


# SERVIÇO PÚBLICO QUE FUNCIONA.



O Hospital da Criança de Brasília  
e o Na Hora são verdadeiras ilhas  
de excelência do serviço público.  
Eles não se consideram perfeitos.  
Mas quando o assunto é qualidade  
no atendimento, esses dois serviços  
estão à frente de muitos outros

# EXISTE!

Rodrigo Lopes

Dr. Renilson em  
um dos coloridos  
corredores do hospital



Convívio natural com tratamento e equipamentos

**A** máquina parece não funcionar. Quantas vezes você já procurou um órgão público e voltou para casa insatisfeito? Isso já aconteceu com quase todo mundo. Mas, em Brasília, existem lugares que contradizem essa máxima. O Hospital da Criança de Brasília e o Na Hora da rodoviária do Plano Piloto são ilhas que funcionam em meio ao mar da burocracia. A reportagem Evoke passou dois dias acompanhando a rotina nesses dois locais e constatou que mesmo diante dos bons resultados obtidos, especialmente no que diz respeito ao atendimento, eles não se consideram ícones da perfeição. Ao contrário, o desafio é aperfeiçoar sempre para melhorar o serviço.

“Tem gente que diz que a diferença são as paredes pintadas, mas não é só isso”, resume a enfermeira Monaliza Oliveira, mãe do esperto Davi, de sete anos, que tem leucemia e toda semana faz tratamento no Hospital da Criança. “Ele começou a sentir dor nas pernas, na barriga e febre. Minha irmã o levou ao Hospital da Asa Norte e a médica suspeitou de dengue, mandou para casa e disse para voltar em dois dias para o teste de dengue. As dores passaram, mas um mês depois elas voltaram. Aí, eu levei na UPA do Núcleo Bandeirante e a médica pediu vários exames. O de sangue veio todo alterado. Ele foi encaminhado para cá”. Assim como Davi, pelo menos sete mil crianças e adolescentes passam pelo hospital todos os

meses com câncer, diabetes, retardo no crescimento e muitas outras doenças. Cada ala médica tem paredes coloridas com a imagem de florestas, de animais, representando os biomas brasileiros. Entre os brinquedos, o pula-pula do rolê de entrada do hospital, está entre os mais concorridos.

O ambiente diverte na medida em que as dificuldades de quem é paciente se tornam mais amenas. No caso de Monaliza são muitas. Desde que a doença do filho foi descoberta, ela aumentou o gasto com gasolina, restringiu as saídas e viagens da família, interrompeu o retorno para o mercado de trabalho e passa menos tempo com a outra filha de só um ano e cinco meses. Sorridente-

te, Davi responde que vai ao hospital para brincar. Mas não demorou muito para reclamar das injeções. “É pra eu não ficar doente”, diz o menino, que parece entender a luta da mãe.

O Hospital da Criança foi construído com doações pela Abrace, que cedeu o prédio para o governo. É um hospital do SUS, mas administrado em parceria com uma organização social. Por isso, tem mais autonomia do que outros hospitais da rede para contratar serviços, estabelecer regras de atendimento dos pacientes e comprar remédios e maquinário, sem deixar de ser fiscalizado pelos órgãos de controle. “A gente adotou a lógica do check-in. Se a consulta é às dez horas, você tem que chegar às nove. Se chegar às sete, não vai ser atendido. Só precisa chegar uma hora antes. A gente está numa luta de educar as pessoas para que elas entendam que não precisa chegar às seis da manhã, se a consulta é onze”, explica Renilson Rehem de Souza, médico e superintendente executivo do hospital.

Renilson trabalha no hospital desde o primeiro dia de funcionamento, em julho de 2011. Outros dois complexos estão sendo construídos. Como todo hospital, também tem fila de espera como nas áreas de endocrinologia, cirurgia pediátrica e neurologia. “Mas se for câncer, a gente faz a vaga surgir. Se tem uma criança com suspeita de leucemia ou linfoma, seja o que for, no dia que for feito contato com o hospital, ela vai ser atendida, não importa o horário”. Para reduzir a demanda, o hospital abriu algumas alas também aos sábados e realiza os próprios mutirões de cirurgias, além dos que já são desenvolvidos pela secretaria de saúde.

O contrato prevê que a organização social realize pesquisa de satisfação com os pacientes. Mas os gestores decidiram dar um passo a mais. O conselho de administração do hospital se reúne mensalmente. Já os responsáveis diretos pelas unidades têm encontro toda semana. E uma vez por mês, cerca de 60 funcionários se reúnem para con-



Rodrigo Lopes

Monaliza e Davi: acolhimento e respeito

versar sobre o hospital. Além da pesquisa por questionários que ficam na saída, o hospital decidiu aperfeiçoar o método de avaliação fazendo ligações para os pacientes avaliarem o atendimento. Uma empresa de pesquisa foi contratada para fazer um levantamento próprio. O superintendente explica que é “para saber se há diferença de quando a gente faz a pesquisa ou quando um terceiro procura saber. Qualquer comentário que o usuário faça, seja elogio ou reclamação, tudo é apurado. E tudo eu respondo pessoalmente por escrito para essa pessoa. Faço uma carta com papel timbrado”.

O hospital recebe pequenos de 28 dias de vida até adolescentes de 18 anos. Mas como o acompanhamento pode levar até 5 anos, há quem chegue menor de idade e passe os primeiros anos da vida adulta ainda sendo atendido no hospital. O índice de cura de câncer é de 75%. O foco é o paciente, mas os funcionários também afirmam que são tratados de uma forma diferente. Cerca de 100 pessoas são servidores públicos concursados. O restante também fez prova de seleção, mas foi contratado com carteira assinada, seguindo as regras da CLT. “A gente sabe o risco que

corre. Se não trabalhar direito, é mandado embora. Além de focar o paciente, a gente foca na nossa carreira. O hospital patrocina cursos pra gente, libera a ida a congressos. Além de ser um ambiente bonito de trabalhar. Todo dia tem café da manhã. Aqui na fisioterapia, eu interajo muito com médicos de outros setores”, relata Beatriz Moraes, fisioterapeuta apaixonada pelo que faz há dois anos e meio no hospital. Um de seus pacientes, o Wellington Santos, de 11 anos, mora no Recanto das Emas, tem leucemia e

Beatriz e Wellington: parceria



Rodrigo Lopes

osteoporose. “Eu tenho um tumor na cabeça. Fico cansado. Eu sentia dor de cabeça e vômito. Minha mãe me levava para o hospital e falavam que era enxaqueca”, detalha, com maturidade, o menino, que para compensar as faltas na escola faz exercícios extras em casa.

**O PREÇO DO BOM SERVIÇO: PRESSÃO POR MAIS ESPAÇO** Trabalhar com prazer é desafio em todas as carreiras. Na vida adulta e moderna, nem sempre a felicidade no trabalho é atingida. E isso interfere na qualidade do serviço. “Eu adoro trabalhar aqui, mas não há mais espaço”, conta uma funcionária do Na Hora, da rodoviária, que aceitou falar sob a condição de anonimato. “A gente deixou de receber mais computadores porque não cabe mais nenhum aqui”, revela. Ao contrário de muitas repartições públicas, a reclamação da funcionária é a mesma dos gestores do Na Hora. “Estamos estudando uma forma de ampliar o espaço aqui. Eu acho que pelo bom serviço, cada dia que passa as pessoas procuram mais o Na Hora da rodoviária. O nosso gran-

dose de carinho na rotina hospitalar

de problema hoje é manter o servidor motivado a fazer o bom atendimento à população. Se ele estiver desmotivado, com certeza, o cidadão não vai ser bem atendido. Não é fácil, são mais de 800 servidores, entre comissionados, terceirizados e efetivos”, afirma o subsecretário de modernização de atendimento imediato ao cidadão, Walisson Perônico.

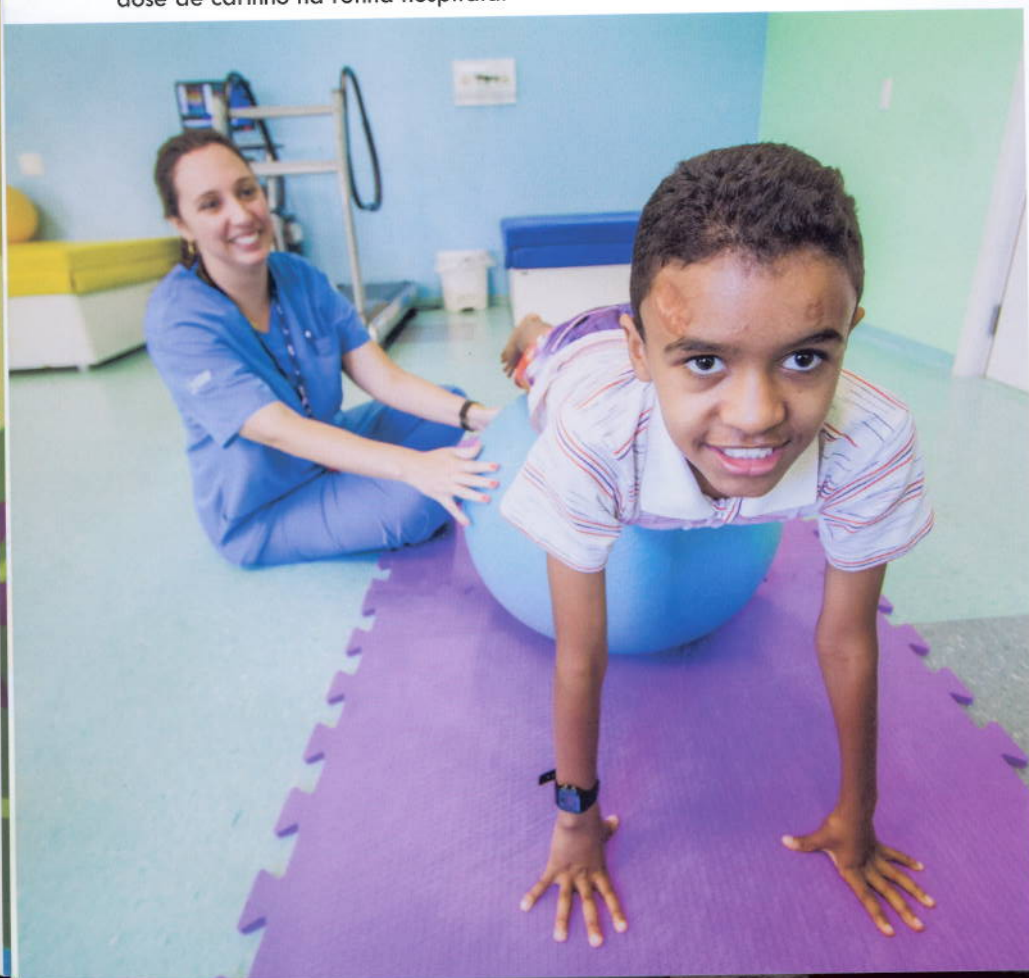
A unidade tem 960 metros quadrados e atende três mil e 500 pessoas por dia. O subsecretário afirma que é necessário encontrar um lugar com dois mil metros quadrados. É o mesmo espaço desde 2007. Todos os dias, Walisson visita um Na Hora diferente para ver os atendimentos, ouvir as pessoas e checar o que pode ser mudado. Ao todo são seis unidades: Ceilândia, Taguatinga, Gama, Riacho Fundo, Sobradinho e a da Rodoviária.

Quem procura o serviço, quer o que está no nome: ser atendido na hora. Ou pelo menos, o mais rápido possível. Foi a partir de planejamento para atender melhor a população que o programa conseguiu

reduzir de dez para quatro dias o prazo de entrega da carteira de identidade, de responsabilidade do guichê da Polícia Civil. Cada órgão tem rotinas diferentes, mas o objetivo do serviço é preservado: ser o mais simples possível. O posto da Polícia Federal, que até então só funcionava nas unidades da Rodoviária e de Taguatinga, foi aberto no Riacho Fundo, depois da percepção dos gestores de que isso iria desafogar o posto do plano piloto. “Agora, conversamos para levar o posto da PF também para Sobradinho. E conseguir reduzir o tempo de emissão do passaporte. Vai que dá certo”.

Funcionários fazem a triagem dos usuários na portaria. Da sala da gerência, um computador dá acesso às imagens das câmeras de segurança e ao sistema de senhas, o que mostra o ritmo de atendimentos e se algum serviço saiu do ar. “Eu não fico sentado aqui. Eu ando por toda a unidade e vejo muita coisa. Aqui é uma espécie de ponto de informação da cidade. A gente conseguiu acabar com a parede do ‘não sei’ porque as pessoas vêm aqui perguntar sobre tudo e o funcionário não pode deixar de ajudar. Passamos informação até sobre serviços que não funcionam aqui dentro”, conta o gerente da unidade Waldeci Barbosa, que trabalha no Na Hora desde a inauguração, depois de viver anos como motorista da TCB.

O principal conflito é evitar que a informação saia errada ou incompleta. Quando a pessoa chega ao ponto de triagem, o funcionário é orientado a perguntar mais sobre o atendimento que ele procura. Não basta só dar a senha. “Isso é administrar conflitos aqui. Tem gente que chega e diz que vai resolver IPVA. Se for pra pagar, é no posto da Secretaria da Fazenda. Se falar IPVA mas, na verdade, quer é pegar o documento de licenciamento do carro, então, é no Detran. Às vezes, a pessoa fica esperando muito tempo na Fazenda e não era lá era no Detran. Aí, foi porque teve um erro de comunicação. A gente tem que evitar isso. Evitar também que a pessoa volte em casa porque não demos a in-





Walisson: motivação do servidor como desafio

formação exata sobre quais documentos ela deveria trazer”, explica Waldecio sobre algumas dificuldades do dia a dia. Não é à toa que o índice de satisfação dos brasilienses com o serviço está acima dos 90%. “Eu acho que é um dever do estado dar um serviço bom já que o cidadão paga imposto. Apesar de ser um dever, a gente sabe que infelizmente alguns serviços não dão esse retorno que a gente espera. Eu acho o Na Hora muito bem organizado. As pessoas sempre te dão informação, você não fica perdido”, o relato é da advogada Carolina Nogueira. Ela passou uma hora e 40 minutos dentro do Na Hora para tirar carteira de identidade, renovar o passaporte, além de pagar as taxas no BRB que também funciona lá dentro. “Eles tem um conjunto de serviços no mesmo lugar. É bom que você resolve várias coisas ao mesmo tempo. Isso facilita a vida da gente”.


Rodrigo Lopes

Carolina: praticidade para tirar documentos



**QUAL É A NOTA?** Os servidores são avaliados diariamente tanto pelos chefes, quanto pela população. Engana-se quem pensa que as notas vão para um baú de informações. É a partir delas que a gratificação dos funcionários é calculada, inclusive a dos chefes. Quase todos os computadores

possuem um aparelho de avaliação. Ao final, o cidadão aperta um botão e opina sobre o atendimento. O ganho extra pode chegar a 600 reais, e leva em conta também a assiduidade e a organização do uniforme do servidor. “Se não for bem avaliado, ele não recebe a gratificação. A gente também faz a nossa parte, sempre promove

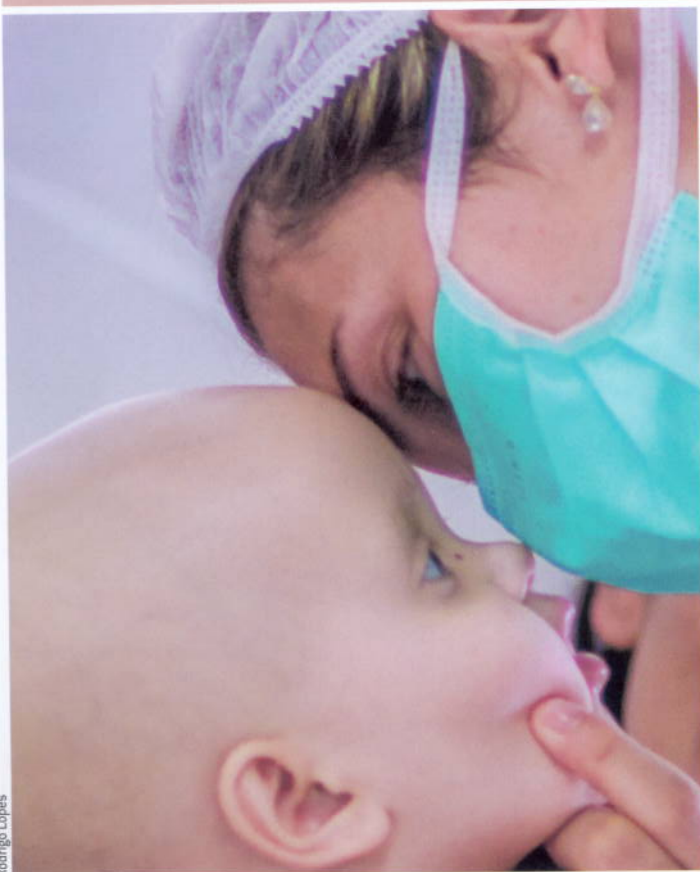
cursos como oratória, primeiros socorros, finanças, em parceria com outros órgãos”, ressalta Walisson. “A gente também faz lanches especiais aqui. O funcionário compra um pedaço de bolo, um refrigerante. A renda disso vai para uma caixinha e é usada nas nossas festas de fim de ano. Os funcionários gostam disso”, observa Waldecio, o gerente da unidade. 

## PORQUE O HOSPITAL DA CRIANÇA DÁ CERTO

- 1 Felicidade dos servidores em atender crianças e adolescentes;
- 2 Avaliação frequente de resultados vinculada ao reconhecimento profissional;
- 3 Autonomia na compra de medicamentos e maquinário modernos;
- 4 Espaço para debate de ideias e inovação;
- 5 Atendimento personalizado aos pacientes

## PORQUE O NA HORA DÁ CERTO

- 1 Comprometimento do servidor no atendimento;
- 2 Avaliação frequente de resultados vinculada ao pagamento de gratificação;
- 3 Parceria com outros órgãos de governo para promoção de cursos aos funcionários;
- 4 Envolvimento de gestores na adoção de regras novas e menos burocráticas;
- 5 Triagem no atendimento



Rodrigo Lopes



48 mais r  
restrições  
assinatur  
disponív  
garante o  
sua locali  
Condições