

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

**PÚBLICO-ALVO: PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**  
**CATEGORIA: IDEIA**

## **1. DADOS DA INICIATIVA**

- 1.1. TÍTULO DA INICIATIVA: “PROJETO FALTA ZERO”**
- 1.2. ORGANIZAÇÃO PÚBLICA RESPONSÁVEL PELA INICIATIVA:** Prefeitura Municipal de Vitória / Secretaria Municipal de Saúde/ Unidade de Saúde Grande Vitória / Sala de Especialidade
- 1.3. PARCEIRO(S) E/OU ENVOLVIDO(S) NA INICIATIVA:**  
Gerência de Regulação, Controle e Avaliação (GRCA) da Prefeitura Municipal de Vitória
- 1.4. EQUIPE RESPONSÁVEL PELA COORDENAÇÃO DA INICIATIVA:**  
Jonacy Alves Martins, Heronise Maria Alcure, Maria Gabriela Martins Afonso e Paula Rezende Narciso

## **2. RESUMO DO TRABALHO**

### **2.1. RESUMO:**

No âmbito da atenção básica de saúde deve haver condições adequadas para o planejamento de ações e coordenação dos tempos de atendimento. A boa organização é imprescindível para garantir que todos os usuários terão acesso ao sistema. O objetivo é orientar sobre prevenção de doenças, solucionar os possíveis casos de agravos e direcionar os mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade. A atenção básica funciona, portanto, como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos. A Unidade de Saúde da Família Grande Vitória é composta por 4 equipes (médicos, dentistas, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e agentes comunitários de saúde) e atende quatro (4) bairros com uma população de aproximadamente 13.000 mil usuários do SUS, o índice de absenteísmo de consultas e exames ambulatoriais especializados é motivo de preocupação. Nesse sentido, o controle de frequência às consultas e exames nos procedimentos ambulatoriais especializados deve receber atenção importante do setor de especialidade da unidade. A falta prejudica o atendimento da população e impede que usuários que necessitem do atendimento tenham seu direito protelado. Visando entender melhor o problema e propor maneiras de intervir para reduzir esses índices, é possível realizar através do sistema próprio da SEMUS Rede Bem Estar (RBE) uma pesquisa dos usuários faltosos e frequentes. O presente projeto tem como objetivo elaborar um plano de ação a ser implantado na Unidade visando reduzir e repensar sobre o índice de falta em consultas e exames agendados para os municípios que são atendidos pelo Setor de Especialidade da Unidade. O projeto tem um grande potencial e trará contribuições a equipe do setor e à sociedade uma vez que propõe a implantação e desenvolvimento do Programa de Conscientização na unidade de saúde. A unidade assume relevância ao poder gerar benefícios para o atendimento e reduzir o absenteísmo e diminuir a fila de espera dos usuários, a melhoria das relações interpessoais na equipe do setor e aumento da satisfação do usuário, uma vez que este será atendido de forma mais rápida e efetiva. Torna-se de relevância a aplicabilidade dos objetivos deste projeto devido à possibilidade de ampliação dessas ações acerca do programa de conscientização não apenas na unidade de saúde Bairro Grande Vitória, mas em todas as unidades básicas de saúde nas quais o Programa também poderá ser implantado.

### **3. OPORTUNIDADE PERCEBIDA OU PROBLEMA ENFRENTADO**

**3.1. DIAGNÓSTICO:** Através da RBE foi coletado os índices de falta em consultas e exames de média complexidade registrados em 2016(15,28%),2017 (20,69%) e no primeiro semestre de 2018 (13,82%) e ao identificar os motivos pelos quais os pacientes deixam de aderir às consultas, constata-se a possibilidade de reduzir ainda mais os índices para que outros pacientes possam ter a mesma oportunidade de acesso à saúde. Com a RBE é possível coletar por cada mês o quantitativo e nome dos pacientes faltosos. É através de duas ferramentas de estratégias criada pelo setor de especialidade da unidade que passamos a manter um contato mais direto com os pacientes e informando a importância do comparecimento: Acolhimento e Escuta.

São diversas possibilidades de acolhimento e escuta, mas pretende-se implementar melhorias que envolvam a participação de toda equipe. A proposta inclui monitoramento e avaliação de dados referentes aos pacientes que por ventura faltaram a alguma consulta / exame, fazendo o acolhimento e escuta dos motivos que o levaram a essa não adesão.

**3.2. JUSTIFICATIVA DA INICIATIVA:** Por mais que a SEMUS regule e oferte agendas por meio da GRCA os índices de absenteísmo constatados e a ausência de aviso prévio por parte dos pacientes impactam diretamente na qualidade do atendimento de toda equipe, estendendo ainda mais o tempo entre a marcação e a consulta e prejudicando outros pacientes que poderiam ser atendidos no lugar do faltoso. Portanto, esse fenômeno gera desassistência à população e sua ocorrência deve ser estudada e os motivos combatidos. Quando acolhidos e escutados os pacientes acerca da falta e dos motivos da falta será avaliado as dificuldades dos pacientes para aderirem às consultas e exames, sendo possível a proposição de ajustes no fluxo da rede SEMUS.

## **4. SOLUÇÃO ADOTADA:**

### **4.1. OBJETIVO GERAL:**

Reducir o índice de absenteísmo nos procedimentos ambulatoriais especializados em 12,50% em 2019 e 10% em 2020, no setor de especialidades da Unidade Básica de Saúde Grande Vitória.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Aferir o tempo de espera por especialidade na Unidade Básica de Saúde (UBS) com maior absenteísmo;
- Promover humanização por meio da informação e/ou educação possibilitando uma maior resolutividade no atendimento e acesso ao serviço;
- Realizar um treinamento para a equipe do setor de especialidade a fim de que o acolhimento aconteça com satisfação para ambas as partes;
- Apontar para os responsáveis o trabalho realizado na Unidade de Saúde Bairro Grande Vitória e a necessidade de aplicação de medidas semelhantes nas UBS's para que, com os serviços interligados possamos compartilhar juntos dos benefícios vindouros;
- Assegurar junto ao gestor a reorganização do serviço de saúde com adequação da área física e Recursos Humanos disponíveis para garantir o projeto;
- Levantar dados para uma posterior construção de um artigo científico para a divulgação de melhorias em setor público de saúde.
- Contactar os faltosos para identificar as motivações das faltas.

**4.3. METODOLOGIA:** Com a criação do slogan “ Faltar à Consulta Faz Mal à Saúde de Todos”, estruturar cartazes e informativos como forma de educação social e conscientização, trazendo a importância da redução de faltas na forma de informação e aprendizado comportamental para os pacientes. A estratégia dos Slogans que esta sendo adotada pelo setor a divulgação dos dados de índice de faltas objetiva de conscientizar o munícipe a importância do comparecimento as consultas / exames agendados e, se por algum motivo, estiver impossibilitado de comparecer que comunique em tempo hábil ao setor responsável da unidade para que possamos reaproveitar a vaga para outro/a munícipe. Com contato direto e com cartazes, estamos orientando os/as munícipes a importância do compromisso e responsabilização de cuidar da sua própria saúde.

**4.4. ESTIMATIVA DE INVESTIMENTO:** Não há investimento financeiro porque o material para cartazes já está previsto pela SEMUS em suas ações. Quanto ao pessoal, também não há, porque a equipe é estatutária.

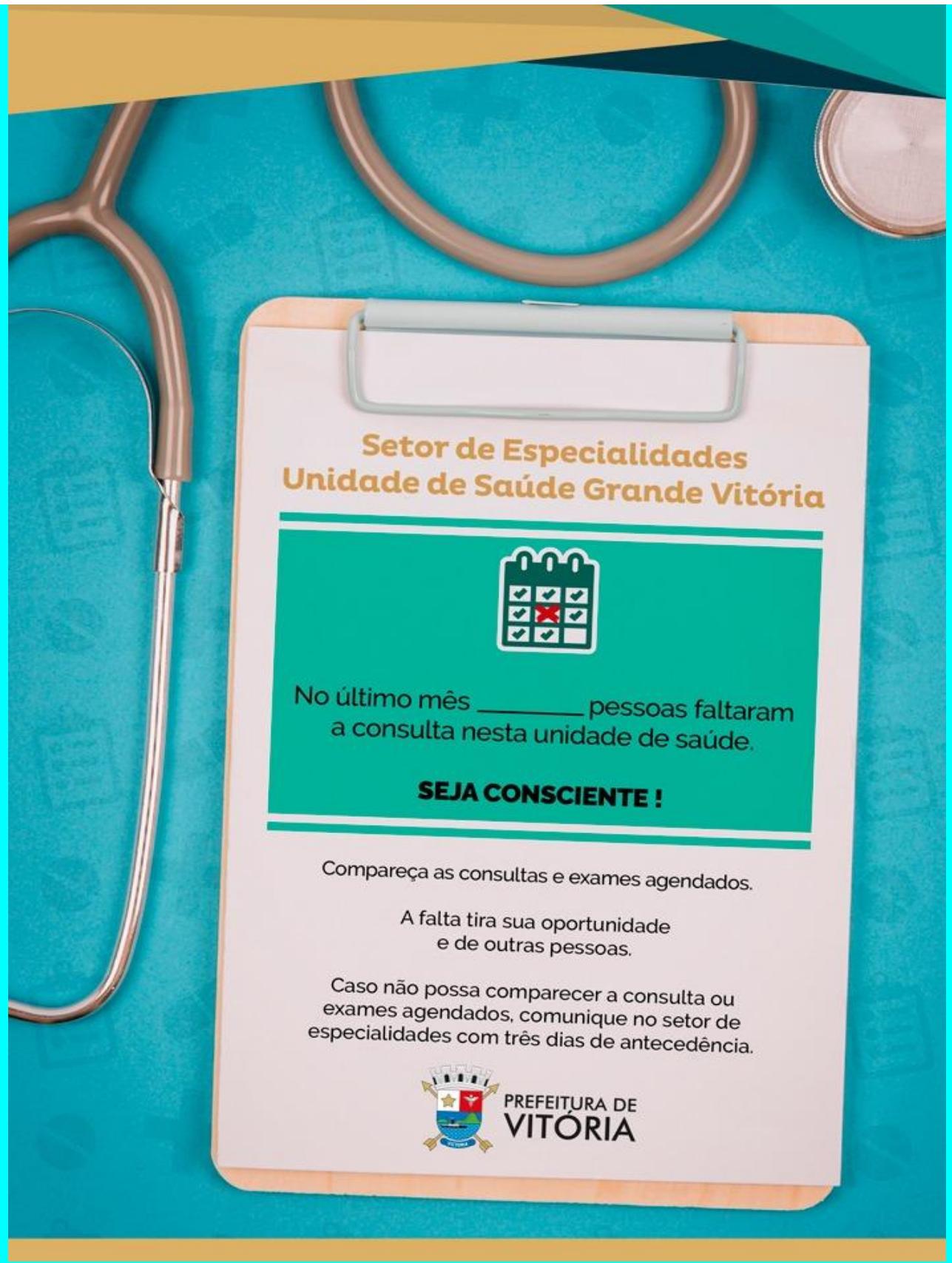
## **5. ENQUADRAMENTO NOS CRITÉRIOS**

- 5.1. POTENCIAL DE INOVAÇÃO: A redução do absenteísmo auxilia na ampliação do acesso dos/as municíipes e consequente evita o agravamento do quadro clínico de saúde.
- 5.2. RELEVÂNCIA SOCIAL: A proposta busca uma reflexão sobre a responsabilidade do/a munícipe no uso racional de recursos públicos.
- 5.3. RESULTADOS ESPERADOS: Estima-se que 20% de absenteísmo em média para uma unidade seja uma taxa aceitável. Porém uma só vaga perdida, poderia ser aproveitada para outro/a munícipe que está aguardando. O interesse da unidade é reduzir a taxa de absenteísmo para 10% (dez por cento), ampliando o número de pacientes que aderem aos agendamentos, agilizando o início dos tratamentos e dando o seguimento necessário aos acompanhamentos que surgirem durante este tratamento. Considerando que a média da SEMUS é de 22%.
- 5.4. GRAU DE SUSTENTABILIDADE: Considera-se que o resultado será a médio/longo prazo, pois trata-se de uma mudança de comportamento e um aprendizado para todos: Municípes e Equipe. Espera-se que com dedicação e empenho ambos possam aderir o projeto e contribuir para a redução do absenteísmo.
- 5.5. GRAU DE REPLICABILIDADE: Considerando que não há necessidade de grandes recursos materiais e que a SEMUS tem um percentual de quase 90% de servidores atuantes, este projeto tem toda possibilidade de ser replicado em outras unidades, inclusive de esferas estaduais e federais, tendo em vista que o monitoramento faz parte das rotinas dos servidores que trabalham nesses setores.
- 5.6. PARTICIPAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS: A escuta é uma alternativa para conhecer a realidade dos usuários do SUS e uma oportunidade para se manifestar com sugestões. Outro fator que pode contribuir é o Projeto ser apresentado no Conselho Local de Saúde da Unidade.

5.7. MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL: Através da divulgação de índices de absenteísmo mensais é possível informar e conscientizar a população local sobre a importância de aderir ao tratamento médico oferecido pelo estado e pela necessidade de comunicação e interação com a unidade de saúde quando da não possibilidade de comparecer aos agendamentos. A implantação de slogans e cartazes explicativos auxiliam no processo de educação e informação do projeto e seus resultados.

## **6. APRENDIZAGEM**

- 6.1. APRENDIZADOS ESPERADOS: A saúde pública, é um direito de todos e esperamos aprender como muitas famílias usuárias do SUS são dependentes da eficiência e do bom preparo dos funcionários para atender as demandas.
- 6.2. FATORES DE SUCESSO: Transformar a saúde em um bem da população torna a comunidade como um todo melhor socialmente. Uma população com acesso à saúde de qualidade melhora a qualidade de vida e amplia o bem estar, reduzindo afastamentos de suas atividades laborais, educacionais e sociais, gerando conforto às famílias daqueles que padecem de uma enfermidade. Uma saúde de qualidade, quando bem empregada por seus funcionários e aderida por seus municíipes é valioso não só para os beneficiários diretos como para a sociedade em geral, reduzindo inclusive gastos públicos que poderiam ser investidos em outras áreas demandadas pela população.
- 6.3. PERSPECTIVAS FUTURAS: Com a adesão dos municíipes a um sistema de saúde mais eficaz e contemplador, é possível criar novas oportunidades de atendimento aos pacientes, aumentando a oferta de consultas e exames de média complexidade, reduzindo os gastos com saúde pública em consultas e exames não aproveitados, ampliando os investimentos em áreas até então desconsideradas por falta de recursos, além de uma melhor prestação de serviços à população, atendendo aos princípios da administração pública da moralidade e da eficiência, preconizados na constituição federal da república.



**Setor de Especialidades**  
**Unidade de Saúde Grande Vitória**



No último mês \_\_\_\_\_ pessoas faltaram  
a consulta nesta unidade de saúde.

**SEJA CONSCIENTE !**

Compareça as consultas e exames agendados.

A falta tira sua oportunidade  
e de outras pessoas.

Caso não possa comparecer a consulta ou  
exames agendados, comunique no setor de  
especialidades com três dias de antecedência.



PREFEITURA DE  
**VITÓRIA**

**Faltar à Consulta Faz Mal à Saúde de Todos!**