

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

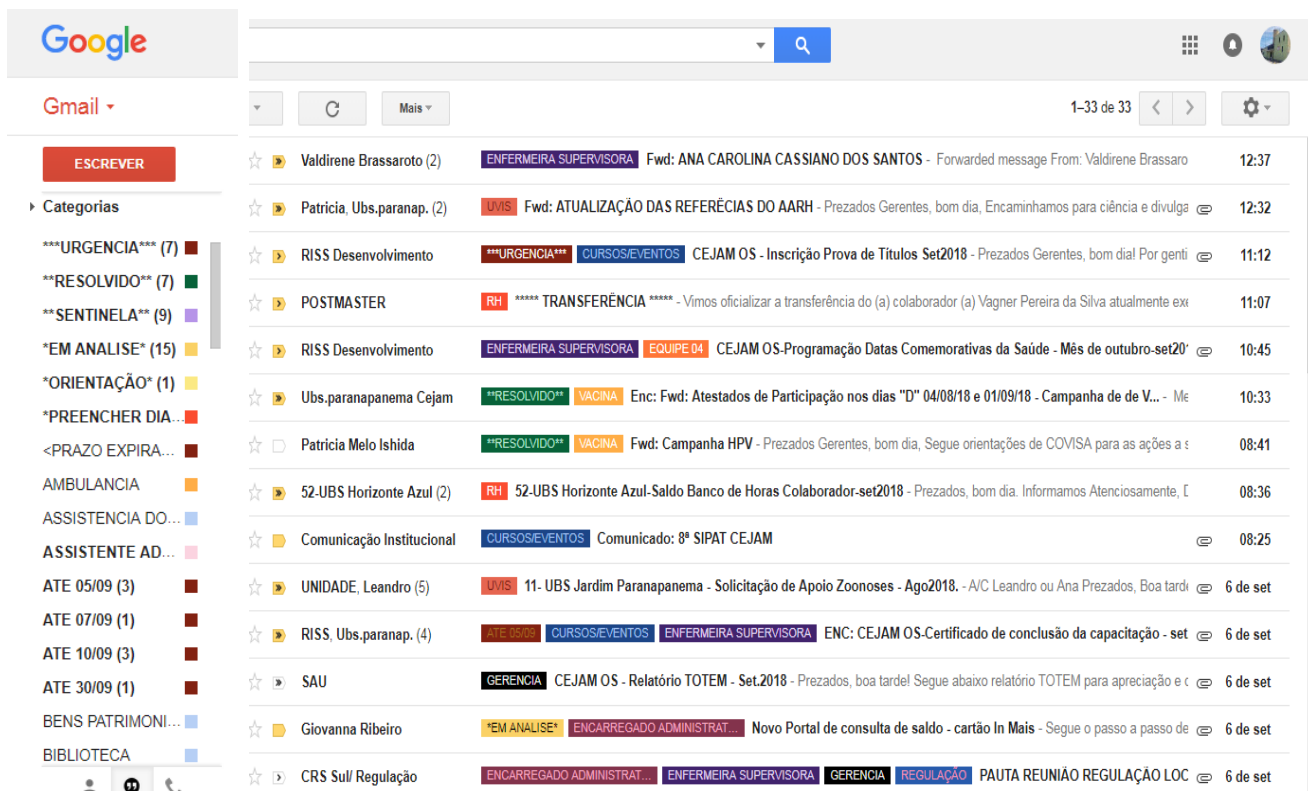
informação fornecida com qualidade. O gerente lê e arquiva os E-Mails sinalizados como “Resolvidos”.

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.

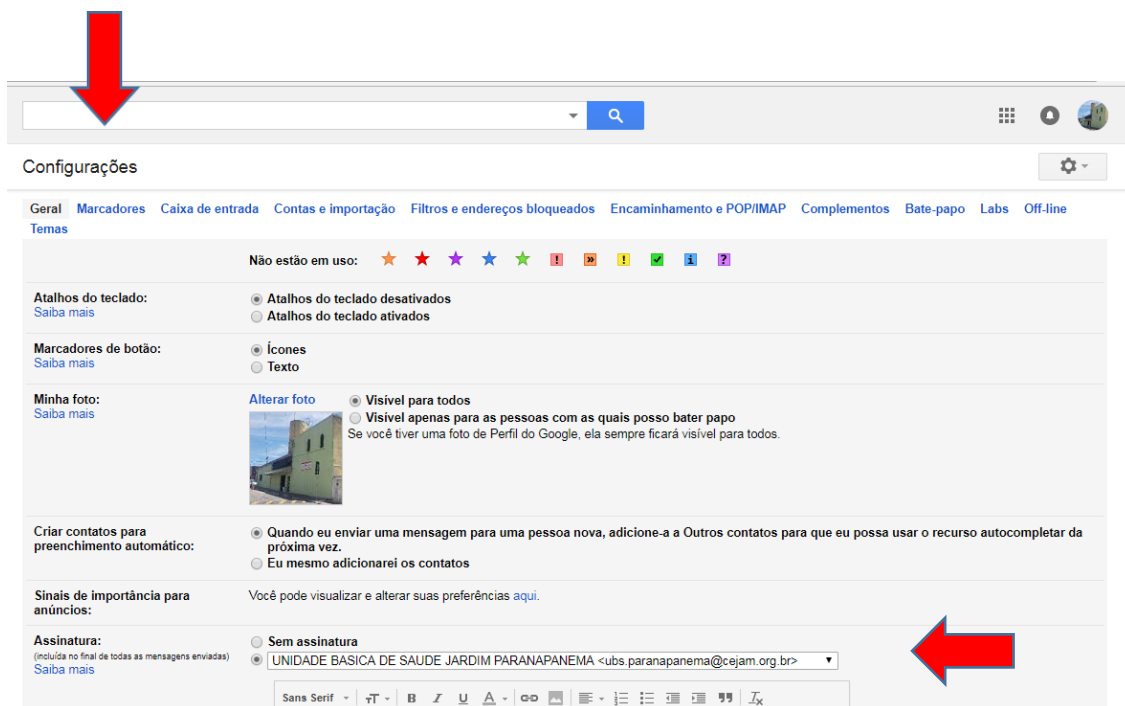
ANEXO 1: MARCADORES DOS E-MAILS



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: 8º 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 0808 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



The image shows the Gmail 'Configurações' (Settings) page. At the top, there is a search bar with a red arrow pointing to it. Below the search bar, the 'Configurações' section is visible, with a gear icon in the top right corner. The 'Assinatura' (Signature) section is highlighted, showing the following options:

- Sem assinatura
- UNIDADE BASICA DE SAUDE JARDIM PARANAPANEMA <ubs.paranapanema@cejam.org.br>

The signature dropdown menu is highlighted with a red arrow. Below the signature options, there is a rich text editor with the text 'Sans Serif' and various formatting icons.