

FLUXO DE ORGANIZAÇÃO DE E-MAILS NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

INTRODUÇÃO: Os Serviços de Atenção Básica, tendo em vista o planejamento das ações de saúde e a definição de prioridades, necessitam elaborar estratégias, levando em consideração as particularidades da área e da população assistida, a fim de que se obtenham resultados positivos e eficazes. (Ribeiro, LCC et al. 2008).

Para ocorrer o fortalecimento da Atenção Básica é necessário o desenvolvimento de instrumentos, que aumentem a efetividade das ações. Na UBS Jardim Paranapanema, visando cumprir prazos e otimizar as informações necessárias ao planejamento, foi estabelecido um fluxo para organização e identificação dos E-Mails.

DESENVOLVIMENTO: Os E-Mails institucionais que recebemos pelo endereço ubs.paranapanema@cejam.org.br do webmail Zimbra são encaminhados automaticamente ao endereço ubs.paranapanema@gmail.com do webmail Gmail. Este processo ocorre devido ao vínculo dos dois E-Mails e auxilia na organização dos mesmos, já que no Gmail é possível utilizar marcadores para identificação dos responsáveis. As respostas também são vinculadas e é possível enviá-las diretamente do Gmail, como se estivessem sendo enviadas pelo endereço institucional do Zimbra.

A organização dos E-Mails é realizada pelo gerente Ricardo Amaro Barbosa de Lima, que lê todos e os identifica com marcadores correspondentes à qual Setor/Profissional responsável pela Devolutiva/Resolução. São criados também marcadores de prazos, onde o gerente sinaliza as datas limite para resolução de cada demanda. Todos os profissionais técnicos e administrativos possuem acesso ao e-mail da unidade, visto que assim, a informação pode ser compartilhada com mais facilidade. O gerente solicita que os profissionais sinalizem as demandas com os marcadores “Em Análise” e “Resolvido”. Assim, é possível saber que o Setor/Profissional já está providenciando ou concluiu Devolutiva/Resolução do caso.

É dever de todos profissionais buscar as informações necessárias para responder às demandas. A equipe administrativa monitora para que os prazos sejam cumpridos e a

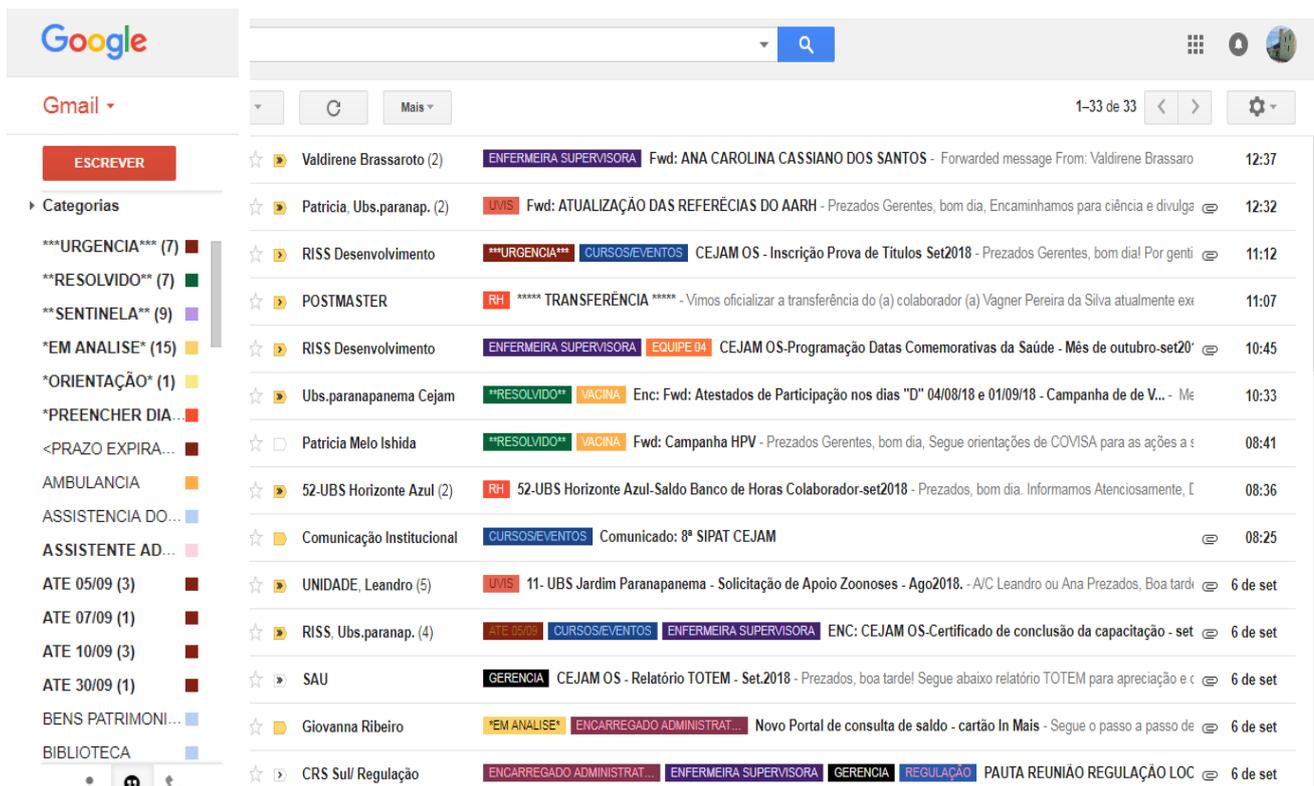
informação fornecida com qualidade. O gerente lê e arquiva os E-Mails sinalizados como “Resolvidos”.

CONCLUSÃO: A resolutividade de problemas, o planejamento de ações e estabelecimento de prioridades é essencial para que o que as metas sejam alcançadas. (Ribeiro, LCC et al. 2008).

Podemos notar que uma organização do fluxo dos E-Mails, que pode parecer tão simples e corriqueira, transcende as clássicas formas de gestão de informação e traz qualidade ao processo de trabalho. Esperamos contribuir com esse relato de caso, para que nossa experiência exitosa possa ser replicada em outros serviços.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA: Ribeiro, LCC et al. O diagnóstico administrativo e situacional como instrumento para o planejamento de ações na Estratégica de Saúde da Família. *Cogitare Enferm.* 2008; 13(3):448-52.

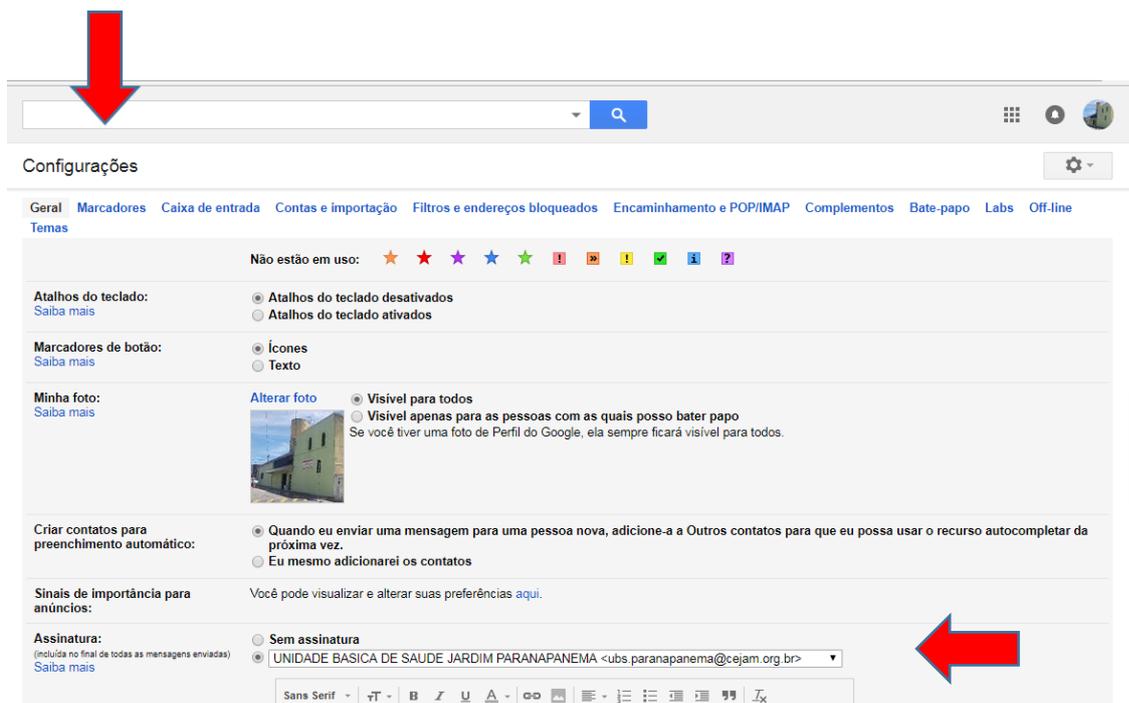
ANEXO 1: MARCADORES DOS E-MAILS



The screenshot shows a Gmail inbox interface. At the top, there is a search bar with the Google logo and a search icon. Below the search bar, the Gmail logo and a 'Mais' dropdown menu are visible. The inbox list contains the following entries:

| Sender | Subject | Time |
|----------------------------|--|----------|
| Valdirene Brassaroto (2) | ENFERMEIRA SUPERVISORA Fwd: ANA CAROLINA CASSIANO DOS SANTOS - Forwarded message From: Valdirene Brassaroto | 12:37 |
| Patricia. Ubs.paranap. (2) | UBS Fwd: ATUALIZAÇÃO DAS REFERÊNCIAS DO AARH - Prezados Gerentes, bom dia, Encaminhamos para ciência e divulga | 12:32 |
| RISS Desenvolvimento | ***URGENCIA*** CURSOS/EVENTOS CEJAM OS - Inscrição Prova de Títulos Set2018 - Prezados Gerentes, bom dia! Por genti | 11:12 |
| POSTMASTER | RH ***** TRANSFERÊNCIA ***** - Vimos oficializar a transferência do (a) colaborador (a) Wagner Pereira da Silva atualmente exi | 11:07 |
| RISS Desenvolvimento | ENFERMEIRA SUPERVISORA EQUIPE 04 CEJAM OS-Programação Datas Comemorativas da Saúde - Mês de outubro-set20 | 10:45 |
| Ubs.paranapanema Cejam | *RESOLVIDO* VACINA Enc: Fwd: Atestados de Participação nos dias "D" 04/08/18 e 01/09/18 - Campanha de de V... - Me | 10:33 |
| Patricia Melo Ishida | *RESOLVIDO* VACINA Fwd: Campanha HPV - Prezados Gerentes, bom dia, Segue orientações de COVISA para as ações a s | 08:41 |
| 52-UBS Horizonte Azul (2) | RH 52-UBS Horizonte Azul-Saldo Banco de Horas Colaborador-set2018 - Prezados, bom dia. Informamos Atenciosamente, L | 08:36 |
| Comunicação Institucional | CURSOS/EVENTOS Comunicado: 8ª SIPAT CEJAM | 08:25 |
| UNIDADE, Leandro (5) | UBS 11- UBS Jardim Paranapanema - Solicitação de Apoio Zoonoses - Ago2018. - A/C Leandro ou Ana Prezados, Boa tardi | 6 de set |
| RISS, Ubs.paranap. (4) | ATE 0603 CURSOS/EVENTOS ENFERMEIRA SUPERVISORA ENC: CEJAM OS-Certificado de conclusão da capacitação - set | 6 de set |
| SAU | GERENCIA CEJAM OS - Relatório TOTEM - Set.2018 - Prezados, boa tarde! Segue abaixo relatório TOTEM para apreciação e c | 6 de set |
| Giovanna Ribeiro | *EM ANÁLISE* ENCARREGADO ADMINISTRAT... Novo Portal de consulta de saldo - cartão In Mais - Segue o passo a passo de | 6 de set |
| CRS Sul/ Regulação | ENCARREGADO ADMINISTRAT... ENFERMEIRA SUPERVISORA GERENCIA REGULAÇÃO PAUTA REUNIÃO REGULAÇÃO LOC | 6 de set |

ANEXO 2: COMO É FEITO A VINCULAÇÃO DOS E-MAILS



A red arrow points to the search bar at the top of the Gmail interface. Below it, the 'Configurações' (Settings) page is shown. The 'Assinatura' (Signature) section is highlighted with a red arrow pointing to the dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the selected signature: 'UNIDADE BASICA DE SAUDE JARDIM PARANAPANEMA <ubs.paranapanema@cejam.org.br>'. Below the dropdown is a rich text editor with various formatting options.