



Estudo Para Implementação de uma Carta de Serviços na Secretaria de Saúde

Juraci Pereira da Silva Neto¹, Ana Maiara Rodrigues Pereira²

RESUMO

Este artigo tem como objetivo simplificar o modo no qual as informações sobre os serviços oferecidos pelos departamentos vinculados à secretaria de saúde são repassadas aos usuários, através da carta de serviços, e para isso foi feito um estudo sobre a viabilidade para a sua implementação, para que se possa buscar uma melhoria na entrega dos serviços oferecidos pelos departamentos vinculados à secretaria de saúde, feito isso, utilizou-se o método BPMN (*Business Process Model and Notation*) através de fluxogramas para melhorar o entendimento de como a carta de serviços será executada, foi feito um levantamento sobre os processos internos de cada departamento, para saber quais eram os serviços que são oferecidos aos usuários, e com isso foi criado um modelo de carta de serviços mais simplificado, com informações mais claras e precisas, para atender melhor aos usuários, informando-lhes melhor sobre os serviços oferecidos pelos departamentos e com isso contribuindo diretamente com os usuários. A carta de serviços visa impactar de forma direta na redução do tempo, para obter algum tipo de serviço ou na obtenção de informação mostrando lhes uma forma mais clara sobre quais as informações, o usuário precisa saber antes de procurar os departamentos vinculados à secretaria de saúde, ou fazer alguma solicitação de serviço diretamente na carta de serviços, esta que apresenta uma grande contribuição aos usuários, diminuindo drasticamente o tempo de espera.

Palavras-chave: Padronização e Organização. Fluxo de Informações. Melhorias nos Métodos.

1. INTRODUÇÃO

Na área da saúde pública vem se tornando cada vez mais frequente o uso de novas estratégias, para melhorar a quantidade de informações, sobre os processos de funcionamento dos departamentos da secretaria de saúde, para propor um melhor atendimento, e com isso a cada dia surgem novas tecnologias, que visam melhorar o setor de informações (CAVALCANTE *et al.*, 2011), tendo em vista que quanto mais rápido estas informações estiverem disponíveis, melhor o tempo de resposta, para propor soluções (VARGENS; MORAES, 2014).

A gestão das informações de forma eficiente melhora significativamente, o tempo de resposta para soluções de problemas, pois as informações que são armazenadas de forma organizada e de fácil acesso faz com que a solução de alguns dos problemas seja encontrada de forma mais rápida, e com a disponibilidade de algumas informações em tempo real, sendo mais fácil propor soluções (MARIN, 2010).

¹ juracinetto@gmail.com, Acadêmico do Curso de Graduação em Engenharia de Produção da Universidade de Rio Verde.

² anamaiara@unirv.edu.br, Mestre em Engenharia de Produção, Universidade de Rio Verde.



Percebe-se que, quanto mais informações sobre os processos dos departamentos estiverem disponíveis, menor será o tempo necessário, para resolver os problemas da falta de informação, tendo assim, o conceito de que quanto mais rápido resolver os problemas mais eficiente o sistema será (SILVA, 2010).

De acordo com (LIMA et al., 2015), desde a criação do sistema de saúde brasileiro, o governo vem tentando buscar maneiras de unificar e universalizar o banco de dados de informações da saúde pública, com a criação de novos 'softwares' e novos métodos para coletar informações.

Cada município tem suas peculiaridades e cada um pode criar os seus próprios setores de informações de forma independente, a fim de fazer a integração em apenas um departamento específico para conter registros de forma mais clara e objetiva para obtenção de informações, proporcionando maior agilidade no processo e maior satisfação dos usuários (MORETTI, 2012).

Ter um departamento em que reúna todas essas informações se torna crucial para um serviço de boa qualidade, antecipando o surgimento de eventualidades decorrente do dia-a-dia, ficando mais fácil planejar as ações necessárias caso surjam dificuldades (MARIN, 2010).

Existe um fluxo de informações muito grande nos departamentos vinculados a secretaria de saúde do município de Santo Antônio da Barra, nota-se que há uma grande dificuldade dos usuários, em saber qual departamento correto eles devem buscar as informações que precisam, e em tempo hábil, visto que não existe nenhum departamento que concentre essas informações.

Esta problemática leva a secretaria, a receber diariamente diversas reclamações dos usuários, sobre a demora no tempo de espera para obter respostas referentes aos seus questionamentos e pela falta de informação de alguns profissionais, com isso propõe-se a criação de uma carta de serviços, para que possa reunir as informações disponíveis dos departamentos vinculados à secretaria de saúde e disponibilizá-las aos usuários, minimizando o problema, com o fluxo e a centralização dessas informações.

Este trabalho tem como objetivo simplificar o acesso dos usuários as informações dos departamentos vinculados a secretaria de saúde, através de uma carta de serviços, que pode ser disponibilizada através de um site, app (aplicativo mobile) ou banner no próprio local.

2. MATERIAL E MÉTODOS

As organizações estão buscando cada vez mais eficiência em seus processos e entregas para clientes, pensando nisso, busca-se um aperfeiçoamento e agilidade na entrega



de informações, por meio da criação de uma carta de serviço para o atendimento ao consumidor. Para isso foi realizada a descrição, mapa de processos e atividades desempenhadas, pela secretaria municipal de saúde.

Foi utilizado o método BPMN (*Business Process Model and Notation*) que é um método, que serve para padronizar os processos de forma organizada, fazendo o uso de ícones e fluxogramas, para mostrar o funcionamento dos processos, de maneira mais clara e organizada, sendo de fácil entendimento para qualquer pessoa, mesmo que não tenha conhecimento nenhum o usuário será capaz de entender como será feito os processos descritos no fluxograma, e cada etapa contida nele de forma mais fácil (MARTINEZ *et al.*, 2011).

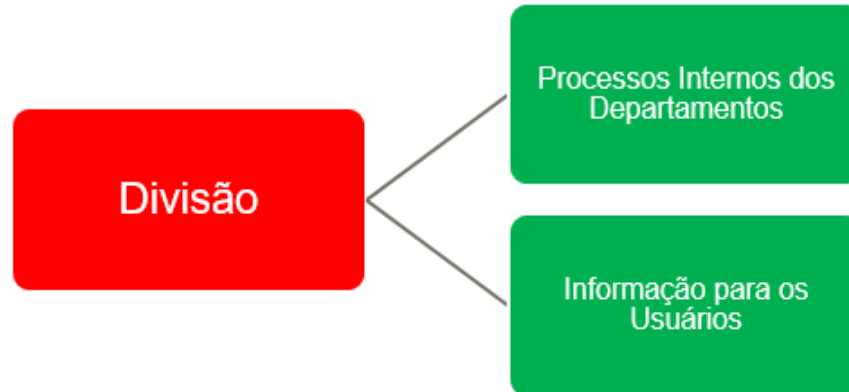
Como parte do processo de simplificação foi desenvolvida a carta de serviços, que consiste em disponibilizar os serviços oferecidos, pelos departamentos vinculados a secretaria de saúde, de forma mais fácil.

Foi feito o levantamento dos processos internos e cada departamento participante disponibiliza as informações necessárias, as quais são analisadas e selecionadas, através de uma triagem, para filtrá-las e evitar erros, e que posteriormente são enviadas para o sistema, através do preenchimento de formulário no próprio site ou app, em que cada setor terá um local exclusivo, para o preenchimento das informações correspondentes ao seu departamento, na carta de serviços.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com objetivo proposto de simplificar o modo na qual as informações são disponibilizadas aos usuários, por meio da criação da carta de serviços, foi realizado levantamento de dados, conforme procedimento descrito, para garantir uma melhor dinâmica, melhor fluidez e agilidade, no processamento das informações, os processos dos departamentos foram descritos, através do mapeamento, e como foi observado os resultados se dividem em duas ramificações, assim como mostra na FIGURA 1.

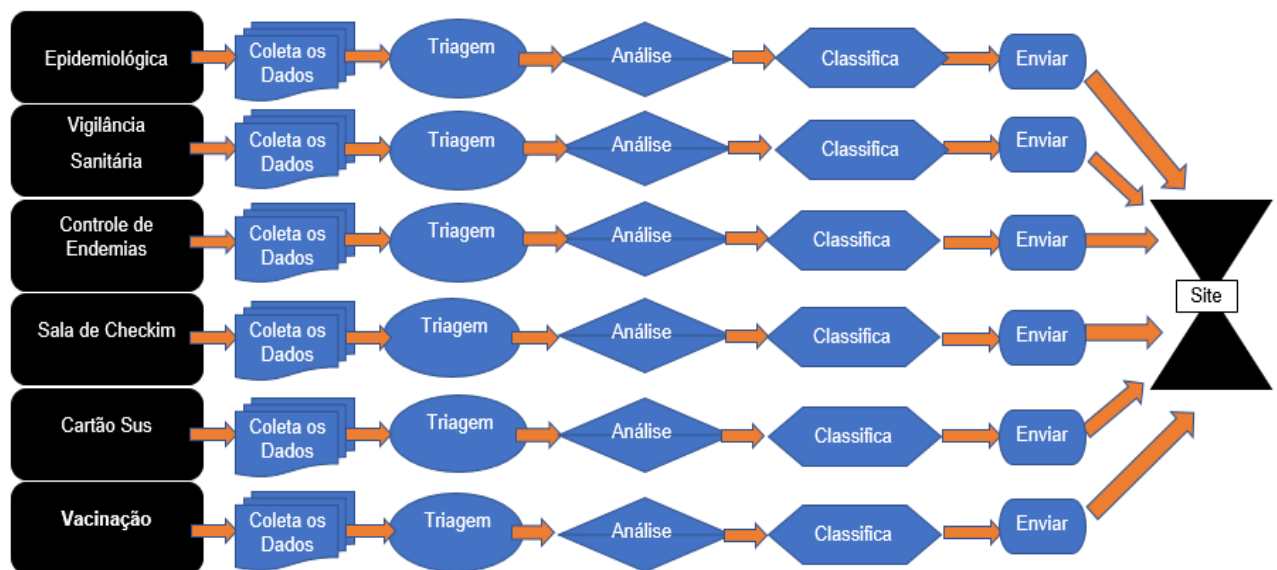
FIGURA 1 – Divisão dos resultados



Fonte: Esta Pesquisa (2019).

A Figura 2 que de maneira geral apresenta como os procedimentos foram adotados pelos departamentos, nota-se que todos seguiram o mesmo padrão, no levantamento das informações, para a inclusão na carta de serviços.

FIGURA 2 - Processos Gerais Dos Departamentos.



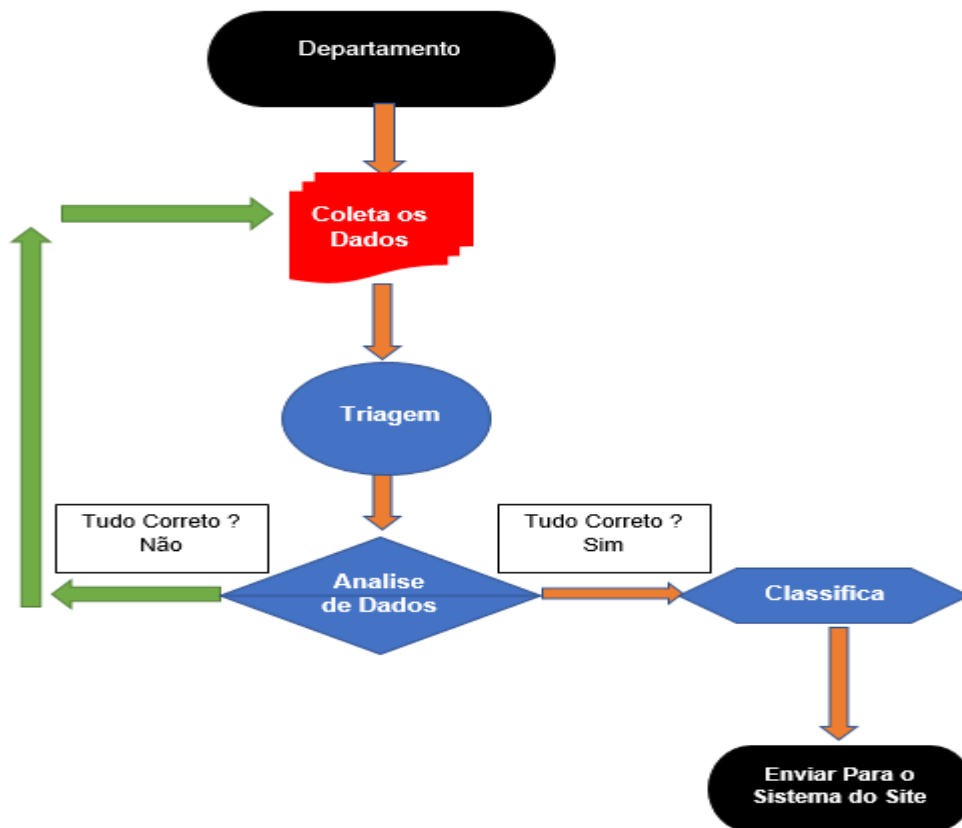
Fonte: Esta Pesquisa (2019).

De acordo com a Figura 3 observa-se como será a padronização dos processos individualmente, mostrando cada etapa antes e depois da checagem das informações, sendo fácil identificar erros ou a falta de informações, caso estes sejam detectados, em alguma das etapas anteriores, os processos se reiniciam e voltam para a busca de informações, que no caso será a coleta de dados ou “etapa inicial”.

Todo processo de verificação de informações, deve ocorrer de forma clara e objetiva, para evitar que sejam lançadas informações na carta de serviços com divergências, então cada etapa se torna pré-avaliativa, de fácil verificação e detecção de erros.

Com a ajuda da ferramenta BPMN (*Business Process Model and Notation*) utilizada como forma de fluxograma, torna mais fácil a padronização e a execução das tarefas de levantamento de informações.

FIGURA 3 - Processo Individual de cada departamento.



Fonte: Esta Pesquisa (2019).

Percebe-se que, o levantamento das informações acontece de forma gradativa, em que a etapa de análise de dados será a fase responsável e vital do processo, antes do lançamento no sistema. Devido à internet ser um meio de comunicação utilizado mundialmente e por possibilitar ao usuário a comodidade e a facilidade de obter informações é utilizada em quase todos os lugares, é também uma das melhores maneiras de entregar as informações, em tempo real.

3.1 A Carta de Serviços:

A carta de serviços tem a finalidade de mostrar aos cidadãos, quais são os serviços oferecidos pelos órgãos públicos de forma simples e rápida, lhes garantido o direito de ter um serviço com excelente qualidade.



As pessoas envolvidas diretamente com a carta de serviços, além de ter um papel muito importante na coleta e organização das informações, deveram os mesmos estar comprometidos com a divulgação dos serviços oferecidos pela carta de serviço.

Os usuários devem receber as informações, sobre os pré-requisitos do serviço oferecido de forma simples, fácil, e rápida, antes da procura no departamento responsável, caso seja necessário.

Os serviços públicos têm o papel de fortalecer a sua imagem na sociedade, através de serviços oferecidos, otimizando e agilizando procedimentos, que são de muita importância para o usuário, lhes proporcionando maior transparência nos serviços oferecidos.

De acordo com o que foi proposto durante este projeto de viabilidade para a implementação da carta de serviços na secretaria de saúde Santo Antônio da Barra, conclui-se que o modelo é ideal e simples para executar o trabalho, sendo de acordo com as tabelas abaixo.

3.2 Divisão da Carta de Serviços em Quadros

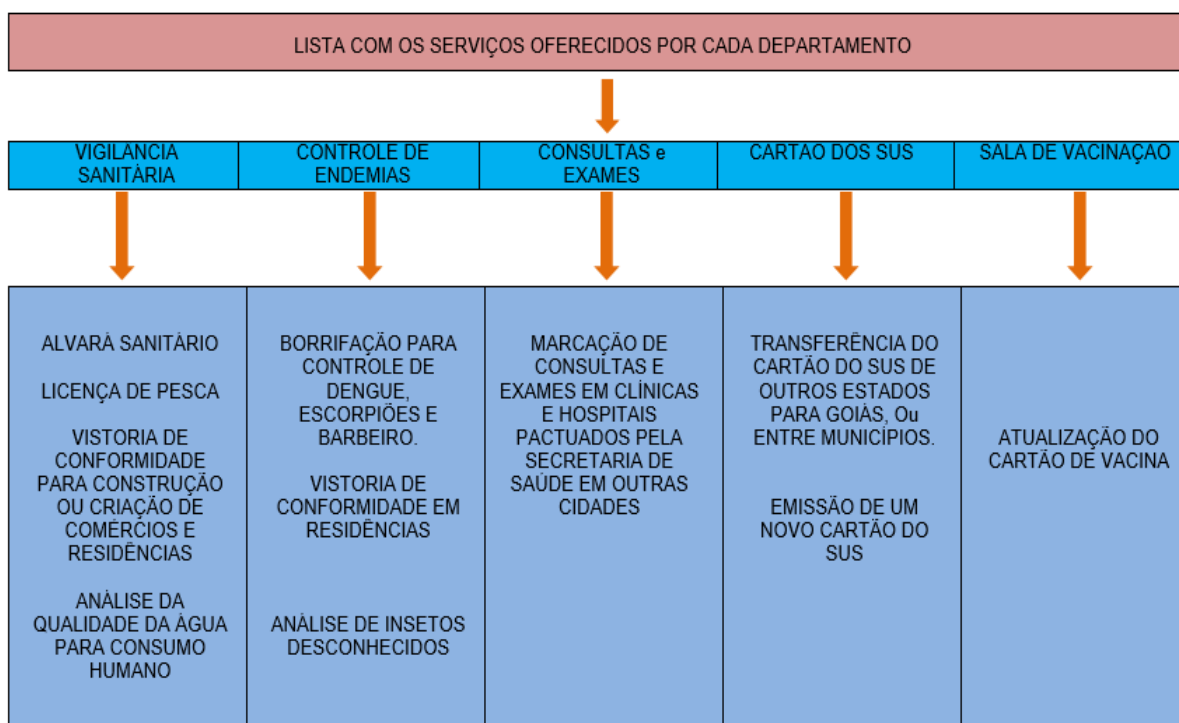
A Carta de serviços foi dividida em 3 (três) quadros para facilitar o entendimento dos usuários. No quadro 1 mostra a lista contendo os nomes de todos os departamentos que terão seus serviços disponibilizados, na carta de serviços, e também será qual o tempo total desde o pedido de alguma solicitação até a obtenção da resposta de conclusão desse pedido, ou seja, até a conclusão do serviço oferecido pela secretaria de saúde.

QUADRO 1

LISTA DE DEPARTAMENTOS	LISTA DE SERVIÇOS OFERECIDOS	DOCUMENTOS NECESSARIOS	TEMPO PARA PROCESSAR O PEDIDO
Vigilância Sanitária Controle de Endemias Consultas e Exames Cartão do SUS Sala de Vacinação	SEGUE O QUADRO 2	SEGUE O QUADRO 3	O Tempo Necessário Para Conclusão do Pedido Será de 24 Horas

No Quadro 2 serão mostrados os serviços oferecidos pelos departamentos mencionados, no quadro anterior. E também os telefones dos departamentos vinculados a secretaria da saúde caso algum usuário necessite de mais alguma informação ou queira tirar alguma dúvida.

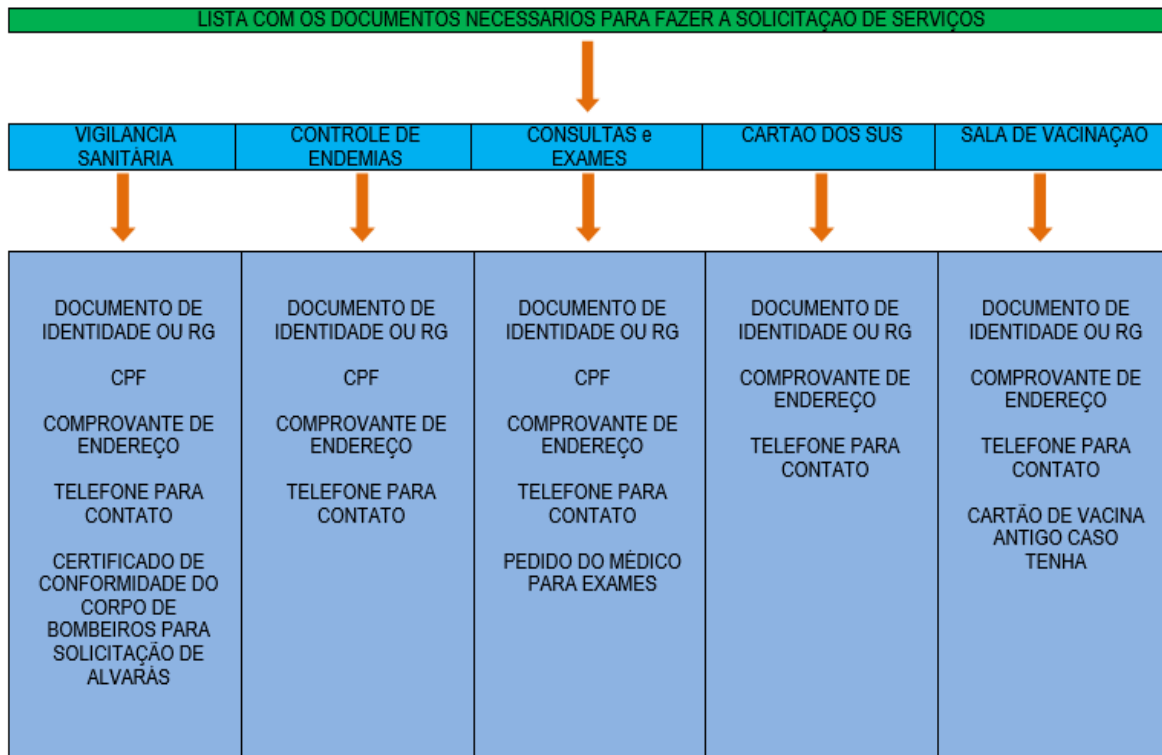
QUADRO 2



O Quadro 3 ficará responsável por mostrar os documentos necessários, para efetuar o pedido da solicitação, mostrando ao usuário a opção de efetuar o pedido dos serviços oferecido diretamente na carta de serviços caso o mesmo queira; Para isso o usuário deverá clicar na opção (SIM), após isso o usuário será redirecionado para uma página contendo um formulário, que deve ser preenchido, com os informações solicitadas, para que possa ser concluído o pedido da solicitação, os serviços oferecidos também podem mudar de acordo, com o departamento selecionado.

No Quadro 2 e 3 contido dentro da carta de serviço o usuário após selecionar um dos departamentos a sua escolha, vai aparecer a lista com os serviços oferecidos pelo departamento selecionado, esta lista de serviços poderá mudar de acordo, com o departamento selecionado, assim como mostra a Quadro de número 2 (dois).

QUADRO 3



No Quadro 4 mostra o modelo mais simplificado para que o usuário possa fazer a solicitação desejada, nota-se que neste modelo o usuário além de preencher as informações poderá também colocar alguma informação adicional, ou fazer algum pedido no campo de informações que fica abaixo.

QUADRO 4

FORMULÁRIO PARA SOLICITAR O SERVIÇO

NOME: _____

CPF: _____

TÍTULO DE ELEITOR: _____

ENDEREÇO: _____

BAIRRO: _____

CARTÃO DO SUS: _____

TELEFONE: () _____-_____

Informações extras: (Opcional)

CANCELAR PEDIDO
CORRIGIR DADOS
FINALIZAR



4. CONCLUSÃO

As informações tornaram-se desse modo mais claras ao usuário, uma vez que estão contidas, em um documento único e de fácil entendimento, com todas as informações disponíveis, para que o usuário possa entender os procedimentos utilizados, para a solicitação dos serviços descritos, nos departamentos vinculados a secretaria de saúde ou através da solicitação de alguns serviços, diretamente na carta de serviços, sendo uma maneira mais simplificada de facilitar, não só na obtenção de informações e solicitações de pelos usuários, mais também, uma forma de reduzir o tempo entre a solicitação de algum serviço e a conclusão deste, por parte da secretaria de saúde, já que o usuário ao procurar o órgão estará informado sobre quais os documentos serão necessários, para fazer a solicitação da qual necessita.

Isso mostra o quão é viável, a importância da carta de serviços, para a redução de tempo de ambos os lados, para a simplificação e melhor fluidez nos processos, evitando gargalos, que possam atrapalhar a secretaria de saúde, e também, os usuários, com a disponibilidade das informações contidas, na carta de serviços, de forma antecipad



REFERÊNCIAS

CAVALCANTE *et al.* **Sistemas De Informação Em Saúde: Possibilidades E Desafios.** v. 1, n. 2, p. 290 – 299, 2011.

LIMA *et al.* Datasus: **o uso dos sistemas de informação.** v. 1, n. 3, p. 16 – 31, 2015.

MARIN, H. D. F. Sistemas de informação em saúde: considerações gerais Health information system: general considerations. **Journal of Health Informatics**, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 20–24, 2010. Disponível em: <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/4/52>.

_____. **Sistemas de informação em saúde: considerações gerais Health information system: general considerations.** **Journal of Health Informatics**, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 20–24, 2010. Disponível em: <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/4/52>.

MARTINEZ, Márcia RM; SALVIANO, Clenio F. Método para Estabelecimento de Referência em Ciclos de Melhoria de Processo. **X Simpósio Brasileiro de Qualidade de Software (SBQS), Curitiba, Brasil**, 2011.

MORETTI *et al.* **Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública?.** Revista da Associação Médica Brasileira (English Edition), v. 58, n. 6, p. 650-658, 2012.

SILVA, L. B. Sistemas de informações em saúde como ferramenta para gestão do SUS. Caderno Saúde e Desenvolvimento. **Caderno Saúde e Desenvolvimento**, [s. l.], v. 7, n. 4, p. 52–62, 2010. Disponível em: <https://www.uninter.com/cadernosuninter/index.php/saude-e-desenvolvimento/article/view/433>.

VARGENS; MORAES. **Uma abordagem sócio técnica para design e desenvolvimento de sistemas de informação em saúde no âmbito do SUS.** 2014.