatísticos, enquanto a pesquisa qualitativa trata de compreender o fenômeno observado.

De acordo com Fachin (2010, p. 79), a pesquisa quantitativa ocorre quando são apresentados dados, mensuráveis, ou seja, são baseados em números e cálculo matemático. Em contrapartida, a pesquisa qualitativa é caracterizada pelos seus aspectos não mensuráveis, ou seja, apresenta uma análise de compreensão, de interpretação.

É importante ressaltar que também existe a abordagem quantiqualitativa ou quali quantitativa que, além do levantamento quantitativo, mensurável, ocorre a interpretação desses resultados quantificados, visando compressão das consequências analisadas (UBIRAJARA, 2017, p. 47).

Este estudo trata de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, pois buscou evidenciar o ambiente de trabalho através da observação dos serviços prestados, além de colher dados numéricos através da aplicação de questionário (pesquisa de satisfação).

4.3 Instrumentos de Pesquisa

Segundo Ubirajara (2017, p. 118), para realização de uma pesquisa podem ser utilizados instrumentos como: questionário, formulários, observação, entrevista, entre outros.

Para Ubirajara (2017, p. 119), as vantagens em aplicar o questionário, resumem-se em economizar tempo, atingir um grande número de pessoas, pois as respostas são obtidas com agilidade.

De acordo com Lakatos; Marconi (2009, p. 214), o formulário é uma das formas mais seguras, para obtenção dos dados, uma vez que os dados são obtidos diretamente com o entrevistado por meio de uma conversa presencial entre duas pessoas, e os dados obtidos na entrevista são anotados em formulário para futura análise.

Desta forma, nesta pesquisa, foi utilizada como instrumento de pesquisa a observação com efeito investigativo e o questionário, onde o mesmo foi distribuído entre pacientes e acompanhantes da UPA onde a mesma teve a duração de 2 dia.

4.4 Unidade, Universo e Amostra da Pesquisa

Segundo Correia (2013, p. 15), as características que podem ser consideradas e a disponibilidade de recursos vão depender do objeto de estudo e da escolha da população. A escolha da população depende diretamente dos objetos do estudo, das características a serem consideradas e da disponibilidade de recursos.

Neste sentido, o universo de pesquisa foi delimitado por 315 colaboradores nas mais diversas funções que trabalham por escala de plantão de 12 horas e a amostragem do estudo foi composta pela nota que os usuários deram para a avaliação dos serviços prestados nos setores de atendimento da Unidade de pronto atendimento Nestor Piva.

4.5 Definição das Variáveis e Indicadores da Pesquisa

Segundo Lakatos; Marconi (2009, p. 139), pode-se definir uma variável como “[...] uma classificação ou medida; uma quantidade que varia; um conceito operacional, que contém ou apresenta valores; aspectos, propriedades.”.

Entende-se por variável um valor ou uma propriedade (característica, por exemplo), que pode ser medida através de diferentes mecanismos operacionais que permitem verificar a relação/conexão entre estas características ou fatores, segundo Gil (2005, p.107) *apud* Ubirajara (2017, p.120).

Neste estudo de caso, foram utilizadas variáveis mencionadas no (Quadro 3). Que serviram de base para atingir os objetivos específicos.

Quadro 3 - Variáveis e indicadores da pesquisa

Variável	Indicadores
Mapeamento do processo de Atendimento	Fluxograma
Identificação os possíveis problemas do atendimento	Pesquisa de satisfação Gráfico de pareto Diagrama de causa e efeito
Plano de ação	5W1H

Fonte: Próprio autor (2019)

4.6 Plano de Registro e Análise dos Dados

A coleta e registro dos dados qualitativos e quantitativo foi realizada através da aplicação do questionário referente a pesquisa de satisfação dos pacientes. Os dados necessários para elaboração e resolução dos problemas foram utilizados software Word e Excel, e para ilustrar de forma mais clara, foram elaboradas planilhas e gráficos.

5 ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta seção, são abordados os resultados obtidos através da pesquisa realizada na unidade de saúde, as propostas sugeridas para melhoria dos serviços e as suas implementações.

5.1 Mapeamento do Processo no Setor de Atendimento

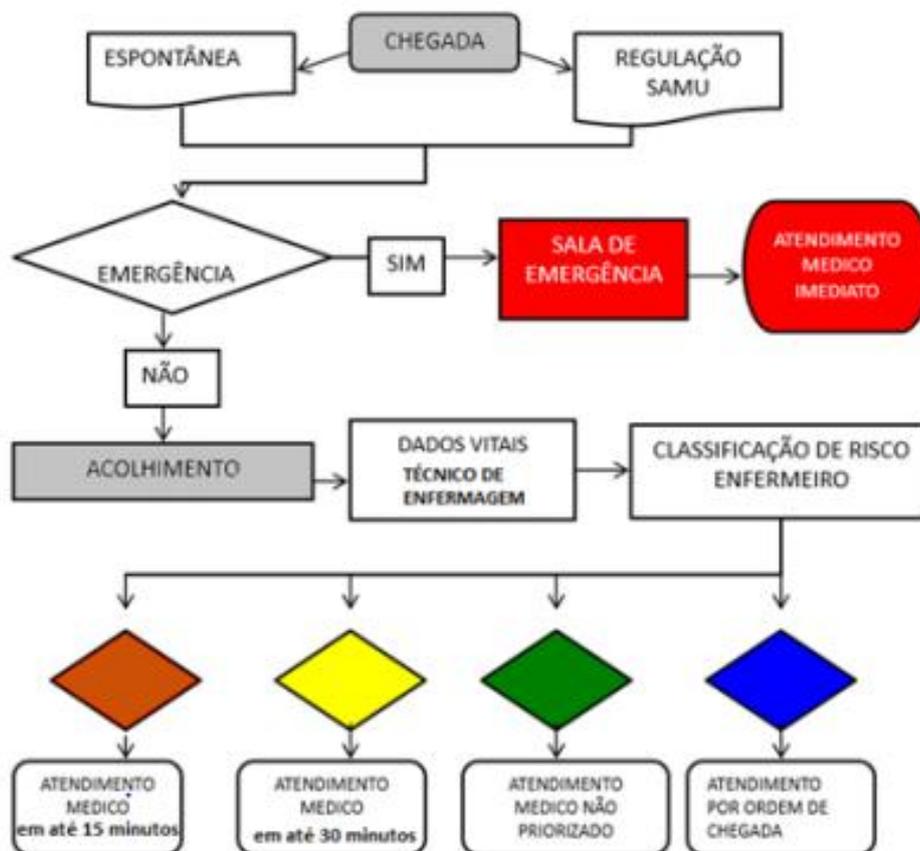
As etapas de processo que são realizadas até o paciente ser atendido na unidade de saúde Nestor Piva estão mostradas na Figura 03 através de um fluxograma, entretanto, devido à grande demanda diária a espera por um atendimento pode levar horas. É importante destacar que a UPA objeto de estudo apresenta as etapas de atendimento estabelecidas pelo Protocolo de *Manchester*, o qual é um método de gestão para classificação de risco clínico visando identificar suas prioridades em pacientes que buscam os serviços de emergência.

Através do mapeamento do processo foi possível observar que o atendimento se dá em duas etapas distintas classificadas como: urgência e emergência.

Na entrada pela urgência o paciente chega a recepção e relata sua queixa apresentando sua identidade ao recepcionista que faz o prontuário e pede para o mesmo aguardar ser chamado para triagem pelo corpo de enfermagem. Posteriormente, o paciente é chamado e o técnico de enfermagem afere os sinais vitais, anota no prontuário e passa para enfermeira (o) que o classifica por cores onde a cor vermelha (emergência) tem atendimento imediato; a laranja (muito urgente) prevê atendimento em dez minutos; o amarelo (urgente), 60 minutos; o verde (pouco urgente), 120 minutos; e o azul (não urgente), 240 minutos.

Depois desta classificação por cores, os prontuários são conduzidos aos consultórios médicos enquanto os pacientes aguardam em uma segunda recepção. Nos casos em que os pacientes tenham a necessidade de maca ou cadeira de rodas o paciente é conduzido direto para o setor de observação onde o médico o avalia. Uma vez atendido pelo médico, o paciente vai ao posto de enfermagem, entrega sua ficha e aguarda para tomar suas medicações e realizar possíveis exames demandados pelo médico. A partir do fluxograma (Figura 4) é possível entender o processo de atendimento, desde a entrada dos pacientes até o atendimento pelo médico de plantão.

Figura 4 - Fluxograma do atendimento



Fonte Brasil 2019

Se o paciente chega pela emergência, é conduzido imediatamente para sala de estabilização onde um médico de prontidão o atende. A maioria destes casos são trazidos pelo SAMU, onde na UPA existe uma entrada diferenciada (emergencial), mas isso não elimina a possibilidade de que o pacientes em estado de perigo eminente de vida (emergência) entrem pela recepção.

5.2 Pesquisas de Satisfação e Gráfico de Pareto

A pesquisa de satisfação foi aplicada para que os usuários do serviço de saúde expressassem sua satisfação quanto ao serviço prestado, e se suas necessidades foram atendidas durante o atendimento. O questionário da pesquisa de satisfação (Anexo A) foi elaborado com 6 perguntas objetivas relacionadas ao serviço prestado na unidade objeto de estudo. As perguntas do questionário se referem ao tempo de espera, atendimento, qualidade dos equipamentos utilizados para mensuração ambiente, qualidade dos produtos e serviços prestados na UPA em estudo. É importante ressaltar que o questionário também possuía um campo destinado a sugestões ou reclamações.

Os questionários da pesquisa de satisfação foram aplicados em maio de 2019 e foram coletados e analisados um total de 85 questionários, cujas respostas estão apresentadas no (Quadro 4) e nos (Gráficos 1 a 8).

Quadro 4 - Dado coletados através da aplicação da Pesquisa de Satisfação

Item	Ótimo	Bom	Ruim	Total
1	47	30	8	85
2	44	28	13	85
3	39	36	10	85
4	14	20	51	85
5	14	30	41	85
6	10	39	36	85

Item 01: O atendimento da equipe da recepção?

Item 02: O atendimento da equipe da enfermagem?

Item 03: O atendimento do Médico foi?

Item 04: Como você classifica o tempo de espera do atendimento?

Item 05: Como você classifica o ambiente físico do Hospital (salas, equipamentos, móveis...)?

Item 06: Em relação ao atendimento em geral, superou suas expectativas

Fonte Próprio autor (2019).

De acordo com o (Gráfico 1) relacionado ao gênero da pessoa que respondeu a pesquisa verificou-se que 56% foram do gênero masculino, e 44% são do gênero feminino. No (Gráfico 2) pode-se observar os resultados obtidos com o item 1, o qual está relacionado ao atendimento na recepção. Segundo a maioria dos entrevistados (55,30%), o atendimento da

recepção tem sido ótimo, para 35,29% dos usuários o atendimento foi classificado como bom e para 9,41% foi classificado como ruim.

Por meio do (Gráfico 3), que aborda o item 2 foi observado que os usuários dos serviços de saúde que utilizaram a unidade objeto de estudo, no período da pesquisa, estão satisfeitos com a qualidade dos serviços desses profissionais com percentual 51,76% para ótimo 32,94% bom, 15,30% ruim.

O (Gráfico 4), apresenta o item 3 sobre o atendimento médico onde 11,76% do público classificou como ruim o relacionamento do médico com o paciente, 42,35% demonstraram um bom relacionamento, 42,35% um ótimo relacionamento.

De acordo com os dados do (Gráfico 5), item 4, que apresenta as respostas referentes a classificação do tempo de espera do atendimento, 48,24% indicou uma classificação ruim, 35,29% bom e somente 16,47% classificaram como ótimo.

No (Gráfico 6), item 5 tem - se a classificação do ambiente físico onde 16,47% demonstraram uma ótima visão do ambiente, 23,53% uma boa visão e 60,00% uma visão ruim. Em relação ao atendimento em geral e suas expectativas, as respostas estão mostradas no (Gráfico 7), item 6 e foi observado que 11,76% relataram de ótimo atendimento, 45,89% bom e 42,35% ruim.

No campo destinado às sugestões e/ou reclamações foram apresentadas 36 respostas, onde 42,35% delas foram de reclamações, conforme apresentado no (Quadro 5). A falta de limpeza nos banheiros foi a mais relatada como reclamação e em segundo lugar o mal atendimento por parte do pessoal de enfermagem.

Durante a análise dos resultados constatou-se que esse resultado já era esperado devido a superlotação a estrutura do prédio da (UPA) já não comporta com qualidade e conforto o grande público que chega em busca de atendimento médico gerando a insatisfação da espera e por mais que a se Secretaria Municipal de saúde trace estratégia para mudar essa realidade algumas reclamações sempre surgem. Na contrapartida dos atendimentos está o corpo de enfermagem constituído por enfermeiros e técnicos de enfermagem que por estarem mais próximo aos pacientes sofrem a maioria das reclamações.

Gráficos 01 a 08 – Resultados da pesquisa de Satisfação

Gráfico 1– Gênero

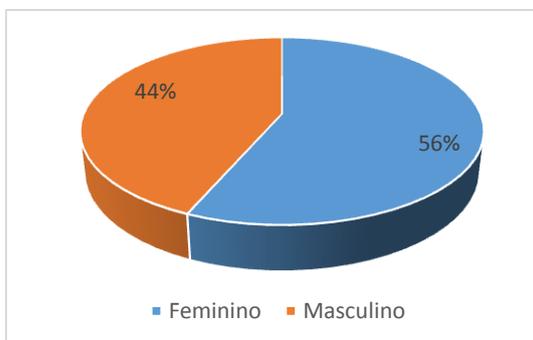


Gráfico 02 – (item 1) O atendimento da equipe da recepção

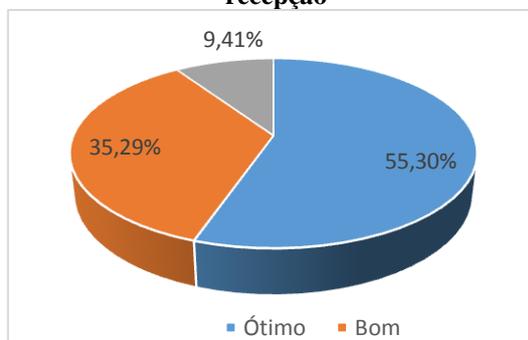


Gráfico 03 – (item 2) O atendimento da equipe da enfermagem

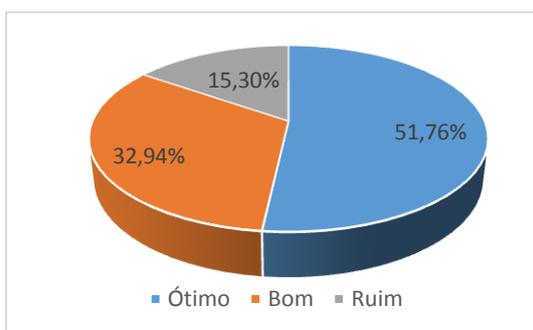


Gráfico 04 – (item 3) O atendimento da equipe da Médico

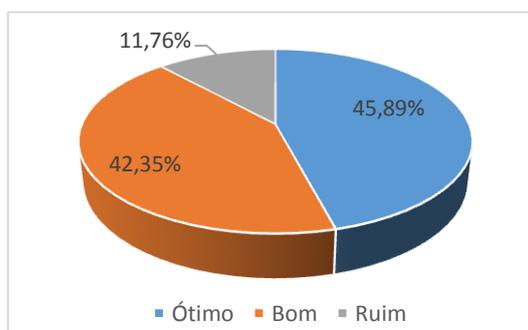


Gráfico 05 – (item 4) Classificação do tempo de espera do atendimento

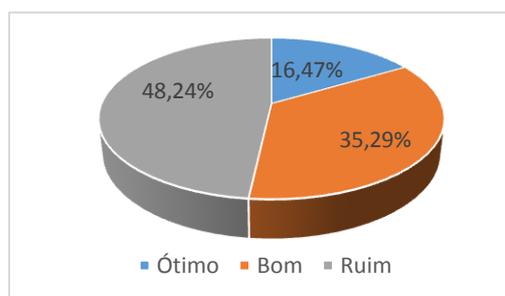


Gráfico 06 – (item 5) Classificação do ambiente físico do Hospital (salas, equipamentos, móveis...)

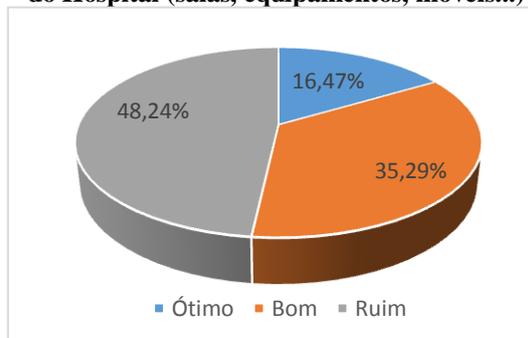


Gráfico 07 – (item 6) relação ao atendimento em geral, superou suas expectativas

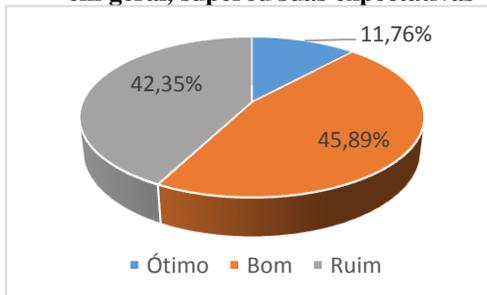


Gráfico 08 – (item 7) Sugestão e/ou reclamação



Quadro 5 – Reclamações Coletadas Através do (item 7) da Pesquisa de Satisfação

Reclamações e/ou sugestões	Frequência
Ausência de médicos	7
Mal atendimentos por parte do pessoal de enfermagem	10
Falta de limpeza nos banheiros	14
Desorganização no setor de observação	5

Fonte: Próprio autor (2019)

Com base nesses resultados ficou evidente que o problema mais latente relatado pela população é a falta de limpeza dos banheiros, pois segundo os mesmos o pessoal responsável pela limpeza deveria limpá-los com mais frequência tendo em vista a grande rotatividade de pessoas que os utilizam, a falta de limpeza adequada gera mau cheiro e muitas reclamações por parte dos usuários.

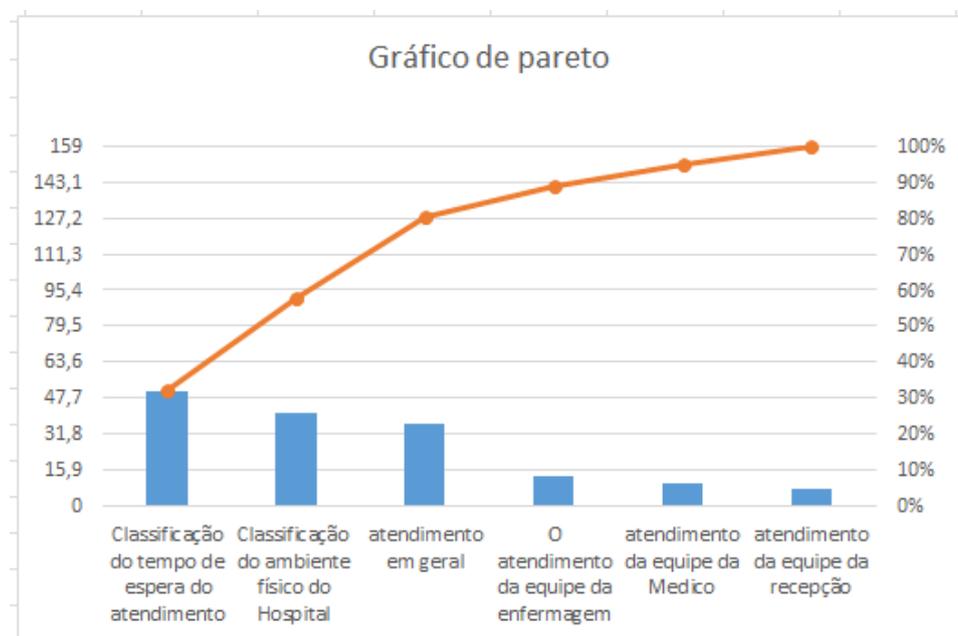
Já no Quadro 6 o resultado da pesquisa de satisfação demonstra que os motivos indicados pelos pacientes que contribuem para as insatisfações do atendimento da UPA em estudo, onde a classificação do tempo de esperas é o de maior relevância e classificado como ruim, atualmente por conta do protocolo de Manchester muitos casos de baixa e média complexidade tem mesmo que esperar como estabelece o protocolo mencionado na figura 4 do fluxograma para que não interfiram no bom diagnostico dos pacientes mais complexos, pois um atendimento realizado às pressas para suprir demanda pode fazer com que o médico não veja uma doença evidente e/ou já preexistente .

Quadro 6 – Resultado da Pesquisa de Satisfação Resultado Ruim

Causas levantadas	Frequência
Classificação do tempo de espera do atendimento	51
Classificação do ambiente físico do Hospital	41
Atendimento em geral	36
Atendimento da equipe da enfermagem	13
Atendimento da equipe da Médico	10
Atendimento da equipe da recepção	08
Total	159

Fonte: Próprio autor (2019)

Após a identificação das causas relacionadas às opiniões dos pacientes na UPA foi elaborado o gráfico de Pareto para determinar as prioridades dos problemas encontrados no setor de atendimento da empresa em estudo.

Figura 5 – Gráfico de Pareto elaborado a partir das causas apresentadas pelos pacientes

Fonte: Próprio autor (2019)

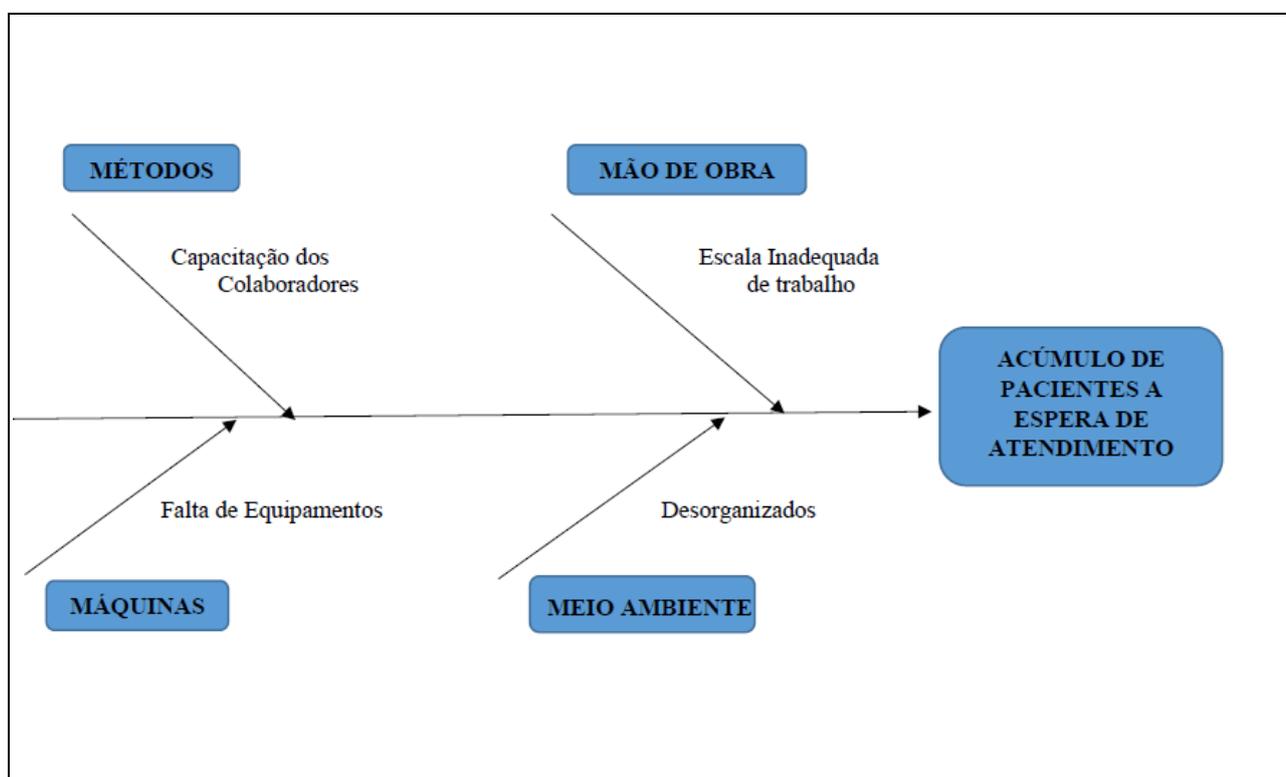
Após a análise do Gráfico de Pareto (Figura 5) foi possível destacar as prioridades listadas pelos pacientes e acompanhantes onde os principais problemas estão relacionados a classificação do tempo de espera por atendimento e o espaço físico na UPA. É importante

ressaltar que estas causas foram as mais mencionadas pelos pacientes. Tornando- se assim necessário à verificação através do diagrama de causa e efeito para evidenciar o problema encontrado.

5.3 Análises dos Dados Através do Diagrama de Causa e Efeitos

A partir das reclamações por parte dos pacientes e acompanhantes da unidade de saúde após obtenção dos dados da pesquisa de satisfação e através do gráfico de pareto foi necessário aplicar a ferramenta diagrama de causa e efeito para conhecimento das causas que geram insatisfação no setor de atendimento da UPA objeto de estudo conforme (Figura 6).

Figura 06 Diagrama de Causa e Efeitos



Fonte: Próprio autor (2019)

A partir da (Figura 6), podemos observar através da ferramenta diagrama de causa e efeitos quais os principais problemas encontrados.

Quanto ao método, foi identificada a causa que contribui para insatisfação do problema encontrado. A falta de treinamento por parte dos colaboradores da UPA afetava o bom atendimento tornando assim o processo mais lento.

A categoria Mão de obra o problema encontrado foi escala inadequada de trabalho onde o serviço prestado nessa unidade era ineficiente tornando-se necessário, que a empresa reorganizasse a escalas disponibilizando maior quantidade de médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem em horários estratégicos. Suprindo as escalas fazendo com que o atender a população fosse priorizado com mais rapidez e eficiência.

Na categoria máquinas os equipamentos velhos e avariados correspondiam a outro problema que agravava o andamento do processo. Por serem muitos velhos as máquinas alguns precisavam passar por manutenção constantemente devido as quebras.

Já na categoria Meio ambiente, o problema encontrado foi à falta de organização da unidade onde a mesma não possui um ambiente amplo para o atendimento aos pacientes, por conta da grande demanda de pacientes as acomodações não comportam a grande quantidade de pessoa o que o ocasiona a lentidão no processo de atendimento.

5.4 Plano de Ação 5W1H

Após o levantamento das possíveis causas, das reclamações dos pacientes foi elaborado um plano de ação com o intuito reduzir a insatisfação dos usuários do serviço de saúde existente no setor de atendimento da UPA como mostra no (Quadro 7), abaixo utilizando a ferramenta 5W1H. Que tem como objetivo de propor melhorias.

Quadro 7- Plano de ação - 5W1H

5W2H					
<i>What</i>	<i>Who</i>	<i>Where</i>	<i>When</i>	<i>Why</i>	<i>How</i>
(O que)	(Quem)	(Onde)	(Quando)	(Por que)	(Como)
Capacitação dos colaboradores	Profissional especializado	UPA Nestor Piva	Agosto 2019	Melhorar a qualidade no atendimento ao cliente	Promovendo treinamento efetivo
Compra de equipamentos que causam demoras no atendimento e insumos hospitalares	Setor responsável	UPA Nestor Piva	Agosto 2019	Para otimizar o tempo de espera dos pacientes	Comprando os equipamentos e insumos solicitado
Ajustar a escala de trabalho	Coordenador da unidade	UPA Nestor Piva	Sempre que necessário	Para ter colaboradores suficientes para prestar atendimentos aos pacientes	Fazendo horas extras

Fonte: Próprio autor (2019)

5.5 Implementação do Plano de Ação

Nesta seção, são apresentados os resultados obtidos através da aplicação das melhorias proposta através do 5W1H na empresa em estudo, com o intuito de atingir o objetivo geral deste trabalho.

5.5.1 Treinamento dos Colaboradores por Parte do TI

A primeira ação de melhoria iniciou-se com os treinamentos aos colaboradores que é de suma importância para que a unidade de saúde possa atingir os objetivos traçados.

O treinamento foi realizado nos meses de julho e agosto de 2019, de forma individualizada, ou seja, sem interferir no andamento dos serviços prestados a comunidade. Esse treinamento teve como objetivo capacitar os colaboradores para que os mesmos pudessem manusear o sistema que foi implantado de forma rápida minimizando assim o tempo de espera. Para implementação desta ação uma empresa foi contratada para desenvolver a capacitação dos colaboradores (empresa VOIPY).

É importante destacar que depois do treinamento o instrutor gerou um termo de treinamento (Figura 7), onde o colaborador assina o mesmo oficializando que foi treinado para desenvolver e alimentar o sistema de forma eficiente.

Figura 7 – Termo de treinamento

VOIPY

Termo de Treinamento

Município: Azul Unidade: Hosp. 2 Sul

Eu Patricia Alves do cargo/especialidade AC Enfermeira
 e-mail patricia.alves@hospital.com.br telefone (11) 9983565 declaro ter participado
 do processo de capacitação para utilização do sistema.

Setor: Técnico de Enfermagem Carga Horária: 1h

Funcionalidades:

Apresentação do Termo de Treinamento
 Atendimento de Internações
 Atendimentos Realizados
 Leitos de Internações

Recomendações:

- Será necessário que o profissional fique disponível exclusivamente para participação do treinamento pelo tempo determinado neste termo;
- Caso o profissional não esteja apto à utilização do sistema, o mesmo deverá assinar este termo e no campo Observações do Profissional pôr o motivo de não está apta;
- Este documento será enviado para a coordenação responsável e para maiores esclarecimentos sobre esse termo deverá procurar a mesma.

Data 02/09/19 Horário: 21:30 às 22:30

Observações Técnicas:
PATRICIA ALVES DE OLIVEIRA
TEMPERATURA 38,6 HGT mal 12 com TEL 99835-6500

Observações do Profissional:

[Assinatura] Assinatura do Instrutor

[Assinatura] Edilene Inerim Santos Pires
 Supervisora Adm. - Mat. 210.4
 Hosp. de Urgência Dps. Fernando F. Assinatura do Gerente da Unidade

[Assinatura] Assinatura do Profissional

Hospitalar - Versão 1.0 atualizado em 11/02/2019 por Vanderson Barros

Fonte: VOIPY (2019)

5.5.2 Equipamentos que Causam Demoras no Atendimento

A segunda e terceira ação do plano de melhorias está relacionada com os equipamentos que causam demoras no atendimento. Primeiro fez-se uma lista desses equipamentos por meio de observação e registro e posteriormente a necessidade de compra dos mesmos foi levada à direção que aprovou a compra. Os equipamentos listados foram: Medidores multipâmetro (aparelho que afere os sinais vitais), cadeira de rodas, cadeira para punção venosa, cadeiras para acompanhante, suporte para soro, macas, camas hospitalares, carrinho de parada, bombas de infusa, suporte para braço (Figura 8).

Figura 8 – kit de Aferição de Sinais Vitais que Já Existe na UPA



Fonte: Próprio autor (2019)

Figura 9 – Aparelha para Monitorização Sinais Vitais Novos



Fonte: Próprio autor (2019)

Estão disponíveis na upa 6 desses aparelhos onde 2 foram disponibilizados para o acolhimento adulto e infantil e os outros 4 estão na sala de estabilização

É importante ressaltar que a compra desses equipamentos foi de grande importância para o andamento do processo de triagem dos pacientes pelo corpo de enfermagem, e conseqüentemente, para melhorar a satisfação dos usuários do serviço de saúde.

Com o decorrer dos anos e a alta rotatividade de pacientes diuturnamente os equipamentos e mobiliário hospitalar acabam sofrendo avarias muito rápidas, e a unidade estava sofrendo pela falta de alguns equipamentos que cominavam com o desconforto do paciente e má acomodação, para melhorar esse dilema foram compradas maçãs, cadeiras, biombos, cadeira de rodas, suportes para soro, suporte para braço, bombas de infusão dois carrinho de parada com desfibrilador esse de suma importância numa PCR (Parada cárdico respiratória). As (Figuras 10) apresenta alguns desses materiais que foram comprados.

Figura 10 – Materiais Novos

Cadeira para pinção venosa



Cadeira de roda



Suporte para braço



Cama hospitalar



Carrinho de parada



Cadeiras



Bombas de



infusão venosa

Fonte: Próprio autor (2019)

Macas



5.5.3 - Ajustar a escala de trabalho

Referente à escala de trabalho ficou acordado que o coordenador iria tentar ajustar a escala de trabalho dos colaboradores mês a mês fazendo assim com que os colaboradores interessados pudessem fazer hora extra no intuito de tentar fechar a escala. Uma vez que existem alguns colaboradores afastados por motivo de saúde, desvio de função e férias. Sem contar os que deixam de comparecer no dia do plantão por motivos diversos. Os benefícios gerados com essa ação são: melhoria do fluxo de serviço, pois com mais colaboradores o trabalho flui melhor e com mais qualidade e o contentamento dos colaboradores que trabalham satisfeitos por não estarem sobrecarregados.

6 CONCLUSÃO

Este estudo otimizou o atendimento da Unidade de Pronto Atendimento 24h - UPA Nestor Piva por meio da aplicação de ferramentas tais como pesquisa de satisfação, fluxograma, diagrama de causa e efeito e 5W1H.

Com a ajuda dessas ferramentas de gestão da qualidade foi possível desenvolver a reestruturação do setor de atendimento em estudo, identificando assim os problemas existentes na UPA, que contribuíam para o grande descontentamento dos pacientes e acompanhantes que não viam agilidade e eficiência no atendimento prestado, gerando assim um longo tempo de espera e muitas reclamações.

Por intermédio da pesquisa de satisfação que foi aplicada, conjuntamente com o gráfico de pareto, diagrama de causas e efeitos e fluxograma foi possível identificar que o problema existente na UPA estava relacionado a qualidade do serviço prestado desde a recepção até o atendimento médico, e as causas principais dos problemas encontrados foram: Falta de matérias específicos e insumos para o atendimento, pessoal devidamente treinado e escalas de funcionários desfalcadas.

Neste contexto foi elaborado um plano de ação 5W1H contendo ações de melhorias para os atendimentos prestados a UPA em estudo, tais como: Treinamento dos colaboradores por parte do TI compra de equipamentos e insumos hospitalares, ajustes da escala de trabalho para melhor atendimento aos pacientes.

Vale salientar que as ações recomendadas foram acatadas e muito bem vistas pelos gestores da unidade, resultando em melhorias significativas na qualidade dos serviços prestados, aumentando assim o índice de satisfação dos pacientes e acompanhantes, onde por sua vez resulta em resultados positivos para secretaria de saúde.

Nesse contexto, o presente estudo de caso destacou a importância e eficácia de um sistema de gestão da qualidade para um melhor desempenho operacional, melhores condições de trabalho, e melhores condições de atendimento aos pacientes. Ainda, considerando a finalidade do desenvolvimento do estudo de caso, foi possível alcançar a resposta da questão problema que visa otimizar o setor de atendimento da UPA Nestor Piva para que a mesma ofereça um serviço de saúde de qualidade. Portanto os objetivos foram alcançados melhorando a gestão da qualidade no atendimento aos pacientes.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Ministério da saúde Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h)**: Disponível em <https://www.fag.edu.br/upload/graduacao/tcc/51378b6d84ddd.pdf> Acesso em: 26 de maio de 2019

BORTOLOTI, Karen Fernanda. **Metodologia da pesquisa**. 4ª ed. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total** (no estilo japonês). 8.ed. Belo Horizonte: INDG Tecnologia, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva 2005. Atendimento de qualidade possibilita

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Editora Atlas, 2010

CORREIA, Gustavo de Sousa. **Análise de Possíveis Formas de Assédio Moral no Setor de Atendimento da Secretaria de Finanças da Prefeitura de Campina Grande** (trabalho de Conclusão do Curso de Administração), Universidade Estadual da Paraíba: Campina Grande, 2013.

CRUZ, T. **Sistemas, organização e métodos**. Estudo integrado orientado a processos de negócios sobre organizações e tecnologias da informação. Introdução à gerência do conteúdo e do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2013.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. **Métodos Quantitativos e Qualitativos**: Um resgate Teórico. Revista *Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, v.2, n.4, p.01- 13, Sem II. 2008. Disponível em https://www3.ufpe.br/moinhojuridico/images/ppgd/9.1b%20metodos_quantitativos_e_qualitativos_um_resgate_teorico.pdf Acesso em 31 maio. 2019

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 4. ed. Saraiva, 2003.

FREITAS, E.C.; PRODANOV, C.C. **Metodologia Do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade FEEVALE, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010

KOTLER, Philip; HAYES, Tom e BLOOM, Paul. **Marketing de Serviços profissionais**. 2. ed. São Paulo: manole, 2004

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009/2010

LAZZAROTTO, E. M. **Gestão de serviços de saúde: condições de trabalho nas organizações**. Cascavel: Coluna Saber, 2004

LEAL, L. M. **A percepção dos clientes universitários sobre a qualidade nos serviços prestados pelo banco Santander, agência 4182, em Campin Grande – PB**. 2014. Monografia (graduação em administração) – Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Campina Grande - PB

LELIS, Eliacy Cavalcante **Fundamentos Da Qualidade** São Paulo: Pearson Education 2012;

LORENTZ, Cacilda Nacur. **Diversidade e Reconhecimento da Diferença: Um estudo no Âmbito Organizacional**. (Tese apresentada ao Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas), Universidade Federal de Minas Gerais: Belo Horizonte, 2014

LUCINDA, Marco Antônio **Fundamentos E Práticas Para O Curso De Graduação, Rio de Janeiro**, Brasport 2010;

MACHADO, S. S., 2016, **Gestão da Qualidade**. Inhumas, Instituto Federal de Educação, **Ciência e Tecnologia de Goiás; Santa Maria**, RS: Universidade Federal de Santa Maria 2016.

MARSHALL, Isnard Junior. Et al. **Gestão da Qualidade**. 8. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

MARTINELLI, Fernando Baracho. **Gestão da qualidade total**. 2009.

MAXIMINIANO. A.C.A. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MCDONALD, M. et al. **Clientes os verdadeiros donos da empresa: como construir uma organização orientada para o mercado**. São Paulo, SP: Futura, 2001.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012

MEUSUCCESSO, **Gestão Da Qualidade - O Que É E Como Funciona**. 2014 disponível em Acesso em 01 de junho de 2018;

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick **qualidade: enfoques e ferramentas-Qualidade: Conceitos e Dimensões**, São Paulo – SP – Brasil, 2006;

NASCIMENTO, Eliabe Vitória. **Análise e diagnóstico de processos: estudo de caso de racionalização em indústria metal mecânica**. 2013. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) – FANESE, SE, Aracaju

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia Científica**. Coautoras: **Hortência de Abreu Gonçalves, Maria Balbina de Carvalho Menezes, Maria de Fátima Nascimento**. 4. ed., rev., ampl. – Aracaju: Unit, 2011.

SILVA, André Vieira. **Uso de ferramentas da qualidade na análise riscos de acidentes do trabalho: estudo de caso na SOTEP**. Aracaju, 2014.

SELEME, Robson; STADLER, Humberto. **Controle da qualidade: As ferramentas essenciais abordagem gerencial**. 2. ed. Curitiba: Intersaberes, 2012

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação de TCC's**. Aracaju: FANESE, 2017.2 (caderno).

APÊNDICE A**Questionário de pesquisa de campo**

Data de preenchimento do questionário: _____

Sexo: feminino () masculino ()

Que nota você daria para avaliação desses serviços:

1- O atendimento da equipe da recepção?

Ótimo () Bom () Ruim ()

2- O atendimento da equipe da enfermagem?

Ótimo () Bom () Ruim ()

3- O atendimento do Médico foi?

Ótimo () Bom () Ruim ()

4- Como você classifica o tempo de espera do atendimento?

() Ótimo () Bom () Ruim ()

5- Como você classifica o ambiente físico do Hospital (salas, equipamentos, móveis...)

() Ótimo () Bom () Ruim ()

6- . Em relação ao atendimento em geral, superou suas expectativas?

() Ótimo () Bom () Ruim ()

7- Sugestão e/ou reclamação:
