



**Concurso Inovação na
Gestão Pública Federal**

Experiência:

Pool de Atendimento Médico e Psicossocial

Ministério do Trabalho e Ministério da Previdência e Assistência Social

Responsável: Subsecretarias de Assuntos Administrativos do MTb e do MPAS.

Equipe: Profissionais das áreas médica, farmacêutica, paramédica, psicológica, social e administrativa de ambos os Ministérios. (Anexo I)

Data de início da implementação da experiência: 12 de agosto de 1996.

Relato da situação anterior à introdução da inovação

A experiência ora apresentada é fruto de iniciativa dos Ministérios do Trabalho e da Previdência e Assistência Social. Um Projeto inovador, o “Pool” tem como missão promover o bem-estar dos servidores das duas pastas e seus dependentes, por meio do atendimento médico e psicossocial, visando a melhoria da qualidade de vida, a sua satisfação individual e o bom desempenho funcional, com conseqüente otimização do desempenho global da instituição.

Existia uma unidade remanescente do Ministério do Trabalho e Previdência Social que informalmente atendia os servidores dos dois ministérios após a separação. As divergências de procedimentos operacionais e métodos de trabalho, integrantes da cultura de cada ministério, acarretavam dificuldades na condução dos trabalhos em equipe, com reflexos negativos aos órgãos e, em especial, ao bom funcionamento para o usuário. Paralelamente, a infra-estrutura do local de trabalho não contribuía para o bom andamento das atividades, posto que não havia organização administrativa e correta distribuição do espaço físico.

Descrição do Projeto

Objetivos e resultados visados:

- Oferecer uma melhor assistência médica, farmacêutica e psicossocial aos servidores do MTb e MPAS e seus dependentes, serviços de emergência a todos os profissionais que trabalham nas dependências dos dois ministérios, aperfeiçoando e dinamizando esses serviços, visando a melhoria da qualidade de vida, a satisfação individual e o bom desempenho funcional, com conseqüente otimização do desempenho global das instituições.
- Proporcionar melhores condições de trabalho aos profissionais envolvidos no “Pool”.

- Sensibilizar os servidores envolvidos para as iniciativas, posturas e atitudes necessárias à qualidade dos serviços prestados.
- Reforçar o sentido da missão da unidade e o comprometimento dos servidores com o resultado esperado pelo cliente.
- Compartilhar recursos entre órgãos da Administração Pública Federal para potencializar resultados.

Inovação

A junção dos serviços médicos de dois ministérios, formalizado pelo Termo de Acordo constante da documentação anexa, num mesmo espaço físico, sob uma única chefia, visando prestar atendimento médico e psicossocial aos seus servidores e profissionais dos dois órgãos, com qualidade, redução de custos e melhor aproveitamento do espaço físico. A parceria possibilitou que servidores dos dois órgãos compusessem uma única equipe de trabalho com médicos e servidores administrativos, proporcionando um melhor aproveitamento de pessoal e aumento das especialidades clínicas atendidas. Além disso, o mencionado Termo de Acordo apresenta em sua cláusula quarta, inovação quanto à gestão do “Pool”, prevendo a eleição do titular pelos servidores componentes da unidade, ao término do primeiro período - 1996–1998.

Etapas de Implementação

1- Assinatura de um termo de compromisso pelos Coordenadores-Gerais de Recursos Humanos do MTb e MPAS, em dezembro de 1994;

2- Assinatura de Portaria conjunta nº 01 de 13.11.95, instituindo grupo de trabalho para análise administrativa do “Pool”, com vista a aperfeiçoar e dinamizar os serviços prestados aos usuários;

3- Apresentação pelo grupo de trabalho, composto por servidores dos dois órgãos, de relatório, 30 (trinta) dias após a publicação da citada portaria;

4- Assinatura de Termo de Acordo entre os Subsecretários de Assuntos Administrativos do MTb e MPAS, em 12.08.96, data em que o “Pool” passou a ter oficial e pleno funcionamento.

Como complemento a estas etapas, foram tomadas medidas como:

- reforma e adequação do espaço físico;
- privacidade no espaço físico para atendimentos específicos (salas com revestimento acústico);
- instalação de sanitários para uso da sala de atividades;
- definição e conscientização do papel de cada servidor;
- diluição das responsabilidades;
- atualização e aperfeiçoamento do pessoal;
- adequada distribuição dos recursos humanos;
- treinamento em serviço para o pessoal da triagem;

- valorização das funções de chefia;
- padronização dos procedimentos e formulários;
- estabelecimento de rotinas de trabalho;
- adequada divulgação dos serviços oferecidos pelo “Pool”;
- conscientização do usuário quanto aos serviços oferecidos pelo “Pool”;
- integração e participação de profissionais da área bio-psicossocial na sala de atividades;
- suprimento e manutenção de materiais e equipamentos;
- ampliação do quadro de pessoal de limpeza.

Concepção da Experiência

A idéia surgiu no final de 1994, a partir de dificuldades apresentadas pelas chefias dos serviços médicos dos dois órgãos, aos respectivos Coordenadores-Gerais de Recursos Humanos. Estas coordenações-gerais firmaram termo de compromisso em dezembro de 1994, para a constituição de um “Pool” do serviço de assistência médico-ambulatorial, o que em agosto de 1996 passou a ser o “Pool” de Atendimento Médico e Psicossocial.

Clientela

Servidores dos quadros permanentes, ativos, aposentados, pensionistas e seus dependentes, bem como estagiários e empregados tercerizados do MTb e MPAS.

Grau de participação dos quadros técnico-administrativos, da clientela ou de atores envolvidos

O trabalho de diagnóstico do “Pool” foi realizado de modo participativo para que todos os servidores tivessem a oportunidade de contribuir, expressando seus sentimentos, necessidades e expectativas de solução para a melhoria dos trabalhos individuais e do desempenho global da unidade. Foram aplicadas dinâmicas de grupo, visando trabalhar as relações interpessoais, desenvolver habilidade de comunicação e fortalecer o senso de equipe.

Obstáculos e Soluções

Muitos problemas existiam antes da implementação do projeto, como: o espaço físico inadequado, que foi solucionado com ampla reforma; o duplo comando em relação ao serviço médico que foi resolvido, conforme o Termo de Acordo, com a definição e conscientização do papel de cada servidor, permitindo uma distribuição dos recursos humanos satisfatória.

Recursos Utilizados

O “Pool” está instalado fisicamente no terceiro andar do Edifício Anexo, Ala B, do Bloco F, da Esplanada dos Ministérios. A equipe é composta por profissionais das

áreas médica, farmacêutica, paramédica, psicológica, social e administrativa de ambos os ministérios, com gerenciamento único, permanecendo cada servidor vinculado formalmente ao seu órgão de origem.

Os materiais e equipamentos médicos de uso permanente, bem como os medicamentos a serem fornecidos pela farmácia, são adquiridos equitativamente pelos dois ministérios, além da conservação e manutenção de equipamentos e utensílios.

Mudanças efetivamente ocorridas

Resultados quantitativos e qualitativos atingidos

Os dados comparativos das pesquisas realizadas junto aos usuários demonstram sensíveis melhorias no atendimento prestado e podem ser consultados no Anexo III do presente relatório.

Mecanismos de avaliação de resultados e indicadores utilizados

Os mecanismos utilizados para avaliar os resultados qualitativos e quantitativos foram pesquisas de opinião junto aos usuários e quadros demonstrativos do número de atividades desenvolvidas mensalmente.

Impacto observado na melhoria do ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços prestados

Após a coordenação do “Pool” ter identificado com maior objetividade os requisitos de seus clientes internos e externos, foram estabelecidos mecanismos que viabilizaram parcerias e que contribuíram para, inclusive, superar suas expectativas, propiciando o envolvimento de todos os servidores com essa reestruturação e assumindo o compromisso com a melhoria contínua. Para atingir esses objetivos foi dada atenção à valorização do servidor do “Pool”, que é uma garantia ao cumprimento do dever de atender com qualidade aos seus usuários.

Como resultado, houve um grande aumento no grau de satisfação dos usuários, não só pelo atendimento, mas também pelas mudanças de “layout” e melhor organização administrativa, conforme pesquisas de acompanhamento que indicaram uma baixa no número de reclamações.

Atualmente as atividades da junta médica se tornaram mais ágeis e pontuais, fazendo do “Pool” de Atendimento Médico e Psicossocial um modelo na Esplanada dos Ministérios, que atende, eventualmente, demandas dos demais órgãos e entidades da Administração Pública Federal.