



PRODUTO TÉCNICO TECNOLÓGICO

TÍTULO: Propostas para aprimoramento do serviço oferecido pelo Departamento de Atenção à Saúde do Servidor - DASS/UFTM com base na avaliação da satisfação de enfermeiros do HC-UFTM adoecidos mentalmente.

RESUMO

A saúde do trabalhador tem sido afetada ao longo dos anos, com destaque para o aumento das doenças mentais. Dentre as categorias profissionais em que são observadas frequências elevadas de problemas relacionados à saúde mental, estão os profissionais de enfermagem. No entanto, mesmo nas instituições em que se desenvolvem ações direcionadas à saúde do trabalhador, frequentemente não são observadas políticas específicas para o bem-estar psíquico do servidor público. A partir dos resultados encontrados na pesquisa “SAÚDE MENTAL: SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM OS CUIDADOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO”, realizada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública da UFTM, observou-se que, em relação ao serviço de cuidado em saúde mental fornecido pelo Departamento de Atenção à Saúde do Servidor - DASS/UFTM, os profissionais foram avaliados como competentes e envolvem os usuários/pacientes no plano de tratamento. Verificou-se também que o DASS atualmente não possui um protocolo com fluxo de atendimento formalizado e divulgado na instituição, não realiza avaliação do serviço que oferece, apresenta infraestrutura física inadequada e quantidade de profissionais da equipe técnica insuficiente para atender a demanda de todos os servidores da universidade. A amostra da equipe de enfermagem que relatou ter utilizado os serviços do DASS estava satisfeita com o atendimento, sobretudo quanto à competência dos profissionais, acolhida e ajuda recebida no serviço. Com base nos resultados observados e na literatura pesquisada, algumas recomendações quanto aos serviços oferecidos pelo DASS foram formuladas com objetivo de serem apresentadas em forma de relatório técnico à gestão do DASS. As principais indicações foram focadas em dois pontos: 1) implementação/formalização de um fluxo de atendimento do serviço para ser institucionalizado e divulgado aos servidores da UFTM, e 2) elaboração de um método para avaliação do serviço, incluindo usuários e equipe técnica do DASS. Acredita-se que a satisfação do paciente é uma resposta comportamental e base para garantir um serviço de boa qualidade. Além disso, a percepção do usuário é



importante para dimensionar o reflexo das ações que estão sendo desenvolvidas e serve como direcionador para o planejamento dos gestores.

Instituição/Setor

Departamento de Atenção à Saúde do Servidor – DASS/UFTM, prédio localizado na Rua Capitão Domingos, 320, bairro Nossa Sra. da Abadia, Uberaba – MG.

Público-Alvo da Iniciativa

Todos os servidores efetivos da UFTM que utilizam o DASS como serviço para a saúde do servidor, além dos próprios profissionais que atuam na equipe técnica de atendimento.

Descrição da situação-problema

Os profissionais de enfermagem dos hospitais públicos experimentam diariamente circunstâncias que levam ao estresse, porque estão num contexto de risco e doença. Além disso, são expostos a ritmos acentuados de trabalho, salários insuficientes, jornadas exaustivas, trabalho em turnos, dentre outros fatores que podem desencadear ou potencializar o adoecimento mental (MAENO; PAPARELLI, 2013; RIBEIRO, 2018; SOUSA et. al., 2018).

Os hospitais são destinados ao atendimento ao doente, mas em muitos casos, não se considera a necessidade de atenção e cuidado aos trabalhadores de saúde que realizam o trabalho nestas unidades (MARQUES et al., 2015). Destaca-se que mesmo nas instituições em que se desenvolvem ações direcionadas à saúde do trabalhador, frequentemente não são observadas políticas específicas para o bem-estar psíquico do servidor público (SOUZA; REIS, 2013). Apesar de existirem políticas de atenção à saúde do servidor público, a literatura científica carece de discussões sobre as práticas de cuidados oferecidos pelas instituições públicas aos trabalhadores adoecidos mentalmente.

Ao considerar que o adequado planejamento de ações de saúde se faz a partir da descrição da situação em que um grupo populacional se encontra, os resultados da pesquisa “SAÚDE MENTAL: SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM OS CUIDADOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO” permitiram identificar a satisfação dos profissionais de enfermagem adoecidos mentalmente com os protocolos de cuidado em saúde mental oferecidos pela instituição UFTM, conhecer a realidade do DASS, por meio da identificação dos protocolos de cuidado utilizados pelo departamento e descrever sugestões de

melhoria para o serviço relatadas tanto pela equipe técnica do DASS quanto pelos profissionais de enfermagem que buscaram o serviço.

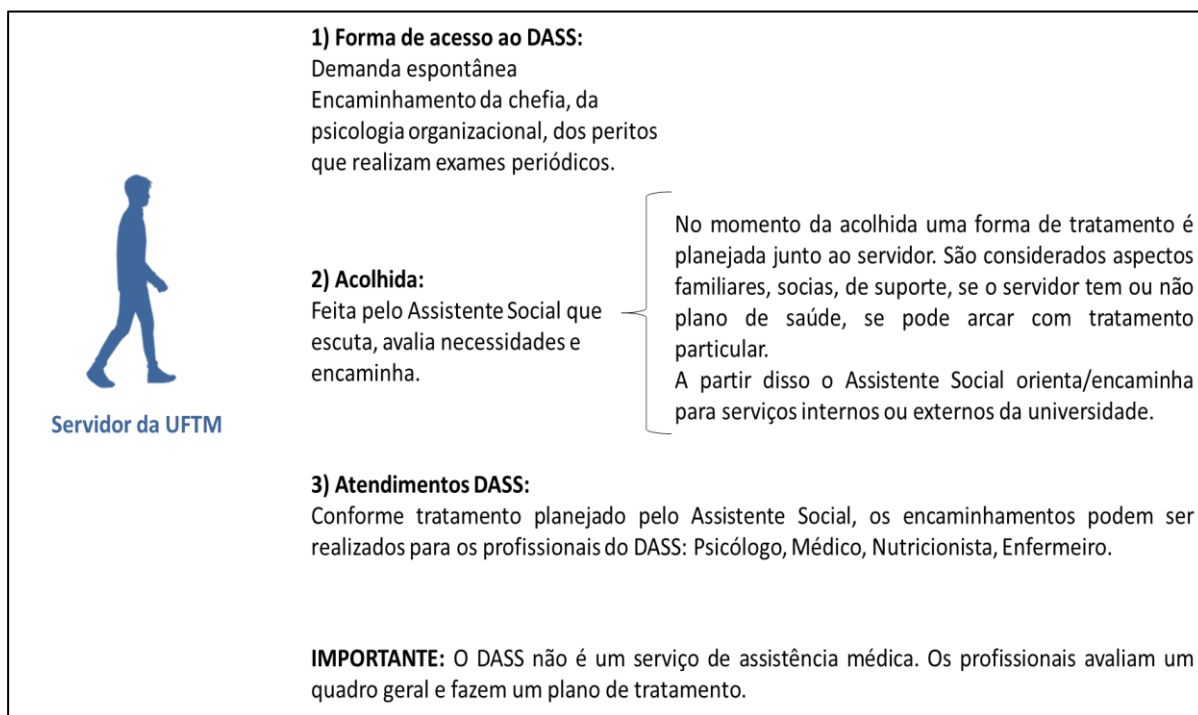
Assim, com base nas entrevistas com os profissionais do DASS, verificou-se que apesar de o departamento ter uma organização de fluxos pelos quais o servidor deve passar, não há um fluxograma definido e implantado, divulgado no site oficial da universidade.

O trabalhador da UFTM pode acessar o serviço do DASS por quatro vias: demanda espontânea, encaminhamento da chefia, encaminhamento da psicologia organizacional ou encaminhamento dos peritos que realizam exames periódicos (Figura 1).

A acolhida é realizada por um profissional Assistente Social que ouve a demanda do servidor, avalia suas necessidades e planeja um formato de tratamento. Como o setor não é um serviço de assistência médica, a intervenção a ser realizada é feita por encaminhamentos. Nessa etapa, um plano de tratamento identifica aspectos sociais, a presença de suporte familiar, se o servidor possui ou não plano de saúde, se tem condições financeiras para um tratamento particular, se deve ser encaminhado para avaliação de possível afastamento, dentre outras possibilidades médicas, nutricionais e psicológicas.

Ainda na etapa de acolhida, quando Assistente Social e paciente incluem o serviço de psicologia como parte do tratamento, os profissionais Psicólogos do DASS são acionados. O atendimento psicológico segue o modelo de psicoterapia breve, em que há limite máximo de sessões. O setor conta apenas com 2 profissionais psicólogos que realizam o atendimento psicoterápico, por isso, pode não haver vagas para atendimento interno. Nestas situações, a rede externa (plano de saúde ou serviço municipal) é acionada.

Figura 1 – Etapas que o servidor da UFTM passa para acessar o Serviço de Saúde Mental no Departamento de Atenção à Saúde do Servidor - DASS. Uberaba (MG), 2021



Fonte: elaborado pelos autores, 2021

A competência da equipe técnica do DASS foi avaliada pelos profissionais entrevistados e apresentou unanimidade em relação a sua própria competência e à competência dos colegas de trabalho, classificando-os como competentes ou muito competentes.

No quesito infraestrutura do setor foram apontados problemas como espaço físico inadequado para o atendimento, mobiliário ruim, ambiente insalubre com presença de mofo, quantidade de banheiros insuficiente e salas pequenas. O imóvel em que funciona o departamento não acompanhou o crescimento da equipe. No entanto, de acordo com os entrevistados, o imóvel não pode ser modificado por ser alugado.

No que se refere à existência de programas ou projetos desenvolvidos pelo DASS que tratem exclusivamente sobre saúde mental, os profissionais relataram o “Café com Conversa”. Café com Conversa é um projeto de cuidado em saúde mental para equipes de trabalho da UFTM, implantado em 2019, que promove rodas de conversa on-line sobre temas relacionados à saúde mental e tem como objetivo estabelecer espaço de acolhimento, compartilhamento de sentimentos, emoções e vivências experimentadas pelos servidores, além de viabilizar reflexões sobre aspectos vinculados ao cuidado psicológico e emocional. As rodas de conversa são conduzidas por uma psicóloga pela plataforma *Google Meet* e têm duração média de 1h e meia.

Quanto à amostra de pacientes/usuários da equipe de enfermagem do HC-UFTM que referiu ter utilizado os serviços do DASS, essa relatou satisfação quanto à competência dos profissionais, à acolhida e à ajuda recebida no serviço. A satisfação para a subescala “condições físicas e conforto do serviço” apresentou menor pontuação. Logo, tanto para os profissionais do DASS quanto para os trabalhadores de enfermagem usuários do serviço, as condições físicas e conforto do serviço são insatisfatórias.

Objetivos

Com base no exposto acima, este relatório técnico tem como objetivo recomendar a elaboração de dois pontos específicos relacionados às ações desenvolvidas pelo DASS, quais sejam o fluxo de atendimento e a avaliação do serviço. Assim, os objetivos específicos são:

- Recomendar a implementação/formalização de um fluxo de atendimento do serviço para ser institucionalizado e divulgado aos servidores da UFTM;
- Sugerir a adoção de um método para avaliação do serviço, incluindo usuários e equipe técnica do DASS.

Análise/Diagnóstico da Situação-problema

O serviço fornecido pelo DASS é conduzido por profissionais avaliados como competentes e que envolvem os usuários/pacientes no plano de tratamento. Quando analisada a amostra de profissionais de enfermagem que utilizou os serviços do DASS, 82,4% apresentaram rastreamento positivo para TMC. O alto percentual pode ser um indicativo de que os trabalhadores buscam pela atenção à saúde mental, identificando no setor uma fonte de alívio e acolhimento.

De acordo com os servidores, o DASS não dispõe de um protocolo com fluxo de atendimento formalizado e divulgado na instituição, não realiza avaliação do serviço que oferece e apresenta quantidade insuficiente de profissionais da equipe técnica para atender a demanda de todos os servidores da universidade.

No que se refere à satisfação dos profissionais de enfermagem com o cuidado recebido, não foram encontrados outros estudos que avaliaram a satisfação de profissionais de enfermagem com os serviços em saúde mental oferecidos pelas Instituições onde trabalham. No entanto, os resultados do presente estudo indicaram que a satisfação geral dos profissionais foi menor do que aquela observada em estudos realizados com usuários de centros de atendimento em saúde mental de diversos municípios brasileiros.

Algumas condições que podem influenciar a maior satisfação global dos usuários incluem: a percepção dos pacientes com o resultado do tratamento, a maior idade, a menor escolaridade, a não internação psiquiátrica ou menor necessidade desta, o sentimento ou sensação de bem-estar, a sua satisfação em outras áreas de suas vidas, como moradia, dinheiro e relacionamentos, o suporte emocional e respeito para as preferências do paciente (BARBOSA, et al., 2015; SILVA; LIMA; RUAS, 2018).

Para os profissionais de enfermagem que utilizaram o serviço do DASS-UFTM, o aspecto mais citado como positivo do Serviço de Saúde Mental fazia referência aos profissionais que realizaram o atendimento, estando de acordo com estudos que encontram respeito pelo paciente e uma melhor aliança entre paciente e equipe como parte responsável pela satisfação dos usuários.

Acredita-se que as fragilidades apontadas na estrutura física do DASS tanto por usuários quanto pelos próprios profissionais que ali atuam, podem ser fruto da adaptação do setor em um imóvel residencial, com espaço insuficiente e que precisa de reformas estruturais mais efetivas ou até mesmo da mudança da sede para um local mais adequado. É notável que essa deficiência estrutural pode estar comprometendo o trabalho da equipe multiprofissional do DASS. Dessa forma, a necessidade de mais investimentos para essa área precisa ser considerada.

A constatação de que não existe um protocolo de cuidado estabelecido/formalizado que seja usado por todos os profissionais que atuam na equipe do departamento e que seja de conhecimento dos servidores da UFTM é considerada uma limitação importante do serviço. A inexistência de um fluxo de atendimento prejudica os usuários e dificulta o trabalho da equipe, porque falta tempo para atender toda demanda, e impossibilita a realização de outras atividades de promoção de saúde (HUBNER, 2015). Essa é uma das principais necessidades de mudança do serviço, visto que a melhoria do modelo de atendimento e a gestão dos serviços de saúde mental aumentam a satisfação do paciente (SURYAPUTRA; ADIK, 2019).

A ausência de um protocolo para avaliação contínua do serviço se configura também como uma limitação. Atualmente, não existe uma fonte de informação padronizada para que a gestão faça a avaliação do serviço prestado. Seria fundamental que a administração do setor conseguisse aproveitar e medir um maior número de dados com objetivo de analisar como o serviço tem sido prestado e como os atores envolvidos avaliam o trabalho realizado pelo departamento (RICCI, et al., 2020). A avaliação do grau de satisfação dos usuários do sistema

de saúde é um parâmetro importante a ser considerado na elaboração de ações (MOIMAZ et al., 2010).

Recomendações de intervenção

A partir dos resultados encontrados e da literatura pesquisada, faz-se as recomendações a seguir.

1. Fluxo de Atendimento DASS

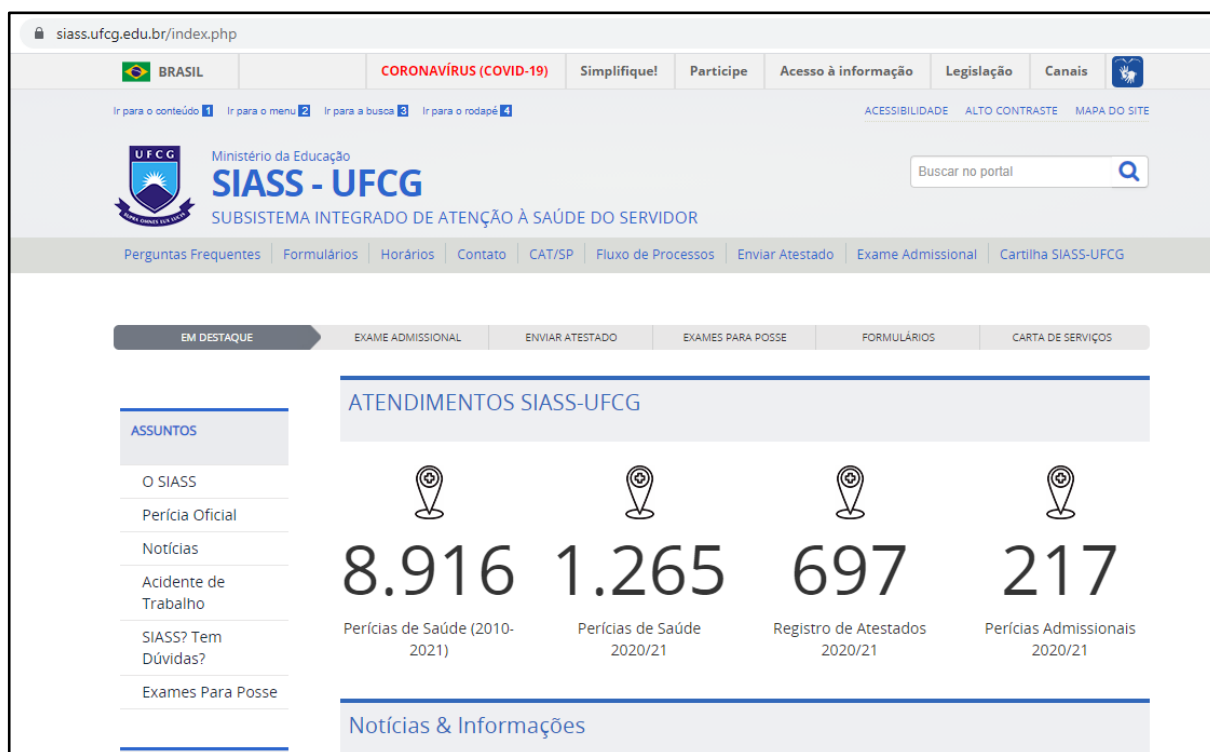
A implantação de um fluxo de atendimento foi sugerida tendo como base a efetiva difusão de informações do DASS. Espera-se que dados úteis para o servidor sejam repassados de forma clara e concisa, proporcionando acesso aos eixos preconizados pelo Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS): assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores.

Ressalta-se que a sugestão de fluxo não deve ser fechada, a intenção é a divulgação de informações que facilitem o acesso ao departamento (Figura 1). Esse objetivo pode ser atingido por meio de fluxo de atendimento, cartilha informativa, nota explicativa, e outros.

Destaca-se que modelos adotados por outras universidades federais podem contribuir para a elaboração do modelo a ser implementado pelo DASS/UFTM, porque refletem características semelhantes inerentes às instituições acadêmicas federais. O modelo encontrado na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), disponível no site da instituição, será apresentado como referência.

A Figura 2 retrata a página inicial do site do SIASS UFCG e possibilita aos usuários acessar diversas informações do setor: número de atendimentos, busca por assuntos, notícias e informações, e demais dados visuais. Alguns ícones são mais relevantes para o que se pretende, dentre eles o “SIASS? Tem Dúvidas?” e o “Boletim Informativo”.

Figura 2 - Página inicial do site do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)



Fonte: UFCG, 2021. Disponível em <https://www.siass.ufcg.edu.br/index.php>

O ícone “SIASS? Tem Dúvidas?” está disponível do lado direito da página inicial e apresenta em forma de imagens explicativas questões que podem ocorrer ao servidor, esclarecendo como esse deve proceder (Figuras 3 e 4). Essa mesma forma de divulgação pode ser usada pela UFTM para disseminar informações do DASS, adequando-as à realidade da instituição.

Figura 3 – Página do ícone “SIASS? Tem Dúvidas?” do SIASS – UFCG



Fonte: UFCG, 2021. Disponível em <https://www.siaas.ufcg.edu.br/index.php/siaas-tem-duvidas>

Figura 4 – Perguntas e respostas disponíveis na página do ícone “SIASS? Tem Dúvidas?” do SIASS – UFCG

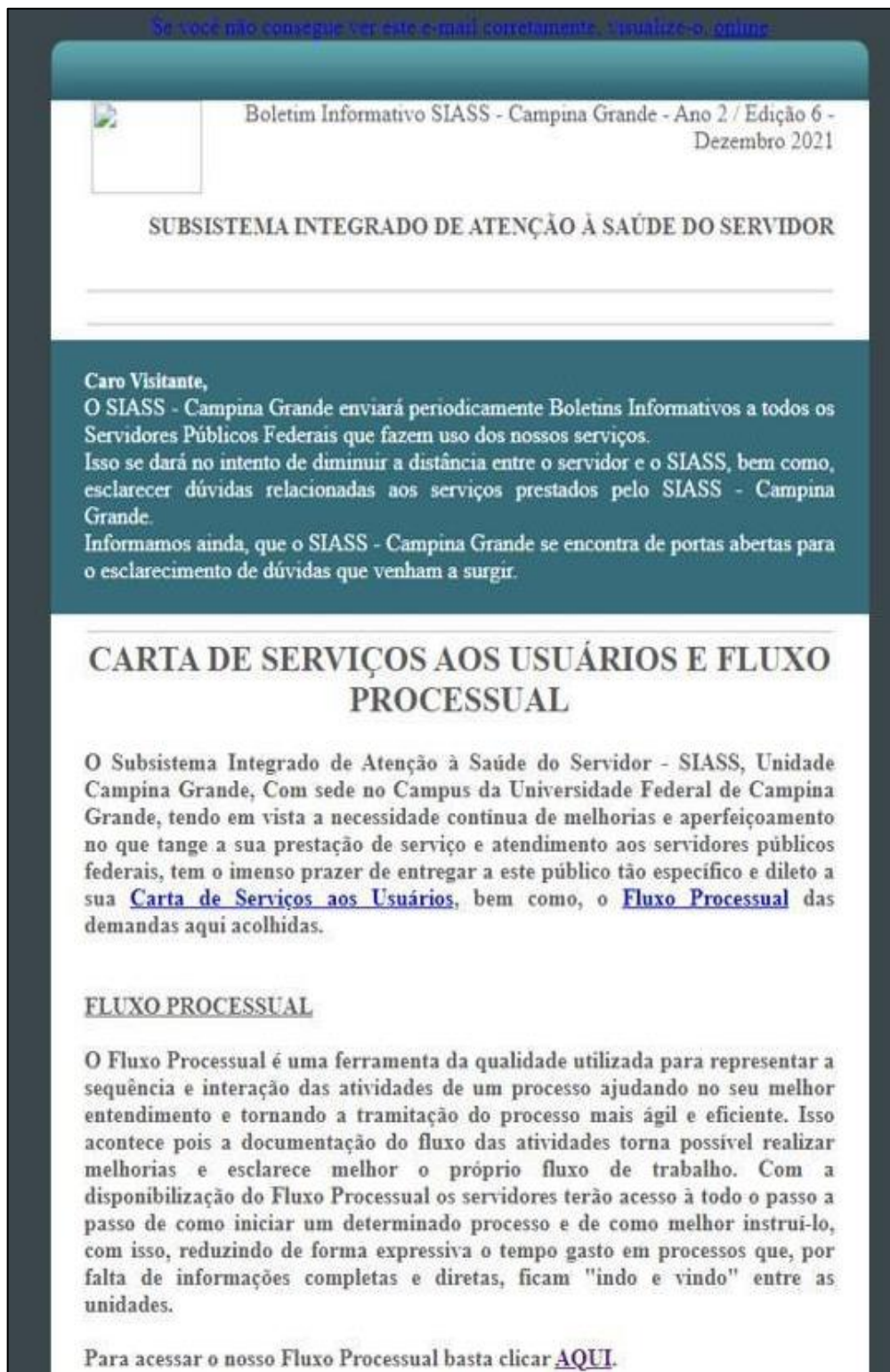


Fonte: UFCG, 2021. Disponível em <https://www.siaas.ufcg.edu.br/index.php/siaas-tem-duvidas>



Outro formato de divulgação usado pelo SIASS UFCG é o Boletim Informativo apresentado ao servidor como forma de “*diminuir a distância entre o servidor e o SIASS, bem como, esclarecer dúvidas relacionadas aos serviços prestados pelo SIASS - Campina Grande*”. Especificamente no Boletim Informativo SIASS - Campina Grande - Ano 2 / Edição 6 - Dezembro 2021, são apresentadas duas ferramentas explicativas: a Carta de Serviços aos Usuários e o Fluxo Processual (Figuras 5 e 6), ambas formuladas com linguagem clara e disponíveis para acesso do servidor por meio do “clique AQUI”.

Figura 5 – Parte 1: Boletim Informativo SIASS - Campina Grande - Ano 2 / Edição 6 - Dezembro 2021 que apresenta as ferramentas Carta de Serviços aos Usuários e Fluxo Processual



Fonte: UFCG, 2021. Disponível em <https://www.siaas.ufcg.edu.br/index.php/boletim-informativo/mailid-55?key=9bUMOM3c&subid=0-&tmpl=component>

Figura 6 – Parte 2: Boletim Informativo SIASS - Campina Grande - Ano 2 / Edição 6 - Dezembro 2021 que apresenta as ferramentas Carta de Serviços aos Usuários e Fluxo Processual

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A Carta de Serviços informa ao público quais são os serviços prestados ao cidadão por uma determinada organização pública, especificando padrões de qualidade como tempo de espera para o atendimento, prazos para o provimento dos serviços, orientações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para acolhimento de sugestões e para o recebimento, atendimento e gestão de reclamações. Já existem Cartas disponíveis em meio físico, com a oferta de cartilhas nos balcões de atendimento, e virtualmente, nas diversas mídias de internet.

Além de ser um poderoso instrumento de cidadania □ quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos □ a Carta de Serviços desencadeia inevitáveis mudanças dentro das organizações públicas, que passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua. Para oferecer serviços de qualidade e sem complicação, muitas vezes essas organizações precisam rever seus processos de trabalho, eliminando etapas desnecessárias e otimizando aquelas de que não se pode prescindir. A Carta de Serviços é, portanto, poderoso instrumento de indução da melhoria de gestão das organizações. De acordo com o Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com: o serviço oferecido; os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço; as principais etapas para processamento do serviço; o prazo máximo para a prestação do serviço; a forma de prestação do serviço; a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e os locais e formas de acessar o serviço.

A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ainda detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Para acessar nossa Carta de Serviços aos Usuários basta clicar [AQUI](#).

ATENÇÃO: Marque o nosso e-mail como "Não Span", e continue recebendo nossos informativos.

www.siaas.ufcg.edu.br | Contato |   

SUBSISTEMA INTEGRADO DE ATENÇÃO À SAÚDE DO SERVIDOR - SEDE UFCG

Fonte: UFCG, 2021. Disponível em <https://www.siaas.ufcg.edu.br/index.php/boletim-informativo/mailid-55?key=9bUMOM3c&subid=0-&tmpl=component>

A divulgação de informações aos servidores precisa ser desenvolvida em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação da UFTM. Tratam-se de alterações que poderão refletir num atendimento mais ágil e eficiente ao servidor que busca pelo DASS.

2. Avaliação dos Serviços do DASS

O objetivo de uma avaliação é influenciar uma decisão. Sabendo disso, é fundamental que a gestão estabeleça formas para capturar e analisar dados referentes ao serviço que tem sido prestado, englobando avaliação da chefia, pesquisas de satisfação dos usuários, pesquisas de condições de trabalho e os próprios indicadores de saúde. O planejamento do setor deve ser baseado em evidências técnicas.

A prática dos trabalhadores da equipe técnica possivelmente está cercada de ações informais de avaliação, como caixinhas de sugestão ou um feedback de um usuário que são norteadores de pequenas modificações no dia a dia. Porém, a implementação de um método padronizado com procedimentos e instrumentos definidos é fundamental para se medir padrões de atendimento.

Como sugestão de avaliação, a instituição poderia se basear nas ferramentas do governo federal, voltadas para a satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços públicos. A Escola Nacional de Administração Pública (Enap), entidade vinculada ao Ministério da Economia, apresenta em um de seus eixos de Serviço, soluções para instituições públicas (Figura 7).

Figura 7 – Página de Serviços da Escola Nacional de Administração Pública (Enap)

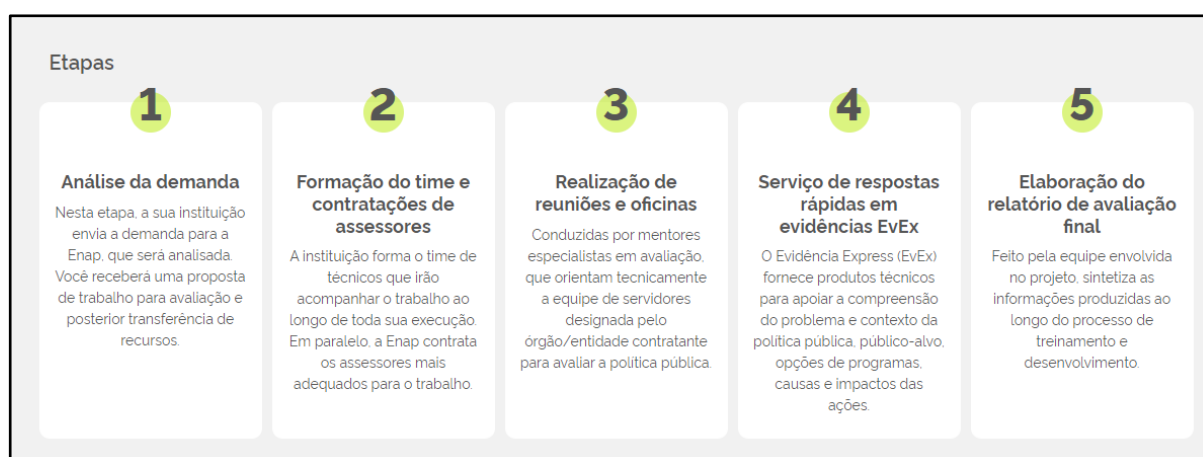


Fonte: Enap, 2021. Disponível em <https://www.enap.gov.br/pt/servicos>

Uma das missões da Enap é tornar a avaliação de políticas públicas uma prática institucional dos órgãos da Administração Pública Federal. Por meio da análise de evidências e apoio a ciclos de avaliação, a Enap oferece a órgãos públicos ferramentas que irão subsidiar a tomada de decisão, com a produção de informações estratégicas e qualificadas (ENAP, 2021). Esse tipo de serviço/consultoria é uma alternativa ao DASS para que implemente um método de avaliação da satisfação dos usuários com o serviço oferecido.

O site da própria instituição informa o passo a passo a ser seguido para que uma Instituição entre em contato com a Enap, solicitando o serviço (Figura 8).

Figura 8 – Etapas para que uma instituição federal tenha acesso à assessoria para avaliação da Enap, 2021



Fonte: Enap, 2021. Disponível em <https://www.enap.gov.br/pt/servicos/avaliacao-e-organizacao-de-evidencias#solutions01>

Pela forma abrangente que engloba as questões de metodologia e soluções para intuições públicas, entende-se que a assessoria da Enap possa ser uma alternativa adequada ao DASS.

Também a metodologia usada para avaliação da satisfação no estudo “SAÚDE MENTAL: SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM OS CUIDADOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO” que deu origem a este documento, pode ser considerada uma alternativa viável para a obtenção de dados de retorno para avaliação dos serviços desenvolvidos no DASS.

A *Escala de Avaliação da Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR)* validada para o Brasil (BANDEIRA; SILVA, 2012) possibilita a avaliação dos serviços de saúde mental pelos três agentes envolvidos nos serviços – pacientes, familiares e



profissionais. A SATIS-BR está organizada em três subescalas quanto à: (i) competência e compreensão da equipe, (ii) acolhida da equipe e ajuda recebida, (iii) condições físicas e conforto do serviço avaliado. As questões são compostas por alternativas dispostas em escala ordinal tipo Likert de 5 pontos. Quanto mais próxima a média obtida nas escalas estiver do valor máximo 5, maior o grau de satisfação do avaliado (SILVA; LIMA; RUAS, 2018).

Ressalta-se que as alternativas propostas neste relatório não são fechadas e devem ser analisadas considerando a autonomia existente na instituição. Porém, espera-se que os itens sugeridos possam contribuir para a discussão da política de saúde do servidor e subsidiar decisões futuras da gestão.

Responsáveis

Ludyene dos Reis Marques

Mestranda em Administração Pública – PROFIAP UFTM

E-mail: ludyene.marques@gmail.com

Telefone: (34) 99218-8728

Prof. Dra. Aline Silva da Costa

Professora Adjunta: Departamento de Saúde Coletiva, ICS – UFTM

E-mail: aline.costa@uftm.edu.br

Telefone: (34)3700-6925

Data da realização do relatório: 04/03/2022

Referências

BANDEIRA M., SILVA M. A. Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): estudo de validação. J Bras Psiquiatr. 2012;61(3):124-32.

BARBOSA, G. et al. Satisfação de usuários num centro de atenção psicossocial em álcool e outras drogas. Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental, Nº 14, dez., 2015

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública, 2021. Serviços. Disponível em <https://www.enap.gov.br/pt/servicos>. Acesso em 23 de dez de 2021.



HUBNER, B. de. A. FLUXO DE ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: organização do fluxo de atendimento para melhor atender a demanda. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização Estratégia Saúde da Família, Universidade Federal de Minas Gerais, 2015.

MOIMAZ, S. A. S. et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 20 [4]: 1419-1440, 2010

RICCI, E. C. et al. Revisão sistemática qualitativa sobre avaliações de serviços em saúde mental na perspectiva dos usuários. SMAD, Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas. 2020 mar.-abr.;16(2):94-105

SILVA, S. N.; LIMA, M. G.; RUAS, C. M. Avaliação de Serviços de Saúde Mental Brasileiros: satisfação dos usuários e fatores associados. Ciênc. saúde coletiva vol.23 no.11 Rio de Janeiro Nov. 2018

SURYAPUTRA, D; ADIK, W. Analysis of system and service management improvement for Mental Health at Mental Hospitals: a systematic review. The 6th International Conference on Public Health Best Western Premier Hotel, Solo, Indonesia, October 23-24, 2019



Ministério da Educação
Universidade Federal do Triângulo Mineiro
Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública

OFÍCIO Nº 36/2022/PROFIAP/PROPPG/UFTM

Uberaba, 22 de março de 2022.

À

Andrezza Bernardes de Oliveira

Diretora do Departamento de Atenção à Saúde do Servidor - DASS

Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM

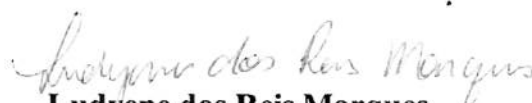
Assunto: Relatório Técnico Conclusivo

Prezada,

Encaminhamos o documento anexo, referente ao produto técnico resultado da dissertação intitulada "SAÚDE MENTAL: SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM OS CUIDADOS OFERECIDOS PELA INSTITUIÇÃO", apresentada e aprovada em 04/03/2022, para conclusão do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional da Universidade Federal do Triângulo Mineiro pela egressa Ludyene dos Reis Marques.

O documento refere-se a algumas sugestões para aprimoramento do serviço oferecido pelo Departamento de Atenção à Saúde do Servidor - DASS/UFTM. A partir do diagnóstico realizado, o presente relatório técnico tem como objetivo propor sugestões relacionadas à implementação/formalização de um fluxo de atendimento do serviço para ser institucionalizado e divulgado aos servidores da UFTM, e à elaboração de um método para avaliação do serviço, incluindo os usuários e a equipe técnica do DASS. Dessa forma, espera-se que esta proposta possa contribuir para a elaboração de ações que ampliem a atenção aos servidores.

Atenciosamente,


Ludyene dos Reis Marques
Egresso do PROFIAP/UFTM

Aline Silva da Costa
Docente do PROFIAP/UFTM

Recebido em
29/03/2022


ANDREZZA BERNARDES DE OLIVEIRA
Diretora do Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor/
Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor/UFTM
CAMPUS: 1570000



Documento assinado eletronicamente por **ALINE SILVA DA COSTA**, Orientador(a) do **Discente**, em 24/03/2022, às 14:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 e no art. 34 da Portaria Reitoria/UFTM nº 87, de 17 de agosto de 2021.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.uftm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0708010** e o código CRC **F69013BA**.

R. Conde de Prados, nº 155, - Bairro Abadia, Uberaba/MG, CEP 38025-260
Telefone: (34) 3700-6664 E-mail: sec.profiap@uftm.edu.br

Referência: Processo nº 23085.001078/2022-78

SEI nº 0708010

Assinatura dos Reis Mangues