

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

GISLAINE ALVES MACHADO

**ESTUDO DA ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO: AGENTES COMUNITÁRIOS
DE SAÚDE DE CRICIÚMA/SC**

CRICIÚMA

2013

GISLAINE ALVES MACHADO

**ESTUDO DA ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO:
AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE DE CRICIÚMA/SC**

Projeto de Relatório de Estágio, apresentado na disciplina Orientação do Projeto de Estágio no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

GISLAINE ALVES MACHADO

**ESTUDO DA ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO: AGENTES COMUNITÁRIOS
DE SAÚDE DE CRICIÚMA/SC**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 02 de dezembro de 2013

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Marianela Marana Vieyto - Especialista- (Unesc)

Prof^a. Cristiane Pavei Martinello Fernandes - Especialista - (Unesc)

Dedico este relatório aquele que, segundo minha fé, me colocou nesta universidade: Deus. A todos que estiveram ao meu lado nesta caminhada à aquisição do conhecimento. Dentre eles, cito meu marido Leandro, o qual tem sido um companheiro sem igual, meus pais, Edevaldo e Nivea, que não mediram esforços para oferecer-me educação e me mostraram que, com vontade e dedicação, podemos mudar nossa realidade.

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos à realização deste projeto se dirigem a todos os colaboradores da Unidade Básica de Saúde do bairro Cristo Redentor, onde realizei o estágio. Agradeço à orientadora Jucélia da Silva Abel, a qual foi primordial na realização deste projeto.

A todos os professores que foram fundamentais em meu crescimento profissional e pessoal, em especial Marianela Marana Vieyto, Jucélia da Silva Abel e Daniela Arns Silveira.

A Bárbara José, Bárbara Maciel Freitas, Francine Massuchetti Buttner, Keroline Réus dos Santos, Patrícia Padilha Ricardo que, de colegas, tornamo-nos amigas e, nesses quatro anos, estávamos unidas, servindo de base uma para a outra, nos realizamos e alegamos com o sucesso de todas.

“Ser eficaz é usar o mínimo de recursos para realizar uma dada tarefa. A eficiência é uma função do alcance das metas (você atinge seu objetivo ou não). Muitas pessoas se tornam muito eficientes fazendo coisas que não precisam, em primeiro lugar, ser feitas. Determine de início, o que você deveria estar fazendo. Então, pergunte como isso pode ser feito de modo mais eficiente. Faça certo as coisas certas”.

Roy Alexander

RESUMO

O agente comunitário de saúde (doravante ACS) tem um importante papel em sua comunidade. Ele é o elo entre a unidade básica de saúde e a população. A visita domiciliar é a atividade mais importante do seu processo de trabalho. Entretanto, o trabalho do ACS vai além das suas atribuições, como o trabalho de apoio à equipe da Unidade de Saúde: recepção de pacientes, procura de prontuários, atendimento telefônico, entrega de medicação na farmácia e organização e controle de almoxarifado. Este relatório teve como objetivo analisar o tempo diário de trabalho do Agente Comunitário de Saúde da Unidade de Saúde Cristo Redentor. A fundamentação teórica sobre o tema escolhido se dá com base em materiais já publicados por diversos autores, que procura se apropriar dos conceitos e definições necessários para a elaboração e a análise do questionário realizado. Para a obtenção dos dados, foi aplicado um questionário com 19 perguntas fechadas. O estudo revela que, apesar da visita domiciliar ser a principal atividade do ACS, esta não está sendo realizada com total efetividade. O ACS não está aproveitando seu tempo nas atividades diárias. Os ACS que administram melhor o tempo, são os que estão há mais de cinco anos nessa atividade. Nos entraves de seu processo de trabalho, o que se destaca são os desperdiçadores de tempo, dentre eles a procrastinação e a conversa com colegas. Diante disto, foi constatado que a organização deve adotar ações no sentido de capacitar enfermeira-chefe quanto administração do tempo, buscando estratégias de motivação, de modo que o ACS consiga realizar as atividades e atingir suas metas. É importante ressaltar que a administração do tempo deve ser focada nas metas e nos resultados, contudo o ACS precisa dar acolhimento humanizado à população, que é o seu pressuposto. Para formatação deste relatório, apresentam-se Fundamentação Teórica, Proposta de Trabalho, Aplicação de Proposta de Trabalho, além de Conclusão, Referências e Anexos.

Palavras-chave: Agente comunitário de saúde. Visitas domiciliares. Administração do tempo.

RESUMEN

El agente de salud comunitario (ACS) tiene un papel importante en su comunidad. Él es el vínculo entre la unidad básica de salud y la población. Las visitas a domicilio son las actividades más importantes de su proceso de trabajo. Sin embargo, el trabajo del ACS va más allá de sus competencias, como el trabajo de apoyo a personal de la Unidad de Salud: los pacientes que llegan en busca de los registros médicos, servicio telefónico, la entrega de la medicación en la farmacia y la organización del almacén y control. Este informe tiene como objetivo analizar el tiempo de trabajo diario del Agente Comunidad de Salud de la Unidad de Salud Cristo Redentor. El marco teórico del tema se da sobre la base de materiales ya publicados por varios autores, que busca apropiarse de los conceptos y definiciones necesarias para la preparación y el análisis del cuestionario realizado. Para obtener los datos, se aplicó un cuestionario con 19 preguntas cerradas. El estudio revela que, aunque las visitas a domicilio deben ser la actividad principal del ACS, esto no se está llevando a cabo con plena eficacia. El ACS no está disfrutando de su tiempo en las actividades diarias. Los ACS que gestionan mejor el tiempo, son los que tienen más de cinco años en esta actividad. En las barreras en su proceso de trabajo, lo que compañeros más destacan es la pérdida de tiempo, como la dilación y la charla con los compañeros. Teniendo en cuenta esto, se encontró que la organización debe tomar acciones para empoderar a la enfermera jefe con la gestión del tiempo, la búsqueda de estrategias de motivación, por lo que los ACS pueden llevar a cabo las actividades y alcanzar sus metas. Es importante destacar que la gestión del tiempo debe centrarse en los objetivos y resultados, sin embargo, la necesidad del ACS ofrecer acogimiento humanizado a la población, que es su objetivo. Para dar formato a este informe, se presentan fundamentos teóricos, propuesta de trabajo, la aplicación de la propuesta de trabajo, Conclusión, Referencias y Apéndices.

Palabras clave: agente de salud comunitario. Visitas a domicilio. Gestión del tiempo.

ABSTRACT

The community health worker (hereinafter ACS) has an important role in their community . He is the link between the basic unit of health and population. A home visit is the most important activity of his work process. However, the work of the ACS goes beyond its powers , like the work of support staff Health Unit : incoming patients looking for medical records , telephone service , pharmacy medication delivery and organization and control of the warehouse. This report had to analyze the daily working time of the Community Health Agent Health Unit Cristo Redentor. The theoretical substantiation of the theme is given based on material already published by several authors that aims to appropriate of the concepts and definitions necessary for the preparation and analysis of the questionnaire accomplished .To obtain the data , a questionnaire was given to 19 closed questions. O study reveals that, although the home visits be the main activity of the ACS, this is not being carried out with full effectiveness. The ACS is not enjoying his time in daily activities. The ACS who better manage his time, are the ones that are more than five years in this activity. Barriers in their work process, what stands out are the time wasters, including procrastination and chat with colleagues. Because of it, it was found that the organization should take actions to empower the head nurse regarding time management, searching for motivation strategies, so that the ACS can carry out the activities and achieve their goals. It is important to highlight that the time management should be focused on the goals and outcomes, however the ACS should provide humanized service to the population, that is your assumption. For formatting this report, we present Theoretical Foundation, Work Proposal, Application of Work Proposal, and Conclusion, References and Appendices.

Keywords : Community health agent . Home visits . Time management

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: Comparativo entre eficiência e eficácia	23
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Sexo dos ACS	31
Tabela 2: Qual o grau de escolaridade?	32
Tabela 3: Há quanto tempo trabalha na empresa?	33
Tabela 4: Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?	34
Tabela 5: Você faz por último as tarefas menos agradáveis?	35
Tabela 6: Você passa de uma tarefa a outra e depois volta à primeira?	36
Tabela 7; Você falha nos prazos?	37
Tabela 8: Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?	38
Tabela 9: Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?	39
Tabela 10: Sua mesa fica confusa e em desordem?	40
Tabela 11: Você passa o tempo conversando com os colegas?	41
Tabela 12: Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?	42
Tabela 13: Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?	43
Tabela 14: Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?	44
Tabela 15: Você realiza todos os itens de coisas a fazer?	45
Tabela 16: Você pode encontrar facilmente o que procura em seus arquivos?	46
Tabela 17: Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS? ..	47
Tabela 18: Você atinge as metas exigidas pela empresa?	48
Tabela 19: Você está satisfeito com a sua forma de trabalho e resultados?	49

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo dos ACS	31
Gráfico 2: Qual o grau de escolaridade?	32
Gráfico 3: Há quanto tempo trabalha na empresa?.....	33
Gráfico 4: Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?	34
Gráfico 5: Você faz por último as tarefas menos agradáveis?	35
Gráfico 6: Você passa de uma tarefa a outra e depois volta à primeira?	36
Gráfico 7: Você falha nos prazos?	37
Gráfico 8: Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?.....	38
Gráfico 9: Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?	39
Gráfico 10: Sua mesa fica confusa e em desordem?.....	40
Gráfico 11: Você passa o tempo conversando com os colegas?	41
Gráfico 12: Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?	42
Gráfico 13: Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?.....	43
Gráfico 14: Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?.....	44
Gráfico 15: Você realiza todos os itens de coisas a fazer?	45
Gráfico 16: Você pode encontrar facilmente o que procura em seus arquivos?	46
Gráfico 17: Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS?..	47
Gráfico 18: Você atinge as metas exigidas pela empresa?.....	48
Gráfico 19: Você está satisfeito com a sua forma de trabalho e resultados?	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACS	Agente Comunitário de Saúde
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
PMC	Prefeitura Municipal de Criciúma
ESF	Estratégia de Saúde da Família
UBS	Unidade Básica de Saúde
SIAB	Sistema de Informações de Atenção Básica

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	19
1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA	19
1.2 OBJETIVOS	19
1.2.1 Objetivo Geral	19
1.2.2 Objetivos Específicos	20
1.3 JUSTIFICATIVA	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1 AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	21
2.2 O TEMPO	21
2.2.1 Barreiras da administração do tempo	22
2.2.2 Lista diária	23
2.2.3 Eficiência X Eficácia	23
2.2.4 Lidar com papéis e administrar o trabalho	23
2.2.5 Organização física	24
2.2.6 Ligações telefônicas: filtragem	24
2.3 AGENDA	25
2.4 REUNIÃO	25
2.4.1 Reunião informal	25
2.4.2 Reunião formal	26
2.4.3 Organização adequada	26
2.4.4 Condução correta	26
2.4.5 Participação positiva	27
2.5 INTERRUPÇÕES	27
2.6 APROVEITAR O TEMPO LIVRE	27
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	28
3.1 AMBIENTE DE TRABALHO	28
3.2 ATRIBUIÇÕES	28
4 PROPOSTA DE TRABALHO	30
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO	30
4.1.1 Sexo dos ACS	31

4.1.2 Qual o grau de escolaridade?	32
4.1.3 Há quanto tempo trabalha na empresa?	33
4.1.4 Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?	34
4.1.5 Você faz por último as tarefas menos agradáveis?	35
4.1.6 Você passa de uma tarefa a outra e depois volta à primeira?	36
4.1.7 Você falha nos prazos?	37
4.1.8 Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?	38
4.1.9 Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?	39
4.1.10 Sua mesa fica confusa e em desordem?	40
4.1.11 Você passa o tempo conversando com os colegas?	41
4.1.12 Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?	42
4.1.13 Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?	43
4.1.14 Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?	44
4.1.15 Você realiza todos os itens de coisas a fazer?	45
4.1.16 Você pode encontrar facilmente o que procura em seus arquivos?	46
4.1.17 Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS?	47
4.1.18 Você atinge as metas exigidas pela empresa?	48
4.1.19 Você está satisfeito com a sua forma de trabalho e resultados?	49
5 CONCLUSÃO	50
REFERÊNCIAS	51
APENDICES	52
APENDICE A: Teste de diagnóstico	53
ANEXOS	58
ANEXO A: Avaliação das competências de 2013 do SIAB segundo cobertura por ACS, cadastramento e acompanhamento familiar por área e micro área ...	59
ANEXO B: Relação das famílias por micro-área 2013(micro-área 03)	60
ANEXO C: Relação das famílias por micro-área 2013 (micro-área 07)	61

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a maioria das pessoas têm se queixado da falta de tempo que dispõem para suas atividades diárias devido à enorme carga de tarefas que têm para executar.

O tempo dá uma percepção de querer realizar mais atividades de que são possíveis ou na realização de alguma atividade, que esta impeça de realizar outras atividades melhores das que estamos fazendo.

O presente relatório tem como objetivo identificar as possíveis falhas no trabalho do ACS e assim buscar soluções para melhoria de seu processo de trabalho.

O trabalho do ACS é amplamente abrangente e diariamente tem um alto grau de liberdade, porém, o mesmo deve apresentar os resultados mensalmente. Essa contradição que demarca sua rotina de trabalho.

Norteados por esses embasamentos, o presente trabalho, inserido na área de Secretariado Executivo tem por tema a Administração do tempo, com enfoque de estudo o ambiente de uma Unidade Básica de Saúde de Criciúma –SC.

Com este, busca-se avaliar o processo diário de trabalho do ACS com o intuito de se verificar como a mesma pode potencializar os resultados obtidos pela equipe.

1.1 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Na UBS a enfermeira-gerente é a profissional que administra e gerencia a UBS e todos os funcionários. Entretanto na UBS estudada o ACS não é questionado pela enfermeira-gerente, nos dias em que permanece na unidade sem realizar suas visitas domiciliares. Esse é um dos motivos que levam à procrastinação¹.

Os ACS não têm a visão de que é necessário se planejar para terem suas metas atingidas no fim do mês. Ao final de cada mês, os ACS fecham sua produção no SIAB (Sistema de Informação de Atenção Básica), que contém as seguintes fichas de acompanhamento: gestantes, hipertensos, diabéticos, crianças de até

Procrastinação¹: Hábito de adiar permanentemente as tarefas a executar.

cinco anos de idade e as assinaturas coletadas do mês corrente de todas as visitas domiciliares realizadas, que são entregues para enfermeira.

As consequências de não se atingir a meta exigida implica no sentido de os usuários não receberem a promoção da saúde. O olhar atento do ACS verifica vários pontos na visita domiciliar que garante o cuidado com o paciente, quanto mais pessoas visita, mais informação em saúde repassa. Diante disso, faz-se necessário saber: quais os benefícios que a otimização do tempo no trabalho dos ACS podem trazer à saúde pública?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o tempo diário de trabalho do Agente Comunitário de Saúde da Unidade de Saúde Cristo Redentor.

1.2.2 Objetivos Específicos

- A) Levantar a rotina e as atividades diárias do ACS;
- B) Detectar os maiores desperdiçadores de tempo;
- C) Levantar as metas diárias;
- D) Verificar o cumprimento das metas.

1.3 JUSTIFICATIVA

O ACS tem muitas atividades a serem realizadas dentro e fora da Unidade Básica de Saúde. Portanto ele precisa organizar sua forma de trabalho.

É de responsabilidade do ACS fazer a promoção da saúde², para posteriormente as enfermeiras fazerem a prevenção da saúde. Entretanto, o mesmo precisa organizar sua forma de trabalho, pois, ao final de cada mês, é necessário apresentar os resultados obtidos, que são colhidos através das assinaturas das

Promoção da saúde² A Promoção da Saúde é uma das estratégias do setor saúde para buscar a melhoria da qualidade de vida da população. Seu objetivo é produzir a gestão compartilhada entre usuários, movimentos sociais, trabalhadores do setor sanitário e de outros setores, produzindo autonomia e corresponsabilidade.

famílias visitadas, e o mínimo a ser visitado, são cem famílias, visto que o ACS tem em sua micro-área, ou seja, sua área de abrangência duzentas famílias.

Há também as atividades inesperadas que vão ocorrendo durante o dia, pois as auxiliares de enfermagem necessitam da ajuda do ACS, e os solicitam sempre que precisam para colar os cartazes, avisar os pacientes de sua consulta agendada, e demais atividades.

Como não há recepcionista e farmacêutica na unidade, todos os ACS estão escalados para trabalharem uma vez por semana dentro da unidade no atendimento.

Outra escala também é feita para cobrir duas micro-áreas descobertas. São escalados dois ACS por mês para cobrir estas micro-áreas, através da atualização dos cadastros do mês corrente e entregas de consultas dos pacientes, e o que mais foi preciso naquele mês.

Portanto o agente comunitário de saúde deve gerir seu tempo com eficiência e eficácia, para ao final de cada mês, cumprir suas metas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, serão apresentadas as definições teóricas para o desenvolvimento e a fundamentação deste trabalho.

2.1 AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE

O ACS não tem seu trabalho todo esquematizado num fluxograma, como na maioria das empresas. O trabalhador em geral chega a seu trabalho, senta em sua mesa e começa a trabalhar, porém o ACS não, ele define sua forma de trabalho como cita Ferreira et. al (2009, p. 901)

O ACS infere que organiza seu processo de trabalho no domicílio segundo um certo "cronograma", que copia um modo já tradicional de organização do processo de trabalho na rede de saúde, centrado nas ações programáticas, que classifica as nosologias mais comuns presentes na área e indica os dias em que serão atendidos os portadores destes agravos. Esse modo de operar a assistência faz com que os trabalhadores e em especial o ACS sofram uma captura por parte de um suposto "protocolo" de visitas, quando diz em determinadas semanas visita "só hipertenso", na outra "só criança", e na seguinte apenas gestante etc.

O agente comunitário de saúde tem várias funções dentro da organização. E ele precisa organizar sua forma de trabalho, pois os resultados são cobrados no final de cada mês, porém há entraves nesse processo, como cita Ferreira et.al (2009, p. 902):

[...] É como se, no imaginário dos outros profissionais da equipe, o ACS representasse o lugar do trabalhador manual, aquele que não detém um núcleo especializado de saber, e um núcleo profissional específico. E por isto mesmo os outros trabalhadores o colocam em um plano em que o seu trabalho tem menor valorização em relação aos outros.

O ACS é o profissional que desenvolve ações de promoção, prevenção, controle, cura e recuperação a população. É o elo entre a população e a UBS pelo fato de residir na comunidade em que atua. Sua atribuição se dá pelo exercício de atividades de prevenção a doenças e agravos, de vigilância em saúde por meio das visitas domiciliares e ações educativas individuais ou coletivas, nos domicílios ou na comunidade.

Para o bom desenvolvimento de seu trabalho é necessário que mantenha o cadastro de sua micro-área atualizado e o registro para fins exclusivos do controle e planejamento das ações de saúde, de nascimentos, de óbitos, doenças e outros agravos à saúde. Por esse motivo, a visita domiciliar é a atividade mais importante do processo de trabalho do ACS.

2.2 O TEMPO

O tempo é como um baralho, onde cada dia se recebe o mesmo número de cartas correspondente às 24h do dia. Este número não pode ser acrescido para ninguém, é igual para todos (ALEXANDER, 1994).

Administrar o tempo com sucesso tem benefícios e dificuldades. Pode-se administrar de uma forma flexível, eliminando alguns contratempos. Se deixar para o dia seguinte percebe-se que, ao surgir o dia, também não haverá tempo. (MAITLAND, 2000).

Perceber o tempo de desenvolvimento de seu trabalho diário e aplicar melhorias é fundamental. Registrar o que tem de ser feito com importância e urgência é algo crucial para tornar-se organizado. Anotações podem servir também para acompanhar e controlar seu progresso. Pode-se usar agenda, etiquetas

adesivas e listas. É necessário cuidado para que sejam realizadas essas atividades, que o tempo não seja gasto apenas em seu planejamento (MAITLAND, 2000).

Alexander (1994, p. 21) dá a seguinte dica “Reserve alguns minutos para o teste de diagnóstico sobre você e o tempo, ele o ajudará a identificar seus pontos fortes e fracos na administração do tempo”.

Ao transparecer que o cronograma é exímio, entregando os trabalhos antecipadamente, o funcionário fica à frente daquele que está sempre estourando o tempo, no caso de uma promoção (MAITLAND, 2000).

2.2.1 Barreiras da administração do tempo

Há várias barreiras na administração do tempo. Para administrá-lo bem, deve-se eliminá-las:

- O controle de outras pessoas que atrapalham o realizador das tarefas, este que deve assumir o controle e não deixar-se levar.
- A procrastinação, pois no dia seguinte aparecerá o trabalho de ontem e do dia corrente.
- O imediatismo; pessoas com pressa em realizar tarefas acabam tendo um desgaste maior por não quererem deixar nada para depois.
- O otimismo, que consiste em exigir metas difíceis de alcançar, e estes são bons para começar um trabalho, mas não terminar, o ponto alto é ser realista e elaborar metas alcançáveis.
- Perfeccionismo; Amos (2001) discorre que deve se exigir certo padrão de qualidade para o trabalho e não ficar voltando no que já foi feito, pedindo opiniões, estes também são ótimos para começar o trabalho, mas não para terminar.

2.2.2 Lista diária

Alexander (1994, p. 29) nos diz sobre as listas diárias:

Sua lista de coisas a fazer é pedra fundamental da administração do tempo orientada pelas prioridades. Use-a eficazmente e suas chances de vencer a

batalha pelo tempo serão favoráveis. Tente passar sem ela e sua administração do tempo será um fracasso é bem simples.

2.2.3 Eficiência X eficácia

Segundo Alexander (1994, p.09)

Ser eficaz é usar o mínimo de recursos para realizar uma dada tarefa. A eficiência é uma função do alcance das metas (você atinge seu objetivo ou não). Muitas pessoas se tornam muito eficientes fazendo coisas que não precisam, em primeiro lugar, ser feitas. Determine de início, o que você deveria estar fazendo. Então, pergunte como isso pode ser feito de modo mais eficiente. Faça certo as coisas certas”.

Apresenta-se, a seguir, um comparativo entre a diferença dos sentidos exercidos pela Eficiência e a Eficácia, de acordo em Silva (2009):

Eficiência	Eficácia
Máximos fins com mínimos recursos.	Atingimento dos objetivos
Ênfase nos meios	Ênfase nos resultados
Fazer as coisas corretamente	Fazer as coisas corretas e certas
Resolver os problemas	Atingir objetivos
Salvaguardar os recursos	Utilizar otimamente os recursos
Cumprir tarefas e obrigações	Obter resultados
Capacitar os subordinados	Propiciar eficácia aos subordinados
Conservar as máquinas e equipamentos	Máquinas e equipamentos disponíveis
Rezar	Ganhar o céu

Quadro 1: Comparativo entre Eficiência e Eficácia.

Fonte: (Silva, p. 24)

2.2.4 Lidar com papéis e administrar o trabalho

Amos (2001) explica que administrar papéis não é tarefa fácil, especialmente se não há secretária ou assessor. Separar os arquivos de forma lógica e atualizada, as correspondências devem ser cheçadas no início do dia porque o conteúdo delas pode interferir no trabalho a ser feito, administrar leituras, reservando trinta minutos do tempo no dia e em viagens, descartar leituras desatualizadas.

2.2.5 Organização física

Segundo Alexander (1994, p.132),

Por que a organização é tão importante? Como você passa muitas horas da sua vida profissional em seu ambiente de trabalho, compensa mantê-lo livre de confusão. Em uma área de trabalho limpa e organizada, você se concentra melhor, produz mais, lembra por mais tempo. Quando a sua estação de trabalho trabalha com você, você se torna mais criativo e a sua capacidade de resolver problemas aumenta bastante”.

O local de trabalho deve ser organizado, na mesa apenas a documentação do dia, e o material mais usado à mão. Habituar-se a ler e a redigir documentos com rapidez, conforme Maitland (2000).

Organizar a mesa é fundamental para um trabalho eficiente. Adotar pastas de pequenos papéis, como notas e lembretes, itens esperando resposta, coisas interessantes que, no momento, não se sabe o que fazer, conforme explica Amos (2001).

2.2.6 Ligações telefônicas: Filtragem

Organizar precisamente as chamadas telefônicas de entrada e saída. Filtrar as ligações recebidas, se não houver quem faça trocar com colega determinado tempo para atender as ligações, transferindo para o setor competente ou anotando para que se possa resolver o assunto e retornar as anotadas. Ser breve e cronometrar o tempo para que não exceda seis minutos por ligação, conforme explica Alexander (1994).

Junqueira (1992, p. 71) ao abordar sobre o uso do telefone destaca que a regra básica para lidar com pessoas ao telefone é: objetividade e educação. Não custa lembrar que o telefone comercial deve ser usado para recados, acertos, assuntos urgentes, e que seu uso requer disciplina e respeito pelo tempo dos outros.

Já Amos (2001) explica que fazer uso das tecnologias para ganhar tempo e ajudar no trabalho. Usar chamadas coletivas em vez de reuniões, correio eletrônico (e-mail) para evitar ligações e voicemail (variante da secretária eletrônica) para trabalhar enquanto fala e gravar lembretes.

2.3 AGENDA

Usar uma agenda de planejamento onde todas as anotações serão feitas nela. Esquecer os pedaços de papéis, calendários e caderno de anotações, tudo isso fica muito confuso, conforme aborda Alexander (1994).

Definir as prioridades de urgência e importância, e organizar o dia conforme um agrupamento de tarefas, sem que eles se tornem repetidos, como apenas reuniões, por exemplo, isto afeta o raciocínio e capacidade de produzir. Variedade de agrupamentos é o correto, conforme explica Amos (2001).

Segundo Alexander (1994, p.34),

Sua agenda de planejamento é uma ferramenta de trabalho. Mantenha-a aberta na sua mesa. Uma olhadela lhe lembrará de telefonemas, almoços, reuniões, datas e envio de relatórios. Com a agenda aberta você simplesmente dirige o seu olhar'.

2.4 REUNIÃO

Maitland (2000) explica que perceber quanto tempo é despendido nos relacionamentos é fundamental. Há duas formas que ocorrem estas conversas com colegas, em certas ocasiões do dia como café, almoço e no fim do dia que todos estão aguardando o final do expediente e os locais como corredor, copiadora, recepção. Portanto deve se estabelecer horário e limite porque todos precisam destes intervalos para distração do trabalho.

2.4.1 Reunião informal

Em relação às reuniões informais, temos os seguintes passos, de acordo com Maitland (2000):

- Antes
Planejar na agenda um cronograma mensal ou diário. Superestimar o tempo de forma que possam ser realizadas tranquilamente as reuniões e sobrar espaço para outras atividades;
- Durante

Manter um roteiro de perguntas e assuntos, sempre evidenciando o tempo a ser usado em cada coisa. Orientar a um assistente que interrompa no tempo estabelecido para o fim;

- Depois

Estabelecer cinco minutos entre cada reunião para ir ao banheiro, fazer anotações e esticar as pernas é o suficiente. Isso evita sobrecarga.

2.4.2 Reunião formal

Ainda Maitland (2000) nos diz que precisamos garantir que exista organização adequada, condução correta, participação positiva. Pois reuniões marcadas com antecedência, mensais e de departamento geram abuso de tempo antes, durante e depois.

2.4.3 Organização adequada

Deve-se planejar as reuniões respondendo as seguintes questões: Por que foi marcada? Quais os objetivos? Quem participa? Quando? Onde?. Providenciar a ordem do dia e entregá-la com antecedência, pautando os participantes e os horários de apresentação de cada um, como explica Maitland(2000).

2.4.4 Condução correta

Quem conduz a reunião deve expor o propósito e objetivo claramente, ao fim de cada tema, colocar pontos principais e o que foi acordado. Com opiniões não emitir julgamento e fazer com que esta seja breve, como explica Maitland (2000).

2.4.5 Participação positiva

Maitland (2000) nos ensina que “participar somente da reunião se houver o que acrescentar ou aprender, caso haja interesse somente em uma parte, focar nisso. Estudar a ordem do dia, e expor o que for relevante, caso contrário silêncio”.

2.5 INTERRUPTÕES

Há interrupção por contato pessoal, telefone ou pela própria pessoa. E como sair delas? Na interrupção por contato pessoal demonstrar pressa, mas sem grosseria, no contato telefônico pedir a outro que filtre as ligações e ficar isolado para terminar determinado trabalho, e por si mesmo se policiar, trazer apenas o trabalho a ser feito para a mesa, só com o término do trabalho se permitir relaxar, como explica Maitland (2000).

Segundo Junqueira (1992, p. 93) "Procure fazer uma coisa de cada vez, não inicie uma atividade sem ter acabado a anterior (assim evitará a frustração de, no fim do dia, ter trabalhado muito e rendido pouco)".

2.6 APROVEITAR O TEMPO LIVRE

De acordo com Junqueira (1992),

Como Executivos/Gerentes/Profissionais, nossa tendência é sempre nos preocuparmos com a administração do tempo em seu aspecto mais ligado ao trabalho, à vida funcional. Um outro aspecto do problema é a utilização do tempo fora do local de trabalho, em casa; este aspecto é particularmente importante porque qualquer ganho de tempo é revertido em maior contato com as pessoas a quem mais amamos: a família, o lazer etc.

Ainda segundo o autor, "pesquisas sobre "stress" mostram que a vida sedentária é um de seus maiores causadores; use seu tempo vago para praticar esportes, fazer exercícios etc."

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa faz parte da Prefeitura Municipal de Criciúma, na Secretaria do Sistema de Saúde. A unidade básica de saúde está situada no bairro Cristo Redentor, que pertence à regional da Próspera.

3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

A equipe da unidade de saúde é composta por um médico clínico-geral, uma enfermeira-gerente, duas auxiliares de enfermagem, uma higienizadora e cinco agentes comunitários de saúde. A contagem de agente por micro-área é feita com base em mais ou menos 750 pessoas, normalmente 200 famílias por ACS. Sendo assim, a área de abrangência da comunidade necessita de sete ACS, entretanto, o quadro de ACS não foi preenchido totalmente em seu processo seletivo.

3.2 ATRIBUIÇÕES

- Realizar mapeamento de sua área;
- Cadastrar as famílias e atualizar permanentemente esse cadastro;
- Identificar indivíduos e famílias expostos a situações de risco;
- Identificar área de risco;
- Orientar as famílias para utilização adequada dos serviços de saúde, encaminhando-as e até agendando consultas, exames e atendimento odontológico, quando necessário;
- Realizar ações e atividades, no nível de suas competências, nas áreas prioritárias da Atenção Básica;
- Realizar, por meio de visita domiciliar, acompanhamento mensal de todas as famílias sob sua responsabilidade;
- Estar sempre bem informado e informar aos demais membros da equipe sobre a situação das famílias acompanhadas, particularmente aquelas em situações de risco;
- Desenvolver ações de educação e vigilância à saúde, com ênfase na promoção da saúde e na prevenção de doenças;

- Promover a educação e a mobilização comunitária, visando a desenvolver ações coletivas de saneamento e melhoria do meio ambiente, entre outras;
- Traduzir para a ESF a dinâmica social da comunidade, suas necessidades, potencialidades e limites;
- Identificar parceiros e recursos existentes na comunidade que possam ser potencializados pela equipe.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Foi aplicada uma pesquisa, na forma de coleta de dados, contendo um questionário com 19 perguntas, direcionadas aos funcionários da empresa estudada. O questionário foi aplicado entre os dias 22 a 24 de outubro de 2013, pela autora, com quatro pessoas, que representam 40% dos colaboradores da empresa.

Os resultados obtidos serão apresentados em forma de gráficos.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Este capítulo apresentará uma análise dos dados colhidos a partir do questionário aplicado com os funcionários da Unidade de Saúde do bairro Cristo Redentor em Criciúma/SC, segundo a proposta de trabalho anteriormente apresentada.

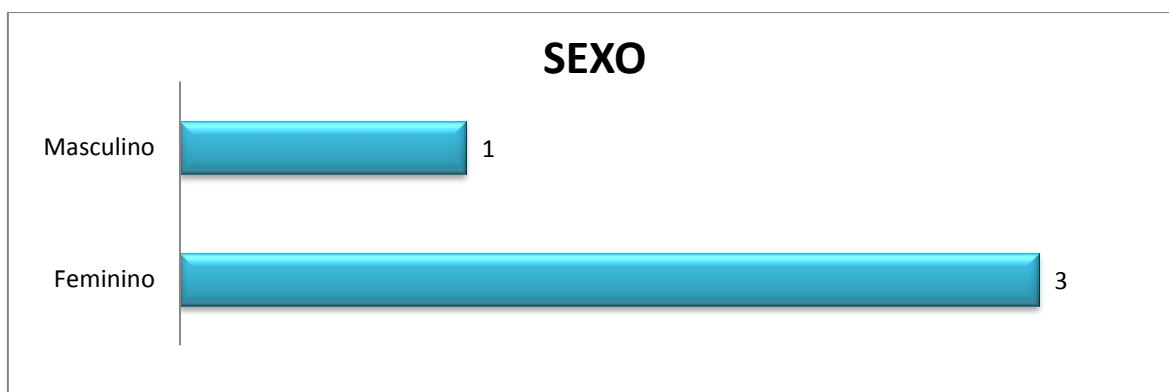
4.1.1 Sexo dos ACS:

Tabela 1: Sexo dos ACS

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Feminino	3	75%
Masculino	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 1: Sexo dos ACS



Fonte: questionário aplicado pela autora

Observa-se que dos entrevistados, 3 pessoas são do sexo feminino e 1 pessoa do sexo masculino.

4.1.2 Qual o grau de escolaridade?

Tabela 2: grau de escolaridade

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Ensino fundamental	1	25%
Ensino médio	2	50%
Ensino superior incompleto	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 2: grau de escolaridade



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima avalia a escolaridade dos entrevistados. Observa-se que 2 pessoas têm o ensino médio, 1 pessoa o ensino básico e 1 pessoa o superior incompleto.

4.1.3 Há quanto tempo trabalha na empresa?

Tabela 3: Há quanto tempo trabalha na empresa?

ALTERNATIVAS	FUNCIÓNÁRIOS	PERCENTUAL
Menos de 1 ano	0	0%
1 a 5 anos	2	50%
6 a 10 anos	1	25%
Acima de 10 anos	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 3: Há quanto tempo trabalha na empresa?



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima é referente ao tempo de empresa dos entrevistados, sendo que 2 pessoas possuem de 1 a 5 anos, 1 pessoa de 6 a 10 anos e 1 pessoa acima de 10 anos de empresa.

4.1.4 Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?

Tabela 4: Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	2	50%
Às vezes	0	0%
Com frequência	1	25%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 4: Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima mostra como os entrevistados lidam com as tarefas mais agradáveis. Observa-se que 2 pessoas responderam que às vezes e 2 pessoas responderam que nunca fazem primeiro as tarefas mais agradáveis.

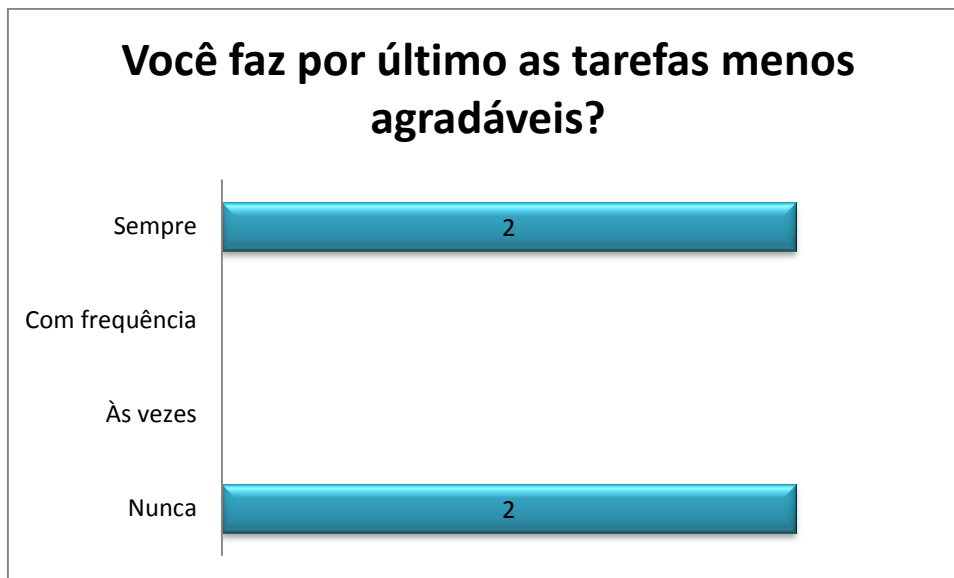
4.1.5 Você faz por último às tarefas menos agradáveis?

Tabela 5: Você faz por último as tarefas menos agradáveis?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	2	50%
Às vezes	0	0%
Com frequência	0	0%
Sempre	2	50%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 5: Você faz por último as tarefas menos agradáveis?



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima mostra como os entrevistados lidam com as tarefas menos agradáveis. Observa-se que 2 pessoas sempre e 2 pessoas nunca fazem por último as tarefas menos agradáveis.

4.1.6 Você passa de uma tarefa a outra e depois volta à primeira?

Tabela 6: Você passa de uma tarefa a outra e depois volta a primeira?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	3	75%
Às vezes	0	0%
Com frequência	1	25%
Sempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 6: Você passa de uma tarefa a outra e depois volta a primeira?



Fonte: questionário aplicado pela autora

No gráfico acima se percebe que a maioria dos entrevistados concluem uma tarefa para iniciar outra. Apenas 1 pessoa passa de uma tarefa para a outra com frequência, enquanto 3 pessoas responderam que nunca.

4.1.7 Você falha nos prazos?

Tabela 7: Você falha nos prazos?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	2	50%
Às vezes	2	50%
Com freqüência	0	0%
Sempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 7: Você falha nos prazos?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Em relação aos prazos de entrega das atividades, verifica-se no gráfico que 2 pessoas às vezes falham nos prazos, e que 2 pessoas nunca falham nos prazos.

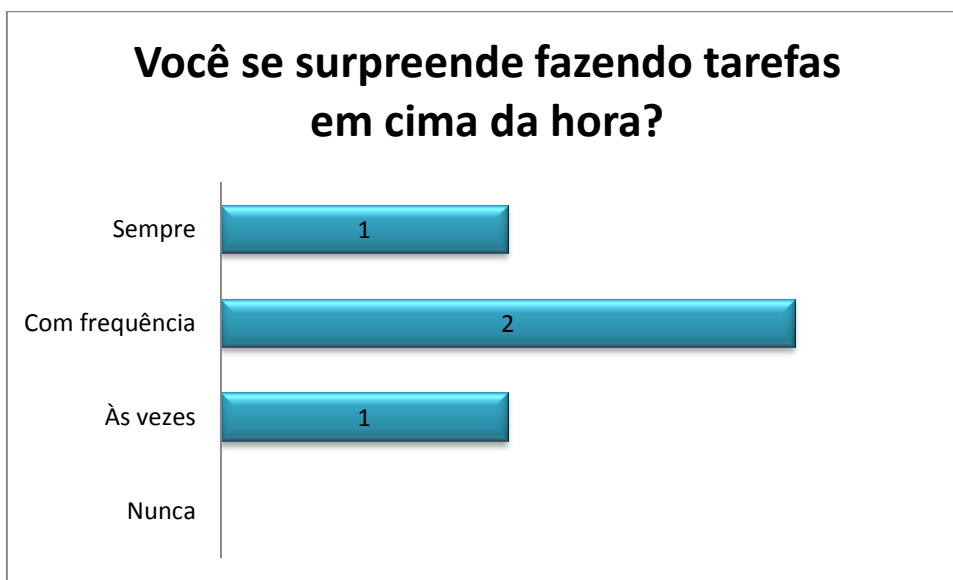
4.1.8 Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?

Tabela 8: Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	1	25%
Com frequência	2	50%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 8: Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Nesta questão percebe-se que 1 pessoa sempre se surpreende fazendo tarefas em cima da hora, 2 pessoas se surpreendem com frequência e que uma pessoa se surpreende às vezes fazendo tarefas em cima da hora.

4.1.9 Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?

Tabela 9: Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	1	25%
Com frequência	2	50%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 9: Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima demonstra que 1 pessoa sempre segue um roteiro nas visitas domiciliares, 1 pessoa às vezes segue um roteiro nas visitas domiciliares e 2 pessoas seguem com frequência um roteiro nas visitas domiciliares.

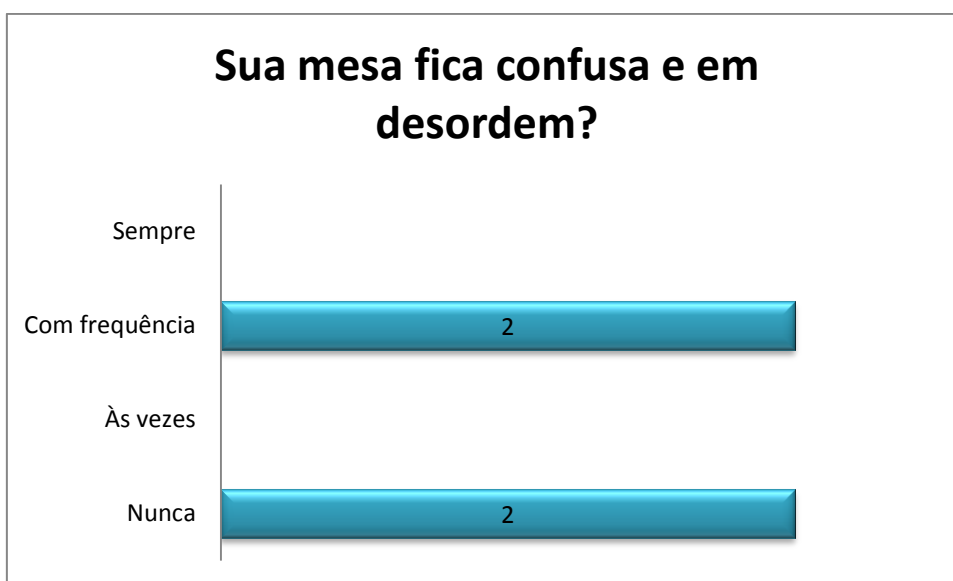
4.1.10 Sua mesa fica confusa e em desordem?

Tabela 10: Sua mesa fica confusa e em desordem?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	2	50%
Às vezes	0	0%
Com freqüência	2	50%
Sempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 10: Sua mesa fica confusa e em desordem?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Sobre a organização da mesa dos entrevistados, percebe-se que enquanto duas pessoas nunca ficam com a sua mesa confusa e em desordem, outras duas pessoas e fazem com frequência.

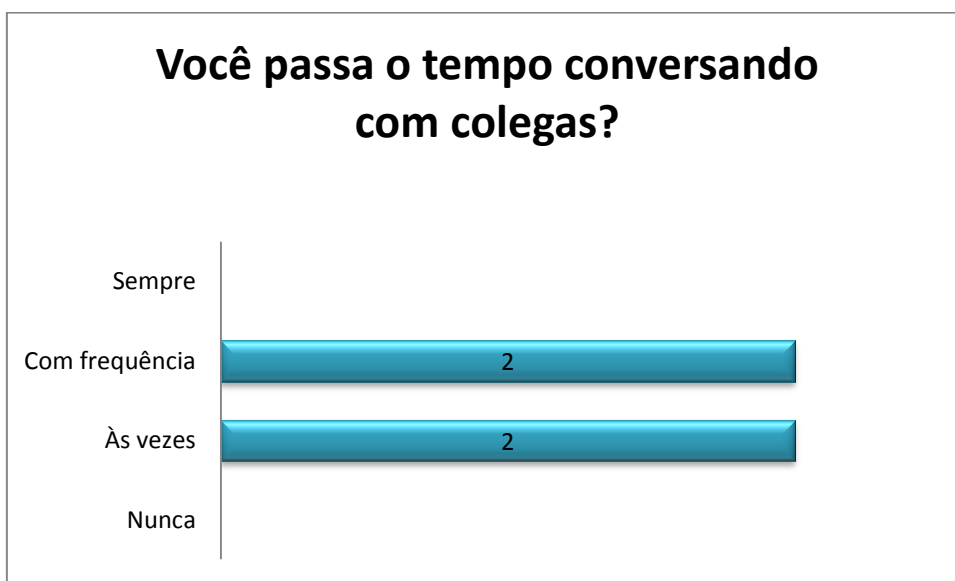
4.1.11 Você passa o tempo conversando com colegas?

Tabela 11: Você passa o tempo conversando com colegas?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	2	50%
Com frequência	2	50%
Sempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 11: Você passa o tempo conversando com colegas?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Nesta questão, a análise dos dados demonstra que 2 dos entrevistados passam o tempo conversando com os colegas com frequência e outros 2 entrevistados às vezes passam o tempo conversando com os colegas.

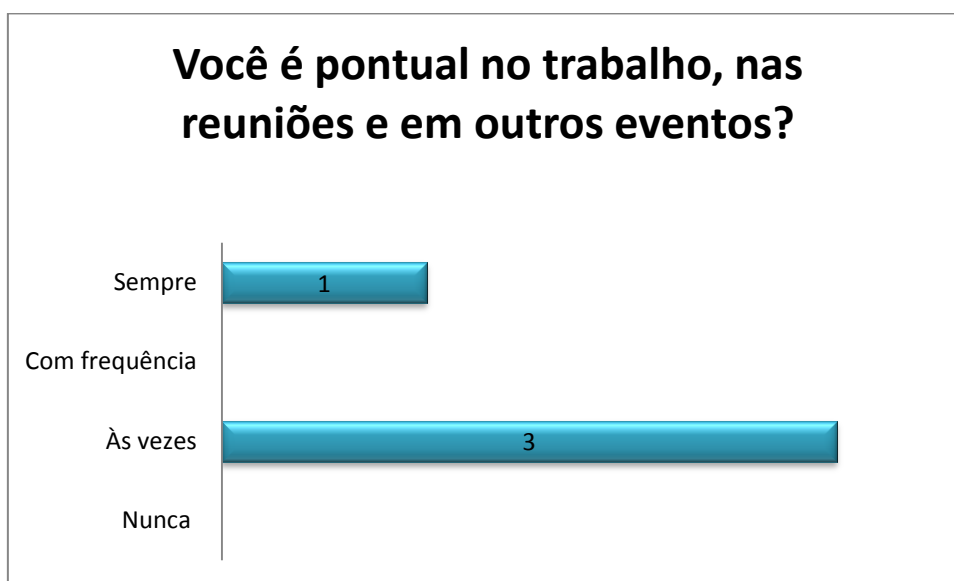
4.1.12 Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?

Tabela 12: Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	3	75%
Com frequência	0	0%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 12: Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima é referente à pontualidade dos entrevistados. Com base nos dados pode-se constatar que 3 dos entrevistados são pontuais às vezes e somente 1 entrevistado é sempre pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos.

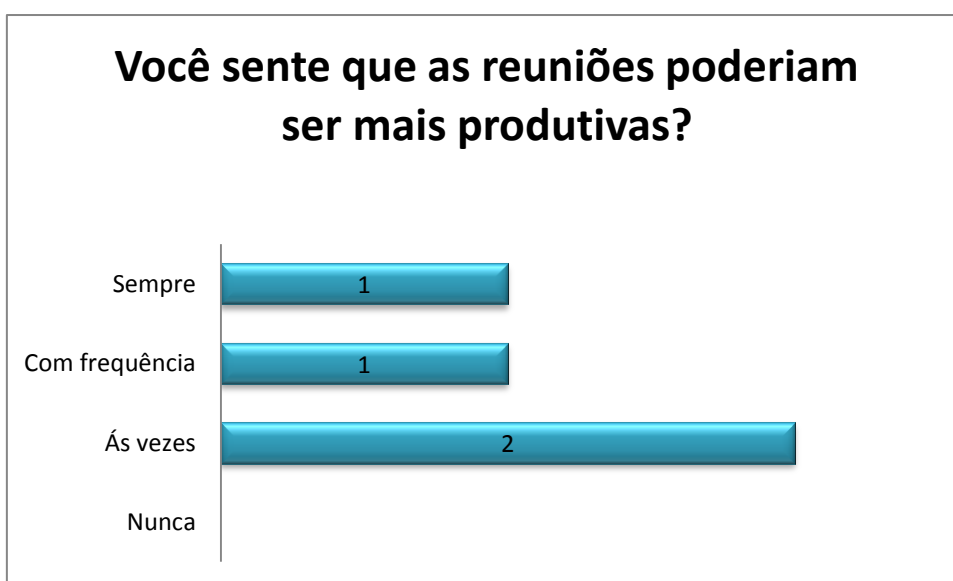
4.1.13 Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?

Tabela 13: Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	2	50%
Com frequência	1	25%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 13: Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?



Fonte: questionário aplicado pela autora

A análise dos dados demonstra que 1 pessoa sempre sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas, 2 pessoas as vezes sentem que as reuniões poderiam ser mais produtivas e 1 pessoa sente com frequência que as reuniões poderiam ser mais produtivas.

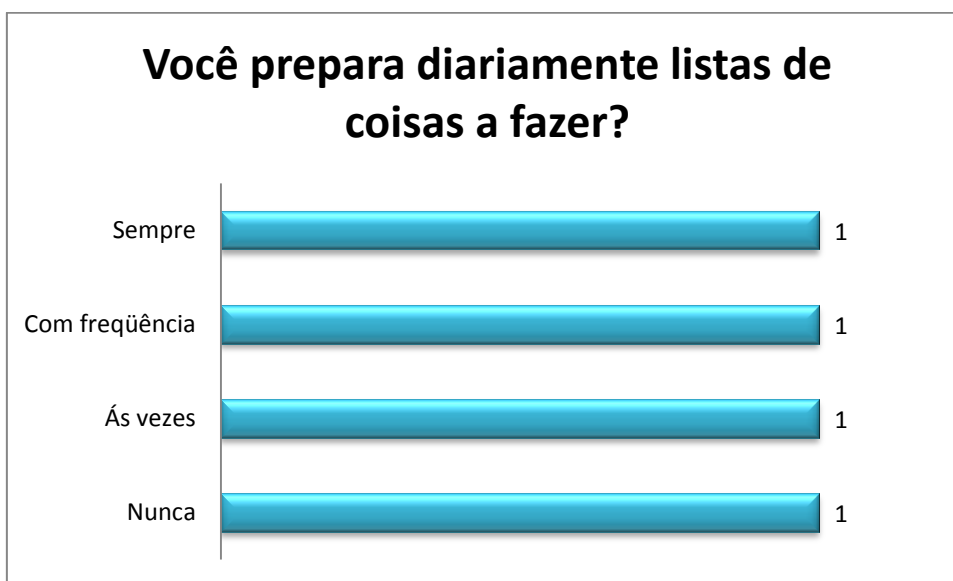
4.1.14 Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?

Tabela 14: Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	1	25%
Às vezes	1	25%
Com frequência	1	25%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 14: Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?



Fonte: questionário aplicado pela autora

A pesquisa mostrada no gráfico acima mostra que 1 pessoa sempre prepara diariamente listas de coisas a fazer, 1 pessoa às vezes, 1 pessoa com frequência e 1 pessoa nunca.

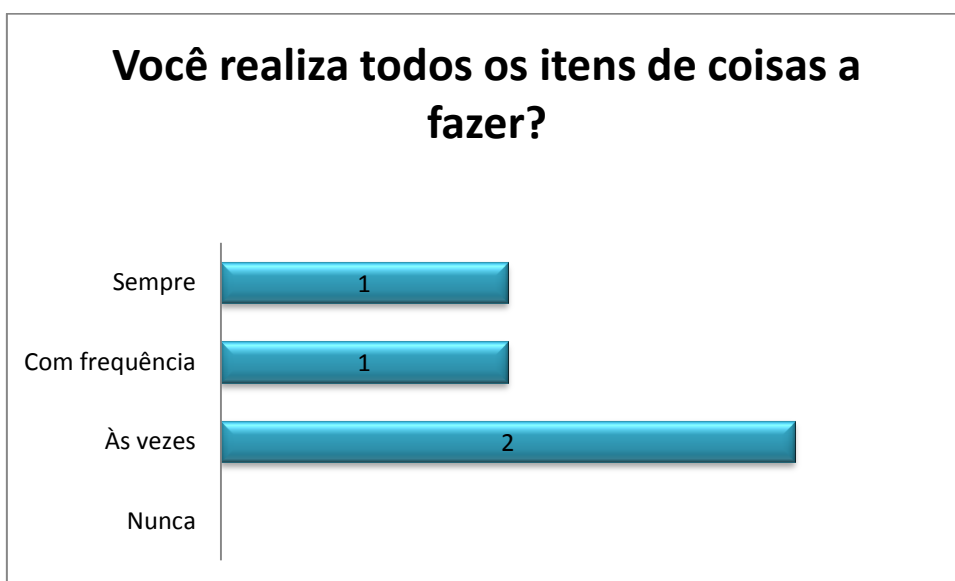
4.1.15 Você realiza todos os itens de coisas a fazer?

Tabela 15: Você realiza todos os itens de coisas a fazer?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	2	50%
Com frequência	1	25%
Sempre	1	25%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 15: Você realiza todos os itens de coisas a fazer?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Os dados obtidos na pesquisa acima mostram que 1 pessoa sempre realiza todos os itens de coisas a fazer, 1 pessoa faz com frequência e outras 2 pessoas às vezes.

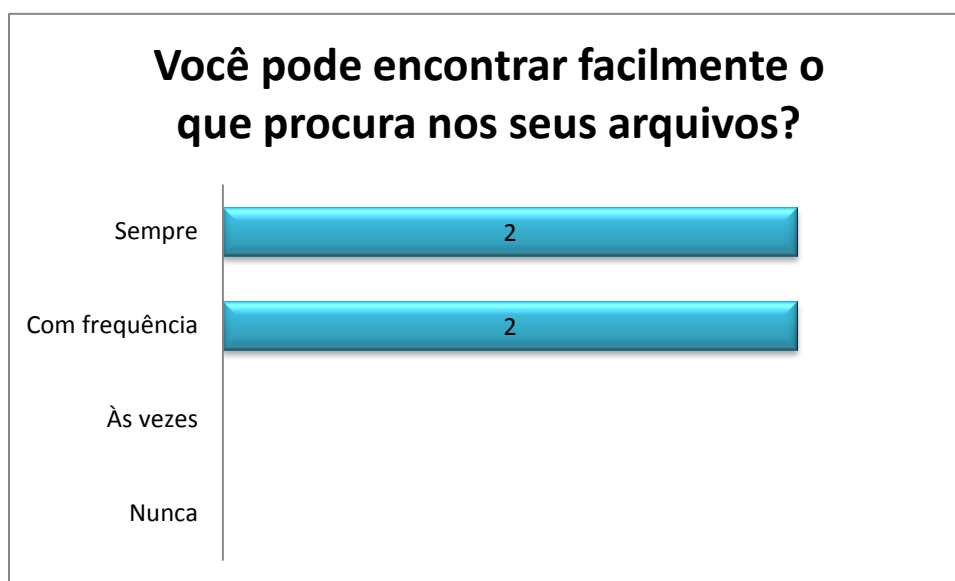
4.1.16 Você pode encontrar facilmente o que procura nos seus arquivos?

Tabela 16: Você pode encontrar facilmente o que procura nos seus arquivos?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	0	0%
Com frequência	2	50%
Sempre	2	50%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 16: Você pode encontrar facilmente o que procura nos seus arquivos?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Avaliando os dados acima se percebe que 2 dos entrevistados sempre encontram facilmente o que procuram nos seus arquivos e outros 2 com frequência.

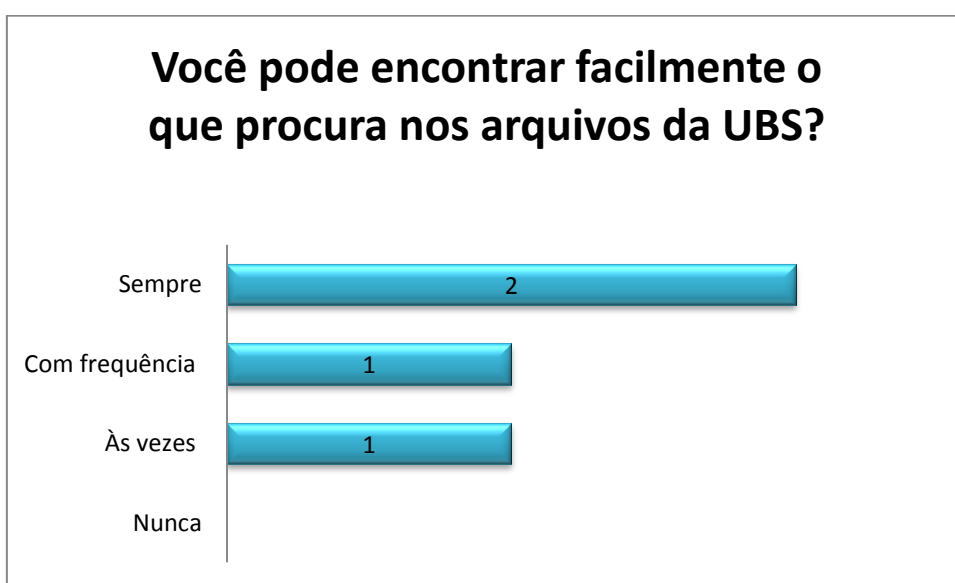
4.1.17 Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS?

Tabela 17: Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	1	25%
Com frequência	1	25%
Sempre	2	50%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 17: Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS?



Fonte: questionário aplicado pela autora

Percebe-se pela análise dos dados que, 2 dos funcionários sempre, 1 às vezes e 1 com frequência, podem encontrar facilmente o que procura nos arquivos da UBS.

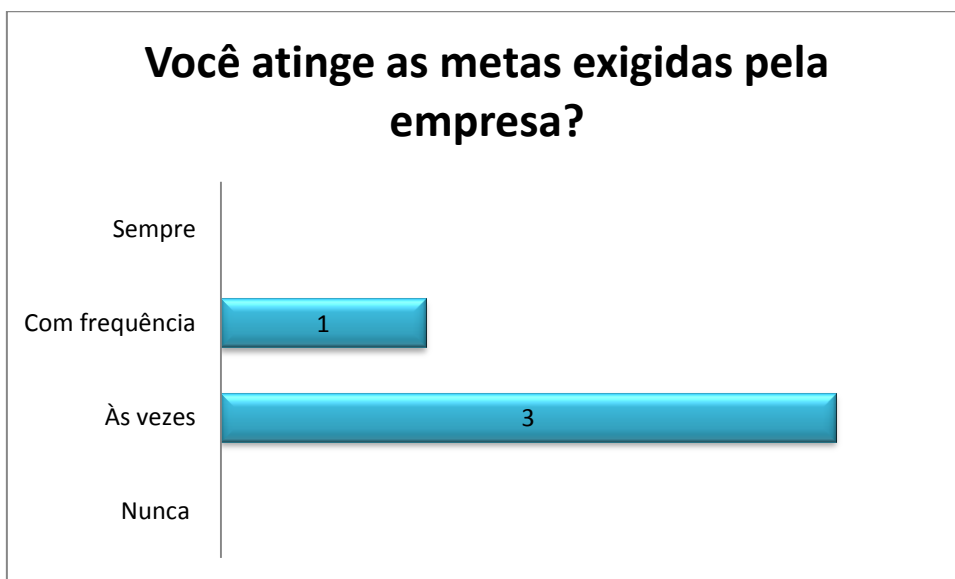
4.1.18 Você atinge as metas exigidas pela empresa?

Tabela 18: Você atinge as metas exigidas pela empresa?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	0	0%
Às vezes	3	75%
Com frequência	1	25%
Sempre	0	0%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 18: Você atinge as metas exigidas pela empresa?



Fonte: questionário aplicado pela autora

A análise dos dados demonstra que 1 dos entrevistados atinge as metas exigidas pela empresa enquanto 3 entrevistados às vezes.

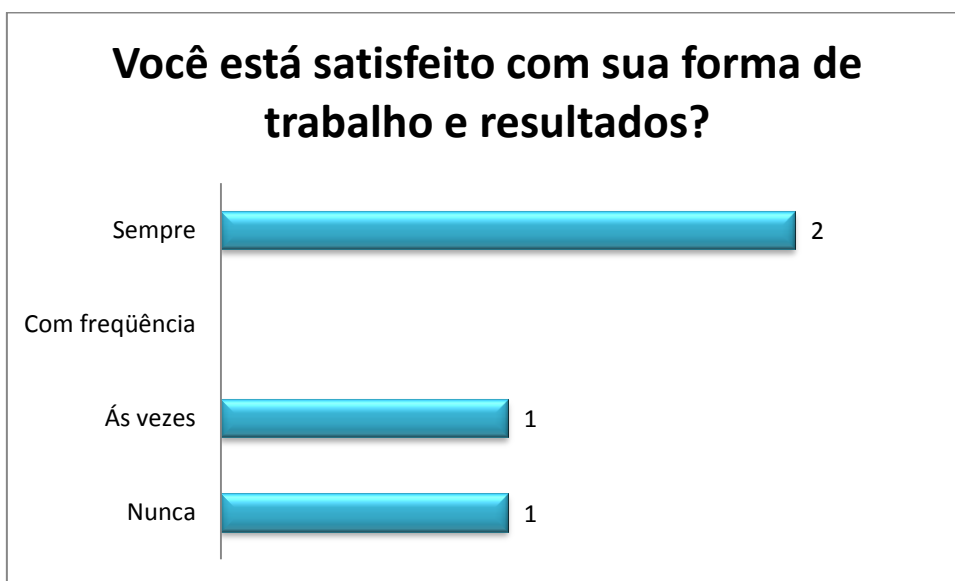
4.1.19 Você está satisfeito com sua forma de trabalho e resultados?

Tabela 19: Você está satisfeito com sua forma de trabalho e resultados?

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL
Nunca	1	25%
Às vezes	1	25%
Com freqüência	0	0%
Sempre	2	50%
TOTAL	4	100%

Fonte: questionário aplicado pela autora

Gráfico 19: Você está satisfeito com sua forma de trabalho e resultados?



Fonte: questionário aplicado pela autora

O gráfico acima demonstra que dos 2 dos entrevistados sempre estão satisfeitos com sua forma de trabalho e resultados, 1 entrevistado nunca e 1 entrevistado às vezes.

5 CONCLUSÃO

As empresas, nos dias atuais, têm tido um grande problema devido ao desperdício de tempo. Quando os gerentes não supervisionam as ações dos funcionários, o seu tempo precioso de trabalho acaba sendo gasto para outras atividades, como um café mais demorado ou o uso indevido das redes sociais.

Este estudo buscou identificar a importância que tem a administração do tempo para o cumprimento das metas/resultados no trabalho do ACS. A bibliografia estudada e os dados obtidos afirmam a importância do bom planejamento diário das atividades.

Os resultados obtidos na pesquisa permitiram evidenciar que os funcionários, há mais de cinco anos nessa atividade, administram melhor o tempo. Para isso, fazem as tarefas que têm de ser feitas na hora em que tem de ser feitas. Dessa forma, também nunca falham nos prazos. Os ACS mais antigos na função não procrastinam, pois sabem que isso interfere nos resultados. Em contrapartida, os ACS que trabalham de um ano a cinco anos, costumam fazer a atividade que mais lhes agrada. Dessa forma, são os que, às vezes, falham nos prazos, ou seja, quem costuma procrastinar são os funcionários mais novos na empresa.

Pode-se constatar que todos os ACS se surpreendem fazendo tarefas em cima da hora. Então, é importante dizer que os ACS mais antigos nessa atividade também precisam melhorar sua forma de trabalho.

Planejar as visitas domiciliares é importante. Pode-se perceber na pesquisa que apenas um ACS sempre o faz, sendo que todos deveriam planejar suas visitas. O planejamento das visitas domiciliares norteia os ACS para àquelas pessoas que estão em situação de risco, como gestantes, hipertensos, diabéticos, acamados e idosos.

A pesquisa mostra que todos os entrevistados passam o tempo conversando com colegas. O tempo para conversa é necessário para a distração no trabalho, entretanto, tem de ser estabelecido com horário e limite.

Apenas um dos ACS entrevistados prepara diariamente listas de atividades a fazer. A lista de atividades a fazer, que é fundamental na administração do tempo. Sua utilização deve ser diária.

Pode-se perceber que a maioria dos entrevistados novos não atinge as metas exigidas pela empresa.

Pode-se concluir que os ACS mais novos não estão aproveitando seu tempo nas atividades diárias, como resultado não alcançam suas metas. Faz-se necessário a capacitação da enfermeira-chefe quanto à administração do tempo. Para que com isso, a mesma promova ações para motivação dos ACS.

Para a motivação dos ACS, pode-se optar por expor em um painel os funcionários do mês que atingirem suas metas. E que todos os ACS tenham fixado em seu campo de visão sua tabela semanal de visitas domiciliares.

Com isso, a visita domiciliar passa a ter acompanhamento semanal que fornece a possibilidade de realizar uma busca ativa e visitar em tempo hábil às residências que anteriormente não visitou. Dessa forma também pode-se em muitas situações identificar preventivamente as necessidades dos residentes, de forma a evitar agravos a sua saúde.

O ministério da saúde preconiza uma meta de 95% de cobertura para estas visitas, por isso, é de extrema importância o alcance desse índice.

É importante ressaltar que o trabalho do ACS consiste em dar acolhimento humanizado às famílias; o ACS incentiva e abre espaço para fala e escuta dos usuários, que não segue somente um roteiro a risca.

Portanto, as visitas não podem ser realizadas rapidamente somente para o cumprimento das metas. Caso contrário podem comprometer a qualidade de atenção à população assistida.

Para posteriores estudos nessa área, outro assunto interessante para se aprofundar é a desmotivação que os ACS sofrem no local de trabalho, que também influencia no cumprimento das metas, em que se destacam o não reconhecimento do seu trabalho pelos outros profissionais da UBS e os riscos aos quais os ACS ficam expostos em sua micro-área.

Finalizando espera-se que este estudo possa contribuir para a compreensão da importância da administração do tempo no trabalho do ACS e possa ser útil às UBS que se identifiquem com esse problema.

REFERÊNCIAS

ALEXANDER, Roy. **Guia para a administração do tempo**. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 147p.

AMOS, Julie-Ann. **Aproveitando ao máximo seu tempo**. São Paulo: Market Books, 2001. 66p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Promoção da saúde**. Disponível em: http://portal.saude.gov.br/portal/saude/profissional/area.cfm?id_area=1484. Acesso em: 10 jun. 2013.

_____. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **O trabalho do agente comunitário de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAArhAAB/trabalho-agente-comunitario-saude>>. Acesso em: 08 nov. 2013.

FERREIRA, Vitória Solange Coelho et al. Processo de trabalho do agente comunitário de saúde e a reestruturação produtiva. **Caderno de saúde pública**, Rio de Janeiro, p. 898-906, abr. 2009.

JUNQUEIRA, Luiz Augusto Costacurta. **Administração do tempo**: um programa de autodesenvolvimento. Rio de Janeiro: Cop Editora, 1992. 103p.

MAITLAND, Iain. **Administre seu tempo**. São Paulo: Nobel, 2000. 63p.

SILVA, Pedro Gomes da. **Controle interno na gestão pública municipal: Modelo de um sistema de controle interno para municípios de pequeno porte do estado da Bahia**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis), UFB, Salvador.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Teste de diagnóstico



Prezado Entrevistado (a),

Este questionário faz parte do Projeto de relatório de estágio do Curso de Secretariado Executivo da UNESC, com o título “Estudo da administração do tempo: Agentes Comunitários de Saúde de Criciúma-SC”, da acadêmica Gislaíne Alves Machado.

Sua colaboração e sinceridade nas respostas são fundamentais para que os objetivos do estudo sejam alcançados.

- Não escreva o seu nome no questionário.
- Faça um X na resposta que você escolher.

1. Sexo

- () Feminino
- () Masculino

2. Escolaridade:

- () Ensino fundamental completo
- () Ensino fundamental incompleto
- () Ensino médio completo
- () Ensino médio incompleto
- () superior completo
- () superior incompleto
- () pós-graduação

3. Há quanto tempo trabalha na empresa?

- Menos de um ano
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- Acima de 10 anos

4. Você faz primeiro as tarefas mais agradáveis?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

5. Você faz por último às tarefas menos agradáveis?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

6. Você passa de uma tarefa a outra e depois volta à primeira?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

7. Você falha nos prazos?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

8. Você se surpreende fazendo tarefas em cima da hora?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

9. Você segue um roteiro nas visitas domiciliares?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

10. Sua mesa fica confusa e em desordem?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

11. Você passa o tempo conversando com colegas?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

12. Você é pontual no trabalho, nas reuniões e em outros eventos?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

13. Você sente que as reuniões poderiam ser mais produtivas?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

14. Você prepara diariamente listas de coisas a fazer?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

15. Você realiza todos os itens de coisas a fazer?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

16. Você pode encontrar facilmente o que procura nos seus arquivos?

- Nunca
- Às vezes
- Com freqüência
- Sempre

17. Você pode encontrar facilmente o que procura nos arquivos da Unidade?

- Nunca
- Às vezes

- Com frequência
- Sempre

18. Você atinge as metas exigidas pela empresa?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

19. Você está satisfeito com sua forma de trabalho e resultados?

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

Obrigada pela colaboração!

ANEXO

ANEXO A

LEGENDA DA AVALIAÇÃO:	↑	↔	↓	↔	↓
	Muito Satisfatório	Satisfatório	Regular	Insatisfatório	Muito Insatisfatório

ESF CRISTO REDENTOR												
AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DE 2013 DO SIAB SEGUNDO COBERTURA POR ACS, CADASTRAMENTO E ACOMPANHAMENTO FAMILIAR POR ÁREA E MICROÁREA												
MÊS/ANO COMPETÊNCIA	01/2013	02/2013	03/2013	04/2013	05/2013	06/2013	07/2013	08/2013	09/2013	10/2013	11/2013	12/2013
MICRO-ÁREAS	PREVISTAS	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	COBERTAS	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
	% DE COBERTURA	71,4	71,4	71,4	85,7	85,7	85,7	85,7	85,7	85,7	85,7	85,7
	PESSOAS ESTIMADAS	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000
	PESSOAS CADASTRADAS	2352	2956	2957	2963	3583	3587	3587	3587	3587	3587	3587
DADOS DA ÁREA	% DE PESSOAS CADASTRADAS	47,0	59,1	59,1	59,3	71,7	71,7	71,7	71,7	71,7	71,7	71,7
	FAMILIAS CADASTRADAS	730	897	896	900	1086	1087	1083	1083	1083	1083	1103
	TOTAL VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS PELOS	290	365	305	515	476	384	361	361	361	361	555
	MÉDIA DE V.D. DE ACS POR FAMÍLIA/MÊS REALIZADAS	0,4	0,4	0,3	0,6	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,5
	AVALIAÇÃO	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
MICRO-ÁREA 01	PESSOAS ESTIMADAS	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
	PESSOAS CADASTRADAS	509	509	509	509	510	510	509	509	509	509	509
	% COBERTURA CADASTRAL	67,9	67,9	67,9	67,9	68,0	68,0	67,9	67,9	67,9	67,9	67,9
	FAMILIAS CADASTRADAS	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MICRO-ÁREA 02	PESSOAS ESTIMADAS	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
	PESSOAS CADASTRADAS	557	557	566	558	581	581	576	576	576	576	595
	% COBERTURA CADASTRAL	74,3	74,3	75,5	74,4	77,5	77,5	76,8	76,8	76,8	76,8	79,3
	FAMILIAS CADASTRADAS	170	170	171	171	176	176	176	176	176	176	183
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	83	82	72	104	77	80	87	107	107	107	107
MICRO-ÁREA 03	PESSOAS ESTIMADAS	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
	PESSOAS CADASTRADAS	660	668	660	670	691	695	670	670	670	670	678
	% COBERTURA CADASTRAL	88,0	89,1	88,0	89,3	92,1	92,7	89,3	89,3	89,3	89,3	90,4
	FAMILIAS CADASTRADAS	201	201	199	201	207	207	199	199	199	199	201
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	112	154	147	183	130	88	111	180	180	180	180
MICRO-ÁREA 04	PESSOAS ESTIMADAS	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
	PESSOAS CADASTRADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% COBERTURA CADASTRAL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	FAMILIAS CADASTRADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MICRO-ÁREA 05	PESSOAS ESTIMADAS	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
	PESSOAS CADASTRADAS	626	626	626	630	631	630	630	630	630	621	621
	% COBERTURA CADASTRAL	83,5	83,5	83,5	84,0	84,1	84,0	84,0	84,0	84,0	82,8	82,8
	FAMILIAS CADASTRADAS	191	191	191	193	193	193	193	193	193	192	192
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	60	73	43	149	68	90	0	114	114	114	114
MICRO-ÁREA 06	PESSOAS ESTIMADAS	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750
	PESSOAS CADASTRADAS	0	0	0	0	574	575	587	608	608	608	608
	% COBERTURA CADASTRAL	0,0	0,0	0,0	0,0	76,5	76,7	78,3	81,1	81,1	81,1	81,1
	FAMILIAS CADASTRADAS	0	0	0	0	175	176	180	194	194	194	194
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	0	0	0	0	135	69	131	122	122	122	122
MICRO-ÁREA 07	PESSOAS ESTIMADAS	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500
	PESSOAS CADASTRADAS	0	596	596	596	596	596	596	596	596	596	596
	% COBERTURA CADASTRAL	0,0	119,2	119,2	119,2	119,2	119,2	119,2	119,2	119,2	119,2	119,2
	FAMILIAS CADASTRADAS	0	167	167	167	167	167	167	167	167	167	167
	VISITAS DOMICILIARES REALIZADAS NO MÊS	0	56	43	79	66	57	32	32	32	32	32

LEGENDA DA AVALIAÇÃO:	↑	↔	↓	↔	↓
	Muito Satisfatório	Satisfatório	Regular	Insatisfatório	Muito Insatisfatório

ANEXO B

Micro-área 03:
 199 famílias cadastradas no SIAB

SECRETARIA DE AGROPECUARIA, PECUARIA E PASTORIL	SUBSECRETARIA DE AGROPECUARIA, PECUARIA E PASTORIL	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR
SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR
SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR
SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR
SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR	SECRETARIA DE FORTALECIMENTO DA AGRICULTURA FAMILIAR
003 463 044 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051	003 463 044 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051	003 463 044 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051	003 463 044 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051	003 463 044 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051 051



