

1. Atendimento ao usuário

2. Conte Comigo: A opinião do usuário como um instrumento de gestão

3. Mônica Lima Carvalho

4. Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo

5. Justificativa

Desde o ano de 2003, a Secretaria de Saúde de São Paulo, através à época de sua Coordenadoria de Saúde da Região Metropolitana da Grande São Paulo, vem desenvolvendo um projeto de Modernização dos Hospitais de Administração Direta, visando proporcionar serviços com qualidade aos usuários. Os primeiros hospitais a serem objeto do Projeto de Modernização, como hospitais piloto foram: Hospital Brigadeiro, Centro de Referência de Saúde da Mulher, Hospital Infantil Darcy Vargas, Conjunto Hospitalar do Mandaqui, Hospital Geral de Vila Penteado, Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros e o Instituto Dante Pazzanese de Cardiologia.

Em função deste projeto, e visando desenvolver um sistema de forças que permitisse a mudança de cultura dessas instituições hospitalares, a Coordenadoria buscou identificar qual a melhor oportunidade que teria para desenvolver este sistema de forças que induzisse às mudanças necessárias.

Após análise da situação em cada um dos sete hospitais participantes deste projeto de Modernização, concluiu-se que a força que maior efeito traria para uma mudança cultural deveria ser de caráter externo ao hospital, já que, com isto, estaria imune a pressões de ordem corporativa e cultural - aqui colocado no sentido de cultura institucional. Assim sendo, optou-se pela implantação de um sistema de atendimento ao cidadão – denominado “*CONTE COMIGO*”.

6. Resumo

Objetivo

Introdução de uma cunha de modernidade nas instituições por meio da participação do usuário na gestão. Assim, o *CONTE COMIGO*, além de sua função de apoio ao cidadão, no atendimento às suas necessidades dentro de cada Hospital, tornou-se um serviço de assessoramento às Altas Administrações, promovendo mudanças na cultura de seus diferentes setores.

Aplicabilidade

Cabe destacar que cada *CONTE COMIGO* possui uma sala, em lugar visível, sinalizada e acessível ao paciente para que lhe seja dado um atendimento personalizado sempre que necessário. Existem também caixas de pesquisa de avaliação em satisfação para o caso do paciente, ou acompanhante, não desejar ser atendido pessoalmente. De qualquer maneira, no impresso de avaliação em satisfação existe um campo onde se informa ao cidadão que ele poderá se identificar, caso queira saber os resultados de sua avaliação, crítica ou reclamação. O compilamento dos dados obtidos pela avaliação de satisfação geram um Relatório Mensal de Informação Hospitalar do *Conte Comigo* – RMIH, e este é encaminhado pelos hospitais à CSS, para análise de dados.

Quando uma reclamação não pode ser resolvida diretamente pelo *CONTE COMIGO* ela é enviada à chefia da área responsável pelo setor ou processo ou funcionário objeto da reclamação, com um prazo máximo de cinco dias para resposta efetiva e resolutive do questionamento levantado pelo cidadão reclamante.

O projeto, tal como foi desenvolvido, preocupou-se com a formação do pessoal técnico da Coordenadoria de Serviços de Saúde - CSS e, através de seminários, palestras e do

próprio FÓRUM DO *CONTE COMIGO*, proporcionou esta mesma formação aos servidores dos hospitais do projeto piloto. Tal preocupação se deveu ao fato de ter pretendido a CSS implantar nos outros Hospitais da Região Metropolitana e, com a reestruturação da Secretaria Estadual de Saúde, ocorrida em 2005, também nos Hospitais do Interior do Estado este mesmo programa. Para tal contou com a formação já propiciada e cada um dos sete hospitais respondeu pela capacitação de pelo menos mais quatro ou cinco hospitais que não fizeram parte do projeto piloto de modernização hospitalar. Hoje o *CONTE COMIGO* está implantado em:

- ✓ 25 Hospitais na Grande São Paulo de Administração Direta (01 em implantação);
- ✓ 12 Hospitais no Interior do Estado de Administração Direta;
- ✓ 02 Hospitais no Interior do Estado de Administração Direta com Gerência de Parceiros;
- ✓ 02 Centros de Referência na Grande São Paulo de Administração Direta;
- ✓ 03 Ambulatório de Especialidades na Grande São Paulo de Administração Direta.

Metodologia

Com esta visão ampliada de um serviço de atendimento ao cidadão, o trabalho passou a ser desenvolvido por funcionários dos hospitais, que passaram a ser servidores do *CONTE COMIGO* direcionando-se, para três grandes grupos de atividades vinculados ao atendimento ao cidadão.

a) Ouvir, orientar e atender ao cidadão

A primeira é a de atender ao cidadão buscando solucionar possíveis problemas que encontre no tocante aos serviços que demanda. Reorientá-lo, ouvir suas reclamações, buscar soluções, quando em situação de dificuldades, com respeito a si próprio ou a familiares, buscando apoiá-lo, em um ambiente onde as pessoas já se encontram fragilizados e se sentem, na maioria das vezes, desamparadas.

b) Dar apoio ao cliente interno

A segunda é a referente a fornecer informações para o cliente interno no que respeita à qualidade dos seus serviços. Através deste atendimento, temos como avaliar a diferença que existe entre a qualidade técnica objetivada e a realmente percebida pelo cidadão e buscar que estas duas facetas da qualidade se aproximem. Uma outra forma de apoio ao cliente interno está na possibilidade de também ele apresentar suas reclamações, queixas, sugestões e elogios aos diferentes setores da instituição. Uma postura importante, com relação a esta forma de apoio ao cliente interno, é que todas as queixas, reclamações, sugestões, etc., devem ser vistas como fator de melhoria da qualidade dos processos, tanto da área meio, como da área fim.

c) Instrumento para a Qualidade

Cabe ressaltar que ao implantar o *CONTE COMIGO*, a Secretaria de Saúde não se propôs a implantar balcões, salas ou simplesmente serviços burocráticos. Na verdade, a intenção, concretizada, foi a de implantar uma filosofia de gestão onde a qualidade do atendimento ao cidadão é o marco de todas as ações.

Resultados

Os resultados mais importantes até agora alcançados são aqueles referentes à mudança de cultura que já se percebe no trato com o cidadão nos hospitais onde o *CONTE COMIGO* foi implantado. Além disso, muitas considerações, reclamações, queixas e sugestões têm sido acatadas pelas Diretorias dos hospitais e a partir delas várias modificações são introduzidas, tanto em sistemáticas da área fim quanto melhorias na

estrutura. Como exemplos podemos citar a capacitação de funcionários, alterações em horário de visitas, melhorias nas acomodações de espera e de áreas assistenciais, etc.

Estas medidas, algumas de resolução extremamente simples, foram resultado das avaliações feitas pelos clientes/pacientes, pelos funcionários dedicados ao *CONTE COMIGO* e pelas gerencias e diretorias a partir destas avaliações e de ações pró-ativas visando evitar queixas, e muitas soluções sequer demandaram recursos, tendo em vista a criatividade dos funcionários envolvidos. Um outro resultado importante, e que merece ser destacado, pela sua novidade no setor público, é o FÓRUM constituído pelos servidores do *CONTE COMIGO* que se reúne periodicamente com a finalidade de discutir assuntos de interesse do programa, visando um “*benchmarking*” interno. Tais reuniões estão sendo coordenadas pela Coordenadoria de Serviços de Saúde - CSS e têm dado oportunidade que os hospitais apresentem suas experiências nos campos da padronização de procedimentos, planejamento, qualidade e atendimento ao cidadão. Um subproduto importante deste FÓRUM é o aumento da interação entre os hospitais em geral e os diversos *CONTE COMIGO* em particular, levando a um melhor atendimento ao cidadão pela sinergia de suas forças.

Conclusão

A grande característica de inovação deste programa vincula-se ao fato de o atendimento ao cidadão estar sendo utilizado como instrumento da qualidade, facilitando informações às Direções dos Hospitais com a finalidade de tomar atitudes transformadoras muito além do simples atendimento pontual ao nosso usuário. Este programa, como impacta diretamente aos serviços e aos responsáveis por eles, tem provocado uma mudança de cultura nas instituições, onde o cidadão passa a ter voz ativa. Por isto mesmo os servidores têm mudado de uma postura meramente contemplativa para outra mais pro ativa e criativa, buscando prevenir problemas e solucioná-los com os recursos disponíveis.

O Programa *CONTE COMIGO* contribui para a efetivação da Lei 10294/99, de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, nos Hospitais de Administração Direta da SES, favorecendo a garantia de seus direitos básicos quanto à informação e à qualidade na prestação do serviço.