



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP)
II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)
ISSN:2317-8302

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE DEFICIENTES VISUAIS REALOCADOS PARA O SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE UM INSTITUTO DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

DOMENICO ANTONIO DONINA RODRIGUES
UNINOVE – Universidade Nove de Julho
domicodonina@gmail.com

SIMONE AQUINO
UNINOVE - Universidade Nove de Julho
siaq06@hotmail.com



**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE DEFICIENTES VISUAIS REALOCADOS
PARA O SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE UM INSTITUTO DE ORTOPEDIA
E TRAUMATOLOGIA**

Resumo

Pessoas Portadoras de Deficiência (PPDs) têm encontrado grandes obstáculos para a sua aceitação e participação na sociedade, principalmente no mercado de trabalho, tão competitivo e que a cada dia integra os avanços tecnológicos. Porém, o ambiente de trabalho ainda representa um importante papel na vida em sociedade, grande parte das pessoas com deficiência visual não têm acesso a esse universo produtivo, pela falta de informação dos detentores dos meios de produção ou até pela falta de fiscalização dos órgãos legais, quanto ao cumprimento das leis de cotas. Por outro lado, o avanço tecnológico e desenvolvimento de novos produtos e serviços, podem favorecer as pessoas com deficiência visual, que poderão ter maior acessibilidade e sucesso no mercado de trabalho. O objetivo do presente estudo, de natureza qualitativa e exploratória, por meio de análise documental, foi avaliar o desempenho de trabalhadores deficientes visuais, de um instituto de traumatologia, após a instalação do novo programa de agendamento de consultas chamado *Virtual Vision*. Conclui-se que a tecnologia empregada na inserção de PPDs trouxe benefícios no setor público, com a realização da confirmação e execução de exames em 95% de presença, no mês de janeiro de 2014.

Palavras-chave: Pessoas portadoras de deficiência; mercado de trabalho; avanço tecnológico; desempenho de trabalhadores.

**PERFORMANCE EVALUATION OF VISUALLY IMPAIRED RELOCATED TO A
SERVICE SCHEDULE IN AN INSTITUTE OF ORTHOPAEDICS AND
TRAUMATOLOGY**

Abstract

Persons with Disabilities (PWD) have found great obstacles to their acceptance and participation in society, especially in the labor market as competitive and every day integrates technological advances. However, the work environment is still an important role in society, most people with visual disabilities do not have access to this productive universe, the lack of information of the holders of the means of production or to the lack of enforcement of legal organs, regarding compliance with the quota laws. On the other hand, technological advancement and development of new products and services, may favor people with visual impairment, which may have greater accessibility and success in the labor market. The purpose of this study, qualitative and exploratory nature, through documentary analysis was to evaluate the performance of visually impaired workers, of an institute of traumatology, after installing the new appointment scheduling program called *Virtual Vision*. We conclude that the technology used in the insertion of PWD brought benefits in the public sector, with the completion of the confirmation and execution of tests in 95% attendance in the month of January 2014.

Keywords: Persons with disabilities; the labor market; technological advancement; performance of workers.



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

1. Introdução

O mercado vem passando por grandes transformações nos últimos anos, a concorrência entre as empresas está cada vez mais acirrada e para se destacar as mesmas precisam cada vez mais de produtos e serviços de qualidade, assim como de colaboradores competentes, uma vez que as organizações são constituídas pelas pessoas que dela fazem parte (Chinaglia e Galerani, 2009).

Para os Portadores de Necessidades Especiais (PNEs), a procura de emprego torna-se ainda mais difícil, pois muitas pessoas subestimam as potencialidades que estas possuem, entre elas de locomoção, de habilidades manuais, de raciocínio, além de outras (Bechtold, & Weiss, 2006). É difícil o processo de inclusão de pessoas portadores de deficiência (PPDs) no mercado formal de trabalho, mesmo com a exigência da lei 8.213/91 (Lei das cotas para PPDs), determinando que as empresas reservem uma cota de vagas a ser destinada a contratação de PPDs, o volume de contratações entre profissionais portadores de deficiência não é representativo da população de PPDs (Doval 2006).

No Complexo Hospitalar do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP (HC-FMUSP), de alta complexidade, existe o instituto especializado em ortopedia e traumatologia (IOT) que tem a missão de prestar assistência especializada na área de ortopedia e traumatologia, desenvolver atividades de ensino e pesquisa avançada, valorizar o cliente interno e externo e promover ações de extensão a comunidade. Ainda tem o objetivo de ser reconhecido como centro de excelência na gestão do conhecimento na área de ortopedia e traumatologia. O departamento de radiologia é um setor fundamental para o instituto especializado em ortopedia e traumatologia. (HC-FMUSP, 2014).

O IOT cumpre com a determinação da Lei nº 8.213 (1991), que dispõe sobre a contratação de deficientes nas empresas (por cotas) e sobre os Planos de Benefícios da Previdência. Segundo o artigo 93 da referida Lei, a empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de 2 a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência. Durante vinte anos, sete funcionários deficientes visuais atuaram como auxiliares técnicos de raios-X, trabalhando na etapa de revelação das chapas radiográficas, em câmara escura.

Recentemente, mediante a evolução tecnológica dos métodos de diagnósticos por imagem e a necessidade em aprimorar o método de exames, com novas técnicas por digitalização de imagens, o IOT aperfeiçoou o processo de diagnóstico por imagem, com a digitalização de exames de raios-X (Rx).

Diagnóstico auxiliado por computador, também conhecido pela sigla CAD (*computer-aided diagnosis*) é definido como um diagnóstico realizado pelo especialista, no caso, o radiologista, utilizando o resultado de análises quantitativas automatizadas de imagens radiográficas para tomada de decisões diagnósticas. A ideia do CAD pode ser aplicada em todas as modalidades de obtenção de imagem, incluindo a radiografia convencional, tomografia computadorizada, ressonância magnética, ultrassonografia e medicina nuclear. Podem-se desenvolver sistemas de CAD para todos os tipos de exame de todas as partes do corpo, incluindo, o crânio, tórax, abdome, estrutura óssea, sistema vascular e outros (Seixas & Saad, s.n.).



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

Na tomografia computadorizada o tubo de raios-X gira 360° em torno da região do corpo a ser estudada e a imagem obtida é tomográfica, ou seja, fatias da região do corpo estudada são obtidas. Em oposição ao feixe de raios-X emitidos, temos um detector de fótons que gira concomitantemente ao feixe de raios-X. Como na radiografia convencional, as características das imagens vão depender dos fótons absorvidos pelo objeto em estudo. Dessa forma, os fótons emitidos dependem da espessura do objeto e da capacidade deste de absorver os raios-X. Os detectores de fótons da tomografia computadorizada transformam os fótons emitidos em sinal analógico. Desta forma, quanto mais Rx chega, maior é a diferença de potencial que cada detector fornece ao computador. O computador converte os valores de tensão contínuos em unidades digitais (Seixas & Saad, s.n.).

A etapa de revelação (similar em revelação de fotografias) usava substâncias químicas reveladoras, em sala ou câmara escura, pelo sistema analógico, foi eliminada com a implantação do CAD e, era justamente nesta etapa onde atuavam os PPDs, auxiliares técnicos de raios-X, cuja função se adequava à limitação visual, trabalhando em sala de revelação (desprovida de luz). Os novos funcionários que manipulam as imagens digitalizadas (sistema CAD), ao contrário dos supracitados PPDs, precisam ter uma boa acuidade visual além de conhecimentos específicos para manipular estas imagens, conferir qualidade técnica do exame, arquivamento e envio para análise médica.

A administração do IOT criou uma alternativa que compatibilizou o emprego de um novo sistema de serviço de confirmação de exames, criando uma central composta pelos antigos funcionários deficientes visuais, que entram em contato com os pacientes para confirmar ou reagendar datas e horários dos exames pré-agendados, e/ou desmarcar estes exames, quando os equipamentos estão em manutenção. Para o desempenho e adaptação da nova função, foi realizada a capacitação para este grupo de funcionários e adquirido um software próprio para deficientes visuais, o *Virtual Vision* (2014) como solução na operação de Windows, Office, Internet Explorer e outros aplicativos, para que deficientes visuais possam utilizar com autonomia o sistema, através da substituição da leitura dos menus e telas desses programas, por um sintetizador de voz. O custo deste software foi de aproximadamente R\$ 2.000,00.

O objetivo deste estudo foi o de analisar como o desempenho dos PPDs após a transição de função, contribuiu para a melhoria do novo sistema de agendamento de consultas. Portanto, a questão de pesquisa: Como a adaptação dos deficientes visuais, que atuaram 20 anos como auxiliares de radiologia, influi no desempenho e eficiência do serviço de agendamento dos pacientes?

O estudo está dividido nas seguintes sessões: Referencial Teórico, onde o tema é abordado sob a ótica da literatura; metodologia do estudo; resultados obtidos e análise dos mesmos e conclusões. Ainda o presente estudo aponta no tópico final suas limitações e contribuições para a área profissional.

2. Referencial Teórico

A Gestão de Pessoas é a área que mais vem se transformando atualmente, ela é responsável pelo sucesso das organizações e as pessoas, atualmente, passaram a ser o elemento básico desse sucesso empresarial. Uma empresa não admite apenas uma pessoa que



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

fará parte de seu quadro de colaboradores, com qualidades, conhecimentos, aptidões e habilidades exigidas para determinado cargo vago, mas também toda a história e carga emocional que esta pessoa possui. Na concepção da gestão de pessoas, as pessoas deixam de ser simples recursos das organizações para serem vistas como seres inteligentes, de personalidade própria, com conhecimentos, habilidades, aptidões, aspirações e percepções singulares, são considerados e vistos como parceiros das organizações (Chinaglia e Galerani, 2009).

A gestão de pessoas ou administração de recursos humanos pode ser entendida como uma associação entre habilidades e métodos, além de políticas, técnicas e práticas, definidas com objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano. Segundo Chiavenato (1999, p.4) o contexto da *gestão de pessoas* é formado por pessoas e organizações. As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro das organizações, e estas dependem daquelas para poderem funcionar e alcançar sucesso.

Não é a existência de uma lesão ou da incapacidade que faz com que uma pessoa seja deficiente, mas, sim, a forma como a sociedade possibilita meios para sua inclusão e para garantir o seu “direito de estar no mundo”. Todavia, especialmente na definição de políticas públicas, tem-se verificado que a deficiência “pressupõe a existência de variações de algumas habilidades que sejam qualificadas como restrições ou lesões” (Diniz, Squinca & Medeiros, 2007).

Por outro lado, o mercado de trabalho é um tema bastante polêmico. Já não há mais emprego para os desqualificados ou para aqueles que não estão capacitando-se diariamente, mesmo as pessoas que tem formação superior estão passando por diversas dificuldades para encontrar um emprego. Mas, as maiores dificuldades são aqueles requisitos solicitados pelo mercado (Bechtold, & Weiss, 2006). Ainda de acordo com os autores:

“Sabemos que o país está sofrendo um momento bastante crítico em relação ao desemprego, o qual está fazendo com que muitos dos cidadãos desempregados passem por grandes dificuldades psicológicas, o qual muitas vezes é tão preocupante quanto a própria deficiência, isto porque, para a maioria das pessoas, o trabalho não é apenas uma fonte de renda para sua sobrevivência, mas também se confunde com a própria integridade social, onde o cidadão que está desempregado sente-se inútil” (Bechtold, & Weiss, 2006).

Para as PPDs o desafio na inserção ao mercado de trabalho é ainda maior, a despeito da Lei nº 8.213 (1991), de contratação pelas empresas por cotas. A cada época, é atribuído ao deficiente um lugar na sociedade: de uma determinação metafísica, passou-se para a orgânica, desta para a educacional e, nos últimos tempos, para o âmbito das determinações sociais (Silva, 2007). Quanto à relação de trabalho e pessoas com deficiência visual, Silva (2007) reportou a importância da inserção no trabalho para as PPDs, considerando como:

“(…) o passaporte para a inclusão dos indivíduos numa sociedade pré-existente, à qual é preciso se adequar para ser aceito. A educação tornou-se instrumento importante nesse processo: quanto mais especializado é o indivíduo, maiores as possibilidades de sua aceitação no mundo do trabalho. Interessados, aqui, acentuar a vivência do trabalhador com deficiência visual



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

no processo capitalista de produção, que atinge outras dimensões da vida, envolvendo relações familiares, tempo de lazer e descanso”.

Muito se fala a respeito dos direitos e necessidades das pessoas com necessidades educacionais especiais. Porém, percebe-se que a pessoa portadora de deficiência tem encontrado grandes obstáculos para a sua aceitação e participação na sociedade. As barreiras arquitetônicas, falta de formação e informação de professores e, acima de tudo, o preconceito, ainda tem delegado a estes seres humanos papéis e posições muito aquém de suas potencialidades. É necessário refletir no que se refere a real inclusão das pessoas com necessidades educacionais especiais, como um todo, o que ainda esteja impedindo ou dificultando, a presença ou permanência destes sujeitos no meio social (Bechtold e Weiss, 2006).

Neste contexto em que o trabalho representa um importante papel na vida em sociedade, grande parte das pessoas com deficiência não têm acesso a esse universo produtivo, por vários motivos, que vão desde a falta de informação dos detentores dos meios de produção até as questões políticas, como a falta de fiscalização dos órgãos legais, quanto ao cumprimento das leis de inclusão social (Silva, 2007). Conforme Pereira descreveu (1993):

“Os conceitos de eficiência, eficácia, desempenho e efetividade estão ligados e o conceito de desempenho está estritamente ligado ao de eficácia, referindo-se de forma geral à execução de um ato. As avaliações em torno do desempenho, da eficácia, da eficiência e da efetividade de um ato-que remete às pessoas em uma última instância-se dão sempre através da comparação de um cenário anterior a este ato, com um cenário posterior a este. Dito de outra forma trata-se do que as organizações se convertem na comparação entre o que era esperado e o que foi executado”.

De acordo com Rodrigues (2006, como citado por Silva, 2007, p.32), com o avanço científico e, conseqüente, o desenvolvimento de novos produtos e serviços, as pessoas com deficiência visual poderão ter maior acessibilidade no meio social. Invenções e adaptações, como tapetes com alto-relevo para que o deficiente visual se locomova sozinho, elevadores sonoros e o mouse ocular, inventado por cientista brasileiro, com a capacidade de ler textos e transformá-los em voz, também vêm somar-se aos esforços para que essas pessoas tenham acesso ao desenvolvimento educacional e à integração social. A partir da década de 60, iniciou-se o movimento pela prática da integração social, em que pessoas com deficiência começaram a ser aceitas em determinados setores da sociedade, como educação, trabalho e lazer. Esse movimento foi o marco inicial para aceitação da diversidade no convívio social.

Com referência aos direitos da pessoa com deficiência, destaca-se a importância do Ministério Público do Trabalho e das leis vigentes na garantia de políticas que assegurem os mesmos de forma integral. A legislação brasileira estabelece direitos de inclusão, com base nas recomendações aprovadas pela Organização Internacional do Trabalho, que possibilitem ao trabalhador com deficiência colocar-se no mercado competitivo, quer por sua iniciativa, quer por associações para pessoas com deficiência e, finalmente, pelo poder público (Silva, 2007, p. 38).

A digitalização do departamento de raios-X do IOT seguiu a tendência natural com a evolução tecnológica, pois substituiu o processo o sistema analógico de raios-X pela



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

digitalização do sistema de captura de imagem. Com isso, foi eliminada a etapa de processamento dos filmes radiográficos, através do uso de reveladores químicos, em câmara escura. A justificativa para a mudança tecnológica se deve à busca da qualidade dos exames radiológicos, pois existe uma série de ferramentas para trabalhar os fatores geométricos que afetam a qualidade da imagem como detalhe, densidade, distorção e contraste, além disso, o novo sistema digital colabora com a preservação do meio ambiente, pois elimina a necessidade de utilização de produtos químicos radiográficos, utilizados no sistema analógico, que poluem o meio ambiente.

Mediante a evolução tecnológica dos métodos de diagnósticos por imagem e a necessidade do IOT em aprimorar seu método de exames, com novas técnicas por digitalização de imagens, surgiu uma situação-problema associada especificamente na gestão de pessoas, ou seja, realocar os deficientes visuais em novas atividades, a fim de cumprir a Lei nº 8.213, após a desativação do sistema analógico de revelação em sala escura.

O problema foi solucionado com a instalação de um novo programa, o *Virtual Vision* (2014) como solução na operação de programas Windows, Office, Internet Explorer e outros aplicativos por PPDs, sendo possível transferir os sete funcionários deficientes visuais, do antigo serviço de revelação de chapas radiográficas, para o setor de agendamento de consultas e exames, para que pudessem utilizar com autonomia o sistema, através da substituição da leitura dos menus e telas desses programas, por um sintetizador de voz.

O serviço de agendamento do IOT veio de encontro com a necessidade de melhoria do fluxo de serviços para o usuário do departamento de radiologia, uma vez que a qualidade deste serviço é avaliada pelo cliente. Segundo Mrtvi (2003) os serviços de alto contato estão entre os mais difíceis de serem administrados devido à expectativa do consumidor em relação ao prestador de serviço e também à ênfase dada ao processo como um todo, no qual a presença do cliente é necessária, pois o serviço é produzido e consumido simultaneamente.

Nesta categoria se encontram os serviços profissionais definidos por Giansi (1996, p.45) como aqueles nos quais “*o cliente está geralmente buscando no fornecedor uma capacitação de que não dispõe, como no caso de serviços médicos[...] Neste tipo de serviço, o processo de prestação dá ênfase às pessoas (que geralmente detêm a capacitação que o cliente deseja), enquanto equipamentos são utilizados apenas como ferramenta de apoio*”.

Muitos pacientes se sentem frustrados ao chegar no dia do exame marcado num hospital e descobrir no momento do exame que o equipamento não está funcionando e ainda buscar no serviço o reagendamento do exame, num momento de dificuldade de locomoção motora em alguns casos.

A constatação do tempo perdido provoca sentimentos como frustração, angústia, irritação, dentre outros, que podem interferir na avaliação do serviço por parte do consumidor. E assim, como a qualidade, a passagem do tempo também é impactada pela percepção do cliente, de forma que novamente têm-se duas dimensões: uma dimensão real que se refere ao tempo de espera efetivo e uma dimensão percebida que está relacionada a forma como o consumidor sentiu a passagem do tempo (Mrtvi, 2003).

Avaliar o desempenho de pessoas portadoras de deficiência ainda é um campo novo na administração, focado na gestão de pessoas, mas que deve ser efetuado para contribuir com a validação e importância do potencial dos colaboradores deficientes visuais, ainda no campo de serviços de saúde. Segundo Azevedo (1991), o quadro mais acatado no delineamento da



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

avaliação dos serviços de saúde é aquele estabelecido por Donabedian (1986, p.65, como citado em Azevedo, 1991), onde as áreas a merecer exame do analista de determinado estabelecimento de saúde ou dos profissionais, cujo desempenho se busca aquilatar são: a estrutura, o processo e os resultados.

A área de estrutura corresponde aos recursos físicos (planta e equipamento), recursos humanos, materiais, instrumental normativo e administrativo e mesmo as fontes de financiamento. A área de processo implica as atividades relativas à utilização de recursos, nos seus aspectos quantitativos e qualitativos e, finalmente, os resultados correspondem às consequências das atividades do estabelecimento de saúde ou do profissional em análise, para a saúde dos indivíduos ou das populações (Donabedian, 1982, como citado em Azevedo, 1991).

Azevedo (1991) ainda reporta que os critérios para a avaliação podem ser de determinação normativa (ideal desejado) ou ser empiricamente estabelecidos, ou seja, resultantes do estudo das características observadas numa determinada realidade. Ainda, segundo o autor, o enfoque da avaliação pode ser dirigido a um profissional, originalmente um médico, mas podendo ser um enfermeiro ou outro, a um diagnóstico, uma conduta ou situação.

3. Metodologia

Trata-se de um estudo de caso, exploratório, de natureza qualitativa, onde foi realizado um levantamento por meio de análise documental dos registros de agendamento do serviço de diagnóstico por imagem do IOT, realizado nos meses de dezembro de 2013 e janeiro de 2014, após a instalação do novo programa Virtual Vision (2014). O Instituto de Ortopedia e Traumatologia (IOT) presta atendimento especializado a pacientes com afecções ortopédicas e traumatológicas. Destacam-se o Laboratório de Estudos do Movimento, Banco de Tecidos, Divisão de Próteses e Órteses e Unidade de Emergência Referenciada para tratamento de trauma ortopédico de alta complexidade (IOT HC-FMUSP, 2014).

O IOT está inserido no complexo de um hospital público terciário, que ocupa uma área total de 352 mil metros quadrados com cerca de 2.200 leitos distribuídos entre os seus seis institutos especializados, com dois hospitais auxiliares, uma divisão de reabilitação e um hospital associado.

Tem a missão de se firmar como instituição de excelência, reconhecida nacional e internacionalmente em ensino, pesquisa e atenção à saúde. Hoje a produção anual do Complexo Hospitalar é de 36.000 cirurgias, 1,2 milhão de atendimentos ambulatoriais, 66.000 internações, 2.500 trabalhos científicos. Considerado um dos mais importantes polos brasileiros de disseminação de informações técnico-científicas (HC-FMUSP, 2014).

Resultados obtidos e análise

Durante o mês de janeiro de 2014, os registros de 88 procedimentos de densitometria, 79 ultrassonografia e 364 exames de ressonância magnética foram realizados, representados na Tabela 1.



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

Tabela 1. Total de procedimentos realizados no IOT no mês de janeiro de 2014.

DENSITOMETRIA	
SUS	43
Convênio	0
Exames/ SUS	88
Exames/Convênio	0
Total/Exames.	88
ULTRASSOM	
SUS	65
Convênio	5
Internados	9
Int. Con	0
Total/Pacientes	79
RESSONÂNCIA MAGNETICA	
SUS	295
Convênio/Part.	54
Internados	14
Convênio/Int.	1
Total/Pacientes	364

Com a criação do novo setor de agendamento, utilizando o sistema *Virtual Vision* e após a capacitação e inclusão dos deficientes visuais no serviço de confirmação de exames ou realocação das datas dos exames pré-agendados, foram constatados no mês janeiro 95% da realização de exames (Figura 1), com um índice de faltas de 5% no serviço. Se comparadas ao mês de dezembro de 2013, as faltas no setor foram reduzidas em 4%, onde em 2013 observou-se que 9% dos agendamentos resultaram em falta (Figura 2). Em janeiro ainda houve o registro de encaixe de 27 pacientes na fila de atendimento dos exames por imagem.

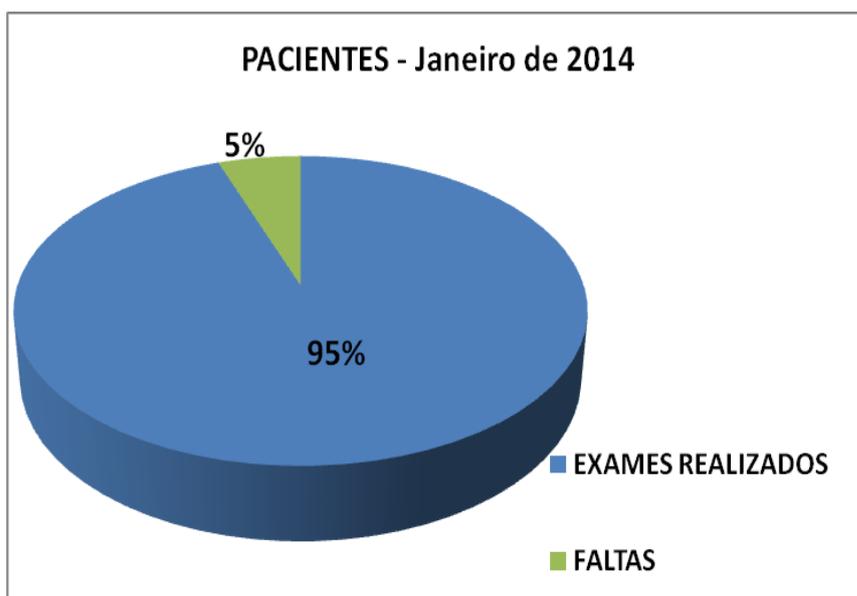


Figura 1. Percentual de faltas em janeiro de 2014

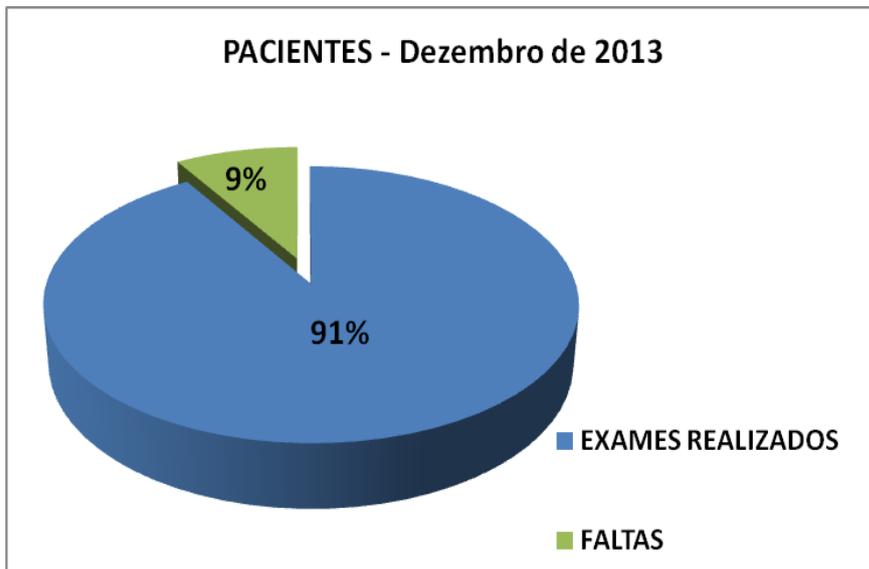


Figura 2. Percentual de faltas em dezembro de 2013

Ainda comparado ao mês de dezembro de 2013, foi registrado neste período o agendamento de 280 pacientes, com 340 exames, sendo notificadas 27 ausências. No mês de janeiro, com o novo sistema, foram registrados 364 pacientes e 439 exames, com 21 faltas, porém com reagendamento de 27 pacientes (encaixe).

4. Conclusões

Ficou comprovada a eficiência e bom desempenho dos deficientes visuais do IOT para o novo sistema de agendamento de consultas, na transição de funções com a realocação de destes colaboradores e, com isso, foi demonstrado que não foi necessário um elevado investimento em *softwares*. Desta forma, o gestor conseguiu reverter uma situação problema em oportunidade de melhoria em gestão de saúde.

Com o novo sistema de confirmação de agendamentos e a realocação dos funcionários com deficiência visual, houve uma redução de faltas dos pacientes e/ou a presença desnecessária de usuários dos serviços do hospital, em caso de falta de material ou equipamentos em manutenção, com encaixe dos exames em outras datas.

Os profissionais do serviço de radiologia que estavam sem função, devido à incorporação da inovação tecnológica no sistema de radiologia médica, foram capacitados e ganharam um novo posto para desenvolver suas funções, demonstrando ainda bom desempenho e elevada autoestima, no cumprimento de suas novas funções. Com essa medida no campo de gestão de pessoas, a instituição conseguiu cumprir a Lei nº 8.213 (1991) e garantir o cumprimento de uma das suas mais importantes missões, valorizam o cliente interno.

5. Limitações do estudo



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

O estudo se limita a uma única instituição, não sendo possível replicar os métodos para instituições privadas ou de outra natureza produtiva e, além disso, os dados coletados em reduzido espaço de tempo devem ser analisados futuramente em um período de observação maior, com análise estatística inclusa.

6. Contribuição para a área

Vale ressaltar que poucos estudos abordam a importante contribuição de PPDs, em especial os deficientes visuais no mercado de trabalho e a forma como as empresas devem tratar deste tema, de grande importância social. O presente estudo demonstra que criar boas condições de trabalho, investir em estrutura e equipamentos especializados e capacitação de PPDs traz bons resultados no avanço e melhorias na qualidade do serviço público, não apenas com foco na saúde, mas também em quaisquer setores da economia.

7. Referências

Azevedo, A. C de (1991). Avaliação de Desempenho de Serviços de Saúde. *Revista de Saúde Pública*, 25: 64-71.

Bechtold, P. B., & Weiss, S. L. I. (2006). A inclusão das pessoas com necessidades educacionais especiais no mercado de trabalho. Associação Educacional Leonardo da Vinci. Recuperado em 30 de julho, 2014, de <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-03.pdf>.

Chinaglia, G., Galerani, J (2009). A Inteligência Emocional na Gestão de Pessoas: Uma Pesquisa Exploratória. Recuperado em 27 de julho, 2014, de: https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_15_1320088206.pdf.

Diniz D., Squinca F., Medeiros M. (2007). Qual deficiência? Perícia médica e assistência social no Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 23(11): 2589-2596.

Doval, J. L. M (2005) *Inclusão de pessoas portadoras de deficiências no mercado de trabalho: desafios e tendências*. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul, Brasil.

Gianesi, I.G.N. (1996). *Administração estratégica de Serviços: Operações para satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas.

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HC-FMUSP). (2014). História do HC. Institutos. Recuperado em 03, julho de 2014, de http://www.hc.fm.usp.br/index.php?option=com_content&view=article&id=205:direitos-autorais&catid=23:internas.

Lei 8.213, de 24 de julho de 1991 (1991). Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Publicado no Diário Oficial da União e, 25 de julho de 1991. Presidência da República, Brasília: DF.

Mrtvi, V.O. (2003, março). O impacto da percepção do tempo de espera para atendimento em clínicas médicas na avaliação da qualidade do serviço pelo consumidor. *Anais do VI*



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

SEMEAD. São Paulo. Recuperado em 23 de agosto, 2014, de: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/6semead/>.

Pereira, C.A. (1993). *Estudo de um modelo conceitual de avaliação de desempenhos para a gestão econômica*. Dissertação de mestrado em contabilidade, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

Seixas, F.L. & Saade, D.C.M. (s.n). *Diagnóstico Auxiliado por Computador*. Recuperado em 20 de julho, 2014, de: <http://www.midiacom.uff.br/~debora/fsmm/trab-2005-2/CAD.pdf>.

Silva, G.P. da (2007). *O significado do trabalho para o deficiente visual*. Dissertação de mestrado. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.

Virtual Vision. (2014). *Descrição software deficientes visuais* Recuperado em 03, junho de 2014, de <http://www.virtualvision.com.br/index.html>.