

RESUMO DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO DO CENTRO DE SAÚDE ESCOLA GERMANO SINVAL FARIA - ENSP - FIOCRUZ, ELABORADO PELO PROGRAMA DE APO DA DIRAC/FIOCRUZ

O Projeto de Avaliação Pós-Ocupação no Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria foi um dos projetos conduzidos pelo Programa de Avaliação Pós-Ocupação das edificações da Fiocruz através da DIRAC (Diretoria de Administração do Campus).



figura 81 - Capa do relatório da APO realizada pela DIRAC no Centro de Saúde em 2002 (DIRAC/Fiocruz)

O Programa de APO tem o objetivo de avaliar o desempenho dos edifícios em uso, considerando aspectos técnicos, funcionais e comportamentais, além de verificar o nível de satisfação dos usuários do edifício em questão.

Através dos resultados da APO, a DIRAC busca elaborar planos de manutenção corretiva e preventiva, traçar diretrizes de programação e intervenções nos espaços, além de elaborar planos de gestão para os edifícios analisados e consolidar uma base científica para projetos futuros, alcançando maior produtividade e satisfação de seus clientes.

As unidades avaliadas são selecionadas através de solicitação de suas direções ou de acordo com priorização pelo corpo técnico da DIRAC.

A avaliação parte de uma análise preliminar (*walkthrough*) que envolve a equipe de APO, técnicos da DIRAC e representantes de usuários. A partir daí são consolidadas as ferramentas de avaliação dos quatro módulos de avaliação que seguem simultaneamente.

- A **avaliação técnica** abrange aspectos relativos à estrutura, sistemas de abastecimento, instalações elétricas, hidrossanitárias, de gases, telefonia, rede de dados, etc., revestimentos e esquadrias;
- A **avaliação de qualidade ambiental** é inspirada na norma ISO-6241 e aborda aspectos relacionados ao conforto e segurança dos usuários, adequação e funcionalidade do espaço;
- A **avaliação de adequação às normas** se aplica a ambientes hospitalares, laboratoriais, de produção ou ensino, que devem atender a exigências normativas ou recomendações de bibliografia especializada, tendo em vista a validade de seus serviços e a segurança de seus usuários;
- A **avaliação do usuário** busca conhecer a opinião dos usuários sobre o ambiente e verificar o seu nível de satisfação com o mesmo.

Em meados de 2002, a direção da Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), unidade de ensino e pesquisa da Fiocruz, solicitou à DIRAC um projeto de Avaliação Pós- Ocupação em seu pavilhão principal (Pavilhão Ernani Braga). Em virtude da precariedade das instalações do Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria, um dos departamentos da ENSP, e da natureza particular de suas atividades, optou-se por conduzir um projeto à parte para este departamento.

Desta forma, em agosto de 2002, iniciou-se o Projeto de Avaliação Pós-Ocupação do Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria (CSEGSF), departamento assistencial ligado à ENSP/Fiocruz.

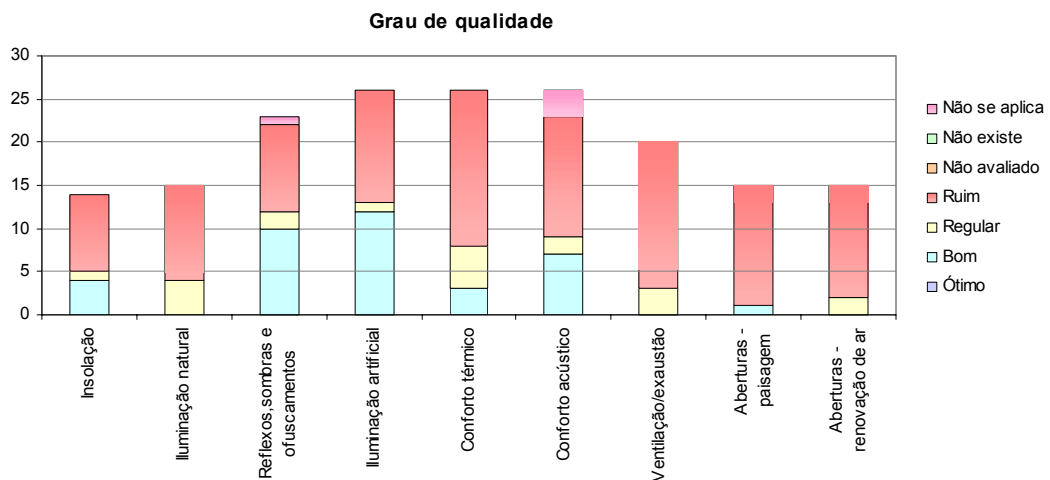
Em virtude das características do Centro de Saúde, que busca incorporar a comunidade assistida em suas decisões, através do conceito de *empowerment*, a equipe de APO conseguiu uma parceria inédita com a direção da unidade, que possibilitou maior ênfase na opinião do usuário. Desta forma, além da metodologia de APO tradicionalmente empregada pela DIRAC - baseada em Preiser (1988), Ornstein (1992) e Rheingantz (2000) -, foram incorporados métodos de avaliação centrados na participação dos usuários e baseados em Sanoff (1977 e 1997).

A avaliação técnica foi realizada através do preenchimento de fichas de descrição, quantificação e avaliação do funcionamento e estado de conservação dos itens. Foi realizado também o mapeamento de pontos de instalações, esquadrias e revestimentos em planta. Estes

instrumentos de levantamento de campo possibilitaram a elaboração do mapa de ocorrência dos principais problemas, gráficos, planilhas quantitativas e relatório técnico.

A avaliação de qualidade ambiental, a partir dos dados preenchidos em sua ficha de avaliação - diferenciada de acordo com o tipo de ambiente - e das entrevistas com usuários, elaborou gráficos e relatório de descobertas, além de fornecer informações para a matriz de descobertas.

gráfico 49 - Exemplo de gráfico produzido pela Avaliação de Qualidade Ambiental



A avaliação de adequação do ambiente às normas foi aplicada apenas nos ambientes assistenciais e de apoio, como os consultórios, laboratório, serviços de curativos e esterilização. A avaliação destes ambientes seguiu as recomendações da RDC 50 (Anvisa, 2002), além de outras recomendações de bibliografia especializada. Os dados preenchidos na ficha de avaliação geraram gráficos, relatório e informações para a matriz de descobertas.

A avaliação da opinião do usuário se dividiu em duas etapas. Num primeiro momento, focalizou-se a opinião dos usuários internos (servidores e colaboradores do Centro de Saúde), através da distribuição de questionários. Estes questionários eram divididos em duas partes: uma para avaliação do Centro de Saúde como um todo e outra para avaliação do ambiente de maior permanência. Num segundo momento, foi realizada a pesquisa com os usuários externos (pacientes e acompanhantes). Nesta etapa, além dos questionários, foram realizadas dinâmicas de grupo com alguns grupos de promoção de saúde já organizados no Centro de Saúde. Nestas dinâmicas de grupos foram aplicados métodos de avaliação baseados no trabalho de Sanoff, como a seleção visual (1991) e o poema dos desejos (1991). A avaliação

do usuário gerou gráficos e relatórios, além de enriquecer as informações da matriz de descobertas.



figura 82 - Imagens utilizadas na dinâmica de Seleção Visual



Figura 83 - Desenho elaborado na dinâmica do Poema dos Desejos

As principais descobertas da APO no Centro de Saúde, considerando todos os módulos de avaliação, foram:

- Ambientes sub-dimensionados para a demanda existente;
- Falta de acessibilidade a pessoas com dificuldade de locomoção, especialmente nos serviços de coleta e curativos;
- Sinalização incorreta e inadequada ao público alvo;
- Falta de humanização;

- Instalações elétricas em estado precário de funcionamento e sem manutenção adequada;
- Válvulas de descarga desreguladas e torneiras com pressão excessiva, provocando desperdício de água;
- Calhas de coleta de águas pluviais entupidas e sem manutenção;
- Caixas sifonadas sem manutenção adequada;
- Portas voltadas para o pátio central danificadas pela ação das águas pluviais;
- Portas danificadas por cupins no módulo da criança;
- Janelas sem possibilidade de abertura, em virtude das alavancas danificadas ou folhas pregadas;
- Qualidade do ar prejudicada pela falta de ventilação natural e de limpeza dos filtros dos condicionadores de ar;
- Extintores de incêndio fora do prazo de validade;
- Cilindros de oxigênio armazenados de forma inadequada e perigosa;
- Revestimentos inadequados nas áreas críticas, por apresentarem juntas, superfícies porosas e não resistentes aos procedimentos indicados de higienização;
- Materiais de revestimento danificados pela umidade ascendente;
- Infiltração no almoxarifado causada por vazamento nas instalações hidráulicas do banheiro vizinho;
- Telhado do pátio interno em estado crítico de conservação;
- Madeiramento do telhado com diversas peças deterioradas e telhas sem fixação adequada.
- Procedimentos de limpeza inadequados às necessidades do ambiente, especialmente nas áreas críticas;
- Leiaute dos consultórios do módulo da mulher não oferece privacidade;
- Área insuficiente para a demanda e sistema tradicional de arquivamento promovem sérios problemas de fluxo e comprometem a integridade do material armazenado no arquivo médico do SEDIS;

- Ausência de expurgo;
- Sala de esterilização totalmente inadequada, não oferece garantia de esterilização e sujeita o funcionário ao calor excessivo da autoclave;
- Alguns ambientes sem iluminação ou ventilação naturais;
- Alguns ambientes recebem insolação excessiva;
- Ruído excessivo da sala de espera prejudica a consulta, as atividades de pesquisa e a chamada de pacientes, que é feita oralmente pelos funcionários;
- Janelas altas impedem visualização do exterior;
- Problema de retorno de esgoto provoca odor desagradável em algumas salas;
- Lixo armazenado em saco de cor incorreta.
- Circulação no pátio interno e na calçada externa sujeita à chuva, em virtude da largura insuficiente dos beirais;
- Exaustão deficiente na copa provoca odor desagradável na ala de ensino e pesquisa;
- Demanda por espaços para os grupos de promoção da saúde;
- Salas de ensino e pesquisa com múltiplo uso dificultam a produção intelectual;
- Bebedouro em estado crítico de conservação e higiene, exposto ao sol e com vazamentos;
- Falta de atividades na sala de espera;
- Falta de instalações confortáveis para os semi-internos do Núcleo de Dependência Química (NUDEQ);
- Desconforto na espera externa, antes da abertura do Centro de Saúde;
- Horta sem manutenção adequada;
- Falta de espaço adequado para atividade física em dia de chuva.

Concluiu-se, a partir destas descobertas, que o Centro de Saúde necessitava de ampliação de sua área física para atender adequadamente à sua demanda, pois quase todos os ambientes encontram-se sub-dimensionados e não foram verificados espaços ociosos ou superdimensionados, que permitissem um plano de remanejamento. Além disso, há previsão

de ampliação do número de atendimentos e da área de atuação dos agentes de saúde, o que também sugere a necessidade de ampliação do espaço. Dentre as atividades e serviços prestados pelo Centro de Saúde, concluiu-se que as atividades de Promoção da Saúde são as que mais necessitam de ampliação.

Concluímos também que o Centro de Saúde deveria se adequar urgentemente às exigências da Anvisa, a fim de promover a segurança de seus usuários, garantir a qualidade de seus serviços e obter a acreditação hospitalar que em breve estaria validando seus serviços. Estas exigências envolvem:

- Substituição dos materiais de revestimento nas áreas críticas e semi-críticas, por outros que não apresentem juntas e sejam resistentes à higienização constante com hipoclorito;
- Construção de rampas de acesso com inclinação de 7%;
- Adaptação dos banheiros a pessoas com dificuldade de locomoção;
- Ampliação do espaço dos serviços de esterilização, curativos e coleta, possibilitando o fluxo adequado de funcionários, pacientes e material limpo e contaminado;
- Embutir instalações aparentes nas áreas assistenciais;
- Instalação de telas de proteção nas janelas;
- Substituição dos extintores de incêndio fora do prazo de validade;
- Remoção do abrigo de cilindros de oxigênio para área isolada e segura;
- Criação de expurgo;
- Adequação do laboratório às exigências da Anvisa, com substituição dos revestimentos, criação de antecâmara, novo leiaute e novas instalações mecânicas (condicionamento de ar e exaustão).

O relatório final de APO recomendou também uma revisão geral nas instalações elétricas, considerando a ampliação do espaço e novos equipamentos, limpeza das calhas de águas pluviais e recuperação de toda a cobertura, com substituição do madeiramento danificado.

Recomendamos, ainda, um estudo de melhor aproveitamento da iluminação e ventilação naturais e maior conforto acústico.

A sala de espera, segundo a APO realizada, deveria ser um local mais agradável, em virtude do tempo de permanência dos pacientes na mesma. Desta forma, recomendou-se a incorporação de instalações que possibilitem atividades educativas e lúdicas.

Os resultados da APO no Centro de Saúde foram apresentados aos usuários num Centro de Estudos que contou com a presença de cerca de 30 pessoas, entre usuários internos e externos, em outubro de 2002.

Os comentários feitos pelos usuários foram incorporados ao relatório, que foi entregue oficialmente à direção em janeiro de 2003.

Desde janeiro de 2004, a equipe de APO, associada à equipe do Programa de Ações Integradas, vem elaborando projetos de melhoria para o Centro de Saúde, baseados nos resultados da APO e na participação dos usuários.