



UNILAB

**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA
AFRO- BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO EM SAÚDE**

NATANAEL DA SILVA GOMES

**ATUAÇÃO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE EM HOSPITAL
GERAL**

FORTALEZA

2019

NATANAEL DA SILVA GOMES

**ATUAÇÃO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE EMHOSPITAL
GERAL**

Trabalho apresentado a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, como requisito para a obtenção do título de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão em Saúde.

Orientadora:

Prof. MS. Sebastiana Shirley de Oliveira Lima

**FORTALEZA
2019**

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-
Brasileira Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Gomes, Natanael da Silva. G633a

ATUAÇÃO DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE EM
HOSPITAL GERAL /

Natanael da Silva Gomes. - Redenção, 2019.

0f: il.

Monografia - Curso de Gestão Em Saúde 2018.2, Instituto De Ciências
Da Saúde, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-
Brasileira, Redenção, 2019.

Orientadora: SEBASTIANA SHIRLEY.

1. SAÚDE. 2. PACIENTE. 3. ATENDIMENTO. I. . II. Título.

CE/UF/BSCA

CDD 362.11068

RESUMO

O trabalho em questão trata-se de uma revisão bibliográfica que abordara a atuação de um setor de atendimento em um hospital da rede SUS – Sistema Único de Saúde de Fortaleza. O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara que foi inaugurado em 2002, fruto de um processo intensamente discutido pelo grupo técnico da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, com apoio de consultoria especializada, onde avaliou-se a necessidade da rede pública de saúde possuir leitos resolutivos de atenção secundária, em face de superlotação dos serviços de assistência hospitalar de nível terciário em Fortaleza. O Hospital tem como missão proporcionar o cuidado digno em saúde através de práticas inovadoras em gestão para excelência da assistência. Tem como visão, ser reconhecido pela excelência na assistência ao paciente crônico de alta dependência, inovando na atenção extra-hospitalar e fortalecendo a rede de saúde do Ceará. E como valores a justiça, solidariedade, gentileza, responsabilidade e cooperação. O NAC - Núcleo de Atendimento ao Cliente, setor que será abordado neste trabalho, é um setor que envolve todas as atividades do hospital, funcionando como o “coração” do mesmo, pois tudo de alguma forma passa pelo NAC. Setor este essencial para o bom funcionamento e andamento dos serviços de apoio e assistência, visando sempre um atendimento humanizado e de qualidade para os clientes internos e externos. O trabalho aborda o atendimento em si, a importância da qualidade e o bem estar do cliente, que no caso de um hospital na maioria das vezes será o paciente, este que por sua vez esta ali em um momento frágil e precisa contar com uma equipe que o atenda da melhor forma, e consiga resolutividade de suas demandas.

Palavras-chave: Saúde, Paciente, Atendimento, Humanizado.

ABSTRACT

The work in question deals with a bibliographic review that addresses the performance of a care sector in a SUS network – Unified Health System of Fortaleza. Dr. Waldemar Alcântara Hospital, which was inaugurated in 2002, was the result of a process that was intensely discussed by the Ceará health Secretariat technicians group, with the support of specialized consultancy, where it used the need for a public health network using attention resolution beds. Due to the overcrowding of tertiary-level hospital care services in Fortaleza. The hospital's mission is to provide special health care through innovative management practices for excellence in care. Its vision is recognized for excellence in care for chronic high dependence patients, innovating in outpatient care and strengthening the health network of Ceará. And as Values are justice, solidarity, kindness, responsibility and cooperation. The NAC – Customer Service Center, a sector that will be addressed in this paper, is a sector that involves all hospital activities, functioning as the “hearth” of the hospital, because everything goes through the NAC somehow. Sector is essential for the proper functioning and progress of support and assistance services, always executing a humanized and quality service to internal and external customers. The approached work or the care itself, the importance of the quality in the well-being of the client, which in cases where a hospital is the number of times the patient is larger, is that this in turn exists at a fragile and accurate time. Count on a team that meets it in the best way, and gets the resolution of its demands.

Keywords: Health, Patient, Attendance, Humanized.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVOS.....	7
2.1. Objetivo Geral.....	7
2.2. Objetivo Específico.....	7
3. MÉTODO.....	8
3.1. Processo de implantação e funcionamento do NAC.....	8
4. REVISÃO DE LITERATURA.....	11
4.1. Áreas e Processos do NAC.....	13
i. Atendimento ao público.....	14
ii. Arquivo.....	15
iii. Contas médicas (Faturamento).....	16
iv. Transporte.	16
v. Central de leitos.....	16
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
REFERÊNCIAS.....	21

1. INTRODUÇÃO

Desde antigamente as organizações comerciais de produtos e serviços não tinham muita preocupação com o assunto qualidade no atendimento, pois o foco estava voltado para o lucro e suas estratégias eram em cima do produto. Hoje se tem uma busca maior pela satisfação do cliente, com a inovação, a globalização e a facilidade na busca de novos parâmetros, a qualidade no atendimento tornou-se o diferencial das empresas. Daí a competitividade ficou mais acirrada e a organização que queira se manter no mercado atual tem que trabalhar essa ferramenta com muito cuidado. Até porque, os consumidores de hoje são totalmente informados dos seus direitos, das leis. Então, as organizações têm que planejar como investir para que possa ser lembrada sempre que se falar de serviço de atendimento (SANTOS, 2011; COSTA; NAKATA; CALSANI, 2013).

A evolução científica e as grandes mudanças sociais das últimas décadas produziram uma nova concepção de organização, oriunda de uma compreensão mais completa da natureza e de suas relações. A realidade é vista como algo muito mais abrangente do que um mecanismo fechado o que provoca uma revolução na percepção dessas relações em todos os âmbitos. (ISGH, 2005).

No caso dos hospitais, porém, o grande objeto de trabalho, a razão de ser da organização, é o paciente ou dependendo do referencial, a comunidade servida. Segundo Araújo (2012), os trabalhadores são importantes por serem à base de assistência; os resultados financeiros e eficiência também são buscados, porque deles depende a sobrevivência da organização. Contudo, um dos maiores resultados da organização é, sem dúvida, a qualidade da assistência prestada. É comum ouvir que já existe boa qualidade nos hospitais, que se faz o melhor possível (SCHIESARI; MALIK, 2006).

Esse novo conceito que se evidencia exige um gerenciamento refinado do fluxo de informações e a valorização do trabalho em equipe, privilegiando o compromisso social das instituições. As Instituições de saúde, inseridas nesse movimento de redesenho organizacional, não poderiam perder o fluxo de mudanças. As duas últimas décadas do século XX foram determinantes para aproximar os diversos modelos implementados em outros nichos organizacionais, destacando as teorias sistêmicas como a autopoiese, cibernética e complexidade, gerando uma atenção especial ao gerenciamento por processos.

Impulsionado por essa visão não-dissociada de gestão, o Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar, dentro das ações implementadas no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara, tem dado ênfase a questões com foco no cliente, quer seja interno ou externo,

corroborando com os conceitos inseridos em sua missão e focos institucionais, refletindo a ação integrada de cada participante do processo, cada um com seu valor potencializado pelo trabalho em equipe, contribuindo para o desenvolvimento de um conceito inovador de atendimento, no âmbito do Serviço Único de Saúde - SUS.

O Conselho Gestor do HGWA – Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara, baseado em uma análise de processos e percebendo a importância da conectividade entre as estruturas que formam a organização propôs a criação do NAC – Núcleo de Atendimento ao Cliente, incorporando um conjunto de ações relacionadas ao atendimento ao cliente, funcionando como um centro de referência para a efetivação dos processos cotidianos de apoio à assistência, determinando um padrão colaborativo de trabalho enfocando a difícil, mas gratificante tarefa de atender.

Este trabalho apresentara o referido setor, sua composição e importância para um atendimento de excelência e qualidade no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara, setor este que tem a função de estimular as conexões entre serviços de assistência e apoio, em conjunto com um sistema informatizado de processos e informações, viabilizando uma nova compreensão da dimensão do cidadão/usuário.

Corroborando com essa idéia Henrique Javi (ISGH, 2005) afirma que quando se comenta sobre qualidade no atendimento de qualquer serviço deve ser analisado o todo. Até, porque, é visível que essa uma ferramenta de gestão deixa a desejar em algumas organizações. Sendo que tudo isso fica ainda mais exposto no setor da saúde, que de alguma forma não vive sua melhor fase. O funcionamento deste setor estimula uma atitude de responsabilidade social em suas ações, visto o seu caráter essencialmente holístico, ou seja, pensando em todas as necessidades do paciente. Propiciando a integração destes serviços, de tal maneira que seja gerado um padrão de atendimento efetivo que minimiza equívocos, incoerências e obstrução das atividades, maximizando o grau de satisfação do público interno e externo.

Existe uma máxima que norteia as atividades do NAC: o desenvolvimento é uma intrigante consequência do atendimento, pois para atender é essencial o entender, que exige por sua vez envolvimento, a única condição indispensável para o desenvolvimento. Essa premissa reforça a idéia de foco do cliente que as instituições devem definir em seu planejamento e estabelecer como base para a integração, através de processos de apoio, de diversas áreas em um micro sistema que tem como intuito principal criar condições efetivas para que os fluxos de atendimento ao cliente seja ele de internações, ambulatoriais ou de emergências, não sofram entraves gerados por apoio a assistência.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo Geral

Avaliar as melhorias no atendimento ao paciente pelo NAC – Núcleo de Atendimento ao Cliente, considerando a integração de informações e padrão de atendimento proativo e eficiente oferecido por este setor.

2.2. Objetivo específico

- Descrever as atividades do NAC;
- Identificar as melhorias de comunicação e interação entre os setores;
- Identificar a satisfação do cliente interno e externo após a implantação do NAC – Núcleo de Atendimento ao Cliente no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara;

3. MÉTODO

A pesquisa documental foi realizada no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara, hospital gerido pelo ISGH – Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar. Utilizando-se de documentos como manual do NAC, POP's, fluxos e interações entre os setores que atuam em parceria com o referido setor. Utilizando-se ainda da experiência de trabalho no setor, conhecendo todos os processos e particularidades do mesmo, vivenciando o dia a dia do atendimento ao cliente desde sua chegada para internação até a sua alta hospitalar, bem como o atendimento a nível ambulatorial.

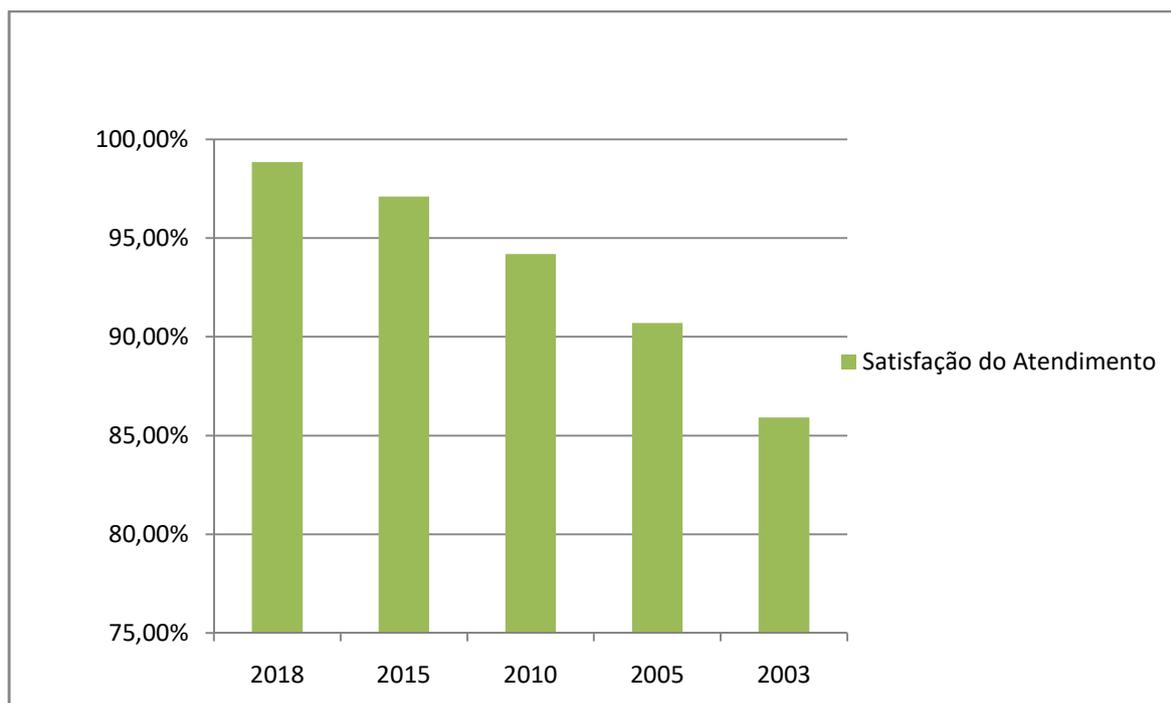
3.1. Processo de implantação e funcionamento do NAC

Logo após ser inaugurado no ano de 2002 o Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara iniciou as atividades do SAME – Serviço de Arquivo Médico e Estatística, serviço este existente na maioria dos hospitais públicos. No HGWA este serviço a princípio estava ligado ao arquivo de documentos no caso prontuários médicos e estatísticas das internações e atendimentos hospitalares. Neste período o atendimento ao cliente não era o foco do setor, existia um pequeno número de atendimentos para agendamento de consultas e exames, mas tudo realizado de forma manual e com certa dificuldade com relação à comunicação com os pacientes e com as unidades assistenciais. Os fluxos eram bem fragilizados e o envolvimento entre assistência e o setor era mínimo.

Neste período o então coordenador do SAME e a direção de gestão e atendimento do hospital pensando nas necessidades do paciente sugeriram a criação do NAC – Núcleo de Atendimento ao Cliente, um setor criado para atender todas as demandas relacionadas ao paciente, desde sua entrada no hospital até sua alta hospitalar. Inserindo as atividades já existentes no antigo SAME e englobando novas atividades, criando um padrão de atendimento inovador, em que o trabalho em equipe viesse a ser um diferencial e fluísse de forma a atender o cliente e proporcionar uma maior satisfação para o mesmo.

O gráfico 01 abaixo mostra a satisfação dos clientes/pacientes com o atendimento em 2003, ano em que o atendimento era prestado pelo antigo SAME, em 2005, ano de inauguração do NAC e nos anos seguintes.

Gráfico 01 – Satisfação do Cliente com o atendimento por ano

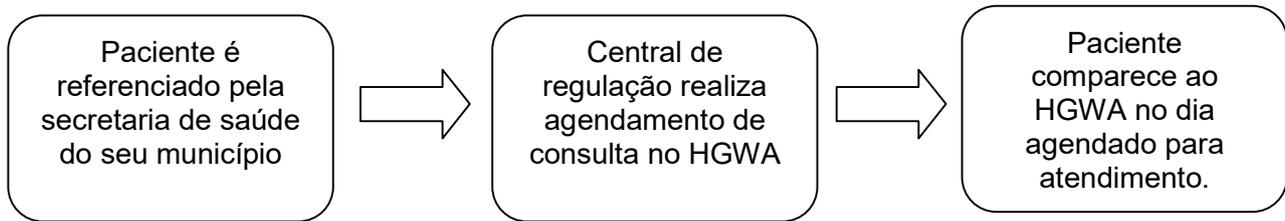
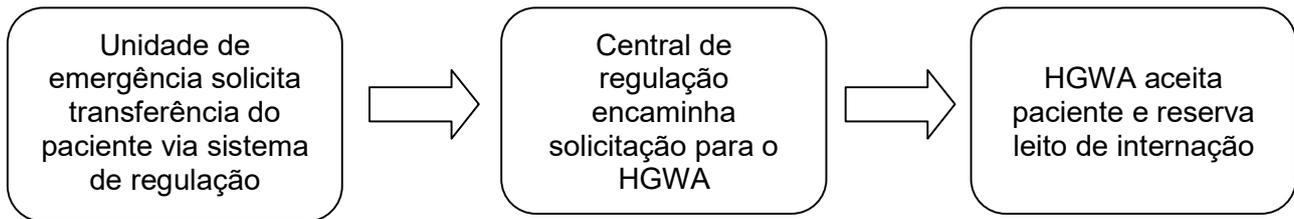


Fonte: ISGH, 2005.

É visível o crescimento na satisfação dos pacientes com relação ao atendimento após a chegada do Núcleo, em 2003 a média da satisfação era de 85,92%, em 2005 após a chegada do NAC era de 90,70% já apresentando um crescimento notável, atualmente com mais de dez anos de funcionamento e crescimento do setor a média está 98,17%, os números mostram resultados de um trabalho em equipe diário, que envolve mais de 50 funcionários unidos e dispostos a atender o cliente de forma gentil.

Com a chegada do NAC alguns protocolos e fluxos foram criados tais como protocolos para agendamentos de exames de imagens, protocolo para liberação de prontuário, protocolo de passagem de vagas para a rede de regulação. Fluxos de chegada e regulação de pacientes, fluxo para solicitação e realização de exames de urgência, entre outros. Neste mesmo período foram criados os POP's – Procedimentos operacionais padrão de cada serviço prestado pelo NAC. As interações com os serviços de assistência foram se afinando em prol da resolutividade das demandas do pacientes, ali nascia um serviço que hoje é indispensável para o atendimento aos pacientes no Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara.

O Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara como um hospital de nível secundário, não possui atendimento de emergência e o recebimento de pacientes é via central de regulação do estado. Os fluxos a seguir mostram como o paciente chega para atendimento ambulatorial e de internação hospitalar.

Acesso ambulatorial:**Acesso Hospitalar / internação**

Fonte: ISGH, 2005.

4. REVISÃO DE LITERATURA

É muito comum utilizar-se a expressão “*mal atendido*” para designar que não houve satisfação em um dado atendimento, porém, a expressão adequada seria “*mal entendido*”, pois se não há entendimento, pode-se através de um experimento mental (*Gedankenexperiment*) dizer que não houve atendimento. Atender, em essência, é produzir entendimento, é um exercício de compreensão (ISGH, 2005).

Esse exercício é uma constante ao longo de toda nossa vida, porém há uma área de atendimento específica que, pela heterogeneidade dos atores, merece uma atenção especial: o atendimento ao público. Essa modalidade de atendimento muitas vezes, é relegada a planos secundários, ficando restrita ao universo dos profissionais clássicos da área de atendimento: telefonistas, recepcionistas, vendedores, entre outros. Esse enfoque reducionista-mecanicista, imbricado em toda a concepção organizacional desde o século passado, ganhou um novo aspecto nos últimos 30 anos, com uma nova abordagem das relações inter e extra-organização, provocando uma nova abordagem, a perspectiva do *omni-atendimento*, ou seja, todos atendemos a todo o momento.

Esta visão holodinâmica, ou em rede, do ato de atender, determina uma relação fundamental: a integração. A idéia de conectividade gera segurança, constância e efetividade nos fluxos, garantindo a possibilidade de resposta positiva às demandas. Todas essas condições são propiciadas por duas características inerentes às redes: abrangência e ordenação. Em síntese, os princípios doutrinários do Sistema Único de Saúde (SUS) estão diretamente relacionados com a excelência em atendimento: UNIVERSALIDADE do atendimento com o foco do cliente e suas necessidades, INTEGRALIDADE das ações com foco na resolutividade e complementaridade e EQUANIMIDADE dos fluxos com foco na continuidade do próprio sistema.

Os três conceitos que fundamentam a idéia do Núcleo de Atendimento ao Cliente têm relação direta com os três princípios do SUS, conforme o quadro 1.

Quadro1. Conceitos que fundamentam o NAC.

Conceito	Definição
Atender	Origina-se do verbo latino <i>atendere</i> (composto formado pelo prefixo a [falta, sem] e <i>tendere</i> [esticar, estender]. Tem uma relação com outro verbo latino <i>intendere</i> (composto formado pelo prefixo in [em direção a] “compreender”, adotado pela língua inglesa no século XIV, mas que caiu em desuso no século XVII. No entanto, persistiu nas línguas neolatinas, como o português, e, no francês, passou a significar “ouvir” [entendre]).

Integrar	Origina-se do latim <i>integer</i> “inteiro, novo” e <i>acto</i> “ação”. Tem a conotação de tornar íntegro, completo, coeso.
Responder	Origina-se do verbo latino <i>responsus</i> , particípio passado de <i>respondere</i> “afirmar, assegurar, responder”. Tem uma relação com retidão, coerência, compromisso e segurança.

Fonte: ISGH, 2005.

Quando falamos de um bom atendimento, não podemos esquecer a humanização. A humanização trabalha com importância, torna os valores interpessoais mais eficientes na procura da dignidade ao que se tem por direito, buscando um só ideal para que se tenha acolhimento aos serviços de saúde prestados com mérito. (CAMPOS; BONASSA, 2006). Isto está vinculado com o trabalho que tenta fazer o Sistema Único de Saúde (SUS).

“Sobre a construção e manutenção do SUS... que com dificuldades e obstáculos aperfeiçoa a garantia dos princípios de equidade, integralidade, almeja a humanização de atendimento de seus usuários e busca a qualidade em larga escala. Porém, apenas o desejo em realizar uma obra não significa concretizá-la” (BARATA; TANAKA; MENDES, 2003 apud FURLAN, 2011, p. 23).

Para Campos e Bonassa (2006), a necessidade de humanização acarreta um novo paradigma de funcionamento institucional, no qual a gestão de pessoas se reposiciona como uma área não só estratégica, mas decisiva para qualquer hospital. Nesse ponto convergem a eficiência, a qualidade e a satisfação de profissionais e usuários. Além disso, os autores apresentaram um modelo baseado em dois tópicos-chaves: transformar o antigo RH em núcleo de gestão de pessoas e organizar um comitê de gestão de pessoas. Tudo isso com o objetivo de que tais setores funcionem de forma conjunta. Por tanto, do ponto de vista operacional, o modelo se apóia na consolidação do trabalho em equipes estáveis, com planejamento e avaliação participativos, baseados em indicadores.

Evidentemente, essa proposta pretende romper o círculo vicioso das atuais estruturas organizacionais oferecendo uma resposta à necessidade de modernização, que atinge corporações e culturas estabelecidas. No entanto, segundo Campos e Bonassa (2006), esse processo não terá chance de êxito se sua implantação for buscada pela via da imposição técnica.

Chiavenato já tinha colocado alguns pontos sobre a gestão de pessoas, que têm sido levantados pelos autores supracitados, pois também acredita que para garantir o sucesso de uma organização é chave o papel dos gestores. Mesmo assim, explicou sua visão sobre o significado prático do termo gestão de pessoas.

“O contexto em que se situa a Gestão de Pessoas é representado pelas organizações e pelas pessoas. As organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões. E para as pessoas, as organizações constituem o meio pelo qual elas podem alcançar seus objetivos pessoais com um mínimo de tempo, esforço e conflito. As organizações surgem então para aproveitar a sinergia dos esforços de várias pessoas que trabalham em conjunto. Sem organizações e sem pessoas certamente não haveria a Gestão de Pessoas” (CHIAVENATO, 1999, p. 5).

4.1. Áreas e Processos do NAC

O Núcleo de Atendimento ao Cliente – NAC tem sua estrutura de atuação concentrada, com 59 funcionários diretos, envolvendo todos os serviços que se relacionam com o público, envolvendo os níveis: administrativo, ambulatorial e Peri-hospitalar. (ISGH, 2005).

Os serviços relacionados ao NAC são: Serviço Social, Ouvidoria, Administrativo-Financeiro, Apoio Diagnóstico, Laboratório, Farmácia e Enfermagem, compondo a estrutura básica de relações que permite gerir uma série de processos direcionados ao apoio a uma assistência focada em resolutividade de qualidade e com o menor custo.

No atual momento, analisando a ferramenta qualidade do atendimento, Henrique Javi afirmou que, é evidenciado o conceito que “exige o gerenciamento dos fluxos de informações e a valorização do trabalho em equipe, privilegiando o compromisso social das instituições” (ISGH, 2005). Ainda o então coordenador do Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) do Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara (HGWA) acrescentou que:

“Nesse novo discurso gerencial, exige-se muito mais dos indivíduos, resgatando as suas naturezas dinâmicas, sistemáticas e interacionais, processo esse onde a subjetividade é valorizada, deixando o plano isolado que o padrão mecanicista impunha, assumindo uma postura de elemento coesivo e não de elemento dispersor” (ISGH, 2005).

A conquista relatada ao cliente surge a partir da sua abordagem, até receber as críticas com naturalidade, pois ajudam a melhorar o atendimento. Além disso, os critérios sobre o trabalho do NAC são de suma importância para que a organização se torne competitiva no mercado do ramo da saúde com a qualidade aprovada pelo cliente. Por isso, de acordo com o ISGH (2005):

“Um atendimento de qualidade exige antes de tudo clareza e disponibilidade por parte de quem atende, sempre buscando maneiras de auxiliar o nosso cliente na compreensão das rotinas, fluxos e quaisquer informações sobre a instituição. Essa tarefa é competência, em primeira instância, da equipe de recepcionistas do HGWA que constituem a base do trabalho desempenhado pelos outros setores acima elencados”.

i. Atendimento ao Público

O atendimento inicia desde a entrada do cliente, no caso o paciente em busca de informação e atendimento, nesse contexto a linha de frente desse atendimento serão as recepções e controle de acesso, pois estes estão ali empenhados em prestar este primeiro atendimento e auxiliar o cliente na compreensão das rotinas, fluxos e quaisquer informações sobre a instituição, estes são setores específicos e importantes, conforme quadro 2.

Quadro 2: Setores de atendimento do NAC.

Setor	Funcionamento / Atividades
RECEPÇÃO PRINCIPAL E TELEFONIA	FOCO: atendimento administrativo, visitantes e acompanhantes FUNCIONAMENTO: diariamente de 07:00h às 22:00h ATIVIDADES: informações gerais do funcionamento, das ligações telefônicas direcionamento para outros setores, atendimento e orientação aos visitantes e acompanhantes, troca de acompanhantes, controle de armários para pacientes.
RECEPÇÃO INTERNAÇÃO/ALTA	FOCO: atendimento ao paciente (hospitalar/ ambulatorial) FUNCIONAMENTO: contínuo ATIVIDADES: informações gerais do funcionamento e atividades, internações, informações sobre pacientes internados para outros setores, confirmações de mapas cirúrgicos (ativa e receptiva), recebimento de solicitações de agendamentos, atualização do sistema.
RECEPÇÃO AMBULATORIO	FOCO: atendimento ao paciente ambulatorial FUNCIONAMENTO: segunda a sexta – 07:00 às 19:00. ATIVIDADES: informações gerais do funcionamento, acolhimento e orientação dos pacientes ambulatoriais, suporte ao arquivamento de exames, agendamento de consultas e exames presenciais.
RECEPÇÃO ADMINISTRATIVA	FOCO: atendimento ao público em geral FUNCIONAMENTO: segunda a sexta – 07:00 às 19:00. ATIVIDADES: informações gerais do funcionamento, acolhimento e orientação dos visitantes, encaminhamento dos mesmos para os setores administrativos, atendimento telefônico para confirmação de consultas e exames.
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	FOCO: fluxo de atendimento ambulatorial FUNCIONAMENTO: segunda a sexta – 07:00 às 16:00 ATIVIDADES: agendamento das consultas nos ambulatorios presenciais e por telefone, programação de interconsultas hospitalares para todas as especialidades.

AGENDAMENTO DE EXAMES	FOCO: fluxo de atendimento das solicitações de exames FUNCIONAMENTO: segunda a sexta – 08:00 às 17:00 ATIVIDADES: agendamento de exames para pacientes ambulatoriais, emergência e internados.
CONTROLE DE ACESSO	FOCO: atendimento administrativo, visitantes e acompanhantes FUNCIONAMENTO: Contínuo. ATIVIDADES: informações gerais do funcionamento, controle de entrada e saída de pessoas, atendimento e orientação aos visitantes e acompanhantes, acompanhamento de visitas.

Fonte: ISGH, 2005.

ii. Arquivo

Setor responsável pela guarda e conservação dos prontuários dos pacientes, também chamados de prontuários médicos, termo advindo do fato desse profissional ser o principal autor intelectual do dossiê por ele recolhido, porém é importante deixar claro que este documento pertence ao paciente naquilo que é mais essencial: nas informações contidas. É de propriedade do paciente a disponibilidade permanente das informações que possam ser objeto da sua necessidade de ordem pública ou privada, mas, o médico e a instituição têm o direito de guarda.

O prontuário é o documento que contém todo o histórico clínico do paciente junto a uma instituição de saúde. Inicia com o recebimento do NUP (Número Único de Prontuário) na recepção quando do 1º atendimento, passando pelo levantamento estatístico, contas médicas e, finalmente, o arquivo.

Os cuidados com o Prontuário do Paciente objetivam preservar e manter uma fonte de dados confiável, tabulando e organizando suas informações com fidelidade, facilitando a recuperação das mesmas, auxiliando a análise de processos e protocolos clínicos, assessorando as atividades de pesquisa e ensino, permitindo agilidade em atendimentos ambulatoriais e reinternações, entre outras. O foco é a guarda e conservação dos prontuários de pacientes; o funcionamento é contínuo; as atividades desenvolvidas são prestar informações gerais do funcionamento, responsável pelo controle de entrada de prontuários, criação de 2ª vias, de 2º volumes e a revisão do conteúdo dos prontuários quanto à organização dos documentos; conferência e controle do fluxo de prontuários para outros núcleos de assistência; manutenção do arquivo no padrão-cor; exames de imagens; padronização e anexação de documentos aos prontuários; fornecimento de cópias de

documentos para os respectivos pacientes e/ou pessoas autorizadas expressamente pelos mesmos.

iii. Contas Médicas (Faturamento)

Setor responsável pela atualização das informações junto ao sistema atuante na Secretária de Saúde, realizando o cadastramento e operacionalização dos dados gerando os arquivos eletrônicos com informações do faturamento mensal. O foco é o faturamento hospitalar; o funcionamento de segunda a sexta – 07:00 às 17:00; as atividades desenvolvidas são a leitura e revisão dos prontuários para fins de faturamento, preenchimento de AIHs, geração de arquivos eletrônicos, acompanhamento da auditoria.

iv. Transporte

Setor responsável pelo gerenciamento das solicitações de transportes e definição da logística da ambulância, dos veículos administrativos, dos motoristas e dos moto-mensageiros; acompanhamento da manutenção dos respectivos veículos; emissão de relatórios de transporte e controle de solicitações de unidades móveis de atenção intensiva. O foco é o transporte inter-hospitalar; o funcionamento é contínuo; as atividades desenvolvidas são o controle de saída de veículos, acompanhamento da manutenção, distribuição de tarefas, emissão de relatórios.

v. Central de Leitos

Setor responsável pelo gerenciamento das solicitações de transferências internas e externas de pacientes garantindo a efetiva regulação através dos contatos com a Central de Regulação Integrada, e com profissionais das unidades, acompanhamento do censo hospitalar. O foco é o acompanhamento do fluxo dos pacientes inter-hospitalares e gerenciamento dos leitos; o funcionamento é contínuo; as atividades desenvolvidas são a elaboração do censo hospitalar, gerenciamento de transferências inter-hospitalares, atualização dos dados e passagem de vagas (leitos disponíveis) para a Central de Regulação Integrada.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O final do século XX é marcado por uma série de mudanças no contexto social, econômico e político do mundo. A sociedade participa cada vez mais dos processos que definem seu presente e seu futuro, reflete sobre uma série de paradigmas impostos pela cultura vigente e amplia enormemente sua compreensão da ética.

É justamente nesse fértil solo de mudanças que o HGWA, através do modelo de gestão implementado pelo ISGH, passa a adquirir uma característica inovadora, contribuindo de maneira transformadora para a elevação do meio social em que se insere, assumindo compromissos e definindo políticas em relação a cada um de seus parceiros. O diferencial é que em cada processo desse desenvolvimento uma série de questionamentos são feitos constantemente, chamando atenção para questões ecológicas, sociais, econômicas, entre outras, objetivando uma satisfação atemporal, interna e externa.

Neste contexto que o NAC se apresenta muito mais como um resultado desse modelo implementado, a questão central que enraíza este trabalho é estimular o compromisso dos atores envolvidos no projeto na formação de equipes de alto desempenho e no efeito de suas ações em um contexto socialmente amplo, indo além de noção de serviço ou setor. CAPRONI (2002) salienta que as equipes de alto desempenho têm um grupo de características básicas: 1) **Limites precisos:** todos sabem quem pertence ou não ao time. Da mesma maneira, a equipe é reconhecida pelos outros como uma unidade organizacional; 2) **Objetivos comuns:** as metas dizem respeito à equipe, e todos reconhecem e assumem a responsabilidade por seu cumprimento; 3) **Papéis diferenciados:** cada membro do time deve dar sua contribuição individual à equipe; 4) **Autonomia:** a liberdade para realizar o trabalho é uma marca registrada das equipes; 5) **Dependência dos recursos externos:** os membros da equipe sabem que dependem de outras equipes ou indivíduos para conseguir informações, recursos e apoio. Enfim, eles valorizam tudo o que possa ajudá-los a cumprir seus objetivos; 6) **Responsabilidade coletiva:** recompensas e feedback são uma constante, principalmente para o time como um todo.

O Núcleo de Atendimento ao Cliente incorpora a política definida pelo Conselho Gestor de propiciar uma gestão dinâmica baseada em processos e não em funções, assim sendo a principal inovação está na experiência da interação entre os diversos serviços assistenciais e de apoio obedecendo a padrões que beneficiam ao cliente em todas as instâncias. O NAC busca apenas contribuir de forma sistêmica para que a Missão do HGWA

se consolide e sua Visão de Futuro esteja afinada com as expectativas da sociedade, através do fortalecimento e melhoria contínua das Políticas de Saúde balizadas pelo SUS.

Na gestão por processos não temos pontos finais, identificamos sim um encadeamento de reticências, pois a finalidade do gerenciamento por processos é a melhoria contínua. A experiência do NAC demonstra claramente essa condição desde o seu momento inicial, ainda nas dependências do tradicional SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatística, em 2003.

O desenvolvimento do núcleo impactou em melhoria das relações assistência-apoio através da definição de responsabilidades e reforço da complementaridade inerente; na otimização de pessoal, pois as áreas de ação do NAC funcionam 24h diariamente com 59 funcionários, nos finais de semana horários noturnos e feriados funcionando em regime de plantão; melhoria de rotinas e minimização do retrabalho, exemplificando: o médico gera uma solicitação de exame, definindo se o mesmo é urgente e as condições para remoção do paciente, a solicitação é sinalizada para o NAC que agenda o exame e o transporte automaticamente, informa a unidade de internação, que prepara o paciente para o exame. O aprimoramento implementado nessa rotina minimiza a possibilidade de erros; melhoria da qualidade do sistema de informação pelo refinamento dos dados entre: Arquivo, Estatística, Consultas, Exames, Transporte, Contas Médicas, Recepção, Serviço Social e Ouvidoria; valorização da idéia de equipe; resolver um problema como equipe é diferente de resolvê-lo individualmente. Equipe tem força de ter idéias e pontos de vistas diferentes. Quando os membros da equipe colaboram efetivamente, as idéias de pessoas diferentes produzem alternativas criativas e abordagens originais para problemas difíceis.

O NAC contribui significativamente para estimular a interação de processos entre as diversas áreas e setores, discutindo, estimulando e participando dos processos, tendo sido uma das primeiras áreas a trabalhar com modelos sistêmicos dentro do HGWA, que é hoje um dos hospitais públicos Acreditado Pleno no Norte e Nordeste e em tempo recorde, menos de um ano entre a certificação de Nível 1 (Dezembro de 2005) e Nível 2 (Setembro de 2006), vale destacar ainda que já esteja classificado pela instituição avaliadora como Nível 3, ou seja, de Excelência (Julho 2017).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A intrigante operação matemática proposta na música “O Sal da Terra” – música de abertura do disco ‘Contos da Lua Vaga’ (1981) – de Beto Guedes e Ronaldo Bastos “(...) um mais um é sempre mais que dois” sintetiza de forma precisa o valor do trabalho em equipe, que é desenvolvido no cerne da idéia do NAC, demonstrando que o resultado é sempre muito mais efetivo quando há colaboração e participação. É importante perceber que o Núcleo de Atendimento ao Cliente não é apenas um amontoado de áreas normalmente desvinculadas em algumas instituições.

A organização proposta para o HGWA, que é refletida no NAC, valoriza as equipes de alto desempenho em detrimento aos indivíduos de alto desempenho, e isto tem uma relação próxima com o despertar de uma compreensão melhor de coletividade e das nossas responsabilidades intrínsecas à sociedade, afinal, o HGWA é a primeira Organização Social de Saúde do Ceará, que nasceu com o propósito de tornar-se um referencial de excelência na prestação de serviços de saúde. Uma condição interessante dentro de uma abordagem bem simplificadora é que todo e qualquer desenvolvimento implica, necessariamente, em envolvimento anterior, e no caso específico de trabalho em equipe pode-se dizer que inclui responsabilidade e comprometimento.

Fazer parte de uma equipe não garante o sucesso de estruturas como o NAC. As equipes eficientes encaram o trabalho como uma tarefa de todos os membros. A diferença na eficiência da equipe pode frequentemente, ser decorrente da maneira como seus participantes assumem a responsabilidade pelo trabalho coletivo, daí a importância de manter a equipe do NAC com conhecimento global das rotinas e atividades permitindo um revezamento em plantões, substituições, promoções e desenvolvimento pelo envolvimento. O NAC não é causa e sim efeito de um paradigma novo que se interpõe na sociedade, buscando contribuir por uma atenção em saúde eficiente. Entende-se, portanto, que os indivíduos que formam o NAC, pelo desenvolvimento de sua compreensão da ética e de suas responsabilidades sociais permitem o desenvolvimento de uma equipe coesa apesar de heterogênea.

Compreende-se que a experiência ora descrita não é validada por uma ação específica e sim pelo resgate da interação entre missão pessoal e missão organizacional numa mesma realidade, resultando como consequência uma potenciação dos próprios valores individuais em benefício do coletivo. Enquanto mais a empresa se desenvolve pela ação das suas equipes, os indivíduos se desenvolvem naquilo que tem de mais particular, o seu

crescimento como pessoa.

Conclui-se que o NAC, dentro do modelo de gestão proposto para o HGWA, estimula uma atitude de responsabilidade social em suas ações, visto o seu caráter essencialmente holístico, pode ser, metaforicamente falando, comparada a ação da água – elemento extremamente adaptável – que com sua flexibilidade diminui arestas, alivia atritos, preenche vazios e não se intimida na sua incansável jornada, buscando sempre os melhores caminhos para, através de sua ação integradora, formar oceanos.

Atuo a dez anos neste referido hospital, todos eles no NAC e posso falar com certa propriedade do serviço que é prestado para os usuários, atender não é uma tarefa fácil, atender com excelência então. Trabalhar com pessoas é um desafio, mas quando fazemos o que gostamos tornamos tudo mais leve, a equipe é bem integrada e sempre existe empatia, se colocam no lugar do outro. Isso é fundamental e importante para um atendimento humanizado, tentar sentir o que o outro está sentindo, colocar-se no seu lugar. É muito gratificante ver aquele paciente que se internou há alguns dias sair de alta, curado, andando e feliz. Isso faz você se sentir bem e te dar animo para continuar fazendo esse trabalho. O NAC – Núcleo de Atendimento ao Cliente propicia isso nos funcionários, existe um sentimento no atender os seus clientes, quer seja internos ou externos, tudo o que é feito nesse setor é pensando em prover um cuidado digno e um atendimento de qualidade aos clientes, quer seja pacientes, acompanhantes, visitantes e funcionários.

REFERÊNCIAS

- BASTOS, Ronaldo. O Sal da Terra. In Contos da Lua Vaga. EMI-Odeon, 1981.
- BOHM, David. A Totalidade e a ordem implicada: uma nova percepção da realidade. São Paulo: Cultrix, 1998.
- CAMPOS, Claudia Valentina de Arruda; BONASSA, Elvis César. O novo paradigma da gestão de pessoas. In: GONÇALVES, Ernesto Lima. (org). Gestão Hospitalar: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 91-109.
- CAPRA, Fritjof. O tao da física: um paralelo entre a física moderna e o misticismo oriental. São Paulo. Cultrix, 1983.
- CAPRA, Fritjof. O ponto de mutação: a ciência, a sociedade e a cultura emergente. São Paulo: Cultrix, 1988.
- CAPRONI, Paula J. Treinamento Gerencial. São Paulo: Makron Books, 2002.
- CECÍLIO, Luiz Carlos de Oliveira. Trabalhando a missão de um hospital como facilitador da mudança organizacional: limites e possibilidades. Rio de Janeiro, 2000. Cadernos de Saúde Pública v.16 n.4.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CREMA, Roberto. Introdução à visão holística: breve relato de viagem do velho ao novo paradigma. São Paulo: Summus, 1989.
- DOMINGUES, Carlos Vasconcelos. As organizações sociais: O controle externo e os novos modelos de gestão de serviços públicos. Salvador: Tribunal de Contas do Estado da Bahia, 2000.
- DRUCKER, Peter. As novas realidades: no governo e na política, na economia e nas empresas, na sociedade e na visão de mundo. São Paulo: Pioneira, 1989.
- FURLAN, Cláudia Elisângela Fernandes Bis. Avaliação da qualidade do atendimento hospitalar: o esperado e o percebido por clientes e acompanhantes. 2011. 112 f. Tese (Doutorado). Programa de Enfermagem Fundamental: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2011.
- GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. São Paulo: Objetiva, 1996.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. Processo, que processo? São Paulo, 2000. RAE – **Revista de Administração de Empresas** v. 40 n. 4 p. 8-19.
- HAKIN, Daniel. Dicas especiais para o líder do ano 2000. da disciplina de planejamento estratégico para o MBA em finanças. Ceará, 1999.
- KUHN, Thomas S. A estrutura das revoluções científicas. São Paulo: Perspectiva, 1994.
- ISGH – Instituto de Saúde e Gestão Hospitalar. Núcleo de Atendimento ao cliente. Fortaleza: Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara, 2005.
- MORIN, Edgar. Os sete saberes necessários à educação do futuro. São Paulo: Cortez, 2002a.
- MORIN, Edgar. A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002b.
- MORIN, Edgar. “Epistemologia da complexidade”. In: D.F. Schnitman (org.) Novos paradigmas, cultura e subjetividade. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

PEREIRA, Maurício Fernandes. O Processo de Construção do Planejamento Estratégico através da Percepção da Coalizão Dominante. Florianópolis, 2002. 294 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) -Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2002.

SANTOS, Júlio Cesar S. Qualidade no atendimento ao cliente: saiba como atender bem seu cliente. São Paulo: Ed. Clube de autores, 2011.

SENGE, Peter M. A quinta disciplina. São Paulo: Editora Best Seller, 2000.

SCHIESARI, Laura Maria Cesar; MALIK, Ana Maria. A gestão da qualidade nos hospitais brasileiros. In: GONÇALVES, Ernesto Lima. (org). Gestão Hospitalar: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 111-125.