



Júlia do Monte Souto Maior

Melhoria na informação e na comunicação entre o setor de indenização médico hospitalar da Odontoclínica Central da Marinha e seus usuários

Rio de Janeiro

2023

Júlia do Monte Souto Maior

Melhoria na informação e na comunicação entre o setor de indenização médico hospitalar da Odontoclínica Central da Marinha e seus usuários

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): Helena Seidl Fonseca

Rio de Janeiro

2023

Dedico este trabalho à minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, que me incentivou nos momentos difíceis desta trajetória e compreendeu os momentos em que precisei estar ausente para me dedicar a este projeto.

À minha instrutora Helena Seidl pelas correções e ensinamentos, que guiaram o meu aprendizado.

À Diretora da Odontoclínica Central da Marinha, CMG(CD) Irma, e à Vice Diretora, CMG(CD) Ana Bittencourt, por me apoiarem nas ações deste projeto.

A todos que contribuíram, de alguma forma, para a realização deste projeto.

Aos meus colegas de curso C-SUP, pelo companheirismo e troca de experiências durante todo o ano.

A todos que compõem o Curso de Gestão em Saúde da Fiocruz, pela dedicação e ensinamentos passados.

RESUMO

Desde o surgimento da internet, a importância da comunicação e da informação no desenvolvimento de diversas áreas ganhou relevância em nosso planeta. Hoje em dia, as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) também ajudam muito nesses processos. Na área da saúde, a falta de comunicação entre os usuários e o sistema de saúde muitas vezes atrasa os processos e gera desconfiança e descrédito por parte dos usuários. O Setor de Indenização Médico-Hospitalar da Odontoclínica Central da Marinha tem a função de promover a indenização de todos os procedimentos realizados no mês corrente, implementando os descontos no Sistema E-consig diretamente no Bilhete de Pagamento do usuário titular. No entanto, observou-se que há uma precariedade na utilização dos meios de comunicação com o usuário, que permitam que ele tenha acesso às informações pertinentes e necessárias relacionadas aos descontos em seus bilhetes de pagamento. O objetivo deste trabalho é utilizar ferramentas que promovam a melhoria no processo de comunicação e informação entre os usuários e a Odontoclínica Central da Marinha, melhorando o conhecimento dos usuários da Odontoclínica e do Sistema de Saúde da Marinha sobre este tema.

Palavras-chave: comunicação, informação, pagamento, odontologia, clínica, indenização médica hospitalar

ABSTRACT

Since the emergence of the internet, the importance of communication and information in the development of various areas has gained relevance on our planet. Nowadays, new information and communication technologies (ICT) also help a lot in these processes. In the health area, the lack of communication between users and the health system often delays processes and generates distrust and discredit on the part of users. The Hospital Medical Indemnity Sector of the Central Navy Dentistry has the function of promoting the indemnification of all procedures performed in the current month, implementing the discounts in the E-consig System directly in the Payment Ticket of the holder user. However, it was observed that there is a precariousness in the use of means of communication with the user, which allow them to have access to pertinent and necessary information related to discounts on their payment tickets. The objective of this work is to use tools that promote the improvement in the communication and information process between users and the Central Navy Dentistry, improving the knowledge of users of the Navy Dentistry and the Navy Health System on this topic.

Keywords: communication, information, payment, dental, clinical, hospital medical indemnity

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Página da OCM – Aba criada.....	18
Ilustração 2: Página da OCM - Aba Contatos.....	19
Ilustração 3: Página da OCM – Aba Perguntas Frequentes.....	19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 INTERNET COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO.....	11
2.2 COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO NA ÁREA DE SAÚDE.....	12
3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO.....	14
3.1 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	14
3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES.....	15
3.3 GESTÃO DO PROJETO.....	18
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
5 REFERÊNCIAS.....	22

1. INTRODUÇÃO

A Odontoclínica Central da Marinha (OCM) é uma Organização Militar (OM) que presta atendimento no eixo de Atenção Especializada. De acordo com a DPGM 401, isto consiste no atendimento à parcela de usuários com tratamento indicado, que exige atendimento tecnicamente complexo, necessitando de pessoal especializado para a consecução das ações. Ainda, de acordo com a DGPM 401, os atos médicos, paramédicos ou de outra natureza, que demandem custos com materiais diretamente envolvidos com os procedimentos, são passíveis de indenizações. Desta forma, os usuários após serem atendidos nesta OM, deverão ser indenizados, de acordo com o determinado no Catálogo de Indenização dos Serviços de Saúde das Forças Armadas (CISSFA), que relaciona os procedimentos a serem indenizados e os seus valores.

Neste contexto, o Setor de Indenização Médico Hospitalar da Odontoclínica Central da Marinha tem a função de promover a indenização de todos os procedimentos executados no mês corrente, implantando os descontos no Sistema E-consig diretamente no Bilhete de Pagamento do usuário titular.

A DGPM 401 descreve a forma alternativa de pagamento através de Guia de Recolhimento da União (GRU), de modo que o desconto não seja implantado no Bilhete de Pagamento, caso o usuário prefira pagar através desta guia.

Diante disso, observa-se a necessidade do usuário conhecer as formas de implantação de desconto, os prazos e as formas de solicitar esta modalidade de pagamento, bem como ter a informação sobre os procedimentos e valores que determinaram aquele desconto e acesso aos contatos disponíveis no setor.

Vem sendo observado uma grande procura de usuários ao Setor de Indenização da OCM devido a esta falta de acesso a informações que são fundamentais para eles.

Este projeto se justifica, devido a atualmente não existir um canal de informação aos usuários da Odontoclínica Central da Marinha que aborde questões de Indenização Médico Hospitalar. Apesar de alguns aspectos normativos sobre a Indenização Médico Hospitalar na Marinha do Brasil estarem contidos na DGPM 401, não há um local com informações específicas sobre o funcionamento do setor na OCM, como e-mail para solicitações, telefones disponíveis, prazos para solicitações, valores cobrados pelo Catálogo de Indenizações do Sistema de Saúde das Forças Armadas (CISSFA),

formulários a serem utilizados, bem como orientações sobre os procedimentos do setor.

Esta lacuna na comunicação com o usuário tem gerado inúmeros transtornos tanto para o setor quanto para os próprios usuários. O que podemos constatar é uma grande demanda de ligações, e-mails e solicitações feitas presencialmente no setor de IMH da OCM, sobre temas recorrentes, que seriam resolvidos se os usuários tivessem acesso a essas informações. Este fluxo de usuários leva ao atraso do andamento do setor, que precisa parar suas fainas diárias para responder às demandas advindas deste processo. Considerando que o setor que trata da Indenização Médico Hospitalar é um setor pequeno, que conta com apenas dois militares, é uma situação que prejudica a conclusão das fainas no seu dia a dia.

Ainda, a falta deste canal de comunicação e de informações também é prejudicial para o usuário dos serviços da Odontoclínica, que não tem um respaldo e um local de fácil acesso para consultar sobre dúvidas, prazos e valores a serem indenizados, bem como acesso aos formulários de solicitações requeridos no setor. Desta forma, estes usuários precisam se dirigir até a OCM, muitas vezes de lugares distantes, para tirarem dúvidas ou realizarem solicitações que seriam feitas via telefone ou e-mail, caso tivessem acesso a informações através dos canais de informações.

Como Oficial Encarregada da Divisão de Custos, responsável pelo Setor de IMH da Odontoclínica Central da Marinha, percebo a grande necessidade de uma intervenção nos processos de comunicação desta Organização Militar, em relação à Indenização Médico Hospitalar, a fim de melhorar o conhecimento dos usuários em relação a este assunto.

1.1 OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

O objetivo geral deste trabalho é melhorar o processo de comunicação entre usuário e a Odontoclínica Central da Marinha, a fim de reduzir as lacunas nesta comunicação, o que trará benefícios para a instituição e para os usuários.

Os objetivos específicos são:

- Divulgar informações a respeito do Setor de IMH, através da página na Intranet
- Divulgar os meios de comunicação com o Setor de IMH

- Divulgar informações do Setor de IMH para os usuários que estão aguardando atendimento na Odontoclínica
- Divulgar aos usuários os valores de cobrança, através da divulgação da parte odontológica do Catálogo CISSFA

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. INTERNET COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

A criação da internet é considerada um marco importante e decisivo na evolução tecnológica mundial. Isso porque ela permitiu que se conseguisse ultrapassar barreiras físicas, aproximando pessoas, mundos e culturas. A partir de sua criação tornou-se possível disseminar informações ao mundo inteiro através de um “clique”. Hoje em dia, a Internet é utilizada mundialmente como ferramenta de trabalho, diversão, comunicação, educação e informação.

Atualmente percebe-se que o uso da internet está cada vez mais presente na vida das pessoas e que ela é uma forma de facilitar e contribuir para o desenvolvimento da sociedade. A década de 90 ficou conhecida como o "boom da internet", pois foi quando ela se popularizou pelo mundo. Com o surgimento da Internet as pessoas passaram a difundir as informações de forma mais rápida e mais interativa, e através do surgimento das ferramentas de comunicação mediada por computador, novos fluxos de informação foram aparecendo.

Além da internet, pode-se afirmar que as novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC) são capazes, por elas mesmas, de promover informação, comunicação, interação, colaboração e, em consequência disso, de construir novos conhecimentos. Como exemplo podemos citar a Inteligência Artificial.

Informação e comunicação são conceitos que se complementam, entretanto não são sinônimos. Etimologicamente, o termo "informação" advém do verbo informar, cunhado no século XV do latim "informare", que significava "dar forma, formar". Durante a Renascença, informar era sinônimo de "instruir". No século XX, seu significado foi expandido, passando a significar tanto "envio de mensagem", quanto "dar intelegibilidade" a algo. Dessa forma podemos afirmar que a informação pode ser enviada e recebida, mas, para ir além disso, é preciso que se estabeleça um contrato entre emissor e receptor que implica codificação e decodificação, assim como produção de significado e atribuição de sentido por parte de ambos. (NEVES; DUARTE, 2008)

Neves e Duarte, 2008, afirmam que a comunicação é um processo muito mais complexo e sofisticado do que a simples transmissão de informações. Ela exige a

interação bilateral entre humanos, direta ou indireta, intencional ou não-intencional, verbal ou não-verbal, visual, sonora ou seguindo outros fluxos.

Na área de saúde o aprimoramento de tecnologias de comunicação e informação são extremamente importantes.

2.2. COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO NA ÁREA DE SAÚDE

A Organização Mundial da Saúde (OMS), define a saúde como o estado de completo bem-estar físico, mental e social. No Brasil o direito à saúde é garantido pela Constituição federal de 1988, que a reconhece como um direito fundamental do ser humano.

Para além de práticas que garantam a promoção, prevenção e o acesso à saúde, é necessário que as instituições de saúde percebam a importância da interação entre comunicação e saúde. A falta de comunicação entre usuários e o sistema de saúde muitas vezes atrasa os processos e gera desconfiança e descrédito por parte dos usuários. O binômio comunicação - saúde envolve mais que o uso de técnicas, envolve mudança de postura dos profissionais de saúde, e de estrutura das organizações, para que o conhecimento chegue até o usuário e o tratamento como um todo, seja mais eficaz. (ARAÚJO, 2010)

Nassar, 2004, afirma que, para que haja uma mudança de postura e estratégias em relação à comunicação e à informação aos usuários, deve haver uma mudança de mentalidade por parte dos gestores. A mudança de estrutura envolve, muitas vezes, mudança no poder. Isso implica em ser capaz de revisar os rumos, a partir do estabelecimento do diálogo constante com os públicos de interesse, aplicando transparência nas ações e respeito pela sociedade. Desta forma a organização consegue se firmar na sociedade com credibilidade, consolidando sua imagem junto à opinião pública.

Kunsch, 1992, ressalta que grande parte das organizações públicas e privadas – e no meio delas a maioria das universidades – ainda não descobriram a comunicação, e que isso seria capaz de renovar o seu ambiente, facilitar as suas relações e colaborar para a eficácia de suas realizações.

A estrutura hospitalar atual deve observar que a excelência da gestão administrativa destas organizações é parte essencial do processo assistencial. Neste sentido, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) funcionam como elo entre

as atividades relativas ao processo assistencial e aquelas referentes ao processo administrativo, tendo a informação e a comunicação como as principais ferramentas integradoras dos processos produtivos. (AGUIAR ; MENDES, 2016)

O uso da internet como ferramenta de comunicação torna-se um importante fator estratégico de gestão nas organizações da saúde. (PINOCHET *et al*, 2014)

Neste contexto, faz-se necessário abordar a temática a respeito das melhorias nos processos de informação e comunicação, e ressaltar a situação que surge, a respeito da alta demanda de usuários com dúvidas recorrentes em relação aos processos relativos à indenização no setor de Indenização Médico Hospitalar da Odontoclínica Central da Marinha.

3. O PROJETO DE INTERVENÇÃO

Para o enfrentamento do problema de falta de comunicação ao usuário e falta de informação, algumas estratégias serão adotadas.

Como tentativa de melhor informar os usuários sobre a Indenização Médico Hospitalar, foi idealizada a criação de um vídeo institucional, a ser transmitido pelos aparelhos televisores das salas de espera da Odontoclínica, para que, desta forma, a informação seja levada para o maior número de usuários que estão utilizando, naquele momento, os serviços da Odontoclínica.

Para aumentar o acesso a informações ao usuário foi planejado a criação de uma aba no site da Odontoclínica, na intranet, onde serão disponibilizadas informações sobre IMH, Modelo de Solicitação de Relatório de Descontos, Modelo de Solicitação de GRU e Perguntas Frequentes, onde inúmeras informações estarão disponíveis.

Em ambas as estratégias serão divulgados os contatos de telefone e e-mails do Setor de IMH da Odontoclínica, para que o usuário possa fazer contato quando necessitar, sem precisar se deslocar até a OM para resolver suas demandas.

3.1. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A situação problema abordada neste projeto é a alta demanda no setor de IMH (Indenização Médico Hospitalar) da Odontoclínica Central da Marinha, acarretando um impacto na produtividade do setor.

Atualmente o setor de Indenização Médico Hospitalar da Odontoclínica Central da Marinha tem recebido muitas solicitações de usuários para tirar dúvidas sobre a indenização, como tabela de valores, prazo para solicitar guia de pagamento, parcelamentos, dentre outros. Desta maneira, percebe-se que há uma lacuna na comunicação entre a Odontoclínica e o usuário, que gera dúvidas recorrentes e aumenta a demanda do setor. A demanda aumenta principalmente no final do mês, quando os pacientes visualizam o bilhete de pagamento e surgem as dúvidas sobre o desconto, sobre o pagamento por GRU, sobre os parcelamentos aplicados nos descontos, dentre outros. Essa demanda grande no período de fechamento de mês tem prejudicado o avanço do andamento em um momento crítico, onde os militares do setor não deveriam ter “paradas” recorrentes para atender os usuários. Desta forma, o

setor tem sido bastante prejudicado pelas interrupções recorrentes, principalmente em períodos críticos, como o fechamento do mês.

Ainda, os usuários têm trazido dúvidas e questões sobre IMH e se dirigindo diretamente à OCM, porque acreditam que existe a necessidade de uma solicitação “presencial” ou porque não sabem onde solicitar ajuda, então acreditam que precisam ir pessoalmente para localizar o setor para resolverem suas dúvidas.

Mensalmente uma média de 32 ligações telefônicas, 8 a 10 e-mails e 10 a 15 solicitações presenciais são atendidas pelo setor de Indenização Médico Hospitalar, devido à falta de um canal de comunicação que forneça subsídios para que estes consigam sanar suas dúvidas e conduzir de forma adequada sua questão sobre a indenização médico hospitalar.

Cerca de 10 a 12 usuários se reportam ao setor de indenização com solicitações fora do prazo para pagamento de GRU, devido à falta de informação sobre a data limite para solicitar esta Guia, o que leva a reclamações e insatisfação do usuário, quando percebe que não poderá realizar o pagamento porque está fora do prazo.

A primeira causa crítica a ser abordada é a inexistência de um canal de informação e de comunicação por meio digital, entre usuário e o setor de IMH.

A segunda causa crítica é a inexistência de informações aos usuários quando estão presencialmente na Odontoclínica Central da Marinha, antes, durante ou após o atendimento.

3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES

As ações programadas para serem implementadas envolvem a adoção de estratégias para sanar os problemas expostos nas causas críticas 1 e 2.

Desta forma, para resolver o problema da inexistência de um canal de informação e de comunicação por meio digital, entre usuário e o setor de IMH, foi programado o desenvolvimento de uma aba na página da Odontoclínica na Intranet, em que o usuário poderá acessar informações úteis sobre o tema Indenização Hospitalar na Odontoclínica Central da Marinha.

Para melhor informar os usuários que estão presencialmente na Odontoclínica Central da Marinha, antes, durante ou após o atendimento, programou-se a confecção de um vídeo institucional para ser transmitido pelos aparelhos de televisão das salas de espera da Odontoclínica Central da Marinha.

As medidas e ações programadas estão descritas nas Matrizes abaixo:

Situação-problema:	Alta demanda no setor de IMH (Indenização Médico Hospitalar) da Odontoclínica Central da Marinha, com impacto na produtividade do setor.
Descritor:	Mensalmente cerca de 32 ligações telefônicas, 8 a 10 e-mails e 10 a 15 solicitações presenciais são atendidas pelo setor de Indenização Médico Hospitalar. Cerca de 10 a 12 usuários se reportam ao setor de indenização com solicitações fora do prazo para pagamento de GRU.
Indicador:	Quantidade de solicitações de atendimento no setor de IMH. Fonte: Dados registrados ao longo de seis meses.
Meta:	Reduzir, em seis meses, até 50% da quantidade de solicitações de atendimentos ao setor de IMH
Resultado esperado:	Reduzir a quantidade de solicitações de atendimento e consequentemente aumentar a produtividade do setor.

Causa crítica 1: Inexistência de um canal de informação e de comunicação por meio digital, entre usuário e o setor de IMH.				
Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Desenvolver um arquivo de texto elaborando as perguntas frequentes dos usuários e as respostas, sobre IMH.	Leitura da norma DGPM 401 Digitação e arquivo digital	Arquivo de "Perguntas Frequentes" elaborado	Agosto/2023	CC (CD) Júlia Souto
Criar um texto contendo informações sobre o setor de IMH da Odontoclínica Central da Marinha, como: telefone, e e-mail de contato.	Digitação em arquivo digital	Texto elaborado	Setembro/2023	CC (CD) Júlia Souto
Elaborar um arquivo em PDF onde são disponibilizados os procedimentos e valores da tabela CISSFA (Catálogo de Serviços de Saúde das Forças Armadas) utilizados para a indenização	Tabela CISSFA Digitação em Excel	Arquivo em PDF elaborado	Setembro/2023	CC(CD)Júlia Souto
Criar uma aba na página intranet da	Pessoal qualificado em	Aba na intranet criada	Outubro/2023	SG Raquel

Odontoclínica Central da Marinha “Indenização Médico Hospitalar”	TI			
Inserir na página da intranet, aba “IMH” as “Perguntas Frequentes” anteriormente elaboradas com respostas	Pessoal qualificado em TI	Link “Perguntas Frequentes” inserido	Outubro/2023	SG Raquel
Inserir na página da intranet, aba “IMH” o arquivo PDF elaborado com procedimentos odontológicos e valores da tabela CISSFA	Pessoal qualificado em TI	Link “Procedimentos e valores para desconto IMH” inserido	Outubro/2023	SG Raquel
Digitalizar os formulários utilizados no setor de IMH e disponibilizar na intranet	Formulários utilizados no setor de IMH Pessoal qualificado em TI	Formulários digitalizados e inseridos	Outubro/2023	SG Raquel

Causa crítica 2: Inexistência de informações aos usuários quando estão presencialmente na Odontoclínica Central da Marinha, antes, durante ou após o atendimento.				
Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Elaborar um texto com informações sobre o Setor de IMH	Leitura da norma DGPM 401	Texto elaborado	Outubro/2023	CC(CD)Júlia Souto
Elaborar um vídeo informativo com as informações do texto	Pessoal qualificado em TI	Vídeo Elaborado	Outubro/2023	SG Jennifer
Aprovação do vídeo pela Diretora da OCM	Computador	Vídeo aprovado	Outubro/2023	CMG(CD)Irma
Transmissão do vídeo nas salas de espera da OCM	Pessoal qualificado em TI	Transmissão realizada algumas vezes ao dia	Outubro/2023	SG Raquel

3.3 GESTÃO DO PROJETO

O projeto iniciou com o desenvolvimento de um arquivo contendo as perguntas mais frequentes recebidas pelo Setor de Indenização. Essas perguntas foram respondidas com base nos documentos legais que dão suporte às ações realizadas no Setor de IMH. Após isso foi realizado um texto contendo os contatos do Setor, como telefone e e-mail de contato. Foram desenvolvidas também, pelo Setor de Indenização, as solicitações para o Relatório de Descontos e para a o pagamento de GRU. Está sendo confeccionada uma lista compilada com os procedimentos odontológicos contidos no CISSFA, com os valores cobrados para dependentes diretos e indiretos. Esta lista será inserida na intranet, junto com as demais informações.

Esses arquivos, já finalizados, foram encaminhados ao Centro de Processamento de Dados (CPD) da OCM. Foi solicitado ao CPD que inserisse uma aba na página da Intranet da Odontoclínica Central da Marinha, com o nome de “Setor de Indenização Médico Hospitalar (IMH)”. Foi solicitado também que nessa aba estivessem contidos o Contato, as Perguntas Frequentes e os dois modelos de solicitação elaborados.

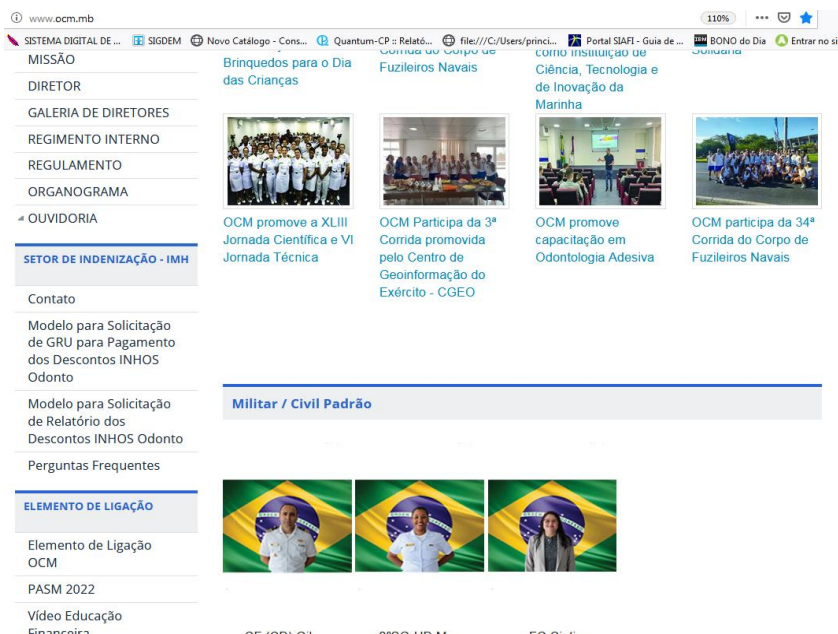


Ilustração 1: Página da OCM – Aba criada

No subitem Contato foram disponibilizados o telefone e e-mail do Setor de IMH.

Ilustração 2: Página da OCM - Aba Contatos

No subitem Perguntas Frequentes foram selecionadas as perguntas mais comuns, e as perguntas foram respondidas.

Ilustração 3: Página da OCM – Aba Perguntas Frequentes

Após essa etapa de desenvolvimento de uma aba na página da OCM e inserção de todos os conteúdos planejados, começou-se a elaborar um roteiro para o vídeo institucional, para que este fosse rotineiramente transmitido nas salas de esperas da OCM. A intenção é levar ao usuário o máximo de informações sobre a Indenização Médico Hospitalar da Odontoclínica, permitindo o alcance de muitas pessoas, que ali estão. Em vista disso, elaborou-se um texto, baseado nas respostas das perguntas frequentes, que foi encaminhado à militar responsável para fazer o vídeo. Após a primeira prévia alguns ajustes foram realizados, e, depois o vídeo foi finalizado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista um problema identificado dentro do Setor de Indenização, que atingia tanto os usuários como os militares que trabalham no setor, o projeto de melhoria nos processos de comunicação e informação entre os usuários e o Setor de Indenização da OCM foi criado para que este problema fosse solucionado.

No desenvolvimento do projeto as ações tiveram que ser planejadas desenvolvendo um alinhamento estratégico com a Organização Militar (OCM), onde foi identificado que os objetivos do setor estariam alinhados aos objetivos da Odontoclínica, e que as mudanças trariam benefícios para a toda a Organização Militar.

Foi necessário também a mobilização de força humana, onde a colaboração do Centro de Processamento de Dados foi fundamental para viabilizar a inserção dos dados na página da Odontoclínica Central da Marinha, e a criação do vídeo institucional.

O principal desafio enfrentado foi o desafio da gestão da mudança, ou seja, a iniciativa de sair da zona de conforto e fazer diferente, a despeito de haver uma cultura na organização de manter o que sempre foi feito. No projeto de intervenção percebemos inicialmente uma falha na comunicação com o usuário, que tinha consequências tanto para a instituição quanto para os usuários. E, a partir disso, idealizamos o que poderia ser mudado, e estudamos o modo mais adequado para transformar a ideia em ação, contando com o envolvimento de todos para que o projeto tivesse êxito. Essa ação requer uma mentalidade de mudança na instituição, de perda da rigidez em relação aos processos e um novo olhar, aberto a transformações que possam trazer melhorias para o sistema e para o usuário. Neste projeto percebeu-se que a mentalidade de mudança existe nos militares e civis que atuam na Odontoclínica, o que colaborou imensamente com a consecução do projeto, em todas as suas fases.

5. REFERÊNCIAS

ARAÚJO, A. E.G. Projeto de Reestruturação de Comunicação interna para o Hospital das Clínicas da UFPR, 2010. Trabalho de conclusão de curso apresentado como pré-requisito para obtenção do Certificado de Bacharel em Relações Públicas do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Paraná.

AGUIAR, F.C ; MENDES, V.L.P.S. Comunicação organizacional e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na gestão hospitalar, Perspectivas em Ciência da Informação, v.21, n.4, p.138-155, out./dez. 2016

BRASIL. Diretoria Geral do Pessoal da Marinha. DGPM – 401: Normas para assistência Médico Hospitalar. Rio de Janeiro, 2012

KUNSCH, M. M. K. Universidade e comunicação na edificação da sociedade. São Paulo: Loyola, 1992.

NASSAR, M. R. F. Comunicação: políticas e estratégias para área da saúde. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27., 2004, Porto Alegre. Anais São Paulo: Intercom, 2004. 1 CD-ROM.

NEVES, M.A.C.M ; DUARTE, R. O contexto dos novos recursos tecnológicos de informação e comunicação e a escola. Educação e Sociedade - Revista Ciência da Educação, outubro de 2008

PINOCHET, L. H. C.; LOPES, A. S.; SILVA, J. S. Inovações e tendências aplicadas nas tecnologias de informação e comunicação na gestão da saúde. Revista de Gestão em Sistemas de Saúde, v. 3, n. 2, p. 11-29, 2014.