



Elizabeth Lobo de Oliveira

Absenteísmo na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande

Rio de Janeiro

2022

Elizabeth Lobo de Oliveira

Absenteísmo na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização Gestão em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde.

Orientador(a): Priscilla Caran Contarato

Rio de Janeiro

2022

*Dedico este trabalho a todos os que me
ajudaram ao longo desta caminhada*

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me ajudou a escolher os caminhos certos, abrindo portas e oportunidades únicas.

À minha mãe Creusa Cardoso Cruz (in memoria), que sempre esteve ao meu lado, se sacrificando para que eu pudesse ter a oportunidade de estudar. Obrigada pela confiança e pelo seu amor. Sem você, eu não estaria aqui.

À minha família, que sempre me apoiou na minha escolha pela carreira militar e torceu pelo meu sucesso.

Aos colegas de curso, espero que possamos manter e fortalecer esta amizade.

À Marinha do Brasil que juntamente com a ENSP e seu corpo docente, me deram oportunidade de adquirir conhecimentos que me permitirão vislumbrar um horizonte superior.

Ao meu marido Iraydes pelo apoio incondicional, me dando força e me ajudando nos meus dias ruins, estando sempre ao meu lado, me indicando os caminhos certos, torcendo por mim.

À minha orientadora Priscilla Caran, pela sua dedicação, paciência e disponibilidade em me orientar, mas, principalmente, pelo carinho.

E a minha Professora de Pintura Liana Gomes que me ajudou a lidar com o stress e a ansiedade canalizando-os com maestria para as telas de pintura à óleo. Espero que um dia consiga ser o exemplo de profissional assim como você é pra mim.

À vocês, o meu muito obrigada!

.

“O homem não teria alcançado o possível se, repetidas vezes, não tivesse tentado o impossível”.

(MAX WEBER)

RESUMO

O presente estudo se refere a alta taxa de absenteísmo na Clínica de Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande que foi de 38,31% no período de Maio de 2021 a Maio de 2022. O absenteísmo é um problema habitual de ausência, que compromete o agendamento de consultas, onde acarreta problemas de organização, limitação de desempenho e até mesmo de obstáculos para os gestores da saúde, seja por falta, atraso ou outros fatores que levam ao não comparecimento do usuário à consulta, e influencia na disponibilidade de vagas para novos usuários do sistema. No intuito de fomentar soluções e possibilitar a gestão da PNCG ao engajamento no combate ao aumento da taxa de absenteísmo na Clínica da Nutrição, foram identificadas as causas críticas falta de conscientização / sensibilização dos usuários agendados sobre a importância deles não faltarem as consultas, e caso seja necessário faltar, que comunique com antecedência para que outro Usuário possa ter a chance de ser atendido na Clínica da Nutrição e a falta de contato da PNCG, próximo ao atendimento, com o usuário para confirmar sua presença na consulta marcada. A pesquisa foi desenvolvida na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande (PNCG), uma Instituição Militar que atende aos usuários - militares da ativa, reserva e seus dependentes - do Sistema de Saúde da Marinha do Brasil residentes na área de Campo Grande ou adjacências e que precisam de assistência à saúde. O objetivo geral do estudo foi - diminuir a taxa de absenteísmo na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande (PNCG), e os objetivos específicos - sensibilizar os pacientes sobre a importância de não faltarem as consultas, e caso precisem faltar, desmarcar com antecedência; e proporcionar contato da PNCG com o usuário para confirmação das consultas agendadas. Esta pesquisa teve como resultados alcançados a diminuição da taxa de absenteísmo, trazendo benefícios para os usuários e para os profissionais da clínica de nutrição. Com esta pesquisa conclui-se que é necessário o desenvolvimento de uma mentalidade contra o absenteísmo, motivando os usuários a não faltarem às consultas ou, se necessário, comunicar previamente sua ausência. A redução do absenteísmo é um objetivo possível com medidas educativas oferecidas aos usuários da PNCG.

Palavras-chave: Absenteísmo, Ambulatório de Nutrição, Marinha do Brasil.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	9
2.1 PRESSUPOSTOS CONCEITUAIS DO ABSENTEÍSMO.....	9
2.2 AS PRINCIPAIS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS DO ABSENTEÍSMO.....	10
2.3 A CLÍNICA DE NUTRIÇÃO E A MANUTENÇÃO DA SAÚDE.....	13
2.4 ABSENTEÍSMO: IMPACTOS NA ORGANIZAÇÃO	13
3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO	15
3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	16
3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES.....	18
3.3 GESTÃO DO PROJETO.....	22
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25

1 INTRODUÇÃO

No dia a dia dos Ambulatórios e Clínicas é comum que surjam diversos desafios que podem afetar a sua efetividade, um deles são os altos índices de absenteísmo de Pacientes. O absenteísmo ocorre quando o usuário não comparece às consultas agendadas e não realiza qualquer comunicação prévia ao local de realização da consulta, comprometendo a resolatividade do serviço, dificultando o acesso de novos usuários, aumentando o tempo de espera de agendamento com prejuízo não apenas para os outros usuários, quanto ao profissional, “tendo como consequência o aumento da fila de espera, a demanda por urgência, o desperdício de recursos públicos, a redução de produtividade e a perda da eficiência da Clínica e da Gestão ” (Cavalcante,2013, p.63). A alta taxa de absenteísmo, foi identificada na Clínica de Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande, atingindo um valor de 38,31% no período de Maio de 2021 a Maio de 2022. A escolha da situação problema – o aumento da taxa de absenteísmo na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande – para a realização do Projeto de Intervenção, consistiu na ocorrência do aumento das faltas e a consequente queda na produtividade do atendimento, pois o absenteísmo é um padrão habitual de ausência que compromete o agendamento das consultas e acarreta problemas na organização, através do aumento da taxa de absenteísmo seja por falta, atraso ou outros fatores que levam ao não comparecimento do usuário ao ambulatório, levando prejuízo aos usuários, ao profissional da clínica e ao gestor, pois as ausências repetitivas ou prolongadas desses usuários, acarretaram um aumento na fila de espera, “sendo que ele terá que reagendar uma nova consulta, que poderá desenvolver um agendamento mais longo e aumentar o tempo de espera de outros usuários necessitantes” (Diógenes, 2017, p 25). Este tema foi abordado, pois suas consequências comprometem o acesso dos usuários às Consultas na Clínica de Nutrição da PNCG, influenciando na disponibilidade de vagas para novos usuários. Já Bender (2010, p.65), coloca que: “Essas consequências comprometem o acesso e acarreta aumento dos custos com a Assistência à Saúde, gerando custos sociais, estimulando atitudes negativas no profissional e acarretando atraso no diagnóstico e tratamento adequado”.

Para Diógenes (2017, p.49), “a perda gerada pelo absenteísmo refere-se não apenas ao desperdício do recurso público, mais também ao aumento da demanda, por motivos que podem estar relacionados tanto ao sistema de saúde, quanto as questões sócio culturais ligadas diretamente ao cidadão, sem a resolução do problema de saúde”. Como nem sempre é possível avisar ao usuário quando a data da consulta se aproxima, eles simplesmente se

esquecem e não comparecem. Isso nos fez questionar quais as principais causas que levam os usuários à faltarem as consultas na Clínica de Nutrição da PNCG? No intuito de fomentar soluções e possibilitar a gestão da PNCG ao engajamento no combate das causas do aumento da taxa de absenteísmo, alguns aspectos foram levados em consideração. Segundo Cavalcanti (2013, p.63): “O absenteísmo foi associado a algumas causas, como esquecimento, falhas na comunicação entre o serviço e o Usuário, melhora dos sintomas de adoecimento, agendamento em horários de trabalho e falta de transporte”. Por isso, a melhor forma de se combater o problema é entender as razões que provocam o grande número de faltas. Dessa maneira, foi possível estabelecer medidas eficazes para resolver a situação de modo inteligente e prático. No entanto, um item foi priorizado: o relacionamento com o paciente. Com a prática de cativar o paciente, somada a algumas técnicas de gestão, se evitou um grande mal que assola os ambulatorios: o aumento da taxa de absenteísmo. O relacionamento estreito com o usuário ajudou na diminuição do absenteísmo, além da união de tecnologia, da gestão do atendimento e do marketing de relacionamento, ajudando o profissional a estabelecer um vínculo com seus Pacientes. O grande número de faltas trouxe prejuízo a PNCG na medida em que todas as rotinas hospitalares preestabelecidas foram disponibilizadas (prontuário, vagas, materiais, estrutura física e recursos humanos) diariamente para atender a demanda. Desta forma, buscou-se propor um plano de ação para minimizar o problema identificado. E para alcançar o objetivo do Trabalho houve a necessidade de levantar informações sobre o quantitativo de faltas em consultas agendadas na Clínica de Nutrição da PNCG, realizando pesquisa bibliográfica sobre o tema, para identificar ações efetivas em outros serviços ambulatoriais que proporcionaram a minimização do absenteísmo.

1.1-OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICO

Este trabalho tem como objetivo geral - diminuir a taxa de absenteísmo na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande (PNCG), e como objetivos específicos - sensibilizar os pacientes sobre a importância de não faltarem as consultas, e caso precisem faltar, desmarcar com antecedência; e proporcionar contato da PNCG com o usuário para confirmação das consultas agendadas.

2-REFERENCIAL TEÓRICO

2.1- PRESSUPOSTOS CONCEITUAIS DO ABSENTEÍSMO

O absenteísmo é identificado em diversos contextos, sendo definido, no setor saúde, como a falha no atendimento ou o não atendimento do usuário nos serviços de saúde. E, ainda, o absenteísmo de usuários consiste no ato de não comparecer às consultas e/ou aos procedimentos agendados, sem qualquer comunicação prévia ao local de realização. Ressalta-se que o termo absenteísmo ambulatorial é definido, especificamente, como “o não comparecimento do paciente a um procedimento previamente agendado em Unidade de Saúde, sem nenhuma notificação.” (OLÍMPIO et al. 2016, p.19). O não comparecimento dos usuários às consultas, exames, procedimentos e terapias agendadas em ambulatórios, tem comprometido o atendimento dispensado a eles. Monitorar esses dados é imprescindível, pois ações podem vir a ser executadas para reduzir o impacto do absenteísmo nos serviços ambulatoriais (UNA – SUS, 2017, [s.p]). O absenteísmo é considerado um problema mundial na assistência à saúde tanto no setor público como no privado, de acordo com trabalhos publicados no Brasil e no Mundo. Uma revisão sistemática sobre o tema apontou uma taxa média mundial de absenteísmo de 23%, sendo os maiores índices encontrados na África (43,0%), seguido pela América do Sul (27,8%), Ásia (25,1%), América do Norte (23,5%), Europa (19,3%) e Oceania (13,2%). O absenteísmo tem como prioridade o usuário e seus motivos que o levam a faltarem em suas consultas. Ao se analisar o absenteísmo é importante considerar a existência de uma etiologia multifatorial. No Sistema Único de Saúde (SUS), o absenteísmo revela-se um problema crônico, com taxas próximas ou superior a 25% atingindo percentuais altos em diversos tipos de atendimento e especialidades. Bender (2010) constatou valor de 34,4% na taxa de absenteísmo, considerando como fatores contribuintes o tempo de espera para consulta e a omissão dos usuários em manter seus contatos atualizados. Enfatiza que os fatores são consequências da vulnerabilidade social a que estão expostos os pacientes. O absenteísmo de usuários é um problema crônico nos sistemas de saúde do Brasil e do mundo, que pode inviabilizar a sustentabilidade de ampliação da oferta de serviços especializados. Na atenção especializada, ele é crescente, com prejuízos para a gestão pública e para os usuários, levando em consideração, principalmente, o prejuízo social que ele acarreta.

2.2- AS PRINCIPAIS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS DO ABSENTEÍSMO

No Brasil apontam que, os principais motivos apresentados pelos pacientes para justificar o não comparecimento às consultas, são o esquecimento, a desistência e a impossibilidade de faltar ao trabalho ou de ser acompanhado pelos responsáveis, no caso das crianças. (ZAITTER et.al 2009, ALMEIDA et.al 2009, MELO et.al 2011). Devem ser

conhecidas, também, as condições de cada usuário, referente ao transporte, localidade, dificuldades de comparecer às consultas... muitos deles não avisam e acabam remarcando. Segundo Cavalcanti (2013, p.63): “O absenteísmo foi associado a algumas causas, como esquecimento, falhas na comunicação entre o serviço e o usuário, melhora dos sintomas de adoecimento, agendamento em horários de trabalho e falta de transporte”. As causas do absenteísmo são muito variadas e estão relacionadas com a Gestão, com o Usuário e com o Trabalhador. Izecksohn e Ferreira (2014) identificaram um percentual de absenteísmo de 48,9% em consultas ambulatoriais dos usuários acompanhados pela Estratégia Saúde das Família (ESF) no bairro Manguinhos, Rio de Janeiro. Entre os motivos citados, pelos os autores, para as faltas às consultas, destacaram-se a distância entre a data do agendamento e a consulta, o esquecimento, a dificuldade de liberação do trabalho e de locomoção, a melhora do sintoma que ocasionou o agendamento e atendimento médico prévio sem que seja agendado, além de relatos do usuário de não ter sido avisado da marcação. A não liberação do trabalho ou horário não compatível para o atendimento, não ter com quem deixar as crianças ou pessoa doente, usuário doente no dia do atendimento agendado e não disponibilizar recursos financeiros para custeio da alimentação e/ou transporte até o local da consulta / exame também aparece como causas do absenteísmo. No atendimento ambulatorial, as causas do absenteísmo, devem ser estudadas individualmente em cada especialidade, pois podem existir fatores específicos como gravidade da doença, disponibilidade de profissionais e equipamentos, entre outros que também podem contribuir como causa para o aumento da taxa de absenteísmo. A falta de transporte, dificuldades de locomoção, insatisfação com o atendimento anterior, demora no atendimento e abandono do local, seriam outros fatores inerentes do absenteísmo. (OLIMPIO et al., 2016, p.31). O absenteísmo pode ter também como causas a “indicação desnecessária do procedimento; agendamento do procedimento em um estabelecimento muito distante ou desconhecido do usuário; agendamento realizado em cima do horário ou não avisado a tempo ao usuário; a falta de condições econômicas por parte do usuário para deslocamento necessários; a ausência de transporte especial para locomoção do usuário; a ocorrência de imprevistos que impossibilitam a ida do usuário ao estabelecimento executante; a escolha do local, data e hora do agendamento realizado sem a apreciação do usuário; o descompromisso do usuário com a própria oferta e/ou a sua saúde; a impossibilidade de realizar os “preparos” necessários para a realização de alguns procedimentos; a falta ao trabalho do profissional; a falta momentânea de insumos; e o fechamento imprevisto do estabelecimento executante, entre outros.”(UNA-SUS,2017,[s. p]).

Um estudo realizado por Bender (2010) constatou que o aumento do absenteísmo impacta em possível complicação do quadro de saúde do usuário, interferindo na continuidade do seu tratamento e ainda no aumento da demanda na rede básica, devido às complicações de saúde. O usuário além de sair prejudicado, por uma consulta que poderia ser destinada a outro usuário, poderá ainda entrar para uma fila de espera de um novo atendimento, “tendo como consequência o aumento da fila de espera, a demanda por urgência, o desperdício de recursos públicos, a redução da produtividade e a perda da eficiência da Clínica e da Gestão”, (Cavalcante, 2013, p.63). A prática de não avisar que não irá na consulta médica, com antecedência, faz com que os usuários esperem mais para uma próxima consulta, assim a demanda aumenta e sobrecarrega os profissionais. As porcentagens de absenteísmo, em consultas é cada vez mais um tema muito abordado, sendo que os prejuízos causados são ainda piores, e o usuário não percebe que não comparecendo o maior prejudicado é ele mesmo. A falta às consultas é um dos fatores que contribuem para o crescimento das filas de espera do atendimento, uma vez que há retroalimentação da fila pelos usuários faltosos, com consequente diminuição do aproveitamento da oferta assistencial. Essas consequências comprometem o acesso e acarretam aumento dos custos com a assistência à saúde, gerando custos sociais, estimulando atitudes negativas no profissional e acarretando atraso no diagnóstico e tratamento adequado. Em síntese, o absenteísmo é considerado um fenômeno multicausal repercutindo em todos os envolvidos: gestão, trabalhador e usuário. As consequências oriundas do absenteísmo envolvem usuários, trabalhadores e gestores, sendo o usuário, em regra, o mais prejudicado e implicando na descontinuidade do cuidado, no adiamento da resolução da demanda de saúde, no aumento do tempo de espera para consulta, no aumento da insatisfação em relação ao serviço de saúde, na busca por caminhos alternativos como a automedicação, bem como no uso de serviços de urgência e emergência. Os serviços de saúde especializados não realizados representam uma chance perdida de ofertar assistência a outro usuário que necessita de atenção a sua saúde e também perda de recursos administrativos, financeiros e sociais que foram disponibilizados para a realização do serviço. Outras consequências, como o adiamento das necessidades de cuidados, aumento da insatisfação com o serviço e aumento do tempo de espera para marcar a consulta, afetam diretamente ao usuário do serviço de saúde. Em relação à gestão destes serviços, é gerado crescimento de demanda reprimida, desequilíbrio na oferta de serviços; aumento dos custos assistenciais, desperdício dos serviços desde a consulta da atenção básica e o retrabalho do marcador para o agendamento (Cavalcante, 2013, P.76). No SUS, o absenteísmo se apresenta como uma barreira na extensão da cobertura e do acesso dos usuários aos serviços da saúde

pública, dificultando as melhorias de atenção assistencial disponibilizadas à população. Além disso, afetam a continuidade da assistência e a resolutividade, pois contribuem para o aumento das filas de espera e das demandas por urgência em consequência dessas faltas. (JANDREY & DREHMER,2000).

2.3- A CLÍNICA DE NUTRIÇÃO E A MANUTENÇÃO DA SAÚDE

Para muita gente, fazer um consulta na nutrição trata-se apenas de se submeter a um acompanhamento da alimentação, mas não é só isso. A nutrição é responsável pelo tratamento de diversas enfermidades que afetam as pessoas. A nutrição clínica é aplicada aos pacientes por meio de um plano focado na alimentação adequada. Essa área atua também no combate e na prevenção do surgimento de doenças e, de forma terapêutica, no controle das doenças crônicas. O atendimento em nutrição clínica, seja em nível ambulatorial, seja no hospital, é feito pelo profissional nutricionista. Manter uma boa saúde e ter um corpo resistente a doenças se dá por meio de uma alimentação adequada e com todos os nutrientes necessários. Dentro do ambiente hospitalar, a nutrição clínica atua no gerenciamento e balanço energético de todos os pacientes. É ela que garante que todos recebam as quantidades necessárias de proteínas, vitaminas, minerais, lipídios e glicose. Essa ingestão acontece por meio de alimentação hospitalar – que quando é de alta qualidade, atende às necessidades nutricionais da maioria dos pacientes do hospital. Tendo em vista que nem todos os pacientes ingerem todas as refeições que lhes são servidas, uma maior deteriorização do estado nutricional deles pode ocorrer por conta de uma ingestão dietética insuficiente. Por esse motivo, o papel do nutricionista atuando dentro da nutrição é fundamental para a rotina hospitalar e a manutenção da saúde de seus pacientes. A consulta com a nutricionista está ligada ao rastreamento e ao acompanhamento da prevenção ou agravamento de doenças.

2.4-ABSENTEÍSMO: IMPACTOS NA ORGANIZAÇÃO

O absenteísmo na atenção especializada é um problema frequentemente verificado e tem ocasionado prejuízos à população e aos cofres públicos, considerando que é grande o número de usuários com consultas e exames agendados nas diversas especialidades que não comparecem e não desmarcam. Assim, o absenteísmo na atenção especializada tem chamado a atenção dos gestores no Brasil, porque contribui para o aumento da fila de espera no atendimento, somado aos pacientes faltosos que tendem a voltar para a fila, o que acarreta diminuição do aproveitamento da oferta, que, por conseguinte, aumenta o tempo de espera para

um novo agendamento. É preciso haver uma conscientização por parte das pessoas para que, na impossibilidade de comparecimento, avisar com antecedência para que outro paciente possa ser encaixado. O absenteísmo de usuários em consultas é considerado um problema mundial na assistência à saúde, gerando desperdício de recursos tanto no setor público como no setor privado. Atualmente, os desafios para a oferta de serviços na atenção especializada são inúmeros e, possivelmente, são agravados pelas consequências da Emenda Constitucional (EC) 95/2016, que limita os gastos públicos por 20 anos e pode dificultar o incremento de recursos para a saúde e para as políticas sociais, representando uma grande ameaça a essas demandas. Os motivos para o absenteísmo do usuário, em consultas e exames especializados, são variados e culminam em perdas de recursos públicos, tornando-se imprescindível a adoção de estratégias para evitar esse absenteísmo, como, por exemplo, a melhoria na comunicação objetivando-se, assim, evitar o esquecimento do agendamento, o que pouparia gastos por ociosidade de recursos e evitaria re agendamentos, fazendo com que o usuário não seja impelido a entrar novamente na fila de espera e prolongue, desnecessariamente o seu tratamento. A política de regulação permite aos gestores conhecer o tamanho das filas de espera e do absenteísmo por meio do banco de dados que produz, orientando a gestão na busca de soluções. Nesse sentido, aperfeiçoar a gestão na saúde é necessário para se combater e reduzir o desperdício e aumentar a eficiência, otimizando os recursos financeiros disponíveis. As principais razões para o absenteísmo são evitáveis e pode se beneficiar de intervenções nos serviços de saúde, tais como: melhorando a comunicação com os usuários; qualificando a fila de espera e promovendo o seu monitoramento; melhorando o acesso dos usuários, mediante a utilização de protocolos de regulação; definindo / reestruturando fluxos e protocolos, com qualificação de referência e contra referência; ampliando a oferta de consultas / exames, bem como o monitoramento dos indicadores e reprogramação permanente de ofertas com base nas necessidades de saúde; acompanhamento profissional do paciente ante e pós-consulta: evitando agendamentos coincidentes em horários e datas; implementando o método acesso avançado para organização de agendas em Unidades de Saúde da Atenção Primária que prega a máxima “faça hoje o trabalho de hoje”; usando tele saúde para qualificar o atendimento; adotando sistemas integrados à atenção primária e à central de regulação; capacitando equipes de saúde e realizando educação em saúde (Cavalcante, 2013, P.81). Outra estratégia de suma importância para minorar o absenteísmo consiste na informatização das unidades de atendimento e a adoção de prontuário eletrônico (PE) conforme exigido pelo Ministério da Saúde. A informatização deve ser vista como importante recurso a ser utilizado para auxiliar na gestão dos procedimentos agendados e para a consequente otimização, controle e

transparência dos investimentos públicos utilizados. Cumpre sublinhar que o absenteísmo de usuários poderá vir a ser reduzido a partir do momento em que a gestão elaborar o planejamento das ações, focado nas necessidades dos usuários e nos recursos assistenciais existentes na região, com vistas a estrutura em conformidade com as diretrizes estabelecidas, promovendo ações de educação em saúde, com vistas a esclarecer aos usuários quanto a importância da assistência que está sendo disponibilizada com o objetivo de aumentar o índice de saúde deles. As relações de causa / efeito do absenteísmo abrangem todos os atores envolvidos (trabalhadores, gestão e usuários), sendo as causas relacionadas com o serviço e gestão passíveis de correções mediante readequação do processo de trabalho das equipes, por terem maior governabilidade e serem os responsáveis pela inclusão de política de regulação (RONALD et al., 2010). O desperdício financeiro é um fator no âmbito de saúde pública decorrente do absenteísmo. No Reino Unido afere-se perda de 900 milhões /ano de Libras. Estudos relacionados à percepção do usuário nas consultas ainda são poucos no Brasil, e estes, são necessários para complementar e identificar as razões do absenteísmo ambulatorial. Entre estes estudos, ações alternativas como agendas fechadas, com turnos predeterminados por ciclo de vida ou comorbidade, ou unidades que não trabalham com horário estendido já foram pensados para minimizar as faltas às consultas, com alguns resultados pouco expressivos, o que reforça a necessidade de se entender a percepção do usuário (IZECKSOHN E FERREIRA,2014). A correção do problema merece atenção dos administradores já que entre as causas encontra-se aquelas ligadas a fatores socioeconômicos e comportamentais necessitando de um trabalho multiprofissional de maneira eficaz nos serviços de saúde, para compreender as causas e as consequências permitindo assim, a elaboração de planejamentos que levem à correção ou minimização do absenteísmo. Para Canelada et al (2013), ações de gestão da agenda e do trabalho em rede, desenvolvidos através do contato com os usuários agendados para confirmação da presença em consultas especializadas; reuniões com os gestores, para apresentação dos agendamentos, da taxa de absenteísmo, entre outros indicadores, visando pactuações e corresponsabilidade entre os serviços, possibilitou a diminuição do percentual de faltas (taxa de absenteísmo) entre 2 e 4%. Para Gonçalves et al. (2015), a realização de palestras, educação permanente nas reuniões de equipe, capacitação, participação em grupos terapêuticos, parcerias levaram a diminuição das faltas em 66,6% e o caráter motivador das oficinas possibilitou a reflexão crítica para o redirecionamento da prática em saúde.

3-O PROJETO DE INTERVENÇÃO

A metodologia deste Projeto de Intervenção foi ancorado nos conceitos e ferramentas do enfoque estratégico situacional. Ele foi desenvolvido na Clínica da Nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande (PNCG). A PNCG é uma Instituição Militar que atende aos usuários (militares da ativa, reserva e seus dependentes) do Sistema de Saúde da Marinha do Brasil residentes na área de Campo Grande ou adjacências e que precisam de assistência à saúde. A PNCG é uma Policlínica que oferece consultas a nível ambulatorial e serviço de estabilização do paciente (SEP) de segunda a sexta-feira em horário integral. No ambulatório, inicialmente, os usuários são atendidos no Serviço Médico Integral (SMI) sem necessidade de marcação de consulta – livre demanda. Após avaliados pelo SMI, caso seja necessário, são encaminhados aos médicos especialistas nas áreas de cardiologia, otorrinolaringologia, neurologia, entre outras... Existem algumas especialidades que os usuários não precisam passar pelo SMI, ou seja, eles podem marcar direto na central de marcação. Dentre as especialidades encontra-se: pediatria, ginecologia, oftalmologia e nutrição. O Ambulatório da clínica da nutrição atende usuários com doenças crônicas e obesidade, dispõe de dois consultórios com duas oficiais nutricionistas temporárias atendendo usuários que necessitam de assistência nutricional.

3.1-DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

O Projeto foi elaborado baseado na situação atual indesejada, que consiste na alta taxa de absenteísmo da PNCG.

Os descritores encontrados foram:

- Taxa de 38,31% no período de Maio de 2021 a Maio de 2022, referente a razão entre o total de consultas não realizadas e o total de consultas agendadas no período. O número de atendimentos na Clínica da Nutrição da PNCG, no referido período que foi de 1900 Usuários e o número de faltosos que foi de 728 Usuários.
- O quantitativo de 117 Usuários aguardando para consulta na Clínica de Nutrição da PNCG.

Tabela 1: Proporção de Usuários faltosos

Período: Maio/2021 a Maio/2022	Agendados	Faltosos	Porcentagem de faltosos
TOTAL	1900	728	38,31%

Fonte: Sistema de Informação da PNCG

O absenteísmo dos Usuários consiste no ato de não comparecer nas consultas agendadas sem comunicar previamente ao local de realização da consulta. No intuito de planejar estratégias e metas para se obter melhores resultados e fomentar soluções, possibilitando a gestão da PNCG foram identificadas as seguintes causas:

- 1 – O não comparecimento (falta) dos Usuários agendados na consulta da Clínica da Nutrição da PNCG;
- 2 – O Usuário não desmarcar sua consulta na Clínica da Nutrição da PNCG com antecedência;
- 3 – A falta de contato da PNCG, próximo ao atendimento, com o Usuário para confirmar sua presença na consulta marcada;
- 4 – A inexistência da utilização de “overbook” na agenda da nutrição;
- 5 – A ausência de encaixe de novos Usuários nas vagas abertas, devido as faltas dos Usuários marcados nas consultas agendadas;
- 6 – A Clínica de Nutrição não liberar as vagas abertas dos faltosos para os Usuários da sala de espera da PNCG que possam precisar de uma consulta com a Nutricionista; e
- 7 – A falta de conscientização / sensibilização dos Usuários agendados sobre a importância deles não faltarem as consultas, e caso seja necessário faltar, que comunique com antecedência para que outro Usuário possa ter a chance de ser atendido na Clínica da Nutrição.

Como consequências destas causas temos a descontinuidade do cuidado, o adiamento da resolução da demanda de saúde, o aumento do tempo de espera para consulta, o aumento da insatisfação em relação ao serviço de Nutrição, a busca por caminhos alternativos como a automedicação, bem como o uso de serviços de Urgência e Emergência, “tendo como consequência o aumento da fila de espera, a demanda por Urgência, o desperdício de recursos públicos, a redução de produtividade e a perda da eficiência de Clínica e da Gestão.” (Cavalcante, 2013, p.63). O aumento da fila de espera e a redução da produtividade com a perda da eficiência da Clínica de Nutrição e de Gestão são prejuízos para a gestão do sistema – com

interferência na área econômica (desperdício de recurso público). Portanto a falta as consultas é um dos fatores que contribuem para o crescimento das filas de espera do atendimento, com conseqüente diminuição do aproveitamento da oferta assistencial.

O não comparecimento dos usuários às consultas, tem comprometido o atendimento dispensado, afetando a continuidade da assistência e a resolutividade, pois contribuem para o aumento das filas de espera e da conseqüência dessas filas. As causas críticas escolhidas para intervenção foram:

1 - A falta de contato da PNCG, próximo ao atendimento, com o Usuário para confirmar sua presença na consulta marcada; e

2 - A falta de conscientização/sensibilização dos Usuários agendados sobre a importância deles não faltarem às consultas, e caso seja necessário faltar, que comunique com antecedência para que outro Usuário possa ter a chance de ser atendido na Clínica de Nutrição.

Desta maneira, este Projeto, contribuiu com o tema apontado através de soluções para a diminuição das causas que aumentam a taxa de absenteísmo privilegiando sempre o Serviço de Saúde da Marinha (SSM), o Usuário e os Trabalhadores do Serviço.

3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES

Um programa de ação detalhado ajuda a mitigar o impacto negativo das causas do absenteísmo, simplesmente porque auxiliam o Gestor e os Profissionais envolvidos a descobrir as causas do absenteísmo fortalecendo a equipe a trabalhar na diminuição dessas causas. O absenteísmo se torna preocupante quando é frequente, apontando gargalos na assistência ao usuário, na organização do trabalho ou desmotivação por parte do Colaborador. Aí é que entra o Programa de Ação para reduzir esse percentual, evitando efeitos adversos como um todo. A Programação de Ações deve ser formada por medidas estruturadas, com foco na eliminação das causas das faltas e estratégias para aumentar o envolvimento do gestor, dos usuários e dos profissionais no combate a essas causas. A Programação de Ações/Atividades realizadas na PNCG relacionadas às causas críticas elencadas no tópico anterior, está representada na seguintes matrizes de Programação das Ações:

Problema a ser enfrentado:	Alta taxa de absenteísmo na Clínica de Nutrição da PNCG (Policlínica Naval de Campo Grande)
-----------------------------------	---

Descritor:	Taxa de absenteísmo de 38,31% no período de maio de 2021 a maio de 2022, (Razão entre o total de consultas não realizadas e o total de consultas agendadas no período). 117 usuários aguardando para consulta na Clínica de Nutrição da PNCG
Indicador:	% da taxa de absenteísmo. Número de usuários aguardando para consulta. Fonte: Sistema de Informação da PNCG.
Meta:	Reduzir para 20% o percentual da taxa de absenteísmo na Clínica de Nutrição até Fevereiro de 2023. Reduzir em 30% o número de usuários aguardando para consulta na Clínica Da Nutrição até Fevereiro de 2023.
Resultado esperado:	Reduzir a taxa de absenteísmo e o número de usuários aguardando para Consulta na Clínica de Nutrição da PNCG, melhorando a qualidade da assistência nutricional prestada aos usuários. Fonte: Sistema de Informação da PNCG.

Causa crítica 1: A falta de conscientização / sensibilização dos usuários agendados sobre a importância deles não faltarem às consultas, e caso seja necessário faltar, que comunique com antecedência para que outro usuário possa ter a chance de ser atendido na Clínica de Nutrição da PNCG

Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Realizar Palestras na sala de espera para informar,	Organizativo / Cognitivo	Palestras realizadas na sala de espera.	Agosto a Outubro/2022	Enfermeira: CC(S) Elizabeth Lobo

<p>conscientizar e sensibilizar os usuários sobre as consequências das ausências nas consultas agendadas e da importância deles não faltarem, e caso seja necessário faltar, que comuniquem com antecedência para que outro usuário possa ter a chance de ser atendido na Clínica de Nutrição.</p>				<p>Nutricionista:</p> <p>1Ten(RM2-S) Fernanda</p> <p>Assistente Social:</p> <p>1Ten(RM2-S) Monteiro</p>
<p>Realizar Oficinas com os Usuários para trabalhar o absenteísmo, suas consequências e a responsabilidade social deles quanto ao não comparecimento das consultas marcadas, trabalhando o slogan: “Se não puder comparecer a sua consulta, não se esqueça de desmarcá-la. Faça a sua parte. O Saúde Naval conta com você!”</p>	<p>Organizativo /Cognitivo/Econômico</p>	<p>Oficinas realizadas com os Usuários.</p>	<p>Agosto a Outubro/2022</p>	<p>Enfermeira:</p> <p>CC(S) Elizabeth Lobo</p> <p>Psicóloga:</p> <p>1Ten (RM2-S) Juliana</p> <p>Nutricionista:</p> <p>1Ten(RM2-S) Fernanda</p> <p>Assistente Social:</p> <p>1Ten(RM2-S) Monteiro</p> <p>Administração:</p> <p>CC(T) Verdan</p>
<p>Premiar os Usuários</p>	<p>Organizativo /Cognitivo/Econômico</p>	<p>Usuários assíduos</p>	<p>Agosto a Outubro/2022</p>	<p>Enfermeira:</p>

assíduos (semestralmente) nas consultas marcadas na Clínica de Nutrição da PNCG através da distribuição de brindes.		premiados nas consultas marcadas na Clínica de Nutrição.		CC(S) Elizabeth Lobo Administração: CC(T) Verdan Nutricionista: 1Ten(RM2-S) Fernanda Assistente Social: 1Ten(RM2-S) Monteiro
Monitorar as ações empreendidas para auxiliar na avaliação da diminuição da taxa de absenteísmo.	Organizativo	Monitoramento das ações empreendidas realizado.	Agosto a Outubro/2022	Enfermeira: CC(S) Elizabeth Lobo Nutricionista: 1Ten(RM2-S) Fernanda

Causa crítica 2: A falta de contato da PNCG, próxima ao atendimento, com o Usuário para confirmar sua presença na consulta marcada.

Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Treinar os militares / Servidores Civis que trabalham no setor de marcação de consultas para ligar para os Usuários,	Organizativo / Cognitivo / Econômico	Militares / Servidores Civis que trabalham no setor de marcação de consultas treinados.	Agosto a Outubro/2022	Enfermeira: CC(S) Elizabeth Lobo Assistente Social: 1Ten(RM2-S) Monteiro Nutricionista: 1Ten(RM2-S) Fernanda

próximo a data da consulta marcada na Clínica de Nutrição, para confirmar / lembrar a presença dos pacientes nas consultas, “busca ativa”, criando uma central de relacionamento com o Usuário.				
Disponibilizar linha telefônica com whatsApp e pessoal suficiente para contato e confirmação / desmarcação / re agendamentos dos Usuários.	Organizativo / Econômico / físico	Providenciado 03 linhas telefônicas com whatsApp e disponibilizado pessoal do SAME.	Agosto a Outubro/2022	Administração: CC(T) Verdan
A Central de relacionamento entrará em contato com o Usuário, “busca ativa”, através de contato telefônico / whatsApp, 24 horas antes do dia da consulta agendada para confirmar / lembrar da presença do paciente na consulta agendada.	Organizativo / Cognitivo	Realizado ligações e envio de mensagens, próximo a data marcada, para confirmar a presença do Usuário.	Agosto a Outubro/2022	Militares / Funcionários Cíveis que trabalham no setor de marcação de consulta da PNCG.

3.3 GESTÃO DO PROJETO

A Gestão do Projeto, consistiu no monitoramento das ações que foram empreendidas, tais como:

Na Causa crítica 1: A falta de conscientização / sensibilização dos usuários agendados sobre a importância de eles não faltarem às consultas, e caso seja necessário faltar, que comunique com antecedência para que outro usuário possa ter a chance de ser atendido na Clínica da Nutrição da PNCG:

- a) Foram realizadas 12 palestras entre os dias 02/08 a 18/10 na sala de espera para informar, conscientizar e sensibilizar os usuários, abordando as consequências das ausências nas consultas agendadas e a importância deles não faltarem, e caso fosse necessário faltar, que comunicassem com antecedência para que outro usuário possa ter a chance de ser atendido na clínica da nutrição. Os usuários foram muito receptivos, e falaram da importância de ligar sempre que não puderem comparecer nas consultas. Foram utilizados banner e folder para informar os usuários sobre a importância dos temas ministrados. Por ser um ambiente militar, o fato de ter oficiais ministrando as palestras, os usuários e seus dependentes se sentem muito valorizados e com isso muito receptivos. A dificuldade encontrada foi a falta de recursos para aquisição dos materiais utilizados nas palestras.
- b) Foram realizadas 12 oficinas entre os dias 03/08 a 18/10 na sala de espera com previsão de continuidade no mês de Novembro. Foram utilizados jogos de palavras para trabalhar o absenteísmo, suas consequências e a responsabilidade social dos usuários quanto ao não comparecimento das consultas marcadas, trabalhando o slogan: “Se não puder comparecer a sua consulta, não se esqueça de desmarcá-la. Faça a sua parte. O Saúde Naval conta com você!”. Os usuários foram muito receptivos e participaram ativamente das oficinas. A dificuldade encontrada foi a falta de recursos para aquisição dos materiais utilizados nas palestras.
- c) Foi premiado o usuário assíduo na consulta marcada na clínica de nutrição da PNCG nesse semestre no dia 19/10/2022 através da entrega da moeda comemorativa dos 10 anos da PNCG; e
- d) Foi realizado monitoramento das ações empreendidas através de reuniões quinzenais com os envolvidos no projeto para auxiliar na avaliação da diminuição da taxa de

absenteísmo, que se apresentou em 26% no mês de agosto e de 25% em setembro segundo dados do Sistema de Informação da PNCG.

Na causa crítica 2: A falta de contato da PNCG, próxima ao atendimento, com o usuário para confirmar sua presença na consulta marcada:

- a) Foi realizado o treinamento dos militares e servidores civis entre os dias 04/08 a 20/10 que trabalham no setor de marcação de consultas para ligar para os usuários, próximo a data da consulta marcada na clínica de nutrição da PNCG, para confirmar, lembrar da presença dos usuários nas consultas, “busca ativa”, criando uma central de relacionamento com o usuário.
- e) A PNCG adquiriu mais 03 linhas telefônicas com whatsapp para contato e confirmação / desmarcação e reagendamentos dos usuários. Quanto a quantidade suficiente de pessoal, o setor do SAME ficará responsável pelo atendimento aos usuários nessas novas linhas telefônicas até o embarque de novos militares. A dificuldade encontrada foi a falta de recursos para aquisição do material necessário para a instalação dessas linhas telefônicas.
- b) Desde o mês de agosto a central de relacionamento entra em contato com o usuário, através da “busca ativa”, por contato telefônico, whatsapp, 24 horas antes do dia da consulta agendada para confirmar, lembrar da presença do usuário na consulta agendada.

Em toda realização do projeto, o monitoramento foi de suma importância, pois informou o andamento do projeto. O monitoramento do projeto respondeu a três perguntas: Como está a execução do projeto? Quais os próximos passos? Quais os obstáculos para execução? Durante o monitoramento da realização das ações, foi identificado como dificuldade a não atualização do número de telefone por parte do usuário, o que dificultou o contato da PNCG na “busca ativa” para poder confirmar a presença do usuário na consulta agendada na clínica de nutrição. Foi através das informações adquiridas no monitoramento, que se criou a necessidade de revisar periodicamente o curso do projeto para que se consiga alcançar os objetivos previstos. Conhecendo-se essas informações, pode-se saber o andamento do projeto, e se a performance encontra-se negativa, regular ou positiva. Com os avanços e os resultados obtidos percebe-se que a ação da metodologia é extremamente eficaz para uma boa gestão e o controle da taxa de absenteísmo na Clínica de Nutrição da PNCG.

4-CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente projeto possibilitou uma análise do absenteísmo na clínica de nutrição da Policlínica Naval de Campo Grande (PNCG). Essa análise da taxa de absenteísmo na clínica de nutrição da PNCG mostrou que os usuários tem o hábito de não avisar previamente que não irão comparecer na consulta, o que acarretou um aumento da fila de espera na clínica em questão. O presente estudo avaliou o aumento da taxa de absenteísmo na clínica de nutrição da PNCG que foi de 38,31% no período de Maio/21 a Maio/22, o que aumentou a urgência na busca da eficiência para se combater as causas que geram esse aumento, enfatizando o desenvolvimento de soluções. Por meio do projeto, foi identificado as causas mais comuns do absenteísmo e suas consequências, sendo realizado um trabalho conjunto com os trabalhadores da saúde, gestores e usuários. A partir das ações realizadas, foi possível reduzir de forma considerável a taxa de absenteísmo de 38,31% no mês de maio de 2022 para 25% no mês de setembro de 2022, atingindo os objetivos propostos. A meta preconizada é reduzir 20% do absenteísmo até fevereiro de 2023 e que provavelmente esta meta será alcançada já que no mês de setembro conseguiu baixar para 25%. No intuito de fomentar soluções e possibilitar a gestão da PNCG o engajamento no combate ao aumento da taxa de absenteísmo na clínica de nutrição, alguns aspectos foram levados em consideração e contribuíram para a identificação das causas trabalhadas. Dessa forma, esse Projeto contribuiu e continuará contribuindo para a melhoria da qualidade da assistência prestada aos usuários da PNCG. Esta pesquisa foi de extrema importância, pois trouxe benefícios para os usuários e para os profissionais da nutrição da PNCG. Com esta pesquisa conclui-se que é necessário o desenvolvimento de uma mentalidade contra o absenteísmo, motivando os usuários a não faltarem às consultas ou, se necessário, comunicar previamente sua ausência. A redução do absenteísmo é um objetivo possível com medidas educativas oferecidas aos usuários da PNCG.

Como fruto desse projeto almeja-se também que outras especialidades do ambulatório da PNCG venham conseguir se destacar na diminuição das suas taxas de absenteísmo, e que possam dar um largo passo na qualidade de vida dos usuários da PNCG. Espera-se, também, que por meio desses exemplos positivos outras Policlínicas da Marinha do Brasil possam sentir o desejo de se organizar e perceber os benefícios do trabalho coletivo organizado.

5-REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M.D. et al. Acolhimento e vínculo em uma equipe do Programe de Saúde da Família. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, vol. 22, n.14, p. 456-478, 2004.

BENDER, A.S.; MOLINA, L.R.; MELLO, A.L.S.F. Absenteísmo na atenção secundária e suas implicações na atenção básica. *Revista Espaço para Saúde*, Londrina, v. 11, n. 2, p. 56-65, 2010. Disponível em:[http://www.usus/mandd/Download/Mirian-Teresinha-Farias-de-Silva%20\(5\).pdf](http://www.usus/mandd/Download/Mirian-Teresinha-Farias-de-Silva%20(5).pdf). Acesso em: 14 ago. 2022.

CAVALCANTI, R.P. et al. *Absenteísmo de consultas especializadas nos sistemas de saúde pública relação entre causas e o processo de trabalho de equipes de saúde da família*, João Pessoa: Tempus Actas de Saúde Coletiva, 2013, p. 63-84.

CANELADA, U.R. et al. Redução do Absenteísmo através da Gestão da agenda e do trabalho em Rede. In: ANAIS DO CONGRESSO INTERNACIONAL DA HUMANIDADE & HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE, 2014, São Paulo: Editora Blucher, 2014.

DIÓGENES, R.D. A organização da agenda da Equipe ESF. Disponível em:<http://www.conass.org.br/liace/wp-content/uploads/2014/08/Oficina.pdf>. Acesso em: 8 set. 2022.

GONÇALVES, F.D. et al. Estratégias para o enfrentamento do absenteísmo em consultas odontológicas nas Unidades de Saúde da Família de um Município de grande porte: uma pesquisa – *Ciência & Saúde Coletiva*, São Paulo, vol. 20, p. 449-460, 2015.

IZECKSOHN, M.M. et al. Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia Saúde da Família. *Rev. Bras. Med. Fam. Comunidade*, Rio de Janeiro, v.9, n. 32, p. 235-241, 2014.

OLIMPIO, et al. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidade no Estado de São Paulo, *Artigo-BEPA*, São Paulo, v.13, n.52, p. 19-32.

RONALD, R.H. et al. Absenteísmo de consultas especializadas nos sistemas de saúde pública: relação entre causas e o processo de trabalho de equipes de saúde da família, *Rev. Tempos Actas Saúde Coletiva*, João Pessoa, v.12, n. 54,2013.

SANTOS, J.S. *Absenteísmo dos usuários em consultas e procedimentos especializados agendados no SUS: um estudo em um Município Baiano*. 2008. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Vitória da Conquista, 2008.

ZAITTER, G.W,S. *Efeitos paradoxais da descentralização do Sistema Único de Saúde no Brasil*. São Paulo: Editora FGV, 2006.