



Universidade Federal de São Carlos
Unidade Saúde Escola (USE)
Rodovia Washington Luis, km 235 – CP 676
13565-905 – São Carlos – SP
Fone (16) 3351.8645 – e-mail: use@ufscar.br



RELATÓRIO DE GESTÃO

UNIDADE SAÚDE ESCOLA

2012 – 2016

**São Carlos
Outubro/2016**



**Relatório de Gestão da Unidade Saúde Escola
2012 – 2016**

1. Caracterização da USE

A Unidade Saúde Escola (USE) constitui-se em espaço privilegiado para o desenvolvimento de ações de ensino, pesquisa e extensão em saúde, no *campus* da Universidade Federal de São Carlos. Em funcionamento desde 2004, e com expansão em 2008, a unidade foi construída e equipada com recursos do Ministério da Saúde, materializando o sonho dos docentes que atuavam nos cursos da área da saúde em espaços distintos e pulverizados no *campus* e que, na possibilidade de compartilhamento do mesmo espaço, viam uma oportunidade de integração, otimização e melhoria na qualidade da atenção à saúde no Sistema Único de Saúde (SUS).

A partir de 2014, o convênio estabelecido com a Secretaria Municipal de Saúde de São Carlos deflagrou o processo de inserção da USE na rede de cuidados à saúde da população no SUS. Os atendimentos são remunerados pelo SUS, conforme a tabela de procedimentos do Ministério da Saúde, e os recursos são repassados via FAI. Além da importância de se integrar como um serviço de referência na rede, os recursos financeiros tem possibilitado que algumas demandas características de uma unidade de saúde, que necessitam de maior agilidade, sejam atendidas.

Em seu Regimento Interno (Resolução ConsUni 859 de 26/08/2016), a USE é definida como “uma unidade de produção de conhecimentos e cuidados, formação profissional e extensão, dentro dos mais altos padrões científicos e tecnológicos, visando à contínua melhoria da qualidade de vida de seus usuários” (Art. 5.º).

A USE tem como missão (Art.2º) “prestar assistência integral e humanizada aos usuários do Sistema Único de Saúde, SUS, por meio da promoção da indissociabilidade do ensino pesquisa e extensão, constituindo-se em um ponto de atenção especializada na rede de saúde de São Carlos e região, com qualidade e compromisso social”. A visão da USE é de “ser reconhecida como um centro de excelência em ensino, pesquisa e extensão na área de saúde, ao atendimento aos usuários do SUS” (Art. 3º).

A USE é regida pelos seguintes princípios (Art. 4º.):

- I - respeito aos valores humanos;
- II - resolubilidade nas intervenções;
- III - qualidade e humanização no atendimento;
- IV - equidade e universalidade;
- V - integralidade no cuidado;
- VI - trabalho interdisciplinar;
- VII - indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

O funcionamento da Unidade Saúde Escola tem como eixos norteadores a integração entre diferentes áreas do conhecimento e campos de atuação profissional com a rede pública de assistência à saúde, por meio de parcerias efetivas com a Prefeitura Municipal de São Carlos, principalmente com a Secretaria Municipal de Saúde, de forma a potencializar os recursos existentes e ampliar possibilidades de acesso aos serviços e resolutividade às necessidades de saúde dos indivíduos, famílias e coletividade.

2. A USE em números

A USE possui área total construída de 4.883,78 m², distribuídos em quatro blocos com salas de atendimento individual e em grupo, ginásios, duas piscinas terapêuticas, um ambiente de simulação de atividades de vida diária, salas administrativas e de seminários e auditório com capacidade para 70 pessoas. Além disso, possui uma Oficina Ortopédica, que aguarda o atendimento a algumas condições essenciais para entrar em funcionamento.

A Unidade presta serviços de atendimento à saúde nas áreas de Fonoaudiologia, Farmácia, Assistência Social, Fisioterapia, Enfermagem, Terapia Ocupacional, Psicologia, Gerontologia e Medicina. Esses atendimentos são realizados por docentes, técnicos, e alunos de graduação e pós-graduação. Há também atendimentos em Nutrição e Psicologia, realizados por alunos da UNICEP, com supervisão de docentes da universidade de origem.

No período de outubro de 2012 a setembro¹ de 2016 foram realizados 89.128 atendimentos à população de São Carlos e microrregião, conforme gráfico a seguir.

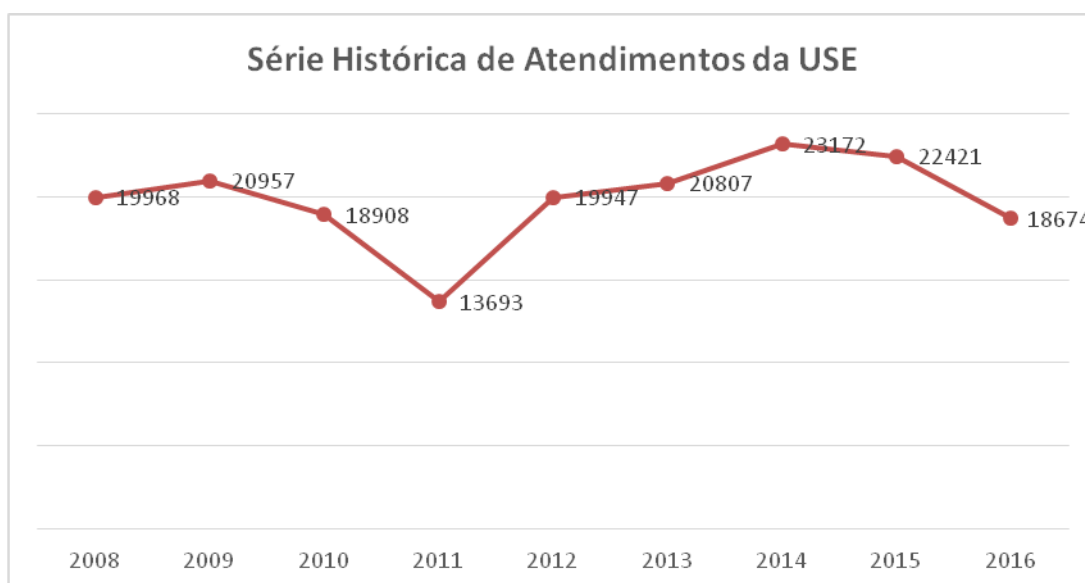


Gráfico 1 - Série histórica de atendimentos USE (2008-2016)

Fonte: USE.

A equipe técnica da USE é composta por 28 profissionais, sendo 2 em situação de colaboração técnica. Também atuam na USE docentes, preceptores, pesquisadores, técnicos voluntários, alunos de graduação e pós graduação da UFSCar e de instituições parceiras, estagiários administrativos e funcionários terceirizados, superando o número de 500 pessoas cadastradas por ano para realização de atividades de ensino, pesquisa e extensão.

3. Principais Ações da Gestão

Destacamos as seguintes ações e objetivos alcançados no período deste relatório:

3.1 Organização dos processos de trabalho

¹ Os atendimentos do mês são computados no mês subsequente, portanto não temos, em outubro, os dados de atendimento do mês, motivo pelo qual contabilizamos até o mês de setembro.



- Reorganização das linhas de cuidado, a partir do Grupo de Trabalho “Repensando a USE”, entre novembro e dezembro de 2012, resultando em 8 (oito) linhas;
- Reativação e reconfiguração da Comissão de Pesquisa e Extensão – CoPEX, em 2013; esta ação constava do Plano de Gestão.
- Reconfiguração da Comissão de Revisão de Prontuários, em 2013;
- Convênio com a Secretaria Municipal de Saúde, que inseriu a USE como um ponto de atenção na rede de cuidados do município e região coração, a partir de dezembro de 2013; esta ação constava do Plano de Gestão.
- Parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, para construção de um fluxo de referência e contrarreferência e acesso dos usuários a exames complementares; esta ação constava do Plano de Gestão.
- Reestruturação Administrativa, aprovada pelo CoAd em 2014;
- Criação do Colegiado Técnico – CoTec, em 2014;
- Parceria com a Ouvidoria da UFSCar, para acolhimento de todas as demandas destinadas à Unidade; esta ação constava do Plano de Gestão.
- Aprovação de novos ambulatórios do internato do curso de Medicina, como Dermatologia, Saúde Mental e Imunologia Pediátrica;
- Fortalecimento das Políticas Nacionais de Humanização e de Regulação em Saúde com a criação e sistematização do Acolhimento a todos os usuários que procuram os serviços da USE, a partir de 2015;
- Aprovação no Conselho Gestor de critérios para agendamento de espaços na Unidade, em 2015;
- Aprovação no Conselho Gestor de normas e critérios para empréstimo de material de consumo e permanente, em 2016;
- Continuidade da discussão referente à revisão do Regimento Interno da USE, resultando na aprovação do novo regimento no ConsUni em agosto de 2016; esta ação constava do Plano de Gestão.
- Desenvolvimento de um projeto de extensão de mapeamento de processos administrativos nas áreas de recepção, acolhimento, prontuários e gerenciamento de dados.

3.2 Gestão de Pessoas

- Nomeação da Coordenação Executiva, que estava vaga há anos, e ampliação de uma para duas vagas, desmembrando em Coordenação Executiva Interna e Coordenação Executiva Externa;
- Contratação em 2014, de uma assistente social, uma enfermeira e uma auxiliar administrativo;
- Início da colaboração técnica de uma servidora da UNIFESP, a partir de 2015;
- Aprovação das normas internas para afastamento de servidores técnicos administrativos para cursos de capacitação e qualificação profissional, em 2016; esta ação constava do Plano de Gestão;
- Início das atividades de *Coaching* com equipe de técnicos administrativos, em 2016.
- Constituição do “ConversAções” como espaço de articulação entre os diferentes setores administrativos e de reflexão do processo de trabalho.



- Retomada dos espaços regulares de encontro entre a equipe de gestão e técnica

3.3 Eventos

- Continuidade do Ciclo de Debates Interdisciplinares, anualmente, como projeto de extensão e vinculado às comemorações de aniversário da Unidade;
- Realização de eventos em comemoração aos 10 anos da USE, com a produção de um vídeo institucional em parceria com o curso de Imagem e Som da UFSCar.

3.4 Infraestrutura e serviços

- Reforma do auditório em 2015, possibilitando o seu uso após um período de interdição que se iniciou em 2009;
- Organização do acesso na portaria principal da USE, com a colocação de separador de ambiente e espaço para armários guarda-volumes;
- Climatização dos ginásios dos blocos 2 e 3;
- Instalação de câmeras de monitoramento no bloco 4;
- Instalação de rampa de acesso para cadeirantes no bloco 4;
- Reforma do telhado em vários pontos da Unidade, diminuindo parcialmente os problemas com goteiras;
- Pintura da área externa e de diversas salas da Unidade que estavam com mofo, em 2015;
- Manutenção e revisão de todas as janelas da Unidade, que apresentavam muitos problemas de alinhamento e fechamento, sendo realizado um amplo serviço que minimizou as ocorrências, em 2015;
- Reorganização dos espaços e equipamentos dos blocos 2 e 4;
- Instalação das coberturas nas entradas dos blocos 1 e 4, em 2015; esta ação constava do Plano de Gestão;
- Contratação de empresa especializada em serviços de limpeza hospitalar, em parceria com DeAS e USPPS, a partir de 2014. Esta demanda existia desde o início das atividades da USE, e sua concretização significou um importante passo para o atendimento a requisitos legais e maior conforto aos usuários da USE; esta ação constava do Plano de Gestão;
- Viabilização de ambulatórios médicos do internato do curso de Medicina, com a contratação de serviços de exames complementares, a partir de 2013;
- Continuidade do desenvolvimento do sistema de prontuário eletrônico, em parceria com o PET Bacharelado em Ciência da Computação; esta ação constava do Plano de Gestão;
- Aquisição de estantes e pastas dígito-terminais para nova sistemática de organização dos prontuários ativos e inativos da Unidade;
- Atualização regular do site da USE, possibilitando a inserção de informações sobre ensino, pesquisa e extensão, além de critérios de atendimento das ações nas Linhas de Cuidado para inserção de novos usuários; esta ação constava do Plano de Gestão;
- Revisão permanente e sistematização do controle de acesso de alunos, técnicos, docentes, usuários, acompanhantes e visitantes;



- Revisão do acolhimento aos novos usuários (alunos, técnicos e docentes), com constituição de uma equipe e de uma Oficina de Integração;
- Implantação da rede Wifi UFSCar em 2016.

4. Ações e atividades de maior relevância

A partir das ações acima elencadas, destacamos abaixo as de maior relevância.

4.1 Organização da atenção: linhas de cuidado

Desde o início de suas atividades, a USE tem procurado organizar o trabalho e a produção do cuidado pautada no trabalho interdisciplinar em equipe, tendo como foco o usuário. Em 2012 foi formado o grupo de trabalho *Repensando a USE*, em continuidade ao processo de avaliação das linhas de cuidado existentes na Unidade (Criança/Adolescente e Adulto/Idoso). O GT foi composto por docentes de todos os departamentos que atuavam na USE, além de técnicos administrativos da Unidade e realizou cinco reuniões nos meses de novembro e dezembro de 2012. A evolução dos trabalhos demandou a inserção do GT Acolhimento para alinhar discussões e unificar a proposta de mudança do processo de acolhimento e inscrição de novos usuários. Como produto houve a reorganização em 8 (oito) linhas de cuidado.

No Regimento Interno, *linha de cuidado* tem a seguinte definição:

Entende-se por Linha de Cuidado, para os fins deste Regimento Interno, o conjunto de ações construídas e conduzidas de forma interdisciplinar, multiprofissional, baseadas na integralidade e centradas no usuário, integrando ações de educação, promoção, vigilância, prevenção e assistência, voltadas para as especificidades de grupos e/ou necessidades individuais de saúde dos usuários, respeitadas suas singularidades, subjetividades e conforme um projeto terapêutico previamente elaborado e negociado entre profissionais e usuários. (REGIMENTO, 2016, p. 3)

As linhas de cuidado, apresentadas no quadro a seguir são compostas por docentes, técnicos administrativos, voluntários e alunos de graduação e pós-graduação. As ações ocorrem por meio de atendimentos em estágios e disciplinas de graduação, projetos de extensão e pesquisa, além dos atendimentos dos servidores técnicos da unidade.

Quadro 1- Linhas de cuidado da USE

Linha	Descrição
Linha 1: Cárdio-Respiratória e Doenças Metabólicas	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas médicas de Cardiologia, Pneumologia e Endocrinologia para Diabetes, além de Fisioterapia Cardiovascular e Respiratória. Esta linha se insere na Política Nacional de Doenças Crônicas Não Transmissíveis.
Linha 2: Musculoesquelética	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de Fisioterapia Geral, Ortopedia e Reumatologia, Terapia Ocupacional Disfunção Física Adulto. Algumas de suas ações inserem-se na Política Nacional da Pessoa com Deficiência.



Linha	Descrição
Linha 3: Infância e Adolescência	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de Fisioterapia em Neuropediatria, Intervenção Precoce, Terapia Ocupacional Disfunção Física Infantil, Terapia Ocupacional Saúde Mental Infanto-Juvenil, Psicologia e Ambulatório de Imunologia Pediátrica.
Linha 4: Neurologia	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de Fisioterapia em Neurologia, Terapia Ocupacional Disfunção Física Adulto, Fonoaudiologia e Psicologia.
Linha 5: Geriatria e Gerontologia	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de Fisioterapia em Geriatria, Gerontologia, Ambulatório de Psicogeriatria e ações de estimulação cognitiva ao idoso com demência e orientações ao seu cuidador. Esta linha se insere na Política Nacional do Idoso.
Linha 6: Mulher	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de fisioterapia em Ginecologia e Obstetrícia e ambulatório médico de Ginecologia Endócrina. Esta linha se insere na Política Nacional de Saúde da Mulher.
Linha 7: Práticas Integrativas e Complementares	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de Ambulatório Médico de Homeopatia, Dermatologia, Yoga para promoção de saúde e Acupuntura. Esta linha se insere na Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares.
Linha 8: Saúde Mental	Oferece ações individuais e em grupo nas áreas de Ambulatório Interdisciplinar de Saúde Mental, Psicologia e Terapia Ocupacional em Saúde Mental Adulto. Esta linha se insere na Política Nacional de Saúde Mental.

Fonte: USE, 2016.

É importante ressaltar que as ações de enfermagem, serviço social e farmácia são referência para todas as linhas, construindo e desenvolvendo ações conforme as demandas identificadas nas linhas de cuidado.

A USE é um importante campo de estágio para os cursos de graduação da UFSCar. No período de 2012 a 2016 ocorreram na Unidade os estágios curriculares apresentados no quadro a seguir.

Quadro 2- Estágios curriculares realizados na USE

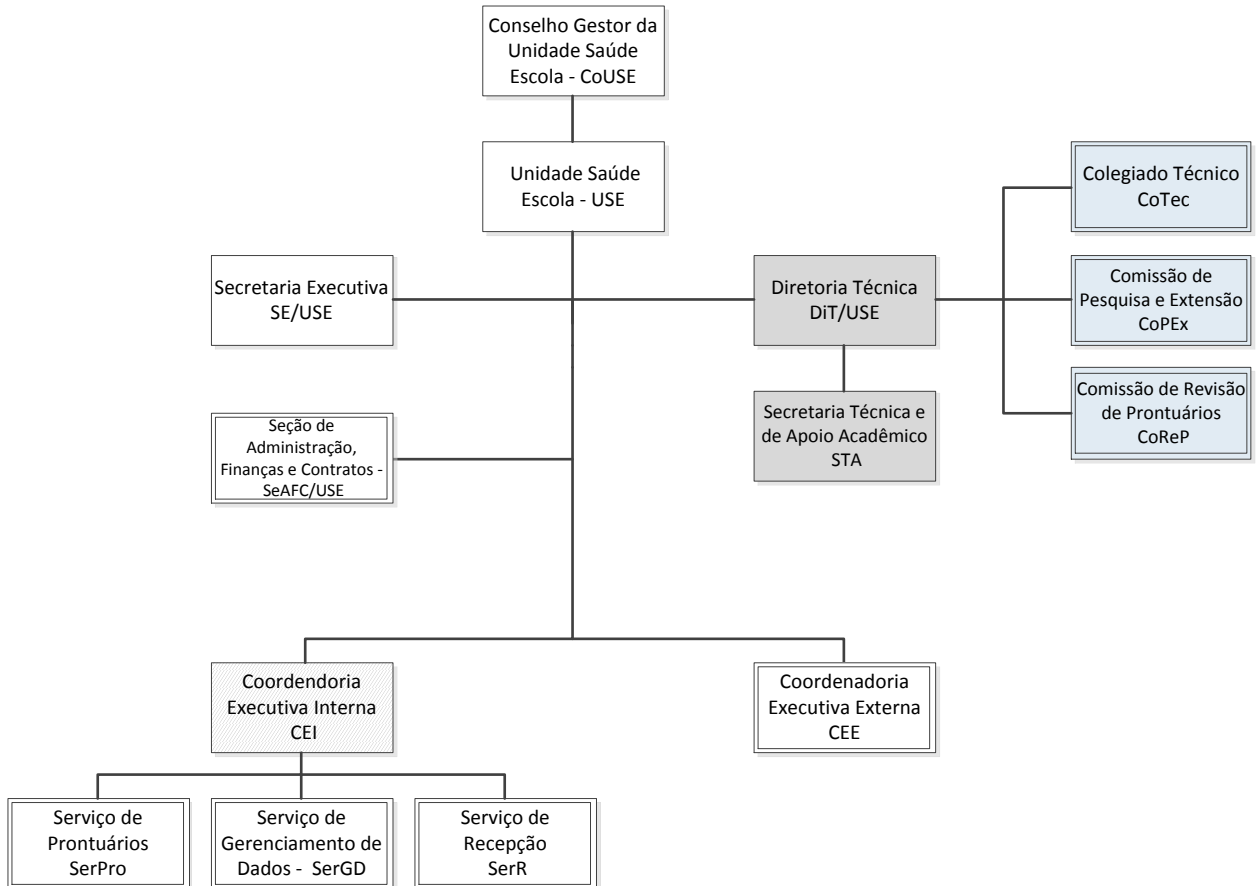
Local	Estágio
UFSCar	<ul style="list-style-type: none">▪ Fisioterapia: Cardiologia, Respiratória, Ortopedia, Geral, Neurologia, Neuropediatria, Geriatria, Ginecologia e Obstetrícia e Reumatologia;▪ Terapia Ocupacional: Saúde Mental (adulto e infantil) e Disfunção Física (adulto e infantil), além do estágio de observação;▪ Gerontologia: Gestão;▪ Psicologia;▪ Medicina: internato em Reumatologia, Pneumologia, Cardiologia, Ginecologia Endócrina, Endocrinologia com foco em Diabetes, Dermatologia, Psiquiatria e Imunologia Pediátrica;▪ Enfermagem: Gerenciamento em Enfermagem.
UNICEP	<ul style="list-style-type: none">▪ Nutrição e Psicologia.

Fonte: USE, 2016.

4.2 Organização administrativa

4.2.1. Reestruturação Administrativa

No período deste relatório a USE obteve avanços importantes em sua organização administrativa. Em 2014 foi aprovada no Conselho de Administração (CoAd) a reestruturação administrativa, estabelecendo um novo organograma, conforme abaixo.



Fonte: USE, 2014.

A reestruturação permitiu melhor delineamento de atividades e processos da Unidade. Como reflexo puderam ser atribuídas funções gratificadas aos responsáveis pelos serviços, seções, secretarias e coordenação executiva gerando uma nova etapa de organização do trabalho nesses setores.

4.2.2 Secretaria Técnica e de Apoio Acadêmico

Estrutura e Funcionamento

A Secretaria Técnica e de Apoio Acadêmico (STA), existia de forma parcial, agregada a outros setores como a Secretaria Executiva e o Serviço de Prontuários.

O setor na sua estrutura e funcionamento atual foi implementado em outubro de 2012, e reestruturado na aprovação da Reestruturação Administrativa em 2014.

Desenvolve atividades técnicas dando apoio a Direção Técnica, e suas Comissões assessoras CoTec e CoPEX. Participa secretariando o Colegiado Técnico e respondendo pela comunicação, atas, pautas e gestão dos documentos. Nesta secretaria, implementa-se os modelos de documentos em atividade na USE, a codificação e lista mestra de controle de



documentos relacionados aos processos e gestão da qualidade. Neste serviço as atividades técnicas são regularizadas e gerenciadas, como alvarás de funcionamento e credenciamento/renovação nos conselhos profissionais das áreas atuantes na USE. O controle de acesso a USE, feito pelo recebimento e gestão dos documentos reguladores, como termos de estágio, aprovação na CoPEX, CEP, ProEx e outras formas de ação são atribuições da STA que recebe, gerencia e providencia cadastros, crachás e inscrições nas oficinas de integração da USE, com periodicidade mensal.

4.2.3 Pesquisa e Extensão: Comissão de Pesquisa e Extensão – CoPex

Estrutura e Funcionamento

A Comissão de Pesquisa e Extensão (CoPEX) estava desativada durante o ano de 2012, e foi reformulada em 2013. A CoPEX é um órgão assessor da Direção Técnica da USE. O objetivo da Comissão de Pesquisa e Extensão é contribuir para o desenvolvimento de atividades de Pesquisa e Extensão a partir da assistência prestada aos usuários da USE, respeitando a Carta dos Direitos do Usuário e contemplando todos os aspectos éticos da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

As reuniões acontecem quinzenalmente e sua composição é: presidente, vice-presidente, coordenador (a) executivo (a), secretário (a), oito membros titulares, sendo quatro docentes e quatro técnicos de nível superior, vinculados diretamente a USE e dois suplentes, sendo um docente e um técnico de nível superior.

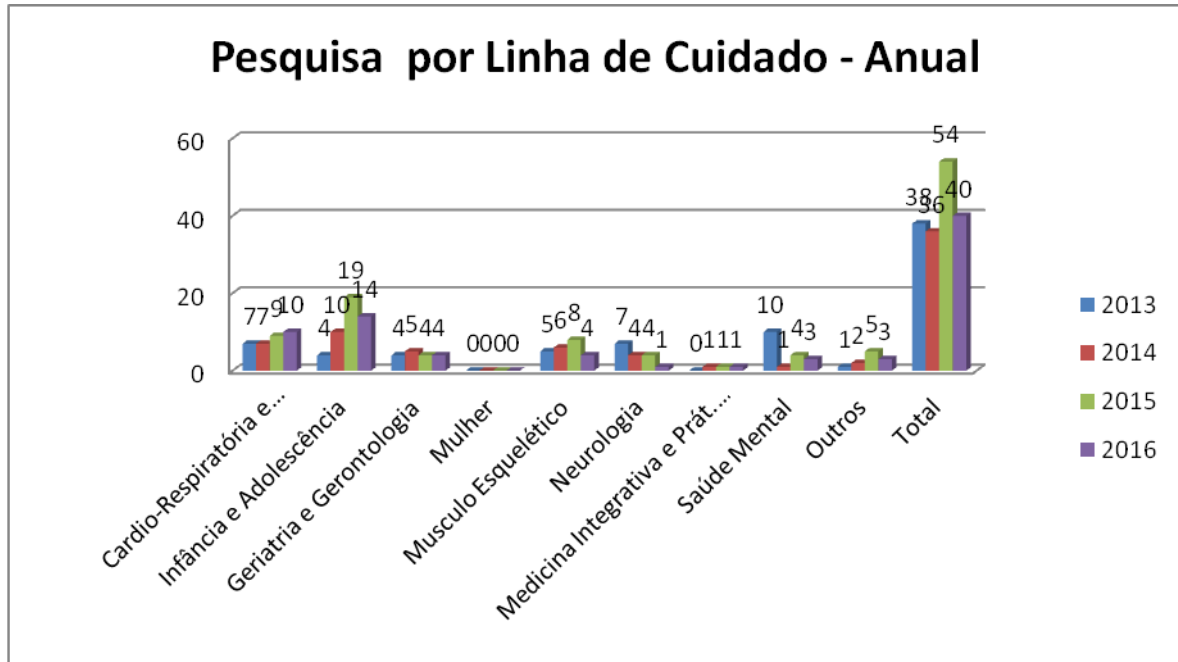
A submissão de projetos de pesquisa e extensão obedecem a etapas definidas em documentos disponíveis no site da USE. A USE dispõe de alguns documentos que regulamentam e norteiam as atividades da CoPEX, que são disponibilizados no site da Unidade: Regimento da CoPEX, Política de Pesquisa e Extensão da USE e as Instruções de Trabalho.

Indicadores da CoPEX

A CoPEX em sua configuração estruturada teve suas atividades iniciadas em 2013, por isso, registramos as atividades de Extensão e projetos de Pesquisa nos gráficos abaixo.

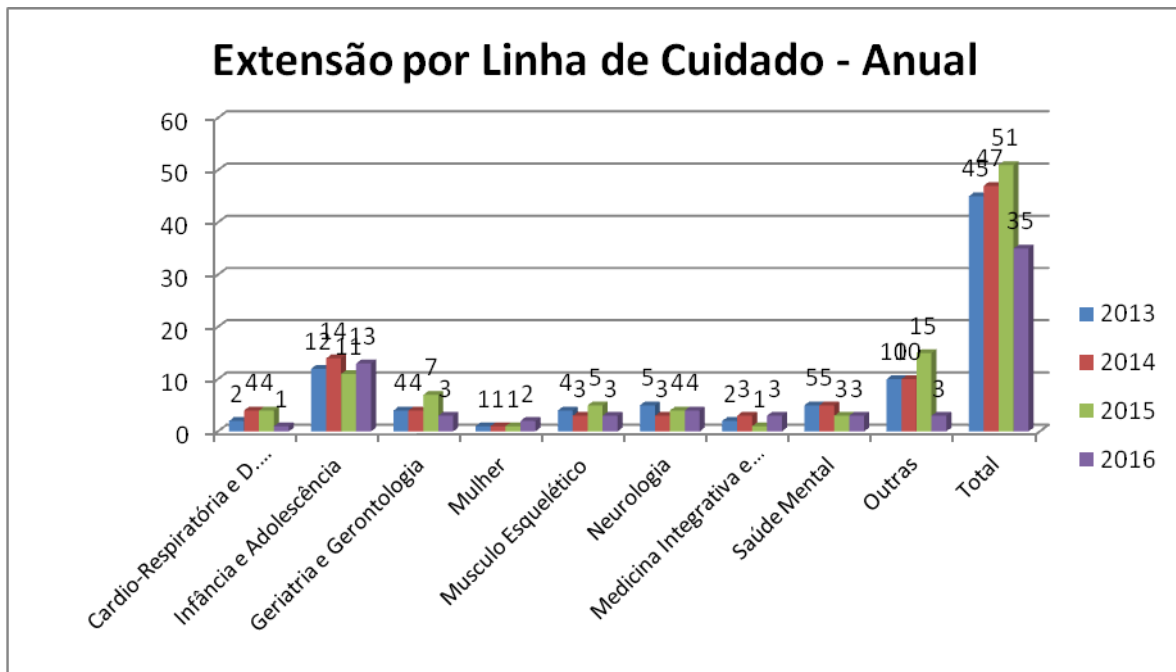
A relação dos projetos de Pesquisa e atividades de Extensão em andamento na encontram-se disponíveis e atualizados no site da USE (<http://www.use.ufscar.br/Pesquisa-e-extensao/Pesquisa-e-extensao-a-partir-de-19.09>). No período deste relatório foram realizados 168 projetos de pesquisa e 178 projetos de extensão.

Gráfico 1. Pesquisa por Linha de Cuidado



Fonte: CoPEX/USE, 2016.

Gráfico 2. Extensão por Linha de Cuidado



Fonte: CoPEX/USE, 2016.



Perspectivas e Desafios

A CoPEX desenvolveu e revisou diversos documentos organizacionais com a finalidade de orientar proponentes de projetos de Pesquisa e atividades de Extensão e aprimorar o olhar sobre o que é submetido e apreciado, de forma homogênea e transparente a toda comunidade USE.

Os documentos foram homologados pelo Conselho Gestor da USE e disponibilizado no site da USE, com revisões periódicas, adequadas a editais e a experiência acumulada durante o quadriênio.

Entre estes documentos estão o Regimento da CoPEX, a Política de Pesquisa e Extensão da USE e diversas Instruções de Trabalho, além de modelos de documentos e orientações complementares.

A perspectiva é o desenvolvimento de uma gestão de documentos com foco na qualidade e a melhoria da comunicação entre todos os envolvidos, com destaque para o relacionamento com os Departamentos da UFSCar e rede municipal de saúde de São Carlos.

Os desafios são a divulgação da CoPEX e da sua proposta, as capacitações e a comunicação efetiva. Outro grande desafio já em discussão na CoPEX é o desenvolvimento de publicações sobre a USE e a organização das produções de pesquisa e extensão desenvolvidas com o público USE.

4.2.4 Colegiado Técnico da USE - CoTec

Estrutura e Funcionamento

O Colegiado Técnico (CoTec), criado na reestruturação administrativa em 2014, é um órgão assessor da Direção Técnica da USE. O objetivo do CoTec é responder pelas atividades desenvolvidas na Unidade dentro da sua área de atuação junto aos conselhos de classe e outros que se fizerem necessários

As reuniões acontecem mensalmente e sua composição é: coordenador, vice-coordenador, suplente, secretário (a), representantes técnicos das áreas: enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, medicina, fonoaudiologia, farmácia e serviço social.

Atividades Desenvolvidas

A equipe do CoTec foi composta em dezembro de 2014, iniciando as atividades pelo desenvolvimento do seu regimento para nortear e definir atribuições do colegiado.

As reuniões realizadas no primeiro semestre de 2016 tiveram o objetivo de estudar e apresentar toda legislação pertinente a cada área que atua na USE: Medicina, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Enfermagem, Farmácia, Fonoaudiologia e Serviço Social.

Foram regularizadas as responsabilidades técnicas exigidas por lei e indicados representantes técnicos das áreas que não teriam essa exigência, sendo iniciada a criação de um banco de dados físico com as legislações, bem como iniciou-se a discussão das tarefas realizadas pelo CoTEC, através da sua primeira instrução de trabalho, homologada em agosto de 2016 pelo Conselho Gestor da USE.



O CoTec convidou a responsável pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente do Hospital Universitário para uma reunião aberta a toda comunidade USE, na intencionalidade de iniciar uma discussão sobre a implementação de núcleo similar.

Perspectivas e Desafios

O CoTec desenvolveu os primeiros documentos organizacionais com a finalidade de orientar as áreas sobre a legislação no tocante a regularização da profissão e as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão, além do foco na transparência nas informações para toda comunidade USE.

Os documentos foram homologados pelo Conselho Gestor da USE e disponibilizados no site da USE. Entre estes documentos estão o Regimento do CoTec e uma instrução de trabalho, além de orientações complementares.

A perspectiva é o desenvolvimento de uma gestão de documentos com foco na qualidade e a melhoria da comunicação entre todos os envolvidos, além de garantir a cumprimento da legislação e responsabilização técnica de cada área de atuação da USE.

Uma proposta do CoTec e também um grande desafio é a implementação de um Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, com participação de diversas áreas e apoio do CoTec. Essa comissão, obrigatória em algumas instâncias, é de extrema importância e pode ser implantada em parceria com o Hospital Universitário Professor Doutor Horácio Carlos Panepucci.

4.2.5 Seção de Administração, Finanças e Contratos (SeAFC/USE)

Estrutura e funcionamento

A Seção de Administração, Finanças e Contratos (SeAFC/USE) já existia na forma da Administração Executiva, constante do Regimento Interno da Unidade, mas teve alteração em sua nomenclatura, bem como novas atividades agregadas a partir da reestruturação administrativa aprovada no ano de 2014.

Atualmente a equipe da SeAFC conta com uma administradora, um assistente em administração, que desenvolve atividades em meio período no Almojarifado da Unidade, e um estagiário administrativo.

A SeAFC desenvolve suas atividades regularmente ligadas à Diretoria da USE. Nesse sentido, possui atribuições ligadas ao planejamento, execução e acompanhamento de finanças, orçamento, compras e manutenções, tanto na relação com a Pró-Reitoria de Administração (ProAd) quanto com a Fundação de Apoio Institucional ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FAI), gestão dos aspectos operacionais e de faturamento do convênio com a Prefeitura Municipal de São Carlos, produção de relatórios de gestão, de projetos e programas ProEx e do convênio SUS, gestão de contratos específicos da Unidade, como limpeza, recepção, exames complementares de apoio aos ambulatório de Medicina, lavanderia, piscina e apoio a questões ligadas à organização da Unidade como um todo, como por exemplo, elaboração dos critérios e normas de agendamento de espaços, elaboração dos critérios, normas de empréstimo de materiais, atualização do Guia USE, participação no grupo de acolhimento aos novos alunos e profissionais, entre outros.

A SeAFC desenvolveu no ano de 2015 o projeto de extensão Avaliação da Satisfação dos Usuários da USE, que teve como produto o formulário de avaliação e a aquisição de urnas



para coleta dos formulários. Embora o projeto tenha sido finalizado em 2015, transformou-se em uma atividade regular, a partir da qual são produzidos relatórios mensais dos resultados dessas avaliações, que servem para atender ao requisito do plano operativo do convênio SUS e também são importantes subsídios para implantação de melhorias.

Por meio do projeto de extensão Gestão por Processos e Qualidade, que iniciou em 2015 e já está no segundo ano de desenvolvimento, em parceria com a Engenharia de Produção, e com participação da Secretaria Técnica e de Apoio Acadêmico da USE, objetivou-se avançar no mapeamento dos processos de todos os setores administrativos da Unidade e na elaboração de instruções de trabalho, definição de indicadores e oportunidades de melhorias com interação de processos. Como resultado parcial, foi realizado o mapeamento dos processos da Recepção, Acolhimento, Serviço de Gerenciamento de Dados e Serviço de Prontuários. Atualmente, o grupo trabalha no detalhamento de fluxos e documentos do Acolhimento.

Perspectivas e desafios

No período a que se refere este relatório a SeAFC avançou especialmente na gestão de documentos, como na elaboração das instruções de trabalho relativas aos processos-chave da Seção, como exames, faturamento e relatórios. O desafio, nessa perspectiva, é de possibilitar maior divulgação de indicadores e relatórios no site da USE, o que poderá ser feito com o apoio da estagiária do setor.

No período também houve avanços na padronização de materiais permanentes e de consumo para aquisição. Espera-se, nesse sentido, que a gestão de estoque avance na estrutura física, com um espaço de guarda maior e mais adequado, bem como na aquisição de um sistema informatizado para controle de estoques e patrimônio.

Houve também uma importante mudança referente ao convênio SUS, que até o ano de 2013 era celebrado com a Secretaria Estadual de Saúde e, a partir de janeiro de 2014, passou para a Secretaria Municipal de Saúde. Nessa mudança houve um trabalho de alinhamento e organização de nova sistemática de atendimento ao Plano Operativo, alimentação dos sistemas de faturamento (BPA) e de cadastro profissional (SCNES), exames, relatórios quadrimestrais e, mais recentemente, a disponibilização das agendas médicas no Sistema Nacional de Regulação (SisReg).

Quanto à gestão de processos e qualidade, o desafio é o de constituir uma equipe com foco na gestão da qualidade, criando um ambiente propício à incorporação da visão estratégica da qualidade em serviço. Espera-se estabelecer um plano de gerenciamento de processos e interações sistêmicas, com indicadores de monitoramento para todos os setores, em conjunto com a STA/USE.

Um desafio importante e essencial é avançar na informatização da SeAFC e de todos os setores que interagem com a seção, especialmente na produção dos relatórios do convênio SUS (atendimentos mensais e relatórios quadrimestrais), gestão de materiais em estoque, patrimônio e agendamento de salas, que hoje são feitos manualmente, utilizando o programa Excel. No que se refere ao orçamento, a expectativa é de disponibilização, pela ProAd, do módulo de gerenciamento eletrônico do mesmo, o que facilitará o acompanhamento da execução orçamentária e possibilitará um melhor planejamento dos gastos.

No contexto de restrição de recursos e considerando a forte potência da USE nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, identifica-se que é importante avançar na elaboração de projetos para concorrer em editais de captação de recursos. Para este desafio é



importante ampla mobilização de docentes e técnicos, para atendimento dos requisitos técnicos dos projetos.

4.2.6 Apoio à Diretoria da USE: Secretaria Executiva

A Secretaria Executiva em sua configuração estruturada iniciou suas atividades desde a inauguração da USE em 05 de novembro de 2004, subordinada à Direção da USE.

A Secretaria Executiva dá suporte administrativo às questões dos gestores, referente ao gerenciamento de informações, auxiliando na execução de tarefas administrativas, controle de agenda, controle do fluxo de entrada e saída de documentos e seus arquivos, além de questões dos servidores técnicos administrativos, referentes à escala de férias, afastamentos, controle de frequência, agendamentos dos espaços da Unidade, secretariar o Conselho Gestor, assessorando a Direção e fazendo a gestão das atas das reuniões.

No período deste relatório a Secretaria desenvolveu suas atividades regularmente no assessoramento à Direção da Unidade, e deu ênfase ao processo de organização de documentos, sistematização de atas do Conselho Gestor e arquivos digitais e físicos.

4.2.7 Serviço de Prontuários (SerPro)

Estrutura e funcionamento

Criado em 2008 como um espaço para guarda e circulação dos prontuários dos usuários da USE, o Serviço de Prontuários somente passou a compor oficialmente a estrutura administrativa da USE, foi alçado à condição de serviço com uma coordenação própria e recebeu sua atual denominação em 2014.

Sua equipe atualmente é composta por 1 assistente em administração e 2 estagiários bolsistas da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (1 em estágio de 30h semanais e 1 em estágio de 20h semanais), contando com a colaboração temporária de 1 recepcionista terceirizada somente no período da tarde.

A função essencial do SerPro é gerenciar os prontuários dos usuários (pacientes) da USE de forma integrada com o Serviço de Recepção/Acolhimento e Serviço de Gerenciamento de Dados, no apoio às atividades administrativas e assistenciais em saúde, bem como de ensino, pesquisa e extensão que ocorrem na Unidade. O principal objetivo do SerPro é zelar pela qualidade da informação relacionada ao cuidado prestado na Unidade e pela segurança dos dados dos usuários dentro dos princípios da legislação vigente relacionada ao prontuário em saúde.

Os prontuários atualmente são classificados como ativos ou inativos, conforme o seguinte critério: ativos são prontuários cujos usuários estão em acompanhamento em pelo menos uma ação; inativos são aqueles cujos usuários não estão mais em acompanhamento na Unidade no momento, mas podem ser reativados caso retornem. Em números, a USE atualmente mantém a guarda de 8.900 prontuários individuais entre os quais 6.983 estão inativos e 1.917 ativos. Além disso, há 159 prontuários de grupos entre os quais 52 estão ativos e 107 inativos.

No período deste relatório o SerPro realizou uma série de medidas de organização dos prontuários, como:

- transferência dos prontuários inativos de envelopes para pastas dígito-terminais, que é um sistema de arquivamento com sinalização visual, que permite a localização dos prontuários a partir de uma combinação numérica



colorida, sendo que até agosto de 2016, foi efetuada a transferência de aproximadamente 30% desse acervo;

- melhorias no controle do acesso dos colaboradores aos prontuários, resultando em maior segurança das informações dos usuários;
- medidas de cadastramento dos colaboradores e permissão de retirada ou consulta aos prontuários, bem como conferências para evitar perda de prontuários e duplicidade de cadastros; rotina de verificação diária da lista dos prontuários emprestados para garantir que todos sejam devolvidos ao SerPro ao final de cada dia;
- migração dos dados de mais de 2000 prontuários que ainda não haviam sido catalogados no sistema USEWeb, garantindo que as informações de prontuários, cadastros e ações referentes a todos os usuários atendidos na Unidade estejam disponíveis no sistema e possam ser acessadas;
- catalogação de 98% dos 4139 prontuários das ações de Fisioterapia e Terapia Ocupacional realizadas em período anterior à criação da USE;
- revisão periódica do preenchimento dos prontuários ativos para verificar a presença de itens obrigatórios dos prontuários, conforme legislação vigente relacionada ao prontuário em saúde e comunicando os responsáveis sobre as correções e adequações necessárias para garantir que as informações sobre as atividades sejam efetivamente registradas e se mantenham atualizadas. No período de 2013 a 2014, foram efetuadas duas revisões de todos os prontuários ativos. Em 2015, foi efetuada apenas uma revisão de todos os prontuários ativos e algumas revisões pontuais de ações específicas de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. A frequência da revisão de todos os prontuários ativos diminuiu devido a dificuldades operacionais, porém as verificações que foram feitas possibilitaram a colaboração com as ações de cuidado buscando garantir a atualidade dos registros, uma melhor organização dos prontuários e gestão dos usuários em atendimento;
- estabelecimento, de acordo com a legislação vigente, de uma composição mínima de documentos para a abertura dos prontuários, a fim de garantir que contenham informações necessárias para a identificação e definição do perfil de atendimento dos usuários;
- participação regular no processo educativo promovido periodicamente nas Oficinas de Integração da Unidade para conscientizar os profissionais e alunos sobre a importância do prontuário para o cuidado em saúde, cumprimentos das exigências legais, comunicação entre as ações, continuidade dos atendimentos, memória do cuidado prestado, entre outros;
- gerenciamento da impressão e cópia de formulários de uso geral e específico que são solicitadas à Gráfica da UFSCar, além de efetuar a digitalização de documentos de usuários.

Desafios e perspectivas

Um grande desafio do Serviço de Prontuários tem sido lidar com a limitação de espaço físico, a exemplo de qualquer unidade de arquivo. Desde 2009, a USE tem trabalhado com o grupo PET-BCC do Curso de Ciências da Computação no desenvolvimento de um sistema de prontuário eletrônico que ainda está em curso. Porém, como a expectativa de conclusão e



implantação de um sistema de grande complexidade como esse é de médio prazo, inclusive devido à necessidade de investimentos em equipamentos e infraestrutura, em curto prazo antevê-se a necessidade de ampliação do espaço físico destinado especialmente aos arquivos inativos, para não comprometer as atividades do Serviço de Gerenciamento de Dados. Os arquivos, por sua própria natureza, apresentam tendência de crescimento ao longo dos próximos anos. Foram abertos 723 novos prontuários em 2012; 715 em 2013; 774 em 2014; 818 em 2015, e aproximadamente 406 até o mês de agosto deste ano.

Além disso, os arquivos do Bloco 4 estão acondicionados em espaço improvisado e inadequado para fins de conservação (ao lado de piscina aquecida e com forte incidência de luminosidade e calor), que, além disso, se liberado, poderia ser melhor utilizado pelas ações da Linha de Cuidado Infância e Adolescência.

Mesmo com a implantação de um sistema de prontuário eletrônico, para a efetiva liberação do espaço físico ocupado pelos prontuários em suporte de papel e a melhoria do acesso e recuperação das informações dos usuários seria necessária a digitalização desse acervo com gerenciamento por meio de um sistema especializado GED, como prevê a Resolução CFM n.º 1.821/2007, visando a uma possibilidade de descarte.

As metas atuais do SerPro são:

- Conclusão da catalogação dos prontuários das ações de Fisioterapia e Terapia Ocupacional realizadas em período anterior à criação da USE, e migração desses dados para o USEWeb, possibilitando a recuperação dessa documentação caso esses usuários venham a ser atendidos na Unidade;
- Conclusão do processo de transferência dos prontuários inativos da USE de envelopes para pastas dígito-terminais;
- Ampliação dos recursos para capacitação de profissionais e alunos quanto às normas e legislação relacionadas aos prontuários, bem como aos procedimentos do Serviço de Prontuários, disponibilizando informações na forma de manuais, página web da USE, bem como na forma de tutoriais curtos em slides ou vídeo.

4.2.8 Comissão de Revisão de Prontuários (CoReP)

Estrutura e funcionamento

A Comissão de Revisão de Prontuários é obrigatória nas instituições de saúde onde se presta assistência médica conforme estabelecido pela Resolução CFM n.º 1.638, de 10 de julho de 2002.

Atualmente é composta pelo Diretor Técnico da USE, como coordenador; Diretor Geral, como vice-coordenador; um representante da Coordenação Executiva, um representante do Serviço de Gerenciamento de Dados, e duas representantes de ações de assistência em saúde (Enfermagem e Terapia Ocupacional).

Em sua reunião de agosto de 2016, a CoReP retomou a elaboração de uma proposta de Regimento Interno para nortear as atividades da Comissão, o que representa um importante avanço no aspecto de organização.

Além dos assuntos destacados, no período de 2013 a 2016, a Comissão discutiu questões administrativas e operacionais do Serviço de Prontuários e Serviço de Gerenciamento de Dados; analisou irregularidades identificadas nos registros em prontuários de diferentes ações da Unidade, procedendo aos encaminhamentos necessários para a resolução das pendências administrativas e legais, com a intermediação da Direção Técnica e Coordenação Executiva, e buscando a interlocução com outras instâncias relacionadas com o cuidado.



Os trabalhos de revisão de prontuários tiveram início no mês de setembro de 2014. Para a operacionalização do processo, foi definida uma sistemática de revisão dos prontuários. Deliberou-se que seriam verificados apenas os prontuários ativos. Foi estabelecida a duração de uma hora e meia para as revisões, reservando-se meia hora para discussão de pautas da Comissão, embora os assuntos administrativos e operacionais atualmente preencham a seleção de prontuários ativos tem sido realizada, aleatoriamente, por meio de sorteio. Os prontuários também têm sido distribuídos de maneira aleatória entre os membros. Foi elaborada uma checklist com os itens a serem verificados para o apontamento de irregularidades.

A meta atual é de realizar a revisão de um mínimo de 5% de prontuários ativos ao longo de um ano. Em 2014, foram analisados 12 prontuários; em 2015, 36 prontuários; e até o mês de agosto de 2016, 60 prontuários, resultado que demonstra que a meta anual de 5% (cerca de 100 prontuários) deverá ser alcançada até o final deste ano.

Desafios e perspectivas

Os desafios atuais da CoReP são:

- Ampliação da amostra de prontuários revisados anualmente;
- Ampliação da composição da Comissão, aumentando a representatividade de diferentes profissões e ações de cuidado realizadas na Unidade;
- Estabelecer meta de resolução de pendências em prontuários, a fim de possibilitar a elaboração de relatórios comparativos com indicadores de resolutividade;
- Divulgação de informativos periódicos com as deliberações da Comissão.
- Como metas futuras podem ser apontados:
- Fortalecimento da interlocução com outras comissões da USE como a Comissão de Pesquisa e Extensão (CoPEX) e Colegiado Técnico (CoTec), bem como com as coordenações das linhas de cuidado e da participação no Conselho Gestor com informes mensais sobre as atividades desenvolvidas;

Envio de notificações oficiais da Comissão sobre as irregularidades identificadas em prontuários, com estabelecimento de prazo para manifestação das ações, diminuindo o tempo entre a identificação das pendências e sua efetiva resolução, o que contribui diretamente para a atualização e qualidade dos registros em prontuários.

4.2.9 Serviço de Gerenciamento de Dados (SerGD)

Estrutura e Funcionamento

O SerGD foi criado a partir da reestruturação administrativa e tem como objetivo realizar a gestão dos dados da Unidade como um todo, a partir de indicadores de processo e de atividades e coordenar e controlar as informações referentes à lista de espera das ações desenvolvidas na Unidade. O SerGD também atua integrado ao Acolhimento da Unidade.

Uma das atividades do SerGD, portanto, se referem a definição, integração e coordenação dos planos de gerenciamento das listas de espera de cada uma das áreas dos atuantes na Unidade, com a contribuição das Linhas de Cuidado e da equipe de Acolhimento. Antes da existência desta seção, as listas de espera, juntamente com os demais pedidos de



atendimentos, eram alocadas na recepção da Unidade e quem as gerenciava eram os responsáveis pelas ações desenvolvidas, mas o fato de muitos sujeitos manusearem estas listas, sem muito controle, havia muitas informações perdidas e fichas extraviadas.

A equipe do SerGD é composta atualmente pela chefe do serviço e dois estagiários administrativos. Dentre as atividades desenvolvidas, podemos citar:

- organização da lista de espera, com verificação e correção das duplicidades de cadastros, o que gerou uma redução em torno de 30 a 40% da lista de espera geral da USE;
- verificação das inscrições no sistema USEWeb e das vias impressas, para corrigir eventuais discrepâncias;
- contato contínuo com os membros da comunidade USE, no sentido de padronizar e estabelecer critérios, o que gerou um movimento de todos os envolvidos (alunos, docentes, técnicos) para contatar e triar o maior número de pessoas possíveis. A partir dessa interação, foram criados grupos de atendimentos em diversas áreas, avaliações com orientações e distribuição de cartilhas caso a caso, padronização de modelos de cartas para contato com os usuários, entre outras ações;
- atuação em conjunto com o Acolhimento, com a responsabilidade de inscrever o usuário acolhido e triado no sistema USEWeb, completando os campos pertinentes como a queixa e diagnóstico em questão, bem como a responsabilidade da impressão e guarda da Ficha de inscrição física, quando não se tratar de atendimento imediato;

Como melhorias já em execução, pode-se citar a ligação para usuários da USE após horário comercial pelo SerGD caso o aluno/profissional não consiga contato em horário comercial – início maio de 2016, bem como apoio aos docentes atuantes na USE com a atualização do sistema de triagem (Google Drive agendamento para triagem) após acolhimento e resolução do caso – início em agosto de 2016.

Desafios e perspectivas

Como desafios para o SerGD destaca-se a necessidade de implementar a gestão por processos, implementar e monitorar indicadores da Unidade e manter a motivação na otimização das listas de esperas.

4.2.10 Serviço de Recepção

Estrutura e funcionamento

O Serviço de Recepção foi criado na reestruturação administrativa em 2014, subordinado diretamente à Coordenadoria Executiva Interna, e trabalha articulado com o Serviço de Prontuários e Serviço de Gerenciamento de Dados. Atualmente a equipe é composta pelo chefe do serviço, quatro recepcionistas terceirizados, um recepcionista próprio, quatro porteiros terceirizados, dois estagiários administrativos, dois técnicos administrativos na função de Posso Ajudar e onze técnicos administrativos que dedicam parte de sua carga horária no Acolhimento.



Dentre as novas ações desenvolvidas nesta gestão, ligada ao Serviço de Recepção e às Coordenadorias, e de fundamental importância para os processos de trabalho da Unidade, destacamos a implantação do Acolhimento a partir de 2015, que, inserido no contexto da Política Nacional de Humanização (HUMANIZA-SUS) e da Política Nacional de Regulação, se caracteriza como a recepção ao novo usuário que busca a unidade para cuidar de suas necessidades de saúde.

Em 2008, após visita das apoiadoras institucionais da DRS para trabalhar a Política Nacional de Humanização com a equipe da USE, foram criados grupos de trabalho para iniciar o processo de implantação e implementação de ações desta Política na unidade. Desde então, várias ações foram desenvolvidas. Até 2012, a USE possuía uma ação denominada de acolhimento que acontecia em um único dia da semana, com hora marcada e somente para inscrições na área de Saúde Mental. Para os demais casos eram efetuadas a escuta e a inscrição pelas nossas recepcionistas da unidade.

Na avaliação de gestão da unidade do final de 2011 foram formados quatro grupos de trabalho para dar andamento às ações de Humanização: GT Humanização, GT Comunicação Externa, Comunicação Interna e GT Acolhimento, para dar continuidade aos trabalhos que já haviam sido encaminhados e implementar uma porta de entrada, capaz de lidar com toda complexidade dessa ação que envolveria uma interface com todos os grupos de trabalho da USE e sua articulação com a Rede de Saúde, conforme preconizado pelas Políticas de Humanização e Regulação do SUS.

Em maio de 2012 foi entregue à gestão da Unidade o documento resultado do trabalho do GT Acolhimento para apreciação da direção, o qual envolveu o levantamento de todo histórico de entendimentos e desentendimentos sobre o referido tema. Além disso, esse resultado apontou a construção de possibilidades para fortalecer potencialidades e minimizar fragilidades já conhecidas e de necessidades que permitissem a implementação de um novo modelo de acolhimento, desde o conhecimento dos fluxos e listas de espera de usuários já existentes até a construção do conhecimento oficial da diversidade de serviços oferecidos pela USE e da estruturação da composição técnica, capacitação e coparticipação entre direção e equipe técnica para cuidar da implantação e da continuidade do processo. Em setembro de 2012 foram entregues os nomes para a composição de uma comissão a ser validada no Conselho Gestor, bem como de um representante para articular o encaminhamento dos trabalhos a serem construídos quanto as ações necessárias para início do acolhimento quanto ao acesso de listas existentes e levantamentos das atividades de todos os setores de atendimentos para seu envolvimento na construção do fazer do acolhimento. É essencial ressaltar que o GT Acolhimento não teve resposta do Conselho Gestor para este encaminhamento.

Em 2013, uma ação na área de Gestão de Processos do Departamento de Gerontologia inserida na Linha de Cuidado de Geriatria e Gerontologia, teve como um dos seus produtos a avaliação de processos no setor de recepção da unidade. Os resultados desta avaliação, apresentados para a Coordenadoria Executiva, trouxeram a necessidade de repensar a porta de entrada de novos usuários na USE, já que muitas fragilidades foram identificadas no processo conduzido pelas recepcionistas, indo de encontro ao resultado do GT Acolhimento já apresentado em 2012.

Assim, em 2014, a mesma equipe ofertou a atividade de extensão “Gestão de Operações em uma Unidade Saúde Escola” tendo como um dos principais objetivos, repensar o modelo para entrada de novos usuários, considerando a Política Nacional de Humanização e a Política Nacional de Regulação, envolvendo a coordenadoria executiva nos processos de avaliação, reflexão e proposição de alterações para melhorias. Essa proposta foi discutida com



a equipe de profissionais e lapidada pela mesma. Em seguida foi apreciada pelas linhas de cuidado e, em última instância, pela equipe de gestão. Agregando as contribuições dessas três instâncias, a proposta foi apresentada e aprovada pelo Conselho Gestor da USE. O produto foi uma proposta inovadora, sugerindo a criação de uma equipe acolhedora composta por profissionais de saúde (técnicos administrativos), podendo agregar docentes, alunos e estagiários em sua composição e que estivesse disponível, para um processo de escuta protegida e qualificada em espaço físico próprio e adequado, com todos os recursos necessários para dar uma resposta imediata para o usuário, durante todo o horário que a unidade permanecesse aberta.

Em 2015, foram proporcionadas estratégias de capacitação propostas pelo mesmo grupo de trabalho que gerenciou a aprovação da atividade de extensão. Foram realizadas capacitações para as recepcionistas e capacitações diferenciadas para profissionais, alunos, estagiários e docentes. Em seguida, foi realizado um projeto piloto nos meses de maio e junho para avaliarmos, em processo, a proposta e possíveis necessidades de adequação. A partir de setembro, contando com a participação de alunas de um estágio curricular da psicologia, iniciou-se, de fato, a implantação do novo modelo.

Em 2016, esse novo modelo passou a contar com a participação de 11 membros da equipe técnica no grupo acolhedor. Mesmo assim, para garantia da manutenção da continuidade adequada desta ação, foi necessário deslocar de outros setores, duas estagiárias remuneradas, uma de 30h e outra de 20h, que com supervisão presencial na sala de acolhimento passaram a desenvolver as entrevistas, participar de toda organização dos processos de trabalho e discussões da equipe acolhedora.

Todos os novos usuários com demanda para atendimento na USE passaram a ser acolhidos primeiramente por um profissional e um estagiário do Acolhimento, capacitados para a escuta qualificada e adequada identificação de necessidades de saúde explícitas e implícitas, com o objetivo de verificar se correspondiam ao perfil do público alvo de cada ação de saúde oferecida.

Toda parte organizacional contou com os trabalhos de um Gestor do Serviço de Recepção, que conjuntamente com a Coordenadoria Executiva acompanhou diariamente as questões referentes aos tramites necessários para o andamento das inscrições no que tange a inter-relação com cada responsável pela atividade disponibilizada, à criação dos documentos e sua utilização de forma compartilhada com toda equipe de profissionais, articulação de todo produto gerado pelo acolhimento com os setores Recepção, SerGD, SerPront e o Posso Ajudar.

Semanalmente realizaram-se reuniões para atualizar informações, estudar e aprimorar os fluxos frente a cada situação ou problema surgido durante o fazer diário do acolhimento, inclusive discussão dos casos mais complexos.

Operacionalmente, com o envolvimento da gestão, de docentes, alunos e técnicos administrativos, organizou-se um processo de transição com os seguintes passos:

1. Levantamento dos critérios detalhados de cada ação envolvida nas 8 linhas de cuidado da USE
2. Levantamento da disponibilidade dos profissionais para assumirem a referência no acolhimento
3. Reuniões periódicas com recepcionistas e líder para adequação de atribuições e possíveis dificuldades encontradas.
4. Levantamento da demanda reprimida e transcrição dos nomes dos usuários que aguardam triagem através das pastas que os recepcionistas mantinham na recepção



5. Definição do fluxo de recepção, cadastro, acolhimento, triagem, inscrição nas linhas de cuidado, listas de espera e chamada para atendimento.
6. Reuniões periódicas com a equipe acolhedora para organização do processo de trabalho.
7. Reuniões periódicas com o complexo regulador para ordenação do fluxo do usuário na rede de cuidado.

No período de maio de 2015 a outubro de 2016 foram acolhidas 1.428 pessoas, dos quais 424 estão em atendimento, 739 em lista de espera, 108 desistentes e 199 foram encaminhados externamente. Considerando os dados, tanto quantitativos quanto qualitativos, que esta nova estratégia gerou, avaliamos que foi uma mudança essencial para USE, enquanto organização de saúde, a implantação e implementação desse novo modelo de porta de entrada, por permitir conhecer internamente a unidade, mapeando potencialidades e desafios, por mostrar como a rede de saúde está organizada, já que a relação da USE com os equipamentos de saúde e Departamento de Regulação, Controle e Avaliação é direta, além de identificar como está sendo constituída a rede de saúde e a inserção da USE na mesma.

Desafios e perspectivas

Como principais desafios, ressalta-se:

- Melhorar fluxo de entrada de usuário, profissionais e pacientes com cadastro acessíveis;
- Organizar questões referentes ao controle de acesso e facilitar a adesão por parte dos membros da comunidade USE quanto às normatizações referentes ao acesso à unidade;
- Transformar o “Posso Ajudar” em posto de trabalho, garantindo a permanência do funcionário nesta atividade; Melhorar o compartilhamento de agendas eletrônicas e/ou em papel com o setor de recepção;
- Melhorar o fluxo de assinatura de SADT ;
- Fortalecer o mecanismo de atualização sistemática dos critérios por parte dos responsáveis pelas ações;
- Gerar um Sistema de Informação em Saúde que contemple os dados do acolhimento com frequência mensal

4.2.11 Coordenadoria Executiva Interna e Externa

Estrutura e funcionamento

A Coordenadoria Executiva foi retomada em março de 2013, porém, não mais na sua concepção anterior. Nesta gestão, a Coordenadoria Executiva assume um novo papel com novas perspectivas, mais próximas de apoiadores institucionais. Dividiu-se em Coordenadoria Executiva Interna e Externa, ambas com uma atuação diretamente articulada em ações que envolvem todas as necessidades internas da Unidade, porém com a coordenadoria externa exercendo um papel articulador da USE com instâncias externas, estabelecendo um fluxo de comunicação com o município, especialmente com a Secretaria Municipal da Saúde e Conselho Municipal de Saúde. Nestas perspectivas, a coordenadoria executiva desenvolveu as seguintes ações no período de 2013 à 2016:



- a) Composição do colegiado administrativo da USE: o fato de serem duas profissionais da assistência possibilitou a inserção de novos elementos para o grupo administrativo, principalmente informações referentes à assistência e ao cuidado prestado na USE, já que continuaram parcialmente desenvolvendo suas atividades na assistência e, portanto, inseridas em linhas de cuidado, o que facilitou o fluxo de informações entre profissionais da assistência e gestores, além de permitir maior possibilidade de acompanhamento e gestão da unidade;
- b) Criação do Grupo *ConversAções*: em 2013, foi criado um espaço formal de encontros semanais dos profissionais que atuam nos serviços administrativos. Este espaço foi nomeado pelo próprio grupo de “*ConversAções*”, o que significa que não é um espaço só de conversa, mas de conversa que produz ações de melhoria na qualidade e na eficiência do trabalho. Fazem parte deste grupo os profissionais administrativos que atuam nas secretarias, almoxarifado, responsáveis por blocos, coordenadores de setores (recepção, prontuário e gerenciamento de dados) e profissionais do “Posso Ajudar”. Nos encontros do grupo são tratadas questões organizativas, como mudanças e implementações de novos fluxos, as de ordem emocional, pessoal e de entendimentos subjetivos, tensões provocadas durante o exercício das atividades, que certamente interferiram no fazer profissional;
- c) Atuação direta no processo de construção do Acolhimento;
- d) Criação do Posso Ajudar:

Dada a dimensão do fluxo heterogêneo de usuários na unidade, em consonância com a PNH, em 2013, a equipe de profissionais que cuidava da porta de entrada, recepção e sala de espera, identificou a necessidade de criação do posto que seria chamado “Posso Ajudar” para acolher pessoas, direcionar o fluxo, acompanhar usuários e visitantes, além de oferecer auxílio para novos usuários que chegam pela primeira vez a USE. Neste ano, algumas estratégias foram tentadas sem o sucesso almejado.

Em 2014, após um período reorganizando o trabalho na recepção, foi feita a opção de inserir os estagiários, uma da manhã e um da tarde, que ficavam dentro do balcão da recepção, na atividade do posso ajudar. Aos poucos, esses estagiários, junto com a coordenadoria executiva e com auxílio da recepção, foram construindo seu papel no “Posso Ajudar”.

Em 2015, com a implantação da nova porta de entrada, as atribuições da recepção referentes a acolhida e inscrição de usuários na unidade, passaram a ser atribuições da equipe acolhedora. Assim, foi possível, os estagiários assumirem integralmente as funções do “Posso Ajudar” e esta instância passou a ser mais concretamente instituída.

Em 2016, a equipe acolhedora perde os estagiários da psicologia que estruturavam a porta de entrada, já que a disciplina ofertada para viabilizar essa estratégia não foi ofertada. Sendo assim, foi necessário deslocar os estagiários do “Posso Ajudar” para a equipe acolhedora. Além disso, já havia sido identificado que a importância do “Posso Ajudar” é maior do que se imaginava e que essa função não poderia ficar sob responsabilidade de estagiários, mesmo que sob supervisão direta de funcionários. Assim, neste ano, foram convidadas duas servidoras do quadro de técnicos administrativos da USE para compor a equipe do “Posso Ajudar” contribuindo com parte de sua carga horária nesta função. Atualmente o “Posso Ajudar” está em processo de estruturação, para tornar-se um posto de trabalho formal que contribuirá para a efetivação dessa ação tão fundamental para a porta de entrada da USE, e que tem sido muito bem avaliada na pesquisa de satisfação dos usuários.

- e) Acompanhamento das funcionárias terceirizadas da recepção e do controle de acesso, de supervisores de estagiários administrativos e da equipe de Enfermagem;
- f) Coordenação e participação na Oficina de Integração:



A oficina de integração já é uma ação antiga na USE. Em 2013, se chamava treinamento para novos alunos. O objetivo desta atividade é receber novos atores, promover a integração de diferentes atores, apresentar a USE, sua organização e trabalhar os itens de maior dificuldade no cotidiano como prontuários, segurança profissional e do paciente e rotinas mais importantes.

Ao longo destes quatro anos, a coordenadoria executiva inseriu-se neste trabalho, juntamente com o setor de prontuários e com a enfermagem. Considerando o papel da coordenadoria executiva com uma compreensão de apoio institucional, uma referência para os novos atores da unidade, foi avaliado que seria adequado quem está nesse papel apresentar a unidade e ser reconhecido pelos participantes da oficina.

Muitas alterações foram feitas a fim de adequar essa oficina ao contexto atualizado da unidade, inclusive, considerando as dificuldades observadas no cotidiano dos novos atores. Em 2014, foi instituído o processo de avaliação escrita ao final da atividade de integração e também, solicitado às linhas de cuidado, para que fizessem, junto aos membros de suas linhas, avaliações contínuas desta oficina e encaminhassem para o grupo coordenador. Ao longo de dois anos foi recebida uma contribuição da linha da infância e adolescência. Atualmente, percebeu-se, ouvindo verbalmente vários atores da unidade, que é necessário instituir uma avaliação formal desta oficina certo tempo após ter vivenciado suas atividades na USE. Um novo desafio a ser pensado e construído.

Além disso, desde de 2015, a recepção de novos docentes na USE passou a ocorrer de uma outra maneira que não a oficina. O momento da Oficina de Integração passou a ser optativo, caso o docente tenha interesse em participar para se integrar com outros atores. Para receber docentes, é agendada uma conversa com um ou mais docentes novos para apresentar a unidade e dialogar sobre a atuação docente na USE, parceria com a gestão e integração nas ações de linhas de cuidado, comissões e outra atividades na unidade.

- g) Inserção das Coordenadorias na CoPEX, CoTec e CoReP;
- h) Articulação das Linhas de Cuidado:

Em parceria com a Direção Técnica, após a nova configuração em 8 linhas de cuidado, identificou-se a necessidade de existir um espaço formal para acompanhar as linhas de cuidado, refletir sobre potencialidades e desafios do cotidiano do trabalho. O Encontro de Coordenadores de Linha de Cuidado foi instituído, coordenado pela coordenadoria executiva, acontecendo mensalmente e tornando-se um espaço fundamental para escuta, reflexão, proposição de novas estratégias e “cuidado” das linhas de cuidado. Agendado previamente ao Conselho Gestor, este encontro, teve papel fundamental para apoiar os coordenadores de linha de cuidado no cotidiano e para as Reuniões de Conselho Gestor. Assim, esta instância se constituiu um espaço de reflexão crítica e também de tomada de decisões quando referenciais existentes e aprovados em instâncias superiores permitiam.

Em 2013, nos encontros, foram compartilhadas experiências relacionadas à organização interna de cada linha, as modificações constantes em fluxos e procedimentos tanto da unidade em geral quanto das linhas em particular, compartilhamento de novos formulários, reavaliação de pactuações anteriores referentes a temas como papel da recepção, interconsulta, entrevista inicial, listas de espera, etc. Nesse ano teve início, em conjunto com as linhas, a reflexão sobre a porta de entrada e o modelo de Acolhimento vigente. Um dos produtos mais importantes foi a organização do formulário para descrição dos critérios que caracteriza cada ação desenvolvida na USE. Este formulário foi fruto de um trabalho coletivo exaustivo de escuta do maior número possível de membros da comunidade USE via linhas de cuidado, além de outros colegiados. Esse produto foi fundamental para que se conhecesse em profundidade as ações desenvolvidas. Ainda neste ano, apesar de instituído este espaço, os



coordenadores avaliaram em vários momentos a necessidade que a coordenadoria executiva acompanhasse algumas reuniões de linhas de cuidado para auxiliar na reflexão de temas, oferecer acesso a informações detalhadas e acompanhar o funcionamento de cada linha, também como de feedback bidirecional, o que permitiu proposições e avanços mais adequados à realidade da comunidade USE.

Em 2014, esse grupo fez a opção de manter encontros mensais, abordando assuntos como definição de estratégias para uso do recurso SUS, pactuações referentes ao convênio, seus fluxos, guias para faturamento e relatórios para auditoria, questões de natureza do funcionamento interno da USE, listas de espera e inscrições nas ações, acompanhamento das linhas de cuidado e suas lógicas de organização interna, facilidades e dificuldades, dúvidas quanto à discussão e proposição do novo regimento, questões referentes ao controle de acesso e preenchimento de prontuários, buscando continuamente um processo de avaliação e revisão dos pactos a fim de avançar na consolidação da USE enquanto um equipamento de atenção em saúde, inserido na rede municipal de saúde, preservando sua peculiaridade de unidade escola. Assim, foi incentivado o processo de busca da indissociabilidade ensino pesquisa extensão em uma unidade de saúde para o SUS.

Em 2015, foram mantidos os mesmos temas em pauta, com ênfase no processo de inserção da USE na rede municipal de saúde, sempre com o cuidado de garantir a manutenção das características das ações de uma unidade escola, preservando os aspectos necessários para realização de ações de ensino, pesquisa e extensão. Essa inserção tornou necessária a participação da USE mais próxima do município que, neste ano se deu de maneira informal, com a coordenadoria executiva externa participando do Conselho Municipal de Saúde e de ações propostas pelo município para a rede de saúde.

Em 2016, os encontros continuaram sempre como um espaço aberto para avaliação, reflexão e debate das questões cotidianas referentes ao funcionamento das linhas de cuidado e da unidade de maneira geral. O maior objetivo foi o de avaliar medidas implantadas, verificar ajustes e necessidades de novas mudanças, sempre tendo como foco norteador o Regimento Interno da unidade. Neste ano, um avanço importante, foi a USE ter assento no Conselho Municipal de Saúde, além do assento já garantido para a universidade. Dessa maneira, a comunicação USE/UFSCar e Secretaria Municipal de Saúde foi facilitada de forma importante.

i) Articulação com Secretaria Municipal de Saúde:

Nos anos de 2013 e 2014, as duas coordenadorias, investiram esforços conjuntos para cuidar das demandas internas de organização e adequações da unidade. A articulação com a Secretaria Municipal de Saúde ficou restrita a reuniões para pactuações de detalhes sobre o plano operativo do convênio e para mapear demandas da secretaria e da própria USE relacionadas ao processo de inserção na rede de saúde. Em 2013, as coordenadorias executivas participaram da VI Conferência Municipal de Saúde como delegadas, contribuindo com aspectos relevantes do prestador de atenção especializada.

A partir de 2015, após a validação dos critérios das ações desenvolvidas na USE e o processo de implantação e implementação do novo modelo de porta de entrada, na posse de elementos mais concretos com dados quantitativos e dados qualitativos das ações internas e da relação da USE com a rede municipal de saúde, a articulação com a Secretaria Municipal de Saúde, mais especificamente, com o Departamento de Regulação, Controle e Avaliação, foi ampliada e intensificada. Nesse ano, houve um maior número de encontros, participação no grupo que elaborou a estratégia com a qual seria construída a programação anual de saúde de 2016 (a convite do diretor do departamento), participação na oficina para elaboração desta programação que teve seu produto final apreciado pelo Conselho Municipal de Saúde.



Iniciou-se a aproximação com as unidades da Atenção Básica, reuniões com os responsáveis das UBSs e USFs para apresentar a USE, sua porta de entrada e os critérios que definem os atendimentos que realizados. Além disso, a coordenadoria executiva externa passou a frequentar as reuniões do Conselho Municipal de Saúde como ouvinte, fazendo uso da palavra livre quando pertinente a fim de aproximar a USE do Conselho. Neste ano também, a coordenadoria executiva externa participou da VII Conferência Municipal de Saúde e da Conferência Regional de Saúde em Araraquara.

Em 2016, foram mantidas as mesmas características de encontros nessa relação. Houve avanços nas pactuações, investindo esforços internos para gerir nossas listas de espera, dando feedbacks mais concretos para o Departamento de Regulação e inserindo os ambulatórios médicos no SISREG. Além disso, neste ano, a USE, por eleição, foi representante dos prestadores no Conselho Municipal de Saúde, garantindo importantes contribuições como compartilhar com o Conselho as mudanças na unidade como a alteração da porta de entrada, os avanços na pactuação com o Departamento de Regulação e também informações fundamentais identificadas pela UFSCar em assuntos como o controle da Dengue, Zika e Chikungunya.

Apresentadas as ações acima, conclui-se que a participação direta das coordenadoras executivas em todos os espaços tanto internamente na USE quanto na representação da unidade nos espaços externos, possibilitou uma rápida circulação de informações e atuou, na maioria das vezes, no momento em que os acontecimentos e fatos estavam demandando ações de encaminhamentos, decisões e reflexões pertinentes à grande gama de demandas que perpassam uma unidade tão ampla e plural, com foco interdisciplinar, como é a USE.

4.3 Educação Permanente em Saúde

Educação Permanente em Saúde entendida como uma ‘prática de ensino-aprendizagem’ e como uma ‘política de educação na saúde’ significa a produção de conhecimentos no cotidiano das instituições de saúde, a partir da realidade vivida pelos atores envolvidos, tendo os problemas enfrentados no dia-a-dia do trabalho e as experiências desses atores como base de interrogação e mudança. Consideramos a educação permanente como um processo contínuo de reflexão das práticas que operam o cotidiano do cuidado e do processo de trabalho em saúde. A partir disso se constroem estratégias pactuadas de solução de problemas e qualificação do cuidado e do trabalho de forma colegiada e coletiva. Nesse sentido, entendemos que esse processo foi sendo construído ao longo da gestão nos diferentes espaços, alguns ressignificados e outros criados descritos ao longo desse relatório sempre forma pactuada e coletiva e em permanente processo de avaliação e (re)construção.

4.4 Considerações Finais

Diante do apresentado neste relatório, ficou evidente que o período de 2012 a 2016 foi marcado por uma série de ações de gestão no sentido de organizar os processos de trabalho e construir a inserção da USE enquanto ponto de atenção à saúde da rede municipal.

Destacamos que o convênio com a Secretaria Municipal de Saúde foi o principal objetivo alcançado nesta gestão, dado todo o processo anterior de tentativas de parceria. Nesse processo, houve importante avanço nos diálogos e pactuações com a Secretaria Municipal de Saúde, estreitando o vínculo entre prefeitura e universidade. Esse avanço, fruto de um extenso



processo de diálogo, reflexão e pactuações, permitiu a contínua e gradual inserção da USE na rede de atenção à saúde do município, com a garantia de preservação das nossas características peculiares de unidade escola. Além disso, ao sermos inseridos formalmente na rede de saúde, avançamos no acesso a exames complementares e de alto custo, bem como, a outros recursos públicos de saúde disponíveis no município.

É fundamental também destacar a aprovação da nova versão do Regimento Interno da unidade alinhado com a Política Nacional de Saúde e com a missão da UFSCar de excelência em ensino, pesquisa e extensão com compromisso social. Esse documento é fruto de um longo processo de discussões internas e externas a USE, possibilitando o envolvimento de todos os atores interessados e que perdurou por mais de 6 anos até elaborarmos sua versão final.

Como principal desafio para a próxima gestão, destacamos um ponto que já constava do Plano de Gestão 2012-2016, que foi iniciado neste período, mas ainda precisa ser ampliado e consolidado: a maior aproximação dos cursos de graduação com a USE, repensando seus currículos de forma mais integrada para viabilizar articulação de ações de cursos diferentes, a fim de avançar na consolidação da interdisciplinaridade nesta unidade.

É necessário apontar como outro desafio a garantia de quorum no Conselho Gestor, já que, para atender a LDB, a nova composição precisa da presença de, pelo menos, 70% de membros da categoria docente. Além disso, referente aos acentos neste Conselho, também será um desafio, garantir a presença de outros seguimentos, como o dos alunos, por exemplo, que ficou muito anos sem representação, mesmo após alguns contatos com este segmento para que os caminhos necessários para essa representação fossem percorridos.

Como pontos que constavam no Plano e não foram realizados, destacamos a não implementação da Oficina Ortopédica, que necessita de pessoal técnico especializado, que não existem no quadro das IFES (conforme já é de conhecimento desde gestões anteriores). Além disso, constava do plano um sistema informatizado que atendesse às necessidades da USE, o que ainda não foi viabilizado, embora esteja em construção junto ao PET-BCC, sendo que, no último ano, grande esforço por parte da USE e dos responsáveis pelo PET foi empreendido e muito se avançou nesta questão. A política de comunicação, que também consta do plano, está em discussão pela equipe de gestão. Finalmente, o objetivo de recompor e ampliar a equipe técnica não pôde ser atingido, devido a fatores externos que escapam à autonomia da Unidade.

Equipe de Gestão

Diretoria Geral

Profa. Dra. Maria Lúcia Teixeira Machado (07/11/2012 a 30/09/2013)

Profa. Dra. Marcia Niituma Ogata (a partir de 01/10/2013)

Diretoria Técnica

Prof. Dr. Sérgio L. B. Lopes (01/12/2012 a 25/02/2015)

Profa. Dra. Maristela Schiabel Adler (a partir de 25/02/2015)

Coordenação Executiva



Universidade Federal de São Carlos

Unidade Saúde Escola (USE)

Rodovia Washington Luis, km 235 – CP 676

13565-905 – São Carlos – SP

Fone (16) 3351.8645 – e-mail: use@ufscar.br



Daniela Maria Xavier (até 01/10/2015)

Gilve Orlandi Bannitz

Maria Helena Pereira Rosalini (a partir de 05/10/2015)

Secretaria Executiva

Gisele Aparecida Monte Carmelo Donadoni

Secretaria Técnica e de Apoio Acadêmico

Meliza Cristina da Silva

Seção de Administração, Finanças e Contratos

Patricia Cristina Magdalena

Serviço de Gerenciamento de Dados

Karina Rabelo da Silva

Serviço de Prontuários

Andrea Ferreira Palhano de Jesus

Serviço de Recepção

Carla Roberta Sola de Paula Vieira

Márcia Niituma Ogata
DIRETORA DA USE
Gestão 2012-2016