

CARTILHA DE SOLUÇÕES DO PROJETO

# REDE BEM CUIDAR





**juntos**  
pelo Desenvolvimento Sustentável

Iniciativa:



Parceiro técnico:



# INTRODUÇÃO

Uma breve explicação sobre a Rede Bem Cuidar



## REDE BEM CUIDAR

A UBS Bom Jesus, inaugurada em janeiro de 2015, é a primeira unidade da Rede Bem Cuidar, que reúne uma série de serviços inovadores desenvolvidos com o apoio e participação da comunidade e de servidores da saúde. O espaço foi totalmente reformulado, transformando o antigo posto de saúde em um centro de saúde e bem-estar.

A ação faz parte do programa Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável, uma iniciativa da Comunitas, que visa o aprimoramento da gestão pública e o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à população.



## Inovação

A unidade é a primeira da cidade de Pelotas a contar com atendimento psicológico. Além disso, faz parte do novo programa SuperAgentes, iniciativa focada na melhoria da qualidade do trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde, visitando os pacientes, em suas casas, munidos com tablets, bicicletas e equipamentos de segurança. A UBS também possui o primeiro totem do Clique Saúde Pelotas, através do qual é possível o cidadão verificar as informações e localização dos postos de saúde. Outra inovação é a primeira farmácia distrital do município, facilitando o acesso aos medicamentos gratuitos, inclusive





os de alto custo. A unidade conta com espaço para horta comunitária; uma cozinha experimental; atividades físicas com um educador físico, academia ao ar livre, programação de TV educativa e brinquedoteca.



## Bem estar para a comunidade

O novo conceito de UBS descrito nas próximas páginas segue os preceitos do Mapa Estratégico da gestão municipal de Pelotas, com foco no respeito e diálogo com o cidadão e inclui iniciativas que melhoram a qualidade de vida dos usuários.



# PROGRAMA JUNTOS

Parcerias para a construção da rede

## COMUNITAS



A Comunitas é uma organização da sociedade civil brasileira que tem como objetivo contribuir para o aprimoramento dos investimentos sociais corporativos e estimular a participação da iniciativa privada no desenvolvimento social e econômico do país. Por meio do envolvimento de diversos atores, estimula e fomenta ações conjuntas com o propósito de promover o desenvolvimento sustentável. A organização conta com o apoio e a liderança de grandes empresas, engajadas em suas várias frentes de atuação, dentre elas, o Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável.

---

## JUNTOS PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



O Juntos é um programa de aprimoramento da gestão pública criado com foco nos governos municipais, esferas administrativas mais próximas da população. Seu maior objetivo é investir em parcerias inovadoras entre o setor público, o privado e a sociedade civil para, desta forma, fortalecer a gestão pública, promover o desenvolvimento local e melhorar os serviços à comunidade.

Atualmente o programa é desenvolvido em doze municípios brasileiros: Campinas (SP), Paraty (RJ), Pelotas (RS),

Santos (SP), Juiz de Fora (MG), Teresina (PI), Curitiba (PR) e Itirapina (SP) - em modelo de consórcio com as cidades de Brotas, Corumbataí, Limeira e São Carlos, todas no interior paulista.

Para que o Juntos possa desenvolver suas ações em todas essas cidades, ele conta com a parceria de diversos atores, dentre eles o Tellus

A Agência Tellus é a primeira agência de design de serviços públicos no Brasil. Auxilia o Governo e organizações provedoras de serviços públicos a encontrar e priorizar oportunidades de melhorias e inovação para então desenvolver, com cidadão e servidores, serviços públicos de alta qualidade. Uma consultoria que desenha e implementa soluções na prática, fazendo com que as ideias saiam do papel.

---

## METODOLOGIA DE TRABALHO

A Tellus desenvolve seus projetos baseando sua metodologia principalmente na abordagem do Design Thinking e da Inovação. Esse modo de pensar e fazer segue três princípios:



### colaboração

envolver os atores interessados na construção, cocriar para construir “com” e não “para” as pessoas.



### empatia

se colocar no lugar do cidadão e do servidor, ou seja, gerar um entendimento profundo e empático para a exploração do contexto.



### experimentação

começar pequeno e testar para aprender, errar de forma rápida e barata para evitar prejuízos em implementações futuras.

# ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
PROGRAMA JUNTOS	6
UBS BOM JESUS	10
METODOLOGIA APLICADA	12
CONCEITO - CUIDADO CONTÍNUO	14
PRINCÍPIOS DA REDE BEM CUIDAR	15
CONSULTANDO A CARTILHA	18





# ANTES - 2014

## UBS BOM JESUS

Localizada na Avenida Itália, 340 - Distrito do Areal, em Pelotas (RS), a UBS Bom Jesus abrange uma área com aproximadamente 25 mil pessoas e executa, em média, cerca de 4 mil procedimentos ao mês.





# DEPOIS - 2015

## UBS BOM JESUS

Oferece atendimento em 3 turnos, sendo o período diurno de acordo com o modelo de Estratégia da Saúde da Família (ESF), contando com o apoio de 4 equipes; e, no período noturno, oferece o atendimento de UBS no modelo tradicional.



# METODOLOGIA APLICADA

Metodologia com base no Design Thinking, uma abordagem de inovação com foco no ser humano

## ABORDAGEM E PARTICIPAÇÕES

A metodologia que foi utilizada é baseada na abordagem e modelo mental do Design Thinking. Na fase inicial de diagnóstico e exploração, há o momento em que se busca enxergar o desafio da forma mais ampla e holística possível, levantando informações sob diferentes óticas e aspectos. Assim, para conhecer melhor as dificuldades enfrentadas pela população, moradores, médicos, enfermeiros e agentes que trabalham na UBS se tornaram “pacientes” por um dia.



Com o auxílio de um equipamento, eles simularam as limitações físicas de um idoso – com redução da visão, sobrepeso, dificuldade para locomoção e dores nas juntas –, pessoas com deficiência visual, gestantes e mães com crianças de colo, para conhecer as dificuldades desses usuários. Com base nestes experimentos, há uma mobilização e engajamento dos servidores para criar um sistema de atendimento capaz de assistir melhor o seu público.

Logo após é o momento de sintetizar e organizar os achados de campo e insights, para transformá-los em desafios que serão levados para a fase seguinte - a cocriação. É na cocriação onde se gera o maior número de soluções possíveis para resolver os desafios. Nas “Oficinas de Ideação”, que reuniram cerca de 50 pessoas (servidores e usuários) houve troca de experiências e construção de ideias para os problemas encontrados.





A fase seguinte é de testar e validar as soluções propostas, afunilando o grande número de ideias em soluções viáveis e realizáveis para a implementação.



As soluções viáveis para a implementação foram aprofundadas e testadas durante a execução da obra com toda a equipe de servidores da UBS Bom Jesus em encontros semanais. O projeto contou também com a participação da iBelieve, em um treinamento de motivação e autoconhecimento para os servidores, e com a Feel Stúdio, durante o desenvolvimento do projeto arquitetônico para a UBS Bom Jesus.



# CUIDADO CONTÍNUO

Conceito da Rede Bem Cuidar, cocriados durante o projeto

## CONCEITO

Inspirado nos Cadernos de Atenção Básica do Ministério da Saúde e nos desejos dos seus usuários, a Rede Bem Cuidar se baseou no conceito de **Cuidado Contínuo** para melhorar os serviços de saúde.

O termo tem duas variáveis: **cuidado**, ato de cuidar, que pode indicar também qualidade; e **contínuo**, relativo ao tempo. Em síntese, o resultado nasce da **prática constante** de determinadas ações, ou seja, a diferença está na duração e manutenção desse cuidado. Conforme o gráfico ao lado, as soluções se apoiam em 5 verbos que refletem o Cuidado Contínuo:



Como instrumentalizar a UBS de modo que ela seja reconhecida como um agente de cuidado contínuo, através de serviços que reflitam os cuidados de uma mãe zelosa, que cuida, ensina e educa, e que, ao mesmo tempo, ajuda a construir a autonomia do filho?

**Preparar** - Garantir a infraestrutura adequada para a realização dos principais serviços; garantir que todos os itens necessários para atendimento estejam disponíveis; garantir uma atmosfera acolhedora e confortável, garantir um local higienizado e organizado.

**Facilitar** - Facilitar o acesso do usuário aos serviços da UBS; garantir uma orientação eficaz e efetiva; garantir a disseminação de informação clara sobre o funcionamento da UBS.

**Educar** - Disseminar conhecimento sobre saúde; estimular boas práticas para o usuário por meio do próprio exemplo; valorizar bom comportamento dos usuários e dos servidores.

**Acompanhar** - Incentivar o usuário a compartilhar com a UBS o cuidado com a própria saúde; garantir acompanhamento de resultados para verificação da qualidade do atendimento.

**Integrar** - Proporcionar meios para envolvimento da comunidade no desenvolvimento da UBS; possibilitar maior alcance dos serviços ofertados pela UBS.



O processo de cocriação gerou os princípios da Rede Bem Cuidar, que traduz em 10 frases a essência da Rede e o compromisso de todos:

- 1** Tudo é possível quando acreditamos em um futuro melhor e em uma nova realidade.
- 2** Estamos comprometidos em prestar serviços de qualidade para melhoria da saúde e do bem estar da nossa comunidade.
- 3** Atendemos nossa comunidade com respeito, dedicação, paciência e carinho.
- 4** Acreditamos que a escuta e a empatia são nossas melhores ferramentas de trabalho.
- 5** Somos uma equipe aberta e disposta a aprender.
- 6** Reconhecemos nossos erros como meio de aprender e evoluir continuamente.
- 7** Acreditamos no trabalho em equipe e no poder da colaboração.
- 8** Compartilhar e comunicar com clareza é essencial para crescermos como um time.
- 9** Sabemos que um bom ambiente de trabalho traz benefícios para nossa equipe e para nossa comunidade.
- 10** A UBS é nossa segunda casa; cuidemos dela tanto quanto a primeira.





# SOLUÇÕES DESENVOLVIDAS

As soluções descritas nas próximas páginas trazem informações sobre a reestruturação da UBS e o passo a passo para a execução de cada ação desenvolvida. Dessa forma, será possível que o trabalho desenvolvido pela Comunidades, por meio do programa Juntos Pelo Desenvolvimento Sustentável, com a parceria da Agência Tellus, seja replicado para todo o Brasil.



# CONSULTANDO A CARTILHA

Entenda os ícones e os gráficos utilizados na cartilha

## CATEGORIAS

As soluções implementadas estão divididas por cores. A seguir os padrões utilizados para as soluções:

### ESTRUTURAL

Competem ao espaço/estrutura física da UBS, por exemplo: Novo espaço ou consultório, bicicletário, etc.

### SERVIÇOS

Implementação de melhoria de processos, tecnologias, ou pessoas que promovem maior fluidez a experiência dos usuários.

### COMUNICAÇÃO

Informações para o usuário e a expressão visual da Rede Bem Cuidar no ambiente da UBS.

### TREINAMENTO

Capacitações e cursos oferecidos para os servidores da UBS.

## ÍCONES

O book ilustra características das implementações através dos seguintes ícones:



EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

**Equipamentos e materiais**, indica que a solução requer a aquisição de novos equipamentos ou materiais para a implementação na UBS.



TREINAMENTO

**Treinamento**, indica o investimento em capacitação e formação dos servidores.



REVISÃO DE PROCESSO

**Revisão de processo**, indica que a solução é uma melhoria nos processos praticados na UBS.



MÍNIMO SERVIÇO VIÁVEL

**Mínimo serviço viável**, identifica uma solução que é indispensável para uma unidade ser considerada como integrante da Rede Bem Cuidar.



TECNOLOGIA

**Tecnologia**, indica que a solução se refere a uma nova tecnologia ou novo sistema implementado.



SERVIÇO IDEAL

**Serviço ideal**, identifica uma solução importante, mas não essencial para se tornar uma unidade da Rede Bem Cuidar, uma vez que a implementação de Serviço Ideal pode ser inviável em outro contexto, por diversos motivos, como espaço físico, recursos, tecnologia, etc.



INFRAESTRUTURA

**Infraestrutura**, indica que a solução é estritamente ligada a elementos da estrutura de construção civil da UBS.



As descrições das soluções seguem os itens abaixo:

 **CONTEXTO ANTERIOR**

 **OBJETIVO**

 **MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO**

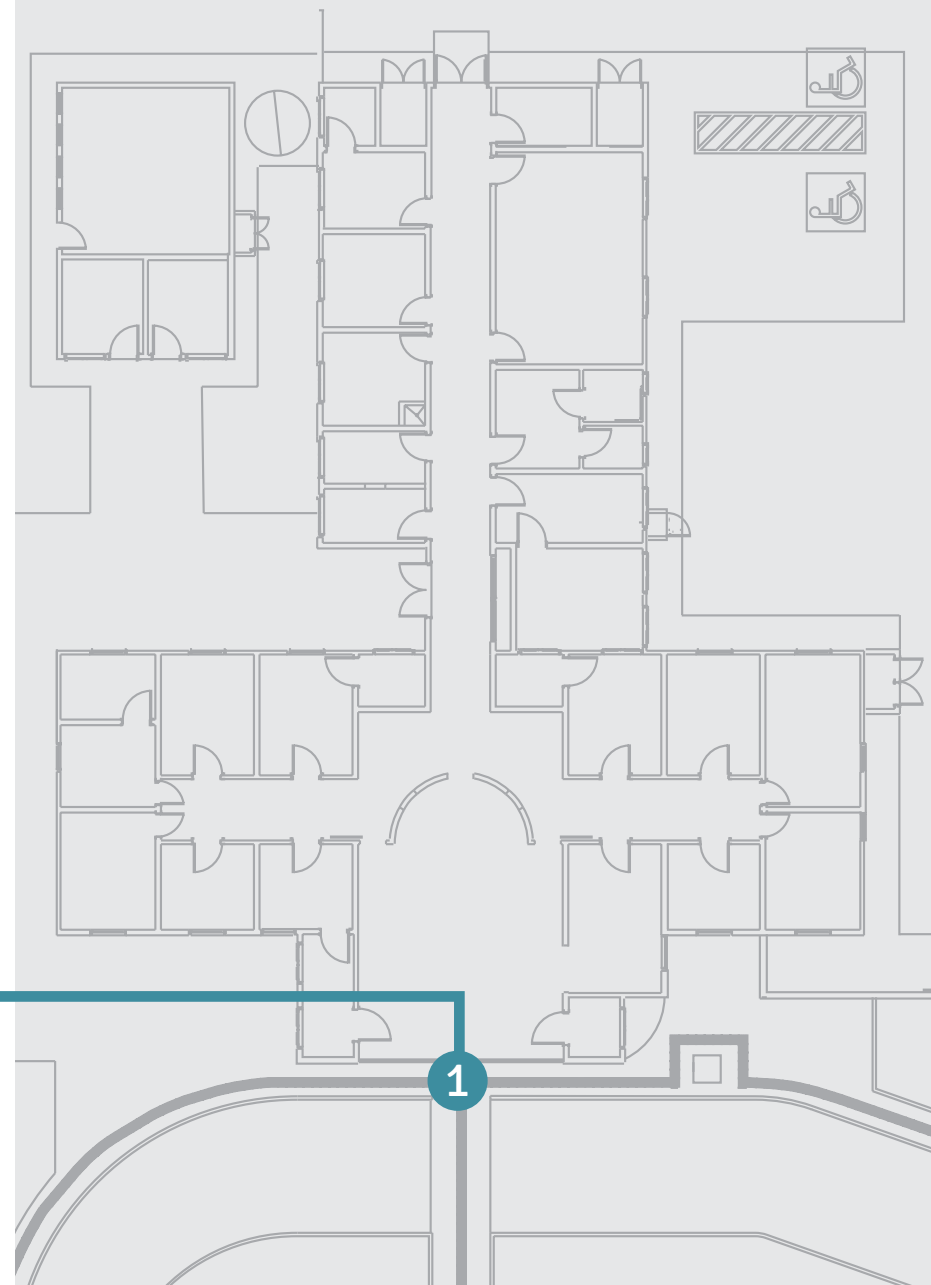
 **IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO**

 **RECURSOS NECESSÁRIOS**

 **COMO FUNCIONA**

## IMAGENS ILUSTRATIVAS

Conforme indicação ao lado, o book sinaliza o local onde a solução foi implementada, com imagens e ilustrações inseridas na planta da UBS Bom Jesus.



# JORNADA DE SOLUÇÕES

## ESTRUTURAL




 1 - ACESSIBILIDADE .....	p. 20
 2 - REDE LÓGICA E TELEFONE .....	p. 22
 3 - SALA DE REUNIÕES EQUIPADA .....	p. 24
 4 - FARMÁCIA DE ATENDIMENTO DISTRITAL .....	p. 26
 5 - AMBIENTE DA SALA DE ESPERA .....	p. 28
 6 - ESPERA DISSEMINADA .....	p. 30
 7 - ITENS DE DECORAÇÃO .....	p. 32
 8 - SALA ADMINISTRATIVA .....	p. 34
 9 - ESPAÇO MULTIUSO .....	p. 36
 10 - COZINHA EXPERIMENTAL .....	p. 38
 11 - BRINQUEDOTECA .....	p.40
 12 - HORTA .....	p. 42
 13 - BICICLETÁRIO .....	p. 44
 14- ACADEMIA AO AR LIVRE .....	p. 46
 15- PRAÇA / PLAYGROUND .....	p. 48
 16 - GRAFITE .....	p. 50
  17 - SEGURANÇA .....	p. 52
 18 - MOBILIÁRIO RECOMENDADO .....	p. 54
19 - MANUTENÇÃO .....	p. 56

## SERVIÇOS




 20 - PLATAFORMA CLIQUE SAÚDE .....	p. 58
 21 - KIT SUPERAGENTES .....	p. 60
 22 - APP SUPERAGENTES .....	p. 62
 23 - PRONTUÁRIO .....	p. 64
 24 - TOTEM DE SENHAS .....	p. 66
 25 - TOTEM CLIQUE SAÚDE .....	p. 68
 26 - POSSO AJUDAR .....	p. 70
 27 - DISPENSER DE PRESERVATIVO .....	p. 72
 28 - TV SALA DE ESPERA .....	p. 74
 29 - FRALDÁRIO .....	p. 76
 30 - EDUCADOR FÍSICO .....	p. 78
 31 - PSICÓLOGO .....	p. 80



## COMUNICAÇÃO

-  32 - MARCA / IDENTIDADE VISUAL ..... p. 82
-  33 - UNIFORMES E CRACHÁS ..... p. 84
-  34 - CARTÃO REDE BEM CUIDAR ..... p. 86

## TREINAMENTO

-  35 - CURSO DE INFORMÁTICA BÁSICA ..... p. 88
-  36 - COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA ..... p. 90
-  37 - HARMONIZAR ..... p. 92

# 1 ACESSIBILIDADE



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL

## → DESCRIÇÃO

Característica de projeto regulamentada pela NBR 9050 - acessibilidade a edificações: mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, que qualifica os requisitos mínimos necessários em projeto para garantir que os espaços sejam acessíveis a todos os tipos de usuário, em qualquer situação.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Ambiente hostil e sem qualquer preparação para cadeirantes e usuários com necessidades especiais.

## 🎯 OBJETIVO

Garantir o acesso de todos os usuários, de forma independente e igualitária, aos espaços e serviços da UBS.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Perquisa de percepção dos usuários PNE.



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantamento de necessidades arquitetônicas da UBS.
2. Desenvolvimento do projeto de acessibilidade.
3. Sinalização do ambiente.
4. Instalação de equipamentos, acessórios e adaptações na edificação.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Piso tátil para deficientes visuais.
- Balcões rebaixados para cadeirantes.
- Rampas e inclinações em degraus.
- Corrimão e suportes para banheiros.
- Sinalização visual adequada.

## COMO FUNCIONA

- 1 Todos os projetos devem possuir tal característica - é obrigatório. Garante que o usuário tenha independência para circular pela edificação sem apoio de outrem, respeitando o direito de ir e vir de todos.

## 2 REDE LÓGICA E TELEFONIA



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



### → DESCRIÇÃO

Estrutura para conexão de internet e instalação de telefones com ramais na UBS.

### ↻ CONTEXTO ANTERIOR

A unidade não era informatizada e havia apenas um aparelho de telefone para toda a unidade.

### 🎯 OBJETIVO

Dinamizar e agilizar a comunicação interna, a Rede Lógica possibilita a informatização do atendimento da UBS, telefones com ramais em todas as salas e acesso à internet para usuários e servidores.

### 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Análise da melhoria da qualidade da rede e serviços de telecomunicações da UBS, avaliação antes X depois; pesquisa de avaliação dos servidores antes X depois; relação dos serviços que passaram a ser informatizados e aperfeiçoados.



# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Mapeamento de salas para quantificação de ramais telefônicos e computadores.
2. Projeto de rede lógica e telefone.
3. Contratação de empresa de rede de internet e telefonia (Aquisição de Central de PABX, Switch, Roteador, e Racks, se não fornecido pela empresa contratada.).
4. Contratação de serviço de internet.
5. Aquisição de computadores para consultórios.
6. Aquisição de servidor para a unidade.
7. Aquisição de aparelhos telefônicos.
8. Instalação, configuração e testes dos serviços.
9. Plano de manutenção.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Projeto de rede lógica.
- Projeto de telefonia.
- Contratação de empresa de rede lógica.
- Contratação de empresa de telefonia.
- Central de PABX, Switch, Roteador e Racks (se não fornecido pela empresa contratada.).
- Contratação de serviço de internet.
- Aquisição de computadores para consultórios.
- Aquisição de servidor para a unidade.
- Aquisição de aparelhos telefônicos.
- Manutenção periódica.

## COMO FUNCIONA

- 1 Unidade informatizada para acesso aos sistemas online do Ministério da Saúde.
- 2 Configuração do servidor para bloqueio de sites não relacionados ao serviço da UBS.
- 3 Lista de ramais e regras de ligações externas disponibilizada para toda a equipe.

# 3 SALA DE REUNIÕES EQUIPADA



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Espaço multiuso destinado a atividades coletivas, como reuniões, videoconferências, apresentações em DataShow, treinamentos com equipamentos.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Espaço sem equipamentos adequados para a realização de reuniões e que, por isso, muitas vezes era utilizado para outras funções.

## 🎯 OBJETIVO

Garantir um espaço adequado para realizar reuniões, encontros e eventos internos da UBS com infraestrutura adequada.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de clima organizacional; pesquisa de percepção dos servidores antes x depois do novo serviço.

# SALA DE REUNIÕES

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Verificar a disponibilidade de espaço adequado na UBS.
2. Realizar projeto e localização do equipamento.
3. Comprar materiais.
4. Instalar materiais.
5. Empoderar funcionários da UBS para o uso e zelo do espaço.
6. Realizar manutenção periódica.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado.
- Projeto arquitetônico.
- Mesa e cadeiras.
- Quadros brancos.
- Instalação lógica.
- 1 Telefone.
- Ficheiros.
- Ventiladores e/ou ar-condicionado.
- 1 Equipamento DataShow.
- 1 Tela branca para reprodução.
- Iluminação artificial.

## COMO FUNCIONA

- 1 A sala e os equipamentos ficam disponíveis no local. É necessário apenas reservar o espaço previamente para garantir a disponibilidade.





## 4 FARMÁCIA DE ATENDIMENTO DISTRICTAL



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

### → DESCRIÇÃO

Dispensação de medicamentos prescritos e controlados a todo o distrito atendido pela UBS.

### 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Falta de controle no estoque de medicamentos da UBS, acesso a medicamentos controlados centralizados na Farmácia Central.

### 🎯 OBJETIVO

Descentralizar o atendimento da farmácia central e facilitar o acesso dos usuários à medicação, aproximando geograficamente esse serviço dos cidadãos. A informatização da farmácia possibilita melhor gestão e controle no estoque, além de oferecer maior variedade de medicamentos na UBS.

### 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Aumento do número de atendimentos/mês pela farmácia da UBS. Número de medicamentos disponíveis no estoque e quantidade de medicamentos disponíveis.





## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Nomeação de farmacêutico e auxiliar.
2. Construção ou ampliação (caso necessária) da farmácia na UBS.
3. Aquisição de mobiliário e acessórios necessários.
4. Adaptação do sistema de estoque da Farmácia.
5. Computadores e outros itens como:  
impressora térmica, telefone com ramal interno, dispensador de senhas manual para atendimento externo, painel de LED para chamada de senhas e serviço de internet.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Farmacêuticos e auxiliares para 2 turnos.
- Espaço físico adequado para armazenamento de medicamentos e atendimento de usuários.
- 1 Painel eletrônico de senhas. • 1 Dispensador de senhas manual.
- 1 Impressora térmica. • Computador desktop. • 1 Telefone com ramal.
- 1 Geladeira para armazenar medicamentos que devem ficar refrigerados.
- Armários com chave para medicamentos controlados.
- Armários com prateleiras. • 1 ar-condicionado. • Acesso à internet.
- Embalagens para entrega de medicamentos. • Caixas de isopor para insulinas.
- Caixas térmicas para insulinas. • Mesas auxiliares para dispensação.
- Adesivos da Rede Bem Cuidar para embalagens.

## COMO FUNCIONA

- 1 O usuário retira uma senha no totem ou no dispensador de senhas externo e aguarda.
- 2 Ao ser chamado, apresenta a receita médica ao farmacêutico responsável.
- 3 Ao retirar o medicamento, o usuário assina a segunda via de um recibo, enquanto a primeira via permanece na farmácia para controle interno.
- 4 Antes da entrega, os medicamentos são conferidos e embalados pelo funcionário.
- 5 O usuário que retira insulina, recebe uma caixa de isopor com gelo artificial reutilizável.

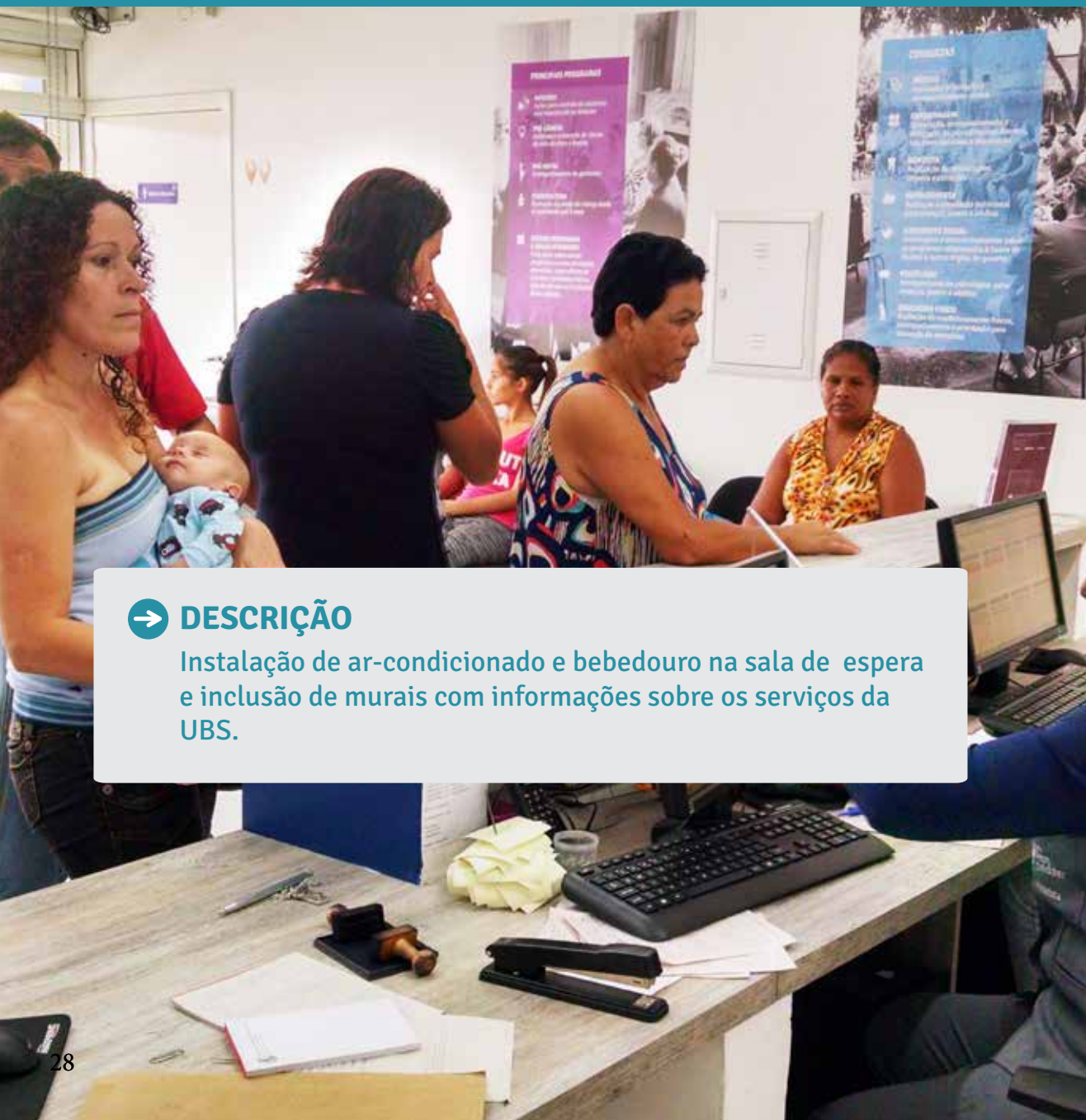
# 5 AMBIENTAÇÃO DA SALA DE ESPERA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Instalação de ar-condicionado e bebedouro na sala de espera e inclusão de murais com informações sobre os serviços da UBS.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

A sala de espera não possuía nenhum sistema de climatização, o que potencializava os desconfortos climáticos. Em dias quentes, usuários ficavam em um ambiente abafado, com sede e sem ventilação - o que também era um incômodo para os servidores que trabalhavam na recepção. O ambiente contava também os cartazes e informativos feitos à mão e colados nas paredes, conferindo à sala de espera um aspecto ainda maior de descuido.

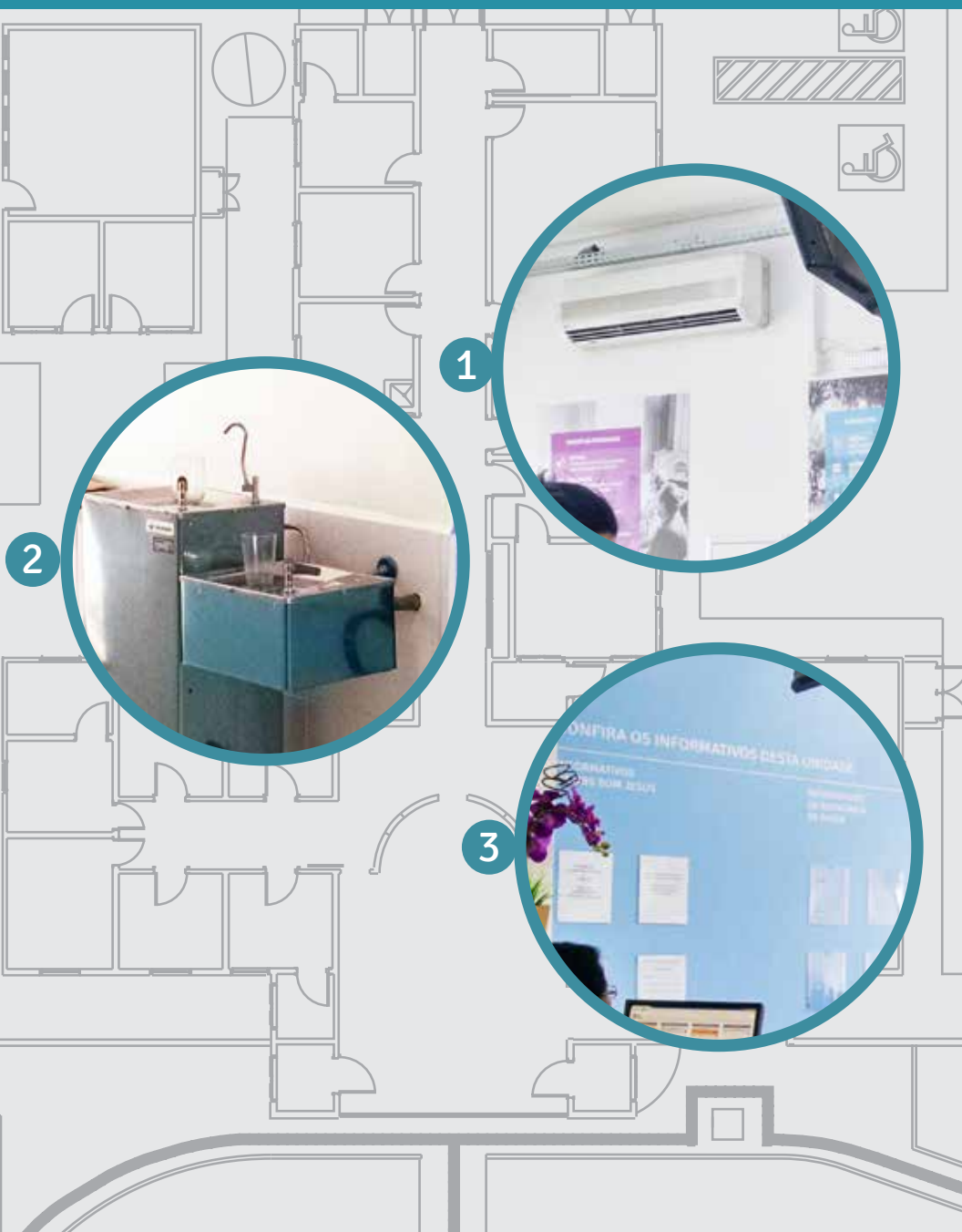
## 🎯 OBJETIVO

Tornar o ambiente mais acolhedor e informativo, aumentando assim a qualidade da espera.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Tempo de espera dos usuários da sala antes X depois. Pesquisa de percepção e satisfação dos usuários.

# RECEPÇÃO



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Projeto de ambientação.
2. Aquisição de equipamentos e materiais.
3. Levantamento de informações de serviços da unidade.
4. Preparação do layouts, produção e instalação.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Ar-condicionado.
- Bebedouro.
- Copos plásticos.
- Lixeira para copos plásticos.
- Pastas de acrílico.
- Computador e impressora para produção de informativos.
- Manutenção periódica.

## COMO FUNCIONA

- 1 **Ar-condicionado:** o controle do aparelho deve ficar sob responsabilidade do servidor que estiver na recepção.
- 2 **Bebedouro:** é preciso que a Higienizadora da Unidade verifique a necessidade de reposição de copos e troca de lixeiras.
- 3 **Murais:** é preciso que um servidor (se possível, Recepcionista) se atente para a atualização constante da agenda de serviços e produção de informativos conforme a necessidade da unidade.



# 6 ESPERA DISSEMINADA



REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

## → DESCRIÇÃO

Sala ou espaço reservado para os usuários que estão na iminência de serem atendidos pela equipe médica, após a triagem feita pela recepção.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Recepção extremamente cheia e tumultuada, falta de assentos, cadeiras desconfortáveis. Gritos na recepção para chamadas dos próximos atendimentos e muitas reclamações de demora no atendimento.

## 🎯 OBJETIVO

Ampliar o espaço de espera da recepção, proporcionar maior conforto e melhorar a rotatividade no fluxo de atendimento dos usuários que estão aguardando. Atua na redução de ansiedade na espera e facilita a proximidade de servidores e usuários já que separa em outra sala/espaço os usuários que estão próximos de serem atendidos.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de reclamações antes X depois do novo serviço. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.



# RECEPÇÃO



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição de espaço para a segunda espera.
2. Planejamento do fluxo de atendimento.
3. Aquisição de cadeiras confortáveis, quantidade relativa ao espaço disponível da segunda espera.
4. Treinamento da equipe em relação ao fluxo do atendimento e critérios para encaminhar usuários.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Área física para a segunda espera.
- Cadeiras confortáveis (quantidade conforme área disponível).
- Itens de decoração para preparação do ambiente conforme definições do projeto.

## COMO FUNCIONA

- 1 O usuário aguarda a chamada de senha na TV da recepção para preenchimento da ficha de atendimento.
- 2 Após passar pela recepção, o usuário é encaminhado para a segunda espera e aguarda ser chamado pelo nome para a triagem ou atendimento.

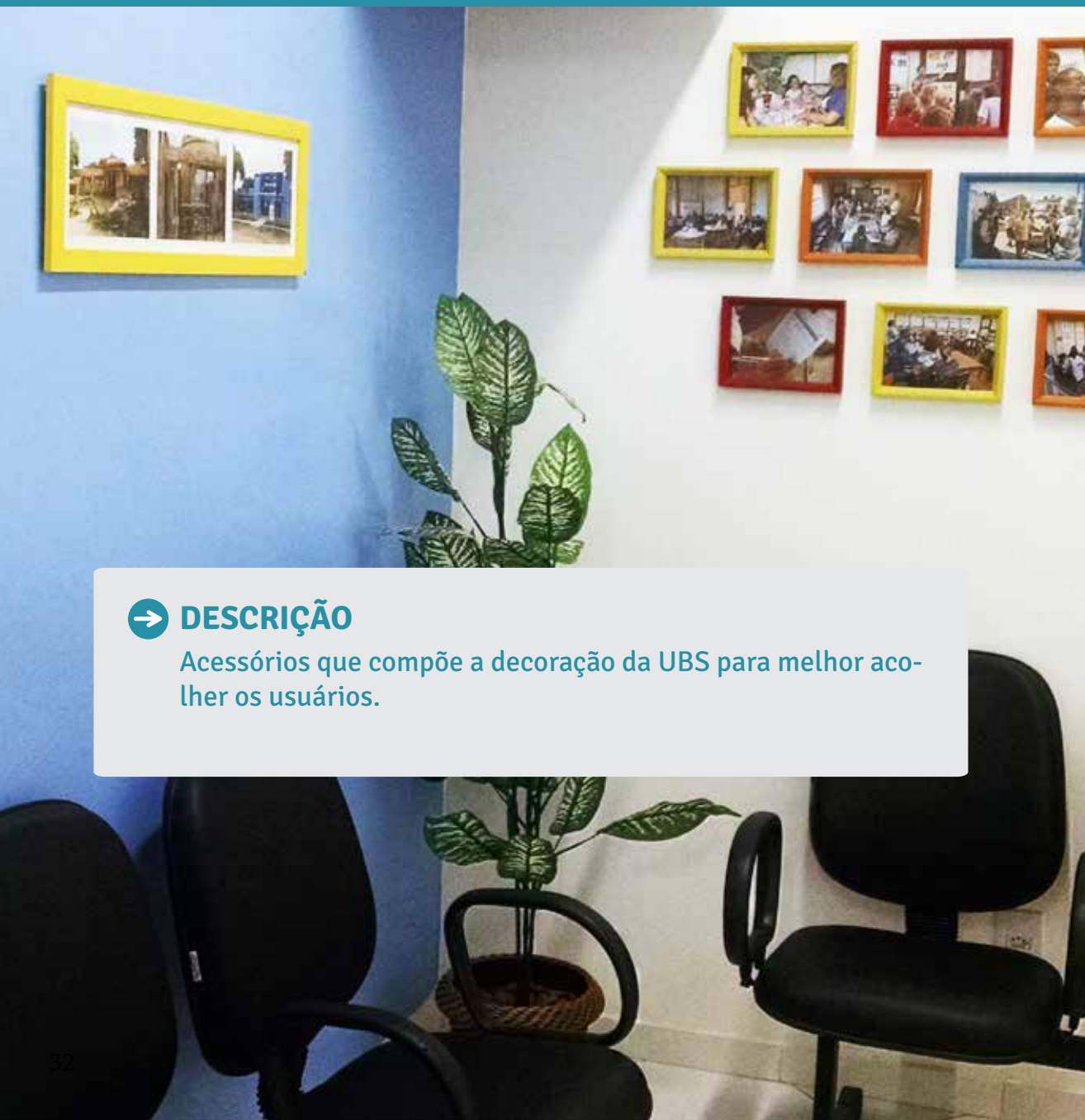
## 7 ITENS DE DECORAÇÃO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



### → DESCRIÇÃO

Acessórios que compõe a decoração da UBS para melhor acolher os usuários.

### 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

A UBS não tinha qualquer item de decoração, ambiente era frio e transmitia abandono para servidores e usuários.

### 🎯 OBJETIVO

Tornar o ambiente harmônico, acolhedor e agradável, trazendo o sentimento de pertencimento à equipe e aos usuários.

### 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.



# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definir acessórios que destaquem os princípios da Rede Bem Cuidar no contexto da unidade.
2. Aquisição de itens simples e de fácil manutenção.
3. Instalação e preparação geral.
4. Manutenção periódica.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Portarretratos para todos os consultórios.
- Vasos de plantas artificiais para sala de espera e consultórios.
- Quadros para a sala de espera e corredores.
- Revelações de fotos.
- Nichos para os consultórios.
- Outros itens conforme a necessidade do ambiente.

## COMO FUNCIONA

- 1 Envolve os servidores na escolha dos itens de decoração da UBS.
- 2 Traga para o ambiente memórias do projeto e do contexto histórico da unidade.
- 3 Distribua os itens de maneira equilibrada nos ambientes da unidade.

## 8 SALA ADMINISTRATIVA



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL



### → DESCRIÇÃO

Espaço destinado a serviços administrativos da UBS, além de conter o estoque de alguns tipos de materiais não-médicos.

### ↻ CONTEXTO ANTERIOR

É um novo serviço, pois anteriormente os serviços administrativos eram realizados na sala de reuniões ou em outros locais fora da UBS.

Os materiais ficavam espalhados nas salas, o que dificultava o controle do estoque e o fluxo de gestão da UBS.

### 🎯 OBJETIVO

Centralizar os serviços administrativos e facilitar o armazenamento de itens do material administrativo e de papeleria. Além de facilitar o fluxo de informações e organizar as rotinas de trabalho.

### 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de clima organizacional.  
Pesquisa de percepção dos servidores antes X depois do novo serviço.



# ANTES DA JORNADA



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Verificar a disponibilidade de espaço na UBS.
2. Realizar projeto.
3. Definir as necessidades do espaço junto à equipe responsável pela parte administrativa.
4. Realizar orçamento e inventário.
5. Comprar materiais.
6. Instalar materiais.
7. Realizar manutenção periódica.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado.
- 1 Multifuncional.
- 1 Computador.
- Prateleiras.
- Armários e ficheiros.
- Jogo de mesa e cadeira adaptada para uso de computador
- Instalação lógica.
- 1 Telefone com ramal.



## COMO FUNCIONA

- 1 A sala e os equipamentos ficam disponíveis no local. É necessário apenas reservar o espaço previamente para garantir a disponibilidade.

## 9 ESPAÇO MULTIUSO



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

### → DESCRIÇÃO

Espaço dedicado a diversas atividades para a comunidade, com agendas e programas definidos pela equipe da UBS.

### 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia nenhum ambiente estruturado para a realização de oficinas e cursos sobre promoção e prevenção de saúde. Informações referentes à alimentação eram restritas às consultas com a nutricionista.

### 🎯 OBJETIVO

Estimular novas atividades complementares ao atendimento da nutricionista e educador físico com foco na prevenção e promoção da saúde; integrar a comunidade com a UBS, incentivando crianças, jovens e adultos ao cuidado com a saúde.

### 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de ações e público participante nas ações. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ATENDIMENTOS

1



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantar informações sobre as necessidades da população.
2. Encontrar um espaço adequado.
3. Aquisição de materiais que atendem a realização de diversas atividades, como: atividades físicas, recreação infantil, cursos de alimentação, entre outras atividades.
4. Preparação do espaço.
5. Preparação de materiais para as oficinas.
6. Definição de servidores responsáveis pelo espaço.
7. Definição de agenda e regras para a utilização.
8. Manutenção periódica e cuidado diário.



## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço físico.
- Mobiliário e equipamentos conforme as necessidades da população.
- Itens de papelaria para as palestras.
- Quadro branco.
- Bancada de trabalho.
- 1 Notebook.
- Cadeiras.
- TV.



## COMO FUNCIONA

- 1 Os usuários interessados se inscrevem para as atividades no espaço.
- 2 Um servidor da UBS é o responsável pelas palestras, cursos e oficinas.
- 3 O responsável confere os materiais utilizados e organiza o espaço para a próxima oficina agendada.

OBS: Veja também as seguintes soluções que compõe o Espaço Multiuso:

- Cozinha Experimental
- Brinquedoteca
- Educador Físico

# 10 COZINHA EXPERIMENTAL



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

## → DESCRIÇÃO

Espaço dedicado à promoção de saúde através de oficinas de manipulação e produção de alimentos saudáveis.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia na UBS um ambiente estruturado para a realização de palestras, oficinas e cursos sobre alimentação e cozinha. Informações referentes à alimentação eram restritas ao consultório da nutricionista.

## 🎯 OBJETIVO

Estimular a cultura da preparação e do consumo de alimentos saudáveis para todas as idades e integrar a comunidade com a UBS.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de ações e público participante nas ações; pesquisa de percepção dos usuários do serviço.

# ATENDIMENTOS

1



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Encontrar um espaço adequado para a cozinha experimental.
2. Preparação do espaço.
3. Preparação de materiais para as atividades.
4. Aquisição de materiais de cozinha necessários.
5. Definição de servidor responsável pelo espaço.
6. Definição de regras para a participação da comunidade.
7. Manutenção periódica e cuidado diário.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço físico.
- Mobiliário e equipamentos conforme as necessidades da população.
- Eletrodomésticos.
- Mobiliários de cozinha.
- Utensílios de cozinha.
- Quadro branco.
- Itens de papelaria para as palestras.
- Notebook.
- TV.

## COMO FUNCIONA

- 1 Os usuários interessados se inscrevem para as atividades de cozinha.
- 2 Um servidor da UBS é o responsável pelas palestras, cursos e oficinas.
- 3 O responsável confere os materiais utilizados e organiza a cozinha para a próxima oficina agendada.





INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

## → DESCRIÇÃO

Espaço dedicado ao entretenimento das crianças que vem com seus pais à UBS, com brinquedos didáticos, mesas infantis, livros de colorir e outras atividades lúdicas.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

Crianças agitadas sem qualquer distração, muitas pessoas não participavam de atividades da UBS por não terem onde, nem com quem deixar os filhos.

## 🎯 OBJETIVO

Entreter os filhos de usuários durante cursos, palestras e programas aproximando assim famílias e crianças da UBS. Ao garantir que os filhos estão cuidados e entretidos, a tranquilidade dos pais é assegurada e os mesmos podem comparecer e desfrutar integralmente das atividades oferecidas.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de atividades socioeducativas desenvolvidas. Número de pais participantes de programas e atividades oferecidas na UBS.

# ATENDIMENTOS

1



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Espaço adequado para a brinquedoteca.
2. Aquisição de brinquedos adequados para diversas idades.
3. Instalação e organização dos brinquedos.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço amplo para as crianças
- Brinquedos adequados ao espaço.
- Acessórios voltados para a segurança da criança no espaço.
- Mesa e cadeira para crianças.
- Jogos educativos.

## COMO FUNCIONA

- 1 Durante cursos ou palestras na UBS, as crianças que vieram acompanhando seus pais ou responsáveis poderão ir para a brinquedoteca, dentro da Sala Multiuso, interagir com as aulas ou desenvolver outras atividades.





INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

## → DESCRIÇÃO

Espaço de horta na UBS, para promover a integração com a comunidade e disseminar a cultura do plantio e da alimentação saudável. É uma atividade complementar ao atendimento da nutricionista, promovendo o cuidado à saúde.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

Apesar das recomendações a favor de uma alimentação saudável, não havia um meio prático realmente próximo ao usuário para incentivar este cuidado.

## 🎯 OBJETIVO

Ensinar o manejo de alimentos, alimentação saudável e cuidado do espaço, integrando a comunidade à UBS.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ATENDIMENTOS



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Encontrar um espaço adequado para a horta.
2. Aquisição de terra, hortaliças e adubos.
3. Preparação da terra para o plantio.
4. Definição de servidor para manutenção da horta.
5. Definição de regras para participação da comunidade.
6. Manutenção e cuidado diário.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço dedicado à horta.
- Hortaliças e sementes.
- Equipamentos de manutenção da horta.
- Plantio e manutenção constante.

## COMO FUNCIONA

- 1 Os usuários interessados se inscrevem para participarem das atividades na Horta.
- 2 Um responsável executa palestras e cursos utilizando as hortaliças da UBS.
- 3 Os usuários são convidados a plantarem e trazerem hortaliças, bem como cuidar do espaço.
- 4 A horta é utilizada em conjunto com a cozinha experimental durante as palestras e cursos.





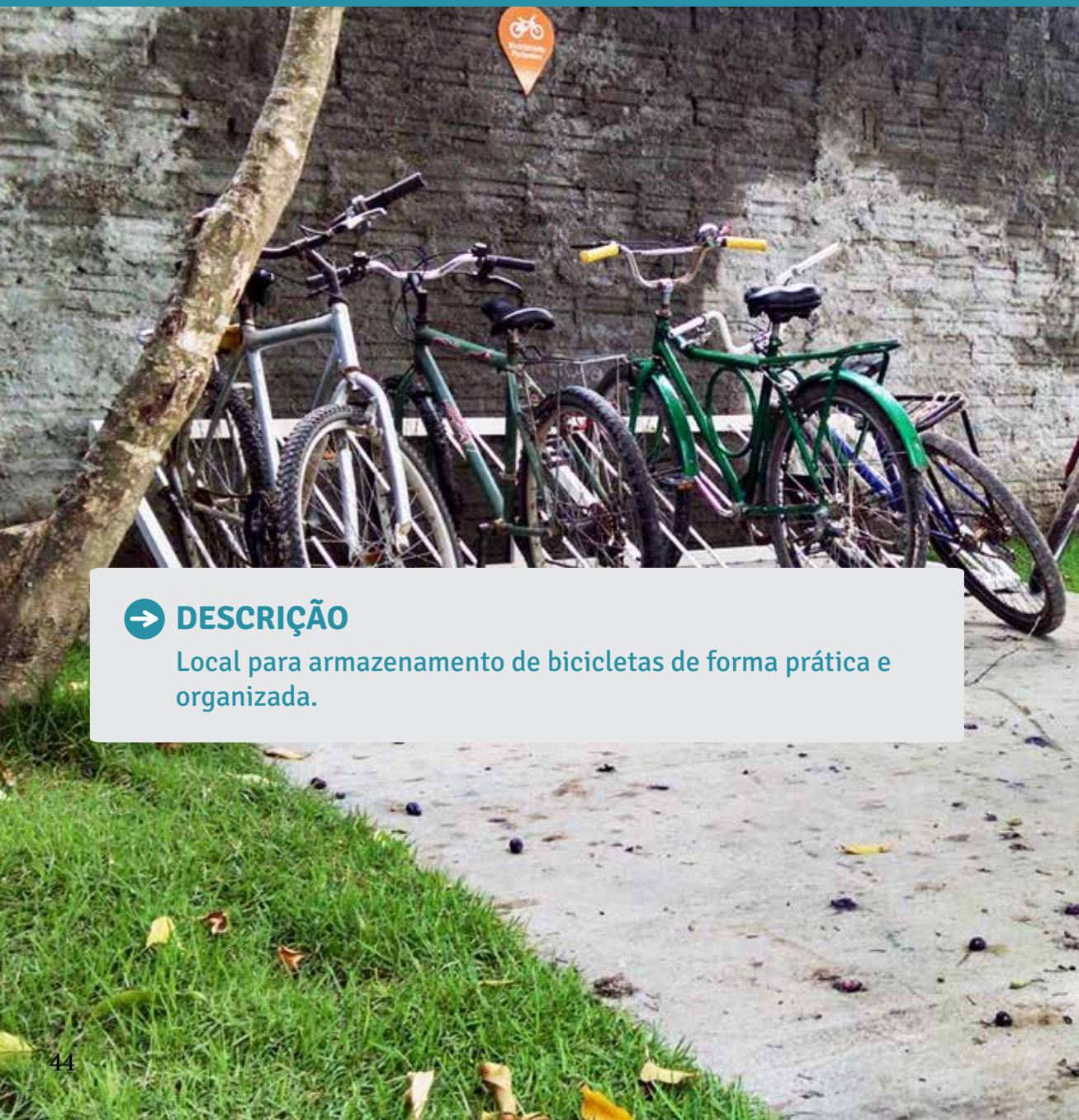
INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Local para armazenamento de bicicletas de forma prática e organizada.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Bicicletas encostadas em diversas partes da UBS, sem qualquer segurança. Muitas vezes atrapalhando o fluxo dos pedestres.

## 🎯 OBJETIVO

Organizar e armazenar as bicicletas de usuários da UBS e Agentes Comunitários. O bicicletário traz maior segurança ao garantir um local adequado para seu repouso, que seja protegido de intempéries. Além disso, facilita a circulação dos pedestres ao garantir um local único para todas.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade e perfil dos usuários do novo serviço. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ACESSO PRINCIPAL



2

1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definir necessidade de adquirir um bicicletário.
2. Realizar o projeto do mesmo.
3. Comprar mobiliário e acessórios necessários.
4. Realizar a construção do espaço e a instalação dos acessórios.
5. Realizar manutenção periódica.



## RECURSOS NECESSÁRIOS

- espaço adequado - amplo, coberto, livre de intempéries, com estrutura adequada para travamento de bicicletas.
- Projeto arquitetônico específico
- Iluminação artificial
- Sinalização



## COMO FUNCIONA

- 1 **Usuário da UBS:** Posicionar a bicicleta no local adequado e bloquear com seu cadeado. Após o uso, o usuário desbloqueia e retira a bicicleta.
- 2 **Agente Comunitário:** Ao chegar na UBS, o Agente retira a bicicleta no local, desbloqueando o cadeado com a chave adequada (localizada no claviculário da referida UBS), e guardando-o em local adequado. Após o uso, coloca novamente em uma das vagas livres, trava com um cadeado, e devolve a chave ao claviculário.



# 14 ACADEMIA AO AR LIVRE



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Espaço destinado para realização de atividades físicas e de bem-estar.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Poucos locais para a prática de exercícios físicos na região.

---

## 🎯 OBJETIVO

Estimular a prática de atividades esportivas como um programa da UBS adaptado à população local; promover a qualidade de vida dos moradores e usuários.

---

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade e perfil dos usuários do novo serviço. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ACESSO PRINCIPAL



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Realizar o projeto do local onde irão ser abrigados os equipamentos.
2. Comprar mobiliário e acessórios levantados.
3. Realizar a construção do espaço.
4. Realizar a instalação dos itens.
5. Realizar a manutenção periódica.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado - aberto, acolchoado quando necessário, com estrutura adequada, iluminação artificial.
- Projeto arquitetônico
- Itens especificados em projetos
- Sinalização

## COMO FUNCIONA

- 1 A pessoa interessada em usufruir a estrutura não precisa realizar nenhum tipo de cadastro ou confirmação prévia. O local é aberto e de uso público.



# 15 PRAÇA / PLAYGROUND



INFRAESTRUTURA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Área de lazer e integração para a comunidade local. A praça se tornou ponto de referência na região. A iluminação reforçou a sensação de segurança, e iluminou a região, aumentando o fluxo de pessoas na rua e de crianças brincando no local.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

O bairro onde localiza-se a UBS Bom Jesus é considerado perigoso. Não havia nenhuma área de socialização ou de livre acesso para lazer dos moradores. Além disso, a região era pouco iluminada, o que aumentava o aspecto de insegurança do local.

## 🎯 OBJETIVO

Estimular o movimento de pessoas na região, aumentar a sensação de segurança dos usuários e criar uma área de lazer para as crianças estimulando o bem estar e os cuidados com a saúde.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade e perfil dos usuários do novo serviço. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ACESSO PRINCIPAL



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Verificar a disponibilidade de espaço no entorno da UBS.
2. Fazer um projeto que se adeque à realidade local.
3. Realizar o projeto do mesmo.
4. Comprar mobiliário e acessórios.
5. Realizar a construção e instalação dos itens.
6. Realizar a manutenção periódica.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado - aberto, perto ou em locais de fluxos de pessoas, ou em áreas que se deseja aumentar o fluxo.
- Projeto arquitetônico
- Itens especificados em projetos
- Sinalização

## COMO FUNCIONA

- 1 O local é aberto e de uso público aos moradores e pedestres.



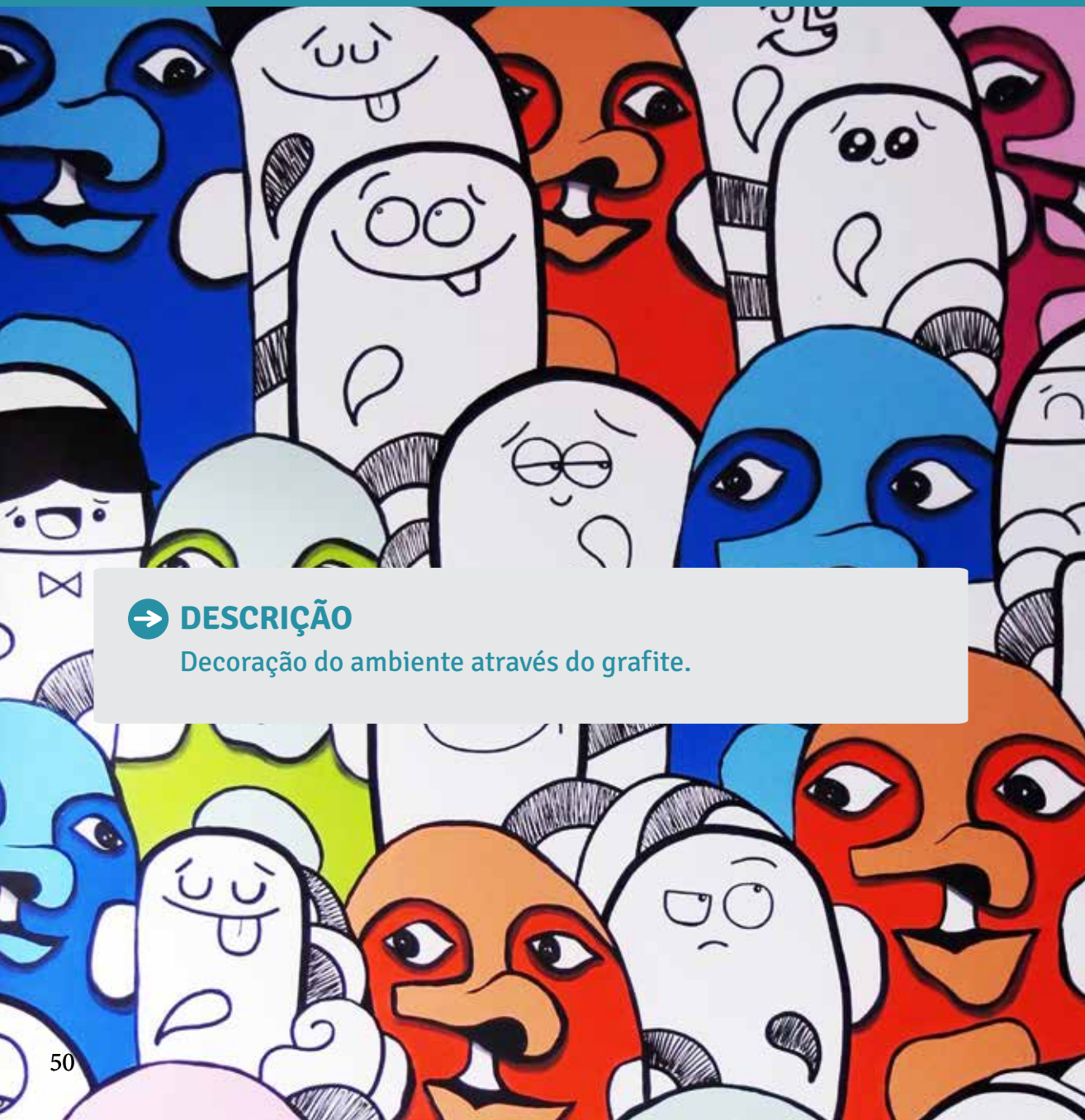
# 16 GRAFITE NA UBS



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL



## → DESCRIÇÃO

Decoração do ambiente através do grafite.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Ambientes frios e sem vida.

## 🎯 OBJETIVO

Promover a interação e empoderamento da comunidade com o espaço, trazer a cultura e linguagem jovem para o ambiente da UBS. O Grafite deixa o ambiente arrojado, reforçando o acolhimento e sentimento de orgulho e pertencimento, principalmente entre crianças e jovens da região.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ANTES DA JORNADA

1



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Reservar um espaço para a realização dos grafites.
2. Convidar artistas locais para grafitem a UBS.
3. Definir os temas dos grafites.
4. Aquisição dos materiais necessários para a pintura.
5. Definir o dia da realização dos grafites e convites para envolver a comunidade no evento.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço dedicado ao grafite.
- Grafiteiros locais.
- Compra de tintas e materiais necessários.
- Divulgação do evento.

## COMO FUNCIONA

- 1 Convidar grafiteiros locais.
- 2 Definição do tema da arte.
- 3 Definição de datas e horários.
- 4 Realização da pintura.



# 17 SEGURANÇA

• Guarda 24 horas • Câmeras e alarme



INFRAESTRUTURA



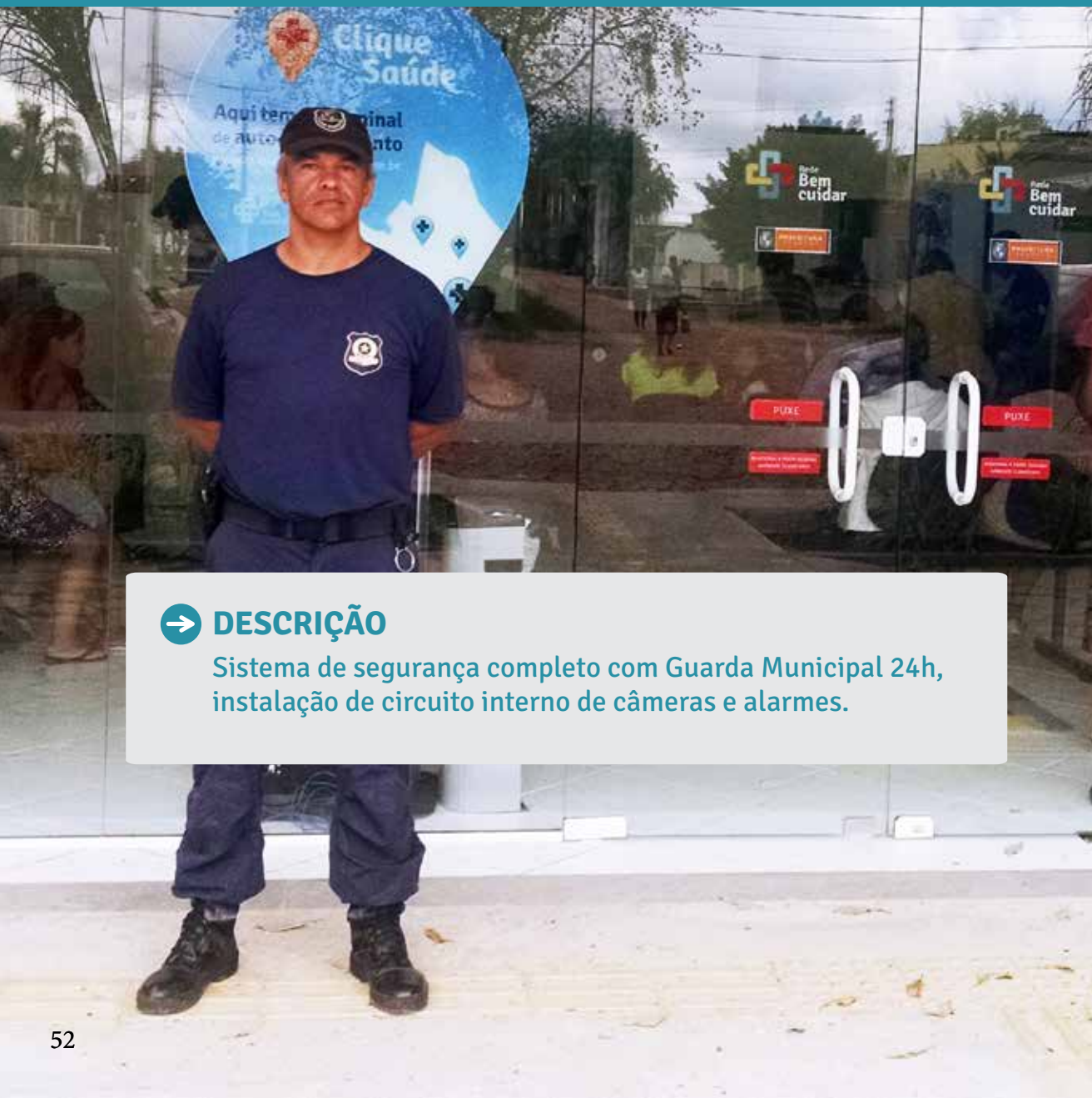
EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Sistema de segurança completo com Guarda Municipal 24h, instalação de circuito interno de câmeras e alarmes.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

O clima era de insegurança e tensão, ameaça de usuários insatisfeitos aos colaboradores e deprecação da estrutura, principalmente no turno da noite.

## 🎯 OBJETIVO

Garantir a segurança da UBS e do patrimônio localizado na Unidade. Assegurar o bem estar dos usuários e colaboradores da UBS, garantindo a segurança e cuidados necessários.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de ocorrências (furtos, deprecações, etc.) na UBS antes X após do serviço. Avaliação conforto e segurança dos usuários e colaboradores da UBS.

# ANTES DA JORNADA



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Solicitar à Guarda Municipal para que estabeleça os pontos vulneráveis nos quais devem ser instalados dos equipamentos.
2. Executar projetos de alarme e câmera.
3. Contratação de empresa de alarme e câmeras.
4. Aquisição dos equipamentos.
5. Instalação, configuração e testes dos serviços.
6. Plano de manutenção.
7. Solicitar à Guarda Municipal segurança 24h.
8. Orientar guardas para pontos de atenção e rotinas da ronda.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Projeto de segurança e vigilância.
- Instalação do sistema de alarme com central.
- Aquisição de câmeras e equipamentos complementares (sensores, cabos, canaletas, câmeras.).
- Guarda 24 horas.

## COMO FUNCIONA

- 1 Guarda 24 horas com revezamento entre os 3 turnos de trabalho.
- 2 A central da Guarda Municipal tem acesso e controle ao sistema de câmeras e alarmes da UBS.

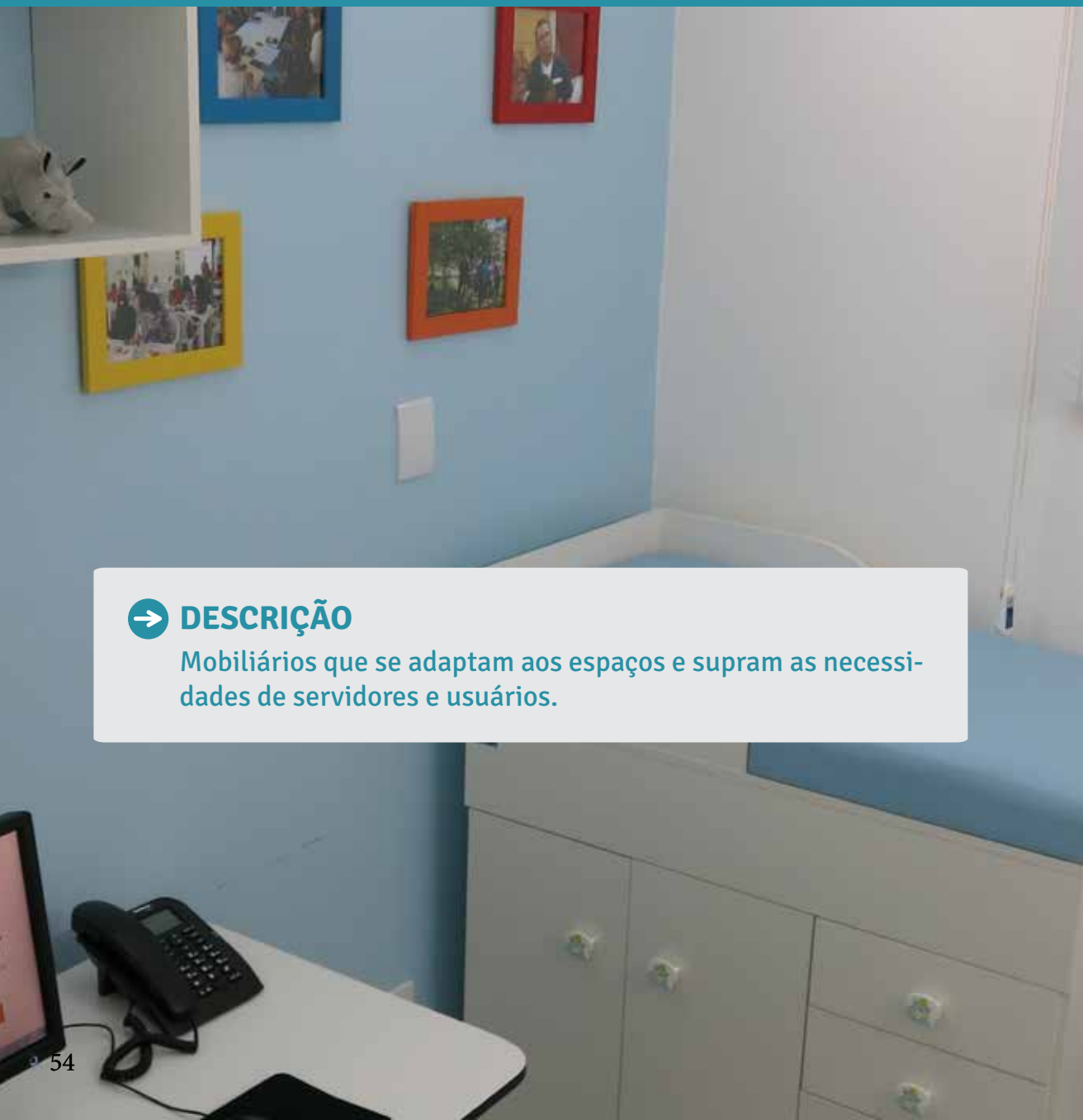
# 18 MOBILIÁRIOS



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Mobiliários que se adaptam aos espaços e supram as necessidades de servidores e usuários.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Consultórios com mobiliários de baixa qualidade, ambientes de trabalho inadequados e sentimento de descuido por parte dos servidores.

---

## 🎯 OBJETIVO

Melhorar a utilização do ambiente e trazer o conforto adequado aos usuários e servidores.

---

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Busca por mobiliários que atendam às necessidade do trabalho e mais conforto para os usuários.
2. Aquisição de mobiliários de fácil manutenção.
3. Preparação dos consultórios e demais áreas da UBS.
4. Manutenção periódica e cuidado diário.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Mesas (para consulta, reuniões, consultório, escritório, auxiliares).
- Cadeiras (consultórios, espera, reuniões).
- Macas e outros mobiliários médicos.
- Armários (consultórios, equipe, almoxarifado).
- Prateleiras e Gabinetes.

## COMO FUNCIONA

- 1 Descrever com detalhes os mobiliários desejados para a compra.
- 2 Verificar tipos de acabamento, tamanhos ideais e materiais.
- 3 Verificar condições de assistências técnicas e manutenções que os fornecedores devem prover à Prefeitura.
- 4 Conferir e monitorar o recebimento dos itens até o destino final.





## **BENEFÍCIOS**

A durabilidade e o bem estar dos usuários dentro da edificação não depende apenas de um bom projeto e móveis adequados; depende fundamentalmente de quem o utiliza. Cuidar é importante! Uma manutenção preventiva é capaz de evitar problemas muito graves e que podem gerar custos muito altos para as Prefeituras. Melhor é prevenir. Seguem adiante algumas ideias de checagem que podem ser tomadas periodicamente, como ações de prevenção. Lembre-se: para um guia completo, vale consultar a lista de cuidados essenciais de Manutenção localizado na unidade de referência.

## RECOMENDAÇÕES

- 1 Verificar se cabos estão conectados corretamente e não apresentam nenhum tipo de dano - estas medidas podem parecer simples, porém evitam problemas maiores, que podem inclusive gerar curto-circuitos ou quedas de ramal de telefone.
- 2 Verificar estado de fusíveis na caixa de força.
- 3 Verificar se há infiltração de água, goteiras ou vazamentos de toda sorte em coberturas, portas e janelas - estes tendem a ser preocupantes, pois podem danificar materiais dentro do edifício. Vale sempre ficar atento a esses pontos.
- 4 Verificar se há estoque de materiais e garantir que os mesmos sejam armazenados em local adequado, longe de intempéries.
- 5 Estar atento à limpeza em todos os locais da edificação. Sujeira pode gerar problemas para as pessoas, como crises alérgicas, ou mesmo acidentes com áreas molhadas e derrapantes.
- 6 Sempre verificar se todos os equipamentos estão funcionando adequadamente. Importante garantir que estejam limpos e longe de água (caso sejam elétricos).
- 7 Importante sempre ter à mão telefones úteis, de fabricantes, mantenedores e técnicos. E se deu um problema que você não sabe resolver - não mexa! Chame um técnico.

# 20 PLATAFORMA CLIQUE SAÚDE



SISTEMA



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL

## → DESCRIÇÃO

Plataforma online que disponibiliza informações sobre medicamentos, vacinas, localização de outras unidades e outros serviços da Rede de Saúde da cidade.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

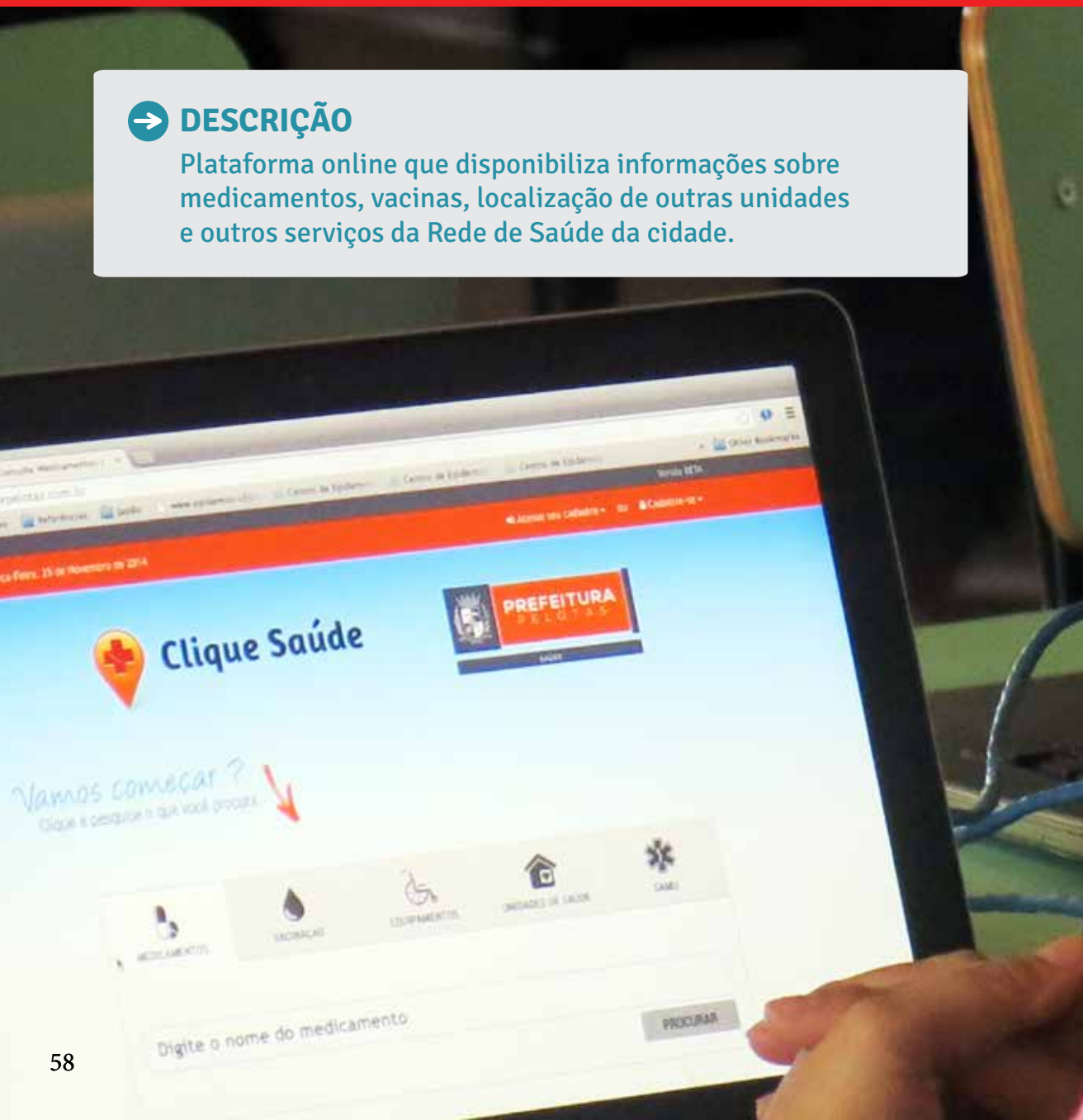
Não havia um site oficial onde o usuário pudesse encontrar informações sobre os serviços da Rede de Saúde da cidade.

## 🎯 OBJETIVO

Facilitar o acesso às informações sobre Saúde do Município e entender as principais necessidades da população.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de acessos da UBS e região. Cruzamento com dados públicos de saúde para priorização de ações.





# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantamento de informações junto à Secretaria sobre medicamentos, vacinas e serviços.
2. Desenvolvimento de sistema (layout e programação).
3. Alinhamento de informações do banco de dados.
4. Atualizações periódicas.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Contratação de serviço de hospedagem.
- Boa Infraestrutura de servidores.
- Servidor responsável em atualizar as informações da rede de Saúde da cidade.
- Servidor responsável em responder e monitorar as informações solicitadas por usuários através do site.

## COMO FUNCIONA

1. Usuário acessa o site [www.cliquesaudepelotas.com.br](http://www.cliquesaudepelotas.com.br) (via smartphone, tablet ou computador) seleciona o tema de seu interesse e navega na plataforma online.

Parceiro técnico:



# 21 KIT SUPERAGENTES



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



TREINAMENTO



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL

## → DESCRIÇÃO

Ferramentas para o atendimento e identificação dos Agentes de Saúde na área de abrangência de atendimento da UBS Bom Jesus.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Dificuldade de identificação dos Agentes Comunitários pela população, falhas de comunicação entre a equipe da unidade, precárias ferramentas de trabalho e dificuldade no acompanhamento de pacientes.

## 🎯 OBJETIVO

Melhorar o atendimento da população, através da qualificação e potencialização do trabalho dos Agentes Comunitários. Otimizar a comunicação entre a equipe de trabalho, ajudando no acompanhamento das famílias atendidas na UBS.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Tempo de atendimento antes X depois;  
Quantidade de residências atendidas antes X depois. Pesquisa de avaliação das famílias atendidas pelos SuperAgentes.  
Pesquisa de clima organizacional.



# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Confeção de novos uniformes.
2. Aquisição de materiais de apoio.
3. Aquisição de bicicletas e itens de segurança.
4. Definição de local para bicicletário.
5. Aquisição de tablets.
6. Treinamentos para aperfeiçoar a comunicação e acolhimento dos pacientes.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Curso de Comunicação Não Violenta.
- Curso de informática básica.
- Treinamento para auto-conhecimento
- 2 Cópias de Uniforme completo (calça, bermuda, colete, blusa, camiseta).
- 1 Crachá de identificação.
- 1 Chapéu.
- 1 par de galochas de chuva.
- 2 Bolsas com suporte para bicicleta.
- 1 Tablet com o aplicativo SuperAgentes.
- Itens de papelaria: prancheta, canetas e formulários.
- 1 Bicicleta resistente com bagageiro, paralamas, suporte para squeeze e banco confortável.
- 1 Capacete.
- 1 Cadeado para bicicleta.
- 1 Squeeze.
- Plano de manutenção para as bicicletas

## COMO FUNCIONA

- 1 Definição das regras de utilização do Kit.
- 2 Elaboração dos termos de responsabilidade para utilização dos itens do Kit.
- 3 Acompanhamento e monitoramento das visitas dos Agentes Comunitários.

OBS: Veja também as seguintes soluções, que compõe o KIT SuperAgentes:

- App SuperAgentes • Uniformes
- Bicicletário • Comunicação não violenta
- Motivação e auto conhecimento • Curso de informática básica



# 22 APP SUPERAGENTES



SISTEMA



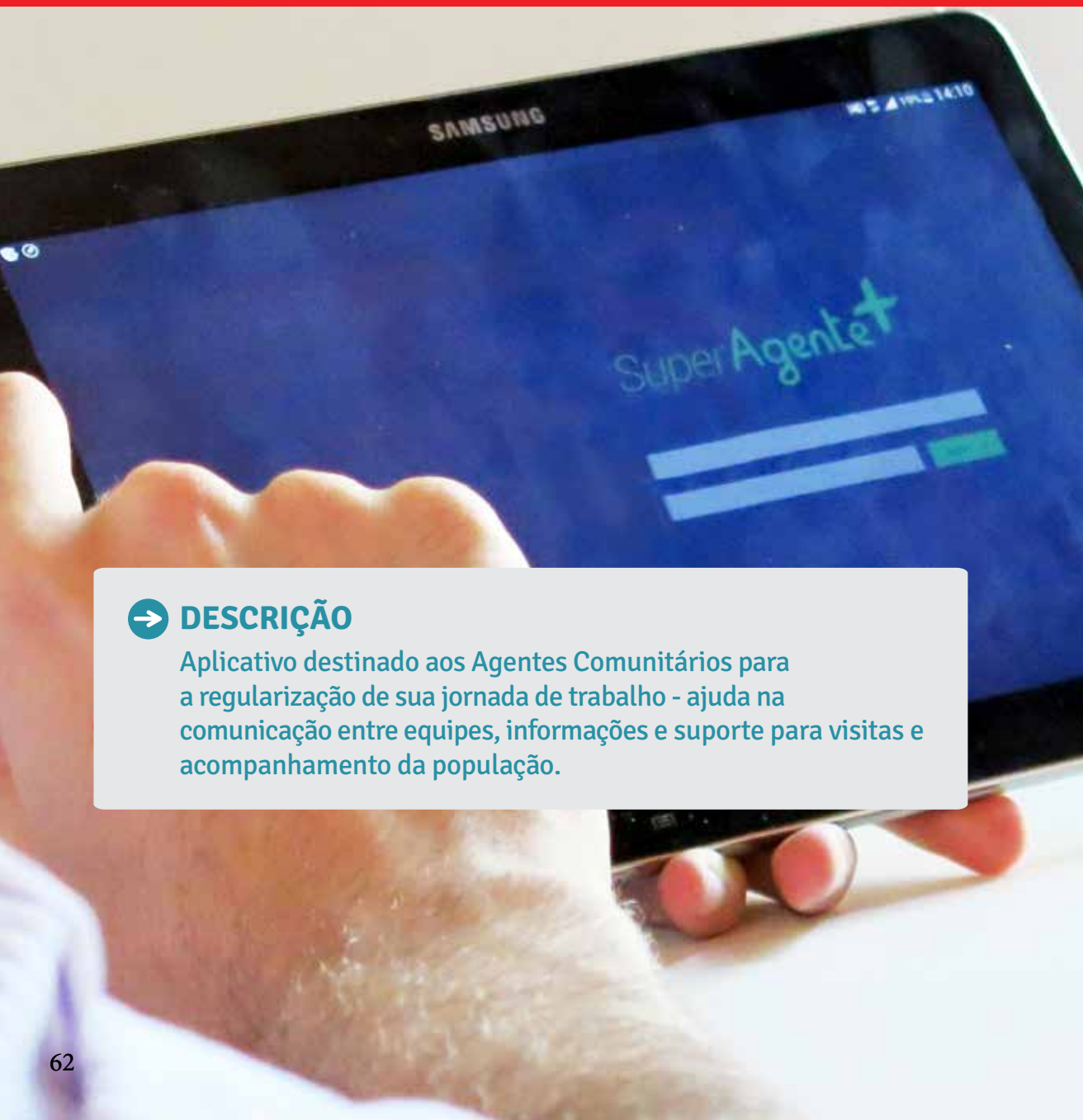
REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Aplicativo destinado aos Agentes Comunitários para a regularização de sua jornada de trabalho - ajuda na comunicação entre equipes, informações e suporte para visitas e acompanhamento da população.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Dificuldade em consultar os dados coletados, falta de controle e acompanhamento da população, roteiros de visita dos Agentes Comunitários sem monitoramento, comunicação restrita entre os profissionais da UBS, baixo aproveitamento sobre as informações levantadas da população.

## 🎯 OBJETIVO

Fomentar as atividades de promoção da saúde e melhoria de qualidade de vida para a população. Trazer dinamismo na coleta de dados dos Agentes Comunitários, aprimorar a comunicação e troca de informações entre a equipe da UBS.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de perfis cadastrados dos pacientes. Comparar regiões atendidas pelos SuperAgentes X outras UBS.

# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Desenvolvimento/adaptação do aplicativo.
2. Aquisição de tablets e cases.
3. Serviço de internet 3G.
4. Treinamento da equipe.
5. Monitoramento dos dados gerados.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Desenvolvimento/adaptação do aplicativo.
- Contratação empresa para gestão, atualização e manutenção do sistema.
- 1 Tablet de 10" com case por equipe.
- Treinamento para utilização do programa.
- Acompanhamento da utilização e monitoramento dos dados gerados.



## COMO FUNCIONA

- 1 Instalação do Aplicativo no Tablet.
- 2 Criação de login para acesso, consulta e inserção de dados.
- 3 Cadastramento de famílias, membros com respectivos dados de referência, histórico de visitação, consulta de roteiros, lembretes do trabalho e agenda.
- 4 Análise dos dados gerados através do site [www.superagentes.com.br](http://www.superagentes.com.br)



REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Organização de prontuários a partir da utilização de novas pastas e etiquetas.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

Perda de prontuários e dificuldades para encontrar as pastas, que estavam em péssimas condições. Grande número de prontuários desatualizados e inativos.

## 🎯 OBJETIVO

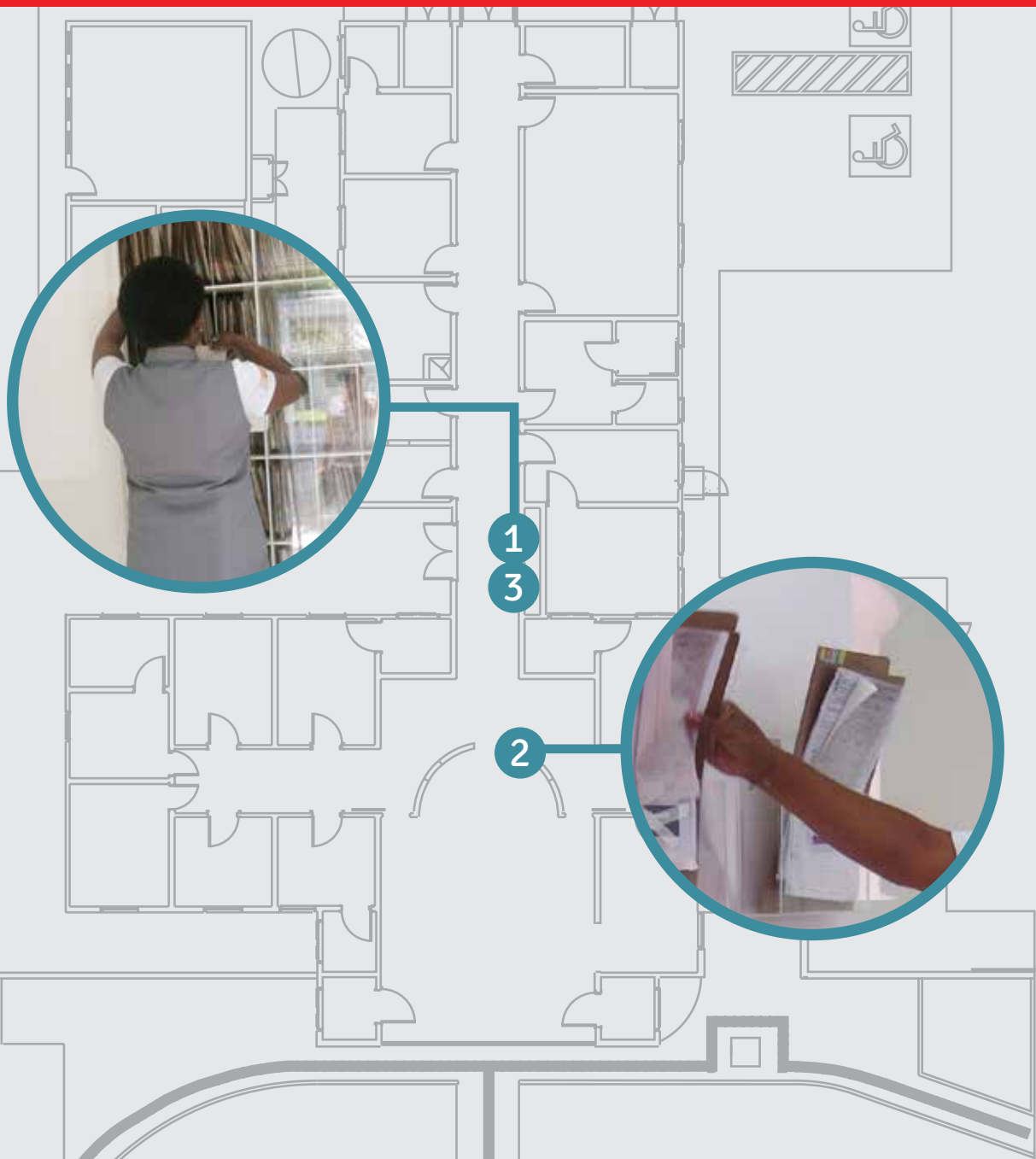
Facilitar a localização e a organização dos prontuários, garantir o armazenamento com segurança diminuindo o tempo de atendimento na recepção.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Tempo de busca dos prontuários antes X depois. Pesquisa clima organizacional.



# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Revisão de todos os cadastros da UBS.
2. Arquivamento de cadastros não utilizados.
3. Renumeração dos cadastros efetivos.
4. Preparação das pastas com a numeração específica.
5. Substituição de pastas.
6. Preparação do local de armazenamento.
7. Adequação no fluxo de atendimento.
8. Aquisição de itens de suporte para o fluxo de pastas.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- De 3 a 5 dias para análise dos prontuários e renumeração de cadastros.
- De 5 a 7 dias para inclusão dos prontuários nas novas pastas e reorganização do armário.
- Aquisição de pastas rígidas, sacos plásticos perfurados e adesivos coloridos para numeração (quantidade conforme número de cadastros familiares da UBS).
- Confecção de espaço/armário para armazenamento das pastas.
- Suportes em acrílico para o fluxo interno das pastas (quantidade conforme o número de equipes/serviços da UBS).
- Mesa auxiliar para logística interna das pastas.



## COMO FUNCIONA

- 1 Cadastros renumerados e pastas adesivadas com números coloridos.
- 2 Ao encontrar o número do usuário, o recepcionista coloca a pasta no suporte dos próximos atendimentos.
- 3 Ao término da consulta o profissional devolve a pasta em ordem no armário.

# 24 TOTEM DE SENHAS



SISTEMA



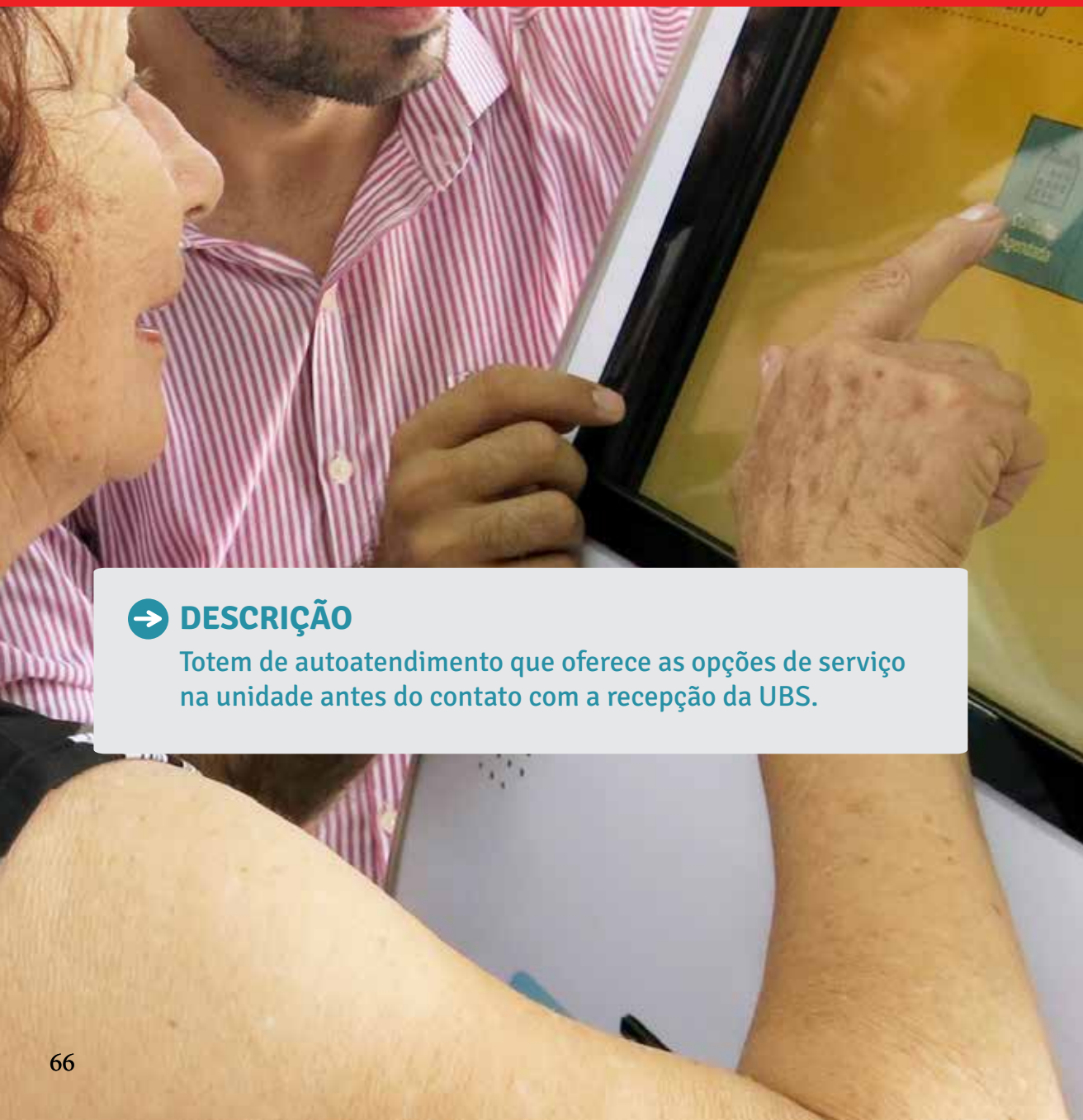
REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Totem de autoatendimento que oferece as opções de serviço na unidade antes do contato com a recepção da UBS.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

Fila única e sem priorização de serviços, usuário esperando por muito tempo em pé, nenhum controle no tempo médio de espera.

## 🎯 OBJETIVO

Estabelecer um novo modelo de gestão do tempo de espera que minimiza o tempo de atendimento, organiza as filas e facilita as atividades dos recepcionistas.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Análise do tempo de espera antes x depois. Quantidade de atendimentos preferenciais ou não. Tempo total de permanência na UBS, etc.

# RECEPÇÃO



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Desenvolvimento ou adaptação de programa de gerenciamento de filas conforme os serviços oferecidos pela UBS.
2. Preparação de infraestrutura tecnológica.
3. Aquisição de equipamentos necessários.
4. Planejamento e redesenho do novo fluxo da recepção.
5. Capacitação da equipe para gestão e operação do sistema.
6. Definição de responsabilidades para manutenção do sistema.
7. Plano de reposição de bobinas de papel térmico.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Programa de gerenciamento de filas.
- Acesso à internet.
- 1 Totem *touch screen* com impressora térmica.
- 1 TV para chamada de senhas.
- 1 Computador para gerenciamento do sistema.
- 1 Computador para chamada de senhas.

## COMO FUNCIONA

- 1 Ao entrar na UBS o usuário escolhe o serviço desejado e retira a senha impressa no totem.
- 2 A recepção verifica as solicitações do totem no monitor e escolhe o próximo atendimento.
- 3 O usuário aguarda sua chamada na TV da recepção.
- 4 Além das chamadas, o sistema gerencia a quantidade de atendimentos por turno e monitora o tempo médio de espera dos usuários.



# 25 TOTEM CLIQUE SAÚDE



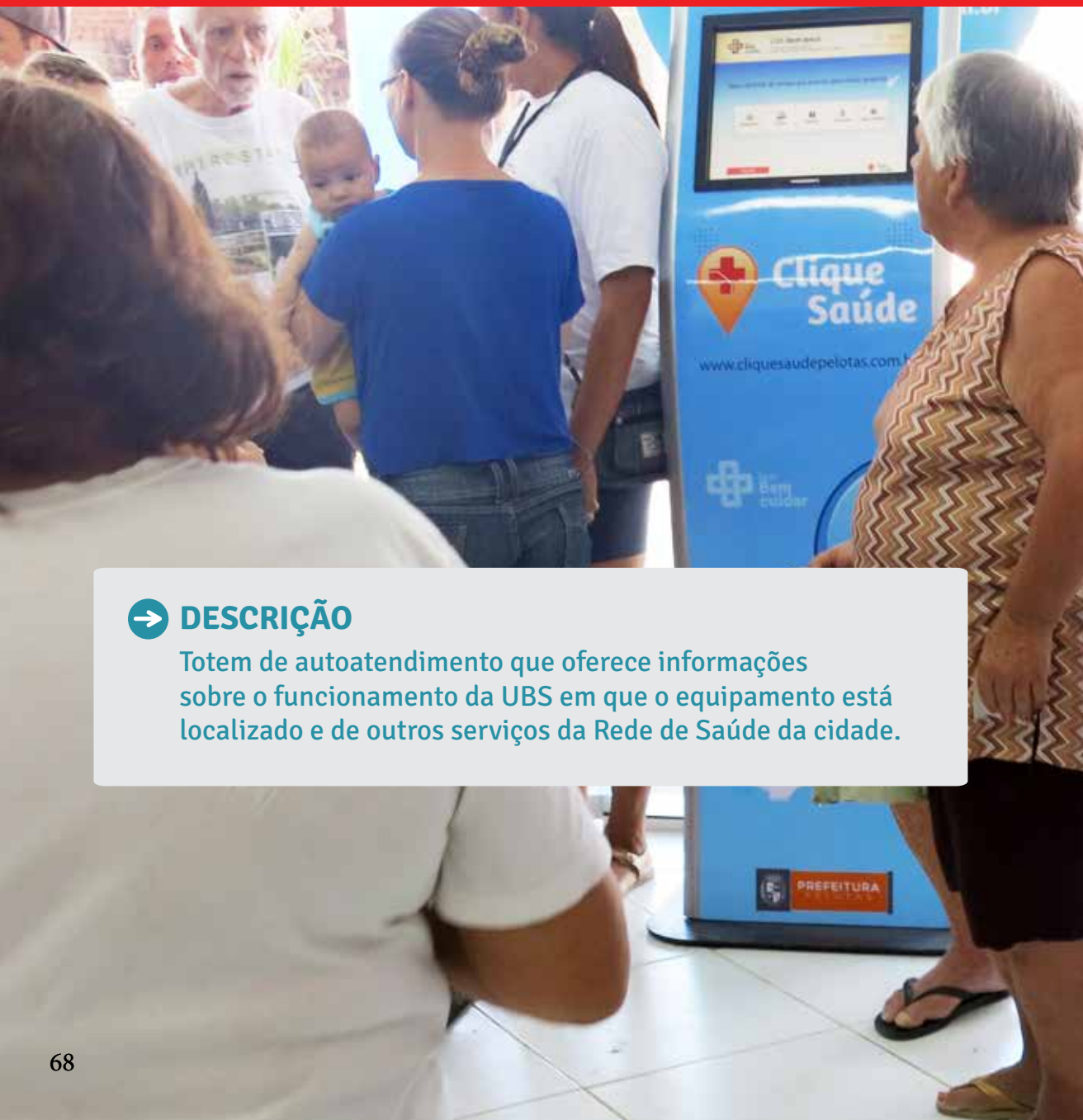
SISTEMA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Totem de autoatendimento que oferece informações sobre o funcionamento da UBS em que o equipamento está localizado e de outros serviços da Rede de Saúde da cidade.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não havia qualquer ponto de contato na UBS onde o usuário pudesse encontrar informações sobre os serviços da própria UBS e da Rede de Saúde da cidade.

## 🎯 OBJETIVO

Facilitar o acesso às informações sobre Saúde do Município e também sobre os serviços ofertados na UBS em que o totem está localizado.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de acessos. Perfil do usuário (jovens, adultos e idosos). Tempo médio de utilização X informações pesquisadas.

# RECEPÇÃO



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantamento de informações junto à Secretaria sobre medicamentos, vacinas e serviços.
2. Levantamento de informações específicas sobre a UBS.
3. Desenvolvimento de sistema (layout e programação).
4. Treinamento da equipe.
5. Aquisição, instalação e configuração do Totem.



## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Adaptação do sistema Clique Saúde Pelotas.
- Totem de autoatendimento.
- Servidor “Posso Ajudar”, como apoio.
- Internet.



## COMO FUNCIONA

- 1 Usuário seleciona o tema de seu interesse e navega na plataforma. Caso encontre dificuldades em acessar algum conteúdo, ele pode contar com o apoio do “Posso Ajudar”.



REVISÃO  
DE PROCESSO



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Servidor disponível para orientações na recepção. Ajuda os usuários a encontrarem o serviço desejado ao entrar na UBS.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Fila única para todos os serviços da Unidade, dificuldade dos usuários em encontrar o serviço desejado e desorganização no fluxo de atendimento - o que gerava muitas reclamações e alto tempo de espera até o primeiro contato com os recepcionistas.

## 🎯 OBJETIVO

Acolher e orientar os usuários sobre os serviços oferecidos. Facilitar o acesso ao serviço para o usuário, organiza o fluxo de atendimento.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Satisfação dos usuários do serviço.  
Dúvidas mais respondidas pela equipe do “Posso Ajudar”.



# RECEPÇÃO



2

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Confeção de colete padrão.
2. Definições de atribuições do Posso Ajudar.
3. Definição dos responsáveis pela função.
4. Organização de escala rotativa do Posso Ajudar.
5. Capacitação da equipe.
6. Acompanhamento e feedbacks dos envolvidos para melhoria contínua da função.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- 2 Coletes padronizados.
- Nomeação de servidores para a função (agentes comunitários, recepcionistas e outros voluntários).
- Quadro branco para organização de escala rotativa.
- Material informativo para auxiliar os atendimentos.

## COMO FUNCIONA

1. Elaboração da agenda semanal com escala de servidores para a função de Posso Ajudar.
2. Ao entrar na UBS o usuário é abordado pelo Posso Ajudar, para orientação sobre o funcionamento e serviços disponíveis na unidade.

# 27 DISPENSER DE PRESERVATIVOS



REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Equipamento para distribuição de preservativos na recepção da UBS.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

Retirada de preservativos era feita com o pedido à recepção. Em muitos casos havia constrangimento por parte dos usuários. A retirada de preservativos ocupava o tempo de outros atendimento da UBS.

## 🎯 OBJETIVO

Otimizar a distribuição de preservativos e fortalecer a conexão entre os jovens e a UBS.

Acesso facilitado e discreto para a retirada de preservativos.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de preservativos extraídos do dispenser por período (dia ou mês). Comparar extração com sazonalidade (carnaval, férias, etc). Cruzamento com dados públicos de saúde pública e da própria UBS sobre DSTs.

# RECEPÇÃO



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição de dispenser de preservativos.
2. Solicitação de preservativos para a SMS.
3. Instalação do dispenser na UBS.
4. Comunicação objetiva sobre o serviço.
5. Reposição constante de preservativos no dispenser.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Dispensador de preservativos em acrílico
- Preservativos
- Comunicação visual.

## COMO FUNCIONA

- 1 O usuário acessa o equipamento e retira o preservativo, sem a necessidade de retirada de senhas e de contato direto com a recepção.
- 2 O equipamento deve ser fixado em um local discreto, de preferência próximo ao banheiro da UBS.
- 3 Reposição constante de preservativo é feita pela equipe da UBS.



# 28 TV SALA DE ESPERA



SISTEMA



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Canal de TV interno com conteúdo exclusivo para usuários da UBS: dicas, entretenimento e informações para o momento de espera.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Momento de espera sem qualquer distração ou entretenimento, o que gerava estresse aos usuários e grande número de reclamações.

## 🎯 OBJETIVO

Aproveitar o momento da espera para informar e entreter o usuário com conteúdos relacionados a saúde e bem-estar. Os programas transmitem dicas úteis para o dia-a-dia por meio de vídeos sobre prevenção e promoção da saúde, distraindo e reduzindo a ansiedade enquanto aguarda atendimento.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de horas de transmissão de informações de conscientização. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.

# RECEPÇÃO



1

## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Aquisição de TV.
  2. Contratação de um serviço de canal de saúde.
  3. Escolha do conteúdo junto a empresa contratada.
  4. Instalação da TV na UBS.
  5. Configuração do canal de TV.
  6. Acompanhamento do conteúdo transmitido.
- 

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- 1 TV.
  - Serviço de Internet.
  - Contratação de serviço de conteúdo de TV para sala de espera.
- 

## COMO FUNCIONA

- 1 Enquanto aguarda o atendimento da recepção, o paciente assiste aos vídeos da programação definida.
- 2 Um servidor deve ser o responsável em ligar e desligar a TV diariamente.
- 3 A programação precisa ser acompanhada periodicamente.



## → DESCRIÇÃO

Espaço destinado para cuidados com bebês.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Anteriormente os pais não tinham um lugar adequado para realizar os cuidados necessários de seus filhos. As trocas eram feitas sem qualquer apoio na recepção ou no banheiro da UBS.

## 🎯 OBJETIVO

Garantir um espaço adequado para que famílias com crianças possam ter os cuidados necessários com seus bebês.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de bebês atendidos durante o dia. Pesquisa de satisfação dos usuários da UBS sobre o serviço prestado.





# RECEPÇÃO



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Realização do projeto e localização do equipamento.
2. Realização do orçamento.
3. Compra do equipamento.
4. Instalação do equipamento.
5. Manutenção periódica.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Espaço adequado.
- 1 fraldário flexível.
- Sinalização.

## COMO FUNCIONA

- 1 O equipamento instalado fica dobrado dentro do local. Para utilizá-lo, basta abaixar a mesa até a posição horizontal, travando-a na posição ao ouvir de um clique. Uma vez utilizado, basta retornar o equipamento à posição original.

1



## → DESCRIÇÃO

Serviço para o estímulo e acompanhamento de atividades físicas na UBS.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

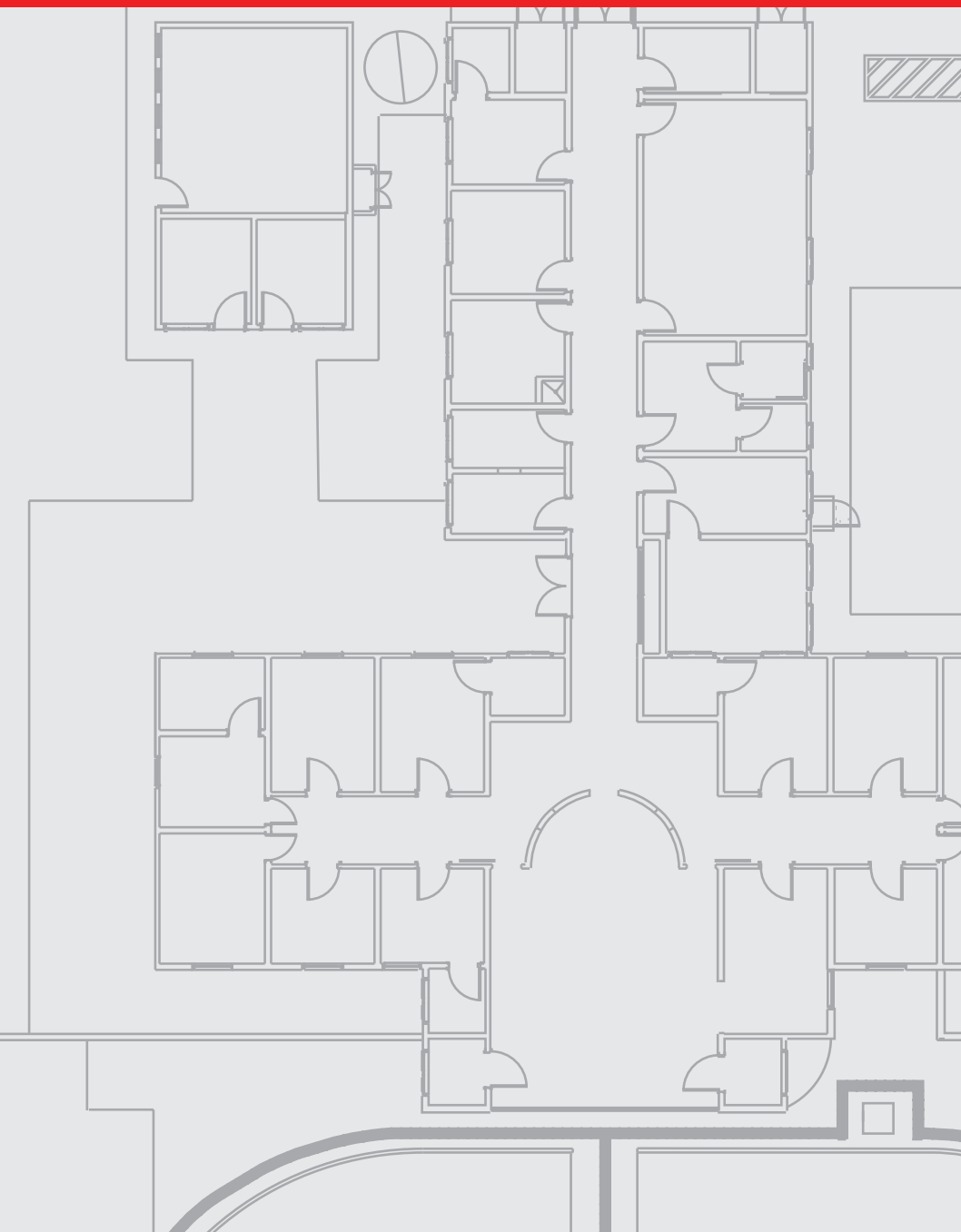
Sedentarismo e pouco estímulo para a prática de exercícios físicos na região.

## 🎯 OBJETIVO

Fortalecer a cultura da saúde preventiva e melhorar a qualidade de vida da população atendida na UBS através do incentivo e acompanhamento à atividade física (principalmente para hipertensos e diabéticos).

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de ações e número de participante nas ações. Comparar número de atendimento e uso de medicamentos de pacientes que participam do programa X que não participam.



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Nomeação de Educador Físico para atuar na UBS.
2. Aquisição de equipamentos e acessórios necessários.
3. Planejamento de programas e avaliações de condicionamento físico com a equipe.
4. Programação e acompanhamento das atividades físicas.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Educador Físico fixo por 40 horas semanais na UBS.
- Uniforme e crachá
- Fichas de avaliação física impressa.
- Espaço físico mínimo para realização das atividades.
- Equipamentos e acessórios para a realização das atividades (cones, extensores, cordas, pesos, bastões, colchonetes e bolas de borracha).
- Equipamentos e materiais para acompanhamento dos usuários (balança e fita métrica).

## COMO FUNCIONA

- 1 Toda indicação para a prática é feita pela equipe de profissionais da UBS.
- 2 O usuário passa por uma consulta médica antes de iniciar as atividades.
- 3 Com o encaminhamento médico em mãos, o usuário agenda uma avaliação física com o educador físico. A partir desta avaliação, as atividades físicas são iniciadas.
- 4 O usuário verifica a agenda do professor e escolhe sua rotina de atividades.
- 5 O educador físico, em conjunto com a equipe de profissionais da UBS, acompanha e monitora a saúde do usuário.
- 6 As atividades são realizadas no entorno da unidade e na área externa da UBS, tanto na academia como no pátio interno.

OBS: Veja também a seguinte solução:

- Academia ao ar livre





## → DESCRIÇÃO

Serviço de atendimento psicológico em grupos na UBS, criação de programas focados em prevenção de drogas, gravidez precoce e qualidade de vida.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Não existia este serviço na UBS, todos os casos eram encaminhados para os psicólogos da rede municipal de saúde. Casos simples que poderiam ser resolvidos com os grupos, eram agravados pelas longas filas de espera para o atendimento.

## 🎯 OBJETIVO

Fomentar a prevenção de doenças e a melhoria da qualidade de vida, assim como ponto de integração entre a comunidade e a UBS.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Quantidade de grupos e número de participante dos Programas. Avaliação dos participantes sobre as ações dos grupos. Tempo de permanência nos grupos.

1



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Nomeação de psicólogo para atuar na UBS.
2. Preparação de infraestrutura na UBS.
3. Planejamento de atividades em grupo.
4. Preparação de material para os encontros.
5. Divulgação dos programas e encaminhamento médico.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Sala com mobiliário necessário para as reuniões em grupo.
- Psicólogo fixo na UBS.
- Uniforme e crachá
- Fichas de avaliação de pacientes.
- Materiais de apoio para as atividades em grupo.

## COMO FUNCIONA

- 1 A necessidade é identificada pelos profissionais da UBS durante as consultas.
- 2 Toda indicação para participação nos grupos é feita pela equipe, que encaminha o usuário para o psicólogo da UBS.
- 3 Com o encaminhamento médico em mãos, o usuário agenda uma avaliação e verifica a possibilidade da participação no grupo.
- 4 O usuário verifica a agenda do psicólogo e escolhe sua participação nos grupos.
- 5 O psicólogo, em conjunto com a equipe de profissionais da UBS, acompanha e monitora a saúde do usuário.



REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Desenvolvimento de identidade visual e valores para a Rede Bem Cuidar.



## CONTEXTO ANTERIOR

Normalmente, as unidades de Saúde do município seguem a identidade visual indicada pelo SUS. No entanto, no caso da UBS Bom Jesus, não havia nem mesmo a placa com o nome da unidade.



## OBJETIVO

Identificar e padronizar os pontos de contato da Rede Bem Cuidar a fim de transmitir os valores embutidos na marca que simbolizam os conceitos do novo atendimento.



## MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção do servidor e usuários ao novo serviço e valor da marca Rede Bem Cuidar.



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Definição dos conceitos da Rede Bem Cuidar.
2. Contratação de agência para criação e desenvolvimento da Marca.
3. Cocriação de princípios da marca com servidores.
4. Aplicação em materiais diversos, como: sinalização externa e interna, cartazes e informativos em geral.
5. Gestão de pontos de contato da Marca.



## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Definição dos conceitos da Rede Bem Cuidar.
- Contratação de agência para criação e desenvolvimento da Marca.
- Cocriação de princípios da marca com servidores.
- Aplicação em materiais diversos, tais como sinalização externa e interna, cartazes e informativos em geral.
- Gestão de pontos de contato da Marca.

## COMO FUNCIONA



- 1 A marca deverá ser aplicada em ambientes da unidade e em todas as publicações relacionadas à Rede Bem Cuidar, bem como em demais pontos de interação com o usuário.



# 33 UNIFORMES E CRACHÁS



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL



## → DESCRIÇÃO

Confecção de novos uniformes para servidores da unidade.

## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Os uniformes não obedeciam uma padronização, nem eram confortáveis ao uso. Não havia diferenciação entre as especialidades, dificultando o reconhecimento do quadro profissional

## 🎯 OBJETIVO

Facilitar a identificação de servidores e reforçar a identidade visual da Rede Bem Cuidar.

## 📈 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de percepção do servidor e usuários ao novo serviço e valor da marca Rede Bem Cuidar.



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantamento de preferências do servidor quanto aos modelos disponíveis de uniformes.
2. Levantamento de tamanhos e quantidade de peças necessárias.
3. Definição de modelos e tipos de tecido.
4. Busca de fornecedores e levantamento de orçamentos.
5. Produção de provas e amostras de peças.
6. Aprovação final e confirmação de tamanhos.
7. Produção dos uniformes.
8. Entrega dos uniformes e coleta das assinaturas sobre os termos de responsabilidade de uso e zelo.

---

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Servidor responsável em levantar os tamanhos de uniformes junto à equipe da UBS.
- 2 Conjuntos de uniformes bordados por servidor.



## COMO FUNCIONA

- 1 Uniforme para reforçar a identificação e padronizar a Rede Bem Cuidar. Cada servidor deverá utiliza-lo diariamente com o crachá.

# 34 CARTÃO DA REDE BEM CUIDAR



REVISÃO  
DE PROCESSO



EQUIPAMENTOS  
E MATERIAIS



SERVIÇO  
IDEAL

## → DESCRIÇÃO

Cartão de identificação do usuário da Rede Bem Cuidar.



## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

O usuário tinha que decorar o número do prontuário ou manter o número anotado em um papel com pouca durabilidade.

## 🎯 OBJETIVO

Agilizar a busca do cadastro do usuário na recepção.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Avaliação da aderência dos usuários à rede. Tempo de atendimento antigo X novo sistema. Pesquisa de avaliação do usuário ao novo serviço.



## ANTES DA JORNADA



### IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Contratação de empresa de cartões/dados variáveis.
2. Digitalização dos dados de usuários cadastrados.
3. Entrega dos cartões para os usuários.

### RECURSOS NECESSÁRIOS

- Contratação de serviço de dados variáveis em cartões de PVC.
- Leitor de código de barras para a recepção.
- Servidor da UBS, responsável em digitalizar os dados e enviar para a empresa.

### COMO FUNCIONA

- 1 Os Agentes Comunitários atualizam as informações dos usuários da UBS.
- 2 Semanalmente, um responsável da unidade envia os dados dos pacientes (documento de texto padrão), para a empresa de cartões contratada.
- 3 A empresa converte o número do SUS em código de barras e imprime todas as informações recebidas no cartão.
- 4 Os cartões são enviados para a UBS e o usuário retira em sua próxima consulta.





## → DESCRIÇÃO

Curso de informática básica - MS Office, Internet e operação básica do computador - para servidores da UBS



## 🕒 CONTEXTO ANTERIOR

Através de entrevistas com profissionais, foi identificado que muitos não tinham conhecimento básico de informática. Essa demanda, quando somada à informatização pedida pelo Ministério da Saúde para suas unidades, validou a necessidade do curso.

## 🎯 OBJETIVO

Inclusão digital e capacitação dos servidores que trabalham na UBS

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de clima organizacional. Pesquisa de percepção dos servidores antes X depois do treinamento.



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Levantar nomes e quantidade de servidores que necessitam do curso.
2. Verificar o nível de conhecimento de informática de cada interessado.
3. Contratação de empresa de capacitação. (verificar a possibilidade de parcerias com outras secretarias, principalmente a secretaria de educação).
4. Montar a programação e conteúdo do curso.
5. Verificar as agendas e cronograma do treinamento.
6. Iniciar o treinamento.
7. Entregar os certificados após a conclusão.



## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Contratação de Empresa de Capacitação.
- Tempo dos servidores para treinamento.



## COMO FUNCIONA

- 1 Os servidores se dividem na equipe e participam do treinamento de forma intercalada, para não prejudicar a rotina de atendimentos da UBS.



# 36 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



TREINAMENTO



MÍNIMO SERVIÇO  
VIÁVEL

## → DESCRIÇÃO

Treinamento para servidores da UBS Bom Jesus com o objetivo de melhorar a comunicação interna e o acolhimento dos pacientes na rede.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

A opção por trabalhar a questão do “acolhimento” como um dos conceitos norteadores da Rede Bem Cuidar trouxe necessidades específicas de treinamento na equipe. Um deles é a CNV - Comunicação Não-Violenta, indicada para reforçar contato e empatia entre diferentes atores. Através de entrevistas com usuários e servidores, bem como observação empírica, constatou-se que haviam dificuldades na expressão de informação e no relacionamento da equipe, validando a necessidade do curso.

## 🎯 OBJETIVO

Apresentar novos conceitos e técnicas que facilitem a comunicação com o usuário da Unidade e também entre os servidores da própria equipe de trabalho. Além de apresentar técnicas sobre como abordar o usuário em momentos de crise, o treinamento proporciona um momento de escuta entre servidores, fortalecendo o vínculo do grupo e gerando maior confiança para exposição de opiniões e sentimentos.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de clima organizacional.  
Pesquisa de percepção dos servidores antes X depois do treinamento.



# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Contratação de empresa responsável pelo treinamento.
2. Espaço e preparação para realização do treinamento.
3. Convocação de servidores para o treinamento.
4. Realização do treinamento.

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Local amplo, que possibilite a disposição de cadeiras em roda.
- Equipamentos: notebook, projetor, tela para projeção, caixas de som.
- Materiais de apoio: papel, lápis ou caneta.
- Coffee break.

## COMO FUNCIONA

- 1 Conceitos sobre comunicação e diálogo são expostos.
- 2 A partir da teoria, o facilitador do treinamento realiza pequenas atividades com o grupo, de modo que cada participante possa treinar sua habilidade em ouvir o outro, se expressar, e identificar diferentes formas de comunicação.

Observação: É recomendável que o treinamento seja feito com toda a equipe da unidade, o que requer o fechamento da Unidade para atendimento (desde que o usuário possa ser avisado antecipadamente). Caso este fechamento não seja possível, sugerimos que o treinamento seja dividido em dois dias, de modo que parte da equipe receba o treinamento, enquanto outros servidores realizam o atendimento parcial na unidade.





TREINAMENTO



SERVIÇO  
IDEAL



## → DESCRIÇÃO

Treinamento para os servidores da UBS Bom Jesus sobre motivação e comunicação interna.

## ↻ CONTEXTO ANTERIOR

A opção por trabalhar a questão do “acolhimento” como um dos conceitos norteadores da Rede Bem Cuidar trouxe necessidades específicas de treinamento na equipe. Um deles, o Harmonizar, focado na melhoria e qualidade das relações de trabalho e integração entre a equipe de profissionais, foi tido como solução a partir de entrevistas sobre os processos de trabalho e o ambiente profissional realizados pela equipe.

## 🎯 OBJETIVO

Proporcionar momentos de diálogo entre a equipe, a fim de incentivar autoconhecimento e melhorar a motivação de cada servidor, fortalecendo o vínculo entre os membros da equipe.

## 📊 MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO

Pesquisa de clima organizacional.  
Pesquisa de percepção dos servidores antes X depois do treinamento.

# ANTES DA JORNADA



## IMPLEMENTAÇÃO PASSO A PASSO

1. Busca e contratação de fornecedor responsável pelo realização do Programa.
2. Busca e preparação de local para realização do treinamento – conforme necessidades estruturais indicadas pelo fornecedor. Também pode ser realizada na própria Unidade.
3. Chamada de servidores para o treinamento.
4. Realização do treinamento

## RECURSOS NECESSÁRIOS

- Local amplo, que possibilite a disposição de cadeiras em roda.
- Equipamentos: notebook, projetor, tela para projeção, caixas de som.
- Materiais de apoio: papel, lápis ou caneta.
- Coffee break.

## COMO FUNCIONA

- 1 Os servidores participaram de um treinamento dentro de um ambiente propício, acolhedor, no qual desenvolveram atividades que ativaram mecanismos de autoconhecimento e autoavaliação, e aprenderam técnicas de comunicação para otimizar o ambiente de trabalho.







**Coordenação Geral do Projeto**

Agência Tellus

**Conteúdo e Pesquisa**

Agência Tellus

**Colaboração**

Prefeitura Municipal de Pelotas - RS

Comunitas

**Redação**

Agência Tellus

**Revisão**

Agência Tellus

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Agência Tellus

**Fotos**

Agência Tellus



**juntos**  
pelo Desenvolvimento Sustentável







Iniciativa:



**juntos**  
pelo Desenvolvimento Sustentável

Parceiro Técnico:



Realização:

