



Trabalho 2688

**ESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO: ASSISTÊNCIA AO
OSTOMIZADO NO NÚCLEO DE CASCAVEL – PR**

Lorena Moraes Goetem Gemelli ⁽¹⁾

Antonio de Magalhães Marinho ⁽²⁾

Carolina Pereira Cabral ⁽³⁾

Lili Marlene Hofstatter ⁽⁴⁾

Sirlene da Silva Correa ⁽⁵⁾

INTRODUÇÃO: Este estudo se assenta na equação proposta por Marinho^{1,2,3}, onde **PT = 2 (PI) R+ CV+ 2 (MS)S**. Esta equação pode ser dividida em duas parte: 2(PI)R (Operacional), e CV + 2(MS)S (Gerencial). Seu significado é: PT = Processo de Trabalho; P¹ = procedimento (POP, Protocolo ou Instrução de Trabalho escritas); P² = Profissional ou equipe; I¹ = Infra-estrutura; I² = Indicadores; R = Riscos (biológicos, químicos, ergonômicos, estress, físico-ambientais e mecânicos); C = Custos (Custos diretos, custos indiretos, e taxa de perdas insensíveis); V = Valor para Venda;; M¹ = Mercado; M² = Marketing; S¹ = Satisfação do Cliente; S² = Sistema de Gestão da Qualidade e S³ = Sucesso do Processo de Trabalho. Usamos neste estudo a definição de processo de trabalho usada pelo PQGF/ Gespública⁴, que diz: " processo de trabalho é o conjunto de atividades envolvidas na transformação de insumos (energia, material e informações) em produtos (bens ou serviços)". A enfermagem sendo uma prática social, o seu processo de trabalho está voltado para a produção de serviços. Desta forma, entendemos que à medida que o serviço (cuidado) é prestado, imediatamente, será consumido pelo usuário. Assim, não há espaço para ocorrência de erros (não-conformidades = problemas) uma vez que, eles poderão trazer conseqüências graves e irreversíveis para os usuários dos serviços de saúde, locais onde a enfermagem desenvolve suas atividades profissionais. Em conseqüência deste erros a categoria fica exposta perante a mídia, a sociedade e os órgão representativos de classe. Neste momento nosso foco se concentrou na estruturação do PT "Assistência de Enfermagem aos Ostomizado de Cascavel- PR"⁵.

(1) Docente do Colegiado de Enfermagem- UNIOESTE/ Cascavel –PR; lorenagemelli@hotmail.com; Tel. 045-99148112; (2) Docente efetivo da FACENF/ UERJ, Membro Titular da ABAH; (3) Docente contrato das FACENF/UERJ; (4) Docente do Colegiado de Enfermagem – UNIOESTE/ Cascavel – PR; (5) Bolsista do Projeto de Extensão TMPT da UERJ.



Trabalho 2688

OBJETIVOS: 1- Estruturar um processo de trabalho usando a equação simplificada de Marinho; 2- Identificar as não-conformidades (problemas) nas diversas etapas da estruturação do Processo de Trabalho (procedimentos, profissionais, infra-estrutura, indicadores e riscos).

DESCRIÇÃO METODOLÓGICA: Estudo de caráter descritivo-exploratório que se utilizará da aplicação da equação (parte operacional) de Marinho para estabelecer o fluxo das diversas etapas que compõem o Processo de Trabalho e a partir daí detectar os desvios (problemas) para posterior intervenção.

RESULTADOS: Para atender o 1º objetivo foi estruturado um quadro com 10 etapas. Cada etapa incluía: Procedimento; Profissional responsável pelo procedimento; infra-estrutura (local e material necessário para realização do procedimento); indicadores operacionais e riscos envolvidos na realização do Procedimento. O fluxo de procedimentos é constituído de: Recepção, Informação, Triagem e Encaminhamento; Agendamento da Consulta; Acolhimento/ Encaminhamento Interno (dentro da própria unidade); Abertura e ou Separação de Prontuário do Usuário; Pré-atendimento / pré-consulta; Consulta / Atendimento; Sala de Espera (enfermagem/nutrição/ serviço social / fisioterapia); Reunião multiprofissional com pacientes e familiares; Organização do consultório (guardar e repor material), e Busca Ativa de Pacientes Faltosos. Os profissionais envolvidos na realização dos procedimentos incluem: Agente Administrativo; Técnico de Enfermagem; Enfermeiros; Médico; Nutricionista; fisioterapeuta. A infra-estrutura incluiu: Mobiliário; instalações, material técnico permanente e de consumo. Dentre os indicadores destaca-se: Nº de usuários atendidos /dia; Nº de consultas agendadas por serviço/dia; Nº de encaminhamentos /dia; Nº de prontuários abertos/dia; Nº de ações de sala de espera, por tipo /semana; Nº de reuniões/ ano, e Nº de usuários recuperados por busca ativa/mês. Os riscos mais acentuados foram: biológicos; estresse; ergonômicos e físico-ambientais. Para evidenciar o 2º objetivo foram observadas as seguintes não-conformidades (problemas): falta de instruções escritas que orientem o profissional da recepção em relação aos pacientes que tem direito ao atendimento; ausência de pastas com orientações detalhadas sobre POPs e/ou Protocolos de acolhimento; não há folders que orientem para o autocuidado dos pacientes; não estão escritos os critérios para atendimento prioritário dos pacientes; não existe atualmente um canal de comunicação entre o paciente e a equipe de saúde, tais como: caixa de sugestões, reclamações e elogios, SAC, telefone 0800; falta de crachá de identificação e uniforme padrão que caracterize o profissional da recepção; número insuficientes de profissionais para realizar,



Trabalho 2688

sistematicamente, o trabalho de sala de espera; não está estabelecido um programa de educação permanente para os profissionais que atuam junto nos diversos procedimentos; falta de mapas que propiciem a coleta de dados para estruturação dos indicadores operacionais; não há mapas de riscos afixados nas diversas áreas de trabalho. **CONCLUSÃO:** Um aspecto relevante deste estudo está na percepção e compreensão do Processo de trabalho como um todo. O estudo favorece a identificação dos problemas existentes no PT em todas as suas etapas (procedimentos), profissionais, infra-estrutura, indicadores e riscos para o profissional, e propicia a indicação de medidas criativas de melhorias para reduzir e resolver os problemas. Isto impulsionará mudança na realidade vivenciada. A aplicação da equação de Marinho para estruturar os PT mostra-nos uma forma inovadora de perceber as atividades desenvolvidas na organização de saúde.

CONTRIBUIÇÕES / IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM: Este trabalho permite uma plena aproximação da função do enfermeiro como administrador da unidade assistencial, e como consequência, favorece a aquisição de novos conhecimentos que julgamos ser essenciais para a atuação do enfermeiro. Por outro lado, os resultados positivos que este trabalho trás para a Unidade de Saúde, e a visão ampliada e integral de um PT reforça a importância do enfermeiro conhecer as diversas interfaces dos processos de trabalho com outros seguimentos. Tudo isso lhe permitirá perceber e compreender a dinâmica dos PTs existentes em sua unidade, favorecendo uma gestão mais adequada do conjunto de Processos de Trabalho da Enfermagem nas Unidades de Saúde.

DESCRITORES: Processo de Trabalho; Equação de Marinho; Ostomizados

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1-MARINHO, A. M. Técnicas para melhoria dos processos de trabalho da enfermagem nas unidades de Saúde, Curso no XV SENPE, junho 2009
- 2-MARINHO, A.M et All. Assistência Ginecológica, Editora HUPE, agosto 2012
http://revista.hupe.uerj.br/detalhe_artigo.asp?id=276
- 3- MARINHO, A. M. Técnicas para melhoria dos processos de trabalho nas unidades de Saúde, Cap 36, IN: Tratado de Cuidados de Enfermagem Médico-cirúrgica, coordenado por: FIGUEIREDO, N. M. A. et all. São Paulo: editora Roca, 2012



Trabalho 2688

4-**BRASIL**, MPOG - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPUBLICA - PQGF. Orientações para a Banca Examinadora -Ciclo 2008/2009; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 1/2008.

5- **GEMELLI, L.M.G, ZAGO, M.M.F.** Cuidado ao ostomizado na visão do enfermeiro.. Cascavel: coluna do saber, 2005.