

## OFICINA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO PARA FUNCIONARIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Área Temática

SAUDE- OFICINA

Coordenador da atividade: **Maria Antonia Ramos COSTA<sup>1</sup>**

Autores: **Vanessa Duarte SOUZA<sup>2</sup>**

### Resumo

**Introdução:** A qualidade dos serviços de atendimento prestado ao público, apresenta-se como um grande desafio para os gestores de saúde. Nas instituições de saúde existe uma grande rodízio de pessoal, carga de trabalho excessiva, baixa remuneração e a falsa crença de que funcionário público estabilizado é projetado para fazer apenas o que seu setor define, muitas vezes ficando distante de ser produtivo e de ter qualidade nos seus serviços.

**Objetivo:** Auxiliar a formação de profissionais de saúde na melhoria da qualidade de atendimento. **Metodologia:** Para ao EAEX será desenvolvido uma oficina da qualidade do atendimento aos profissionais do município de Campo Mourão, com duração de 02 horas, tendo como público alvo em especial profissionais de serviços de saúde. O número de vagas será até 25 pessoas e o material que será necessário será um data show, notebook, caixa de som, folhas de papel sulfite, canetas preta ou azul, os materiais utilizados serão fornecidos pela equipe do Projeto NUMEPS. **Desenvolvimento e processos avaliativos:** A oficina terá o início com a distribuição de papel sulfite, canetas e ocorrerá perguntas que tem a função do conhecimento do tema da oficina pelos participantes. Os participantes assistirão um vídeo e a explanação da teoria. Em seguida será apresentada imagens coloridas, interagindo com público em sequência realizar-se-á uma dinâmica que promoverá a escuta e empatia durante o atendimento. **Conclusões:** O aprendizado por

---

<sup>1</sup> Maria Antonia Ramos Costa, Docente, Enfermagem.

<sup>2</sup> Vanessa Duarte de Souza, Enfermeira Bolsista, Enfermagem.

meio da oficina possibilitará estímulo, reflexão e criatividade necessária para os funcionários da área da saúde melhorar o atendimento ao público.

**Palavra-chave:** Qualidade de atendimento; Profissionais de saúde; Oficina de aprendizagem.

### **Introdução**

A qualidade dos serviços de atendimento prestado ao público nos serviços de saúde, apresenta-se como um grande desafio que aponta urgente transformação. Em quase todas as instituições de saúde existe uma grande rodízio de pessoal e um constante descontentamento dos funcionários devido a carga de trabalho excessiva e a baixa remuneração (MOTTA, FERREIRA E REIS, 2018). Outro fator importante é a falsa crença de que funcionário público estabilizado é projetado para fazer apenas o que seu setor define, muitas vezes, tornando pouco significativo na sua prestação de serviço, ficando distante de ser produtivo e de ter qualidade nos seus serviços ofertados. (NEVES et al, 2017)

Dentro deste contexto podemos entender qualidade como algo que pode-se alterar de pessoa para pessoa, cada um tem a sua percepção de qualidade sobre um produto ou serviço. A qualidade é a capacidade da percepção ultrapassar a expectativa e satisfazer uma necessidade ou desejo de alguma pessoa, precisamente o serviço com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito. A qualidade nos serviços acontece quando a organização tem capacidade de oferecer serviços superiores não só para clientes, mas também para funcionários e proprietários. (ALENCAR, RODRIGUES E FIGUEIREDO, 2016)

A percepção poderá ultrapassar ou não a expectativa acaso o usuário dos serviços observar os aspectos tangíveis, intangíveis, heterogeneidade e simultaneidade. Os aspectos tangíveis são todos aqueles que usuários dos serviços possa ver, pegar ou tocar como os bens materiais e a aparência física do local de atendimento. Já os aspectos intangíveis são aqueles que se referem aos itens de subjetividade relacionados cordialidade, emocional e empatia (ROCHA, Et al. 2016). A propriedade da heterogeneidade, que trata da dificuldade na padronização da qualidade dos serviços, já que são prestados por pessoas com temperamento diferentes. A última simultaneidade, está relacionada ao fato dos serviços serem produzidos e consumidos no mesmo momento.

Em geral é de extrema importância que os gestores de serviços de saúde conheçam as três formas básicas de realizar o atendimento para uma tomada de decisão e geração de mudanças são: porcosamente, profissionalmente ou encantadoramente. A primeira forma

refere quando o funcionário realiza o atendimento sem nenhum ou muito pouco treinamento e desprovido de informações, tem uma abordagem descortês, este formato deve ser evitado por gestores nas organizações. A segunda acontece quando o servidor age de forma profissional, promovendo um atendimento conforme a sua função ou seja faz somente o que foi atribuído. A terceira ocorre quando os clientes sentem-se encantados pela maneira que o profissional realiza o seu papel, ao mostrar-se cordial, carismático e com um vocabulário farto de palavras agradáveis. (TEIXEIRA, TEIXEIRA e CORDEIRO, 2017).

Aos gestores de serviços de saúde ao verificar essa realidade necessitam buscar parcerias com projetos de extensão ligados a universidades para que aconteça os processos educativos ao seu pessoal capacitando-os para prestarem serviços de excelência e qualidade, adequados aos diferentes públicos. A Educação Permanente em Saúde vem sendo destaque dos projetos, pois apresentam uma ligação entre educação, trabalho e cidadania através da superação do processo ensino-aprendizagem (PINHEIRO, AZAMBUJA e BONAMIGO, 2018). Neste âmbito a presente proposta tem como objetivo auxiliar a formação de profissionais de saúde na melhoria da qualidade do atendimento.

### **Metodologia**

O projeto de extensão universidade sem fronteiras, intitulado Núcleo de Educação Permanente Multiprofissional: foco na promoção da saúde e prevenção de agravos (NUMEPS) realizado pela Universidade Estadual do Paraná-Campus Paranavaí, tem como desígnio abordar a saúde com ações compartilhadas entre as diversas áreas de atuação, buscando qualificar profissionais ligados a 14ª Regional de Saúde e demais instituições afins do estado do Paraná. Realizou-se um diagnóstico situacional nos municípios da região noroeste para identificar os problemas. Destacou-se a baixa qualidade de atendimento nas instituições de saúde, devido a esta necessidade criou-se oficinas para promover melhorias na qualidade de atendimento de saúde com duração de quatro horas em diversos municípios para todos tipos de profissionais de saúde pública: enfermeiro, médico, agente comunitário de saúde, atendentes, técnicos em enfermagem e outros. Neste aspecto, para o EAEX está sendo oferecida a proposta do desenvolvimento da oficina da qualidade do atendimento aos profissionais de saúde do município de Campo Mourão, com duração de 02 horas, tendo como público alvo em especial aqueles que atuam na recepção dos serviços de saúde. O local poderá ser na própria unidade de saúde ou outro local

disponibilizado pelo evento, que tenha espaço para desenvolver dinâmicas de grupo. O número de vagas será até 25 pessoas e o material que será necessário será um data show, notebook, caixa de som, folhas de papel sulfite, canetas preta ou azul os materiais utilizados serão fornecidos pela equipe do Projeto NUMEPS.

### **Desenvolvimento e processos avaliativos**

A oficina terá o início com a distribuição de papel sulfite e caneta para que os participantes respondam a seguinte pergunta em anonimato: Como vocês estão realizando o seu atendimento atualmente? Após todos anotarem a resposta o ministrante da oficina, demonstrará um vídeo que tem como protagonista da história, um profissional de saúde que faz um atendimento de maneira inadequada e ao término do vídeo é realizada uma discussão e uma explanação teórica de como praticar a excelência em qualidade de atendimento em saúde. Durante a explanação teórica será utilizada várias imagens coloridas para interagir com público, sendo solicitado que identifiquem figuras que descrevem situações certas e erradas no processo de atendimento. Em seguida realizar-se-á uma dinâmica que trabalhará a escuta e empatia durante o atendimento. Os participantes serão divididos em dois grupos com quantidades iguais. O primeiro grupo sai da sala para receber a orientação: “Cada um deverá inventar um problema que está sofrendo para contar para uma pessoa do outro grupo que está na sala.” O segundo grupo fica na sala e recebe a orientação: “Vocês ficaram sentados esperando o outro grupo chegar. O grupo chegará e alguém sentará perto de você para contar um problema. Metade de vocês prestaram muita atenção no que eles estão falando, e a outra metade de vocês irão ignorar (olhando para o celular, para a janela, cantando uma música baixinho). Tempo de espera: 10 minutos. Após abre-se os pontos de discussão e reflexão com os convidados: O que você sentiu a ser ignorado pelo outro? O que você sentiu quando o outro te deu total atenção? É fácil saber ouvir? Ao encerramento da oficina após despedidas e agradecimentos pede-se para as pessoas participantes peguem o papel sulfite e caneta em anonimato respondam mais uma pergunta e entreguem a folha: Após a realização dessa oficina o que você irá mudar para melhorar a sua qualidade de atendimento? Esta atividade de perguntas e respostas de que serão descritas na folha de sulfite funcionará como avaliação da oficina e aprendizado dos participantes.

### **Considerações Finais**

A participação na oficina possibilitará um aumento do estímulo, reflexão e criatividade necessárias para os funcionários da área da saúde melhorar o atendimento ao público e assim cumprir o que determina o Sistema Único de Saúde. Pois o público já vem com demandas que envolvem aspectos da vida, que os torna fragilizados e se o acolhimento nos serviços de saúde, iniciando pelo atendimento não for adequado este processo pode ser ainda mais traumático.

### Referências

ALENCAR. T.C. S. B. D. RODRIGUES. M. N. D. FIGUEIREDO. F. J. S. A qualidade do atendimento no serviço público. xxxvi Encontro nacional de engenharia de produção Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil João Pessoa/PB, Brasil, de 03 a 06 de outubro de 2016. Disponível em [http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_226\\_324\\_30026.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf) Acesso dia 06 de julho de 2019.

MOTTA L. FERREIRA F., REIS R. M. Princípios disney de excelência na qualidade de atendimento ao cliente aplicáveis o ambiente hospitalar. gestão & desenvolvimento • Revista inspirar. Vol. 2, N.º 1, 2.º Semestre de 2018.

NEVES. M. V. V. et al. Qualidade do atendimento ao cliente - as percepções dos alunos quanto ao atendimento oferecido na secretaria da uea de itacoatiara-am. Revista de Administração de Roraima-UFRR. Boa Vista. Vol. 7, n. 1, p.17-33, jan-jun. 2017. Disponível em <http://revista.ufr.br/index.php/adminrr/> acesso dia 07 julho de 2019.

PINHEIRO. G. E. W. AZAMBUJA. M. S. BONAMIGO. A. W. Facilidades e dificuldades vivenciadas na Educação Permanente em Saúde, na Estratégia Saúde da Família. Saúde e Debate. Rio de Janeiro, v. 42, n. especial 4, p.187-197, dez, 2018.

ROCHA, S.V.A. et al. Gestão da qualidade: conceitos e estratégias. Revista Conexão Eletrônica [Internet]. Três Lagoas-MS. v,13. Ed,1. 2016. Disponível em: <http://revistaconexao.aems.edu.br/edicoes-anteriores/2016/ciencias-sociais-aplicadas-e-ciencias-humanas-5/> acesso dia 05 de julho de 2019.

TEIXEIRA. J. A. C., TEIXEIRA. S. S., CORDEIRO M. A. N. Qualidade no Atendimento: percepção dos clientes da Concord Distribuidora de Alimentos LTDA, no município de Vitória da Conquista-BA . 9 Anais SEMAD – v. 3, n.1 Vitória da Conquista-Ba, 17 a 21 de Outubro de 2016.