



SORRISOS QUE CONTROEM O BRASIL

Categoria de Premiação: Categoria Seconci
Tema: Direito Humano - Foco em Saúde

Curitiba
2019

Apresentação do Seconci e do setor odontológico

O Seconci Paraná é uma entidade civil sem fins lucrativos, titulada a nível municipal e estadual como entidade de utilidade pública. Foi fundado em abril de 1986 como departamento do Sinduscon Paraná. Foi instituído oficialmente em 22 de maio de 1992, quando adquiriu identidade própria, tendo como objetivo a prestação de assistência médica, odontológica e social, bem como serviços nas áreas de saúde ocupacional e segurança do trabalho aos integrantes das categorias econômicas e profissionais vinculadas à indústria da construção civil na cidade de Curitiba. O atendimento odontológico iniciou-se em 1987.

O perfil do público atendido pela entidade é de trabalhadores, em sua maioria, provenientes de famílias de baixa renda, origem humilde, baixo grau de escolaridade e qualificação profissional. Nota-se, entre as necessidades, a carência de atenção básica e cuidados com a saúde.

Um fator incentivador para a existência de entidades como o Seconci é o sistema público de saúde. Diariamente o sistema público de saúde demonstra não ter capacidade para o atendimento de todos os cidadãos que necessitam dele. No caso especificamente da oferta da saúde bucal, há uma morosidade no atendimento de atenção básica, muitos pacientes não conseguem marcar consulta e outros chegam a permanecer três anos na fila de espera para uma consulta com especialista. Para algumas especialidades odontológicas, esperar todo este tempo para uma consulta é o mesmo que condenar o dente à extração.

Diante do cenário da saúde no país, o Seconci Paraná por meio de sua função social, resgata este trabalhador do desdém público e oferece atenção odontológica integral aos trabalhadores. O atendimento vai além de prevenir e curar doenças básicas. Uma gama de procedimentos especializados está disponível para reabilitação mastigatória, fonética, funcional e estética dos trabalhadores associados.

O setor odontológico começou com procedimentos básicos e uma equipe de profissionais bastante enxuta. No entanto, como as demandas dos trabalhadores são muitas, gradativamente, a gama de serviços em prol do trabalhador foi expandindo. A primeira especialidade a ser oferecida pelo setor foi o serviço de endodontia ou “tratamento de canal”. Atualmente a especialidade é oferecida de maneira integral, isto é, todos os procedimentos pertinentes à especialidade são oferecidos ao trabalhador. Os consultórios são equipados com instrumentos rotatórios de última geração, o que proporciona mais agilidade, rendimento do profissional e garantia de qualidade do resultado final.

O desafio seguinte foi incluir a especialidade de cirurgia como rotina no serviço odontológico. Cirurgias para remoção de dentes do Siso, dentes impactados intraósseos, remoção de lesões, regularização de rebordos com finalidade protética, entre outras, têm custo elevado e são de difícil acesso no serviço público. O Seconci Paraná abraçou a causa, contratou especialista e investiu em instrumental e material de consumo apropriado para cirurgias mais complexas e criou um consultório com ambiente próprio para este fim. Atualmente o procedimento de biópsia é realizado no próprio ambulatório do Seconci Paraná e a peça encaminhada para um laboratório de patologia parceiro. O diagnóstico é mais rápido e eficaz. A especialidade de periodontia foi inserida na sequência. Atualmente seis procedimentos cirúrgicos desta especialidade são oferecidos aos trabalhadores: aumento de coroa clínica, gengivectomia, gengivoplastia, raspagem a retalho ou campo aberto, ulectomia e cunha proximal. Além dos procedimentos não cirúrgicos da especialidade, raspagem supra e subgengival, tratamento de abscessos periodontais crônicos e agudos.

O Seconci ainda conta com a especialidade de dentística restauradora e estética. Dois especialistas realizam os procedimentos de clareamento e reconstrução dental. Dentes

com cáries extensas e/ou quebrados em quase toda sua totalidade recebem pino de fibra de vidro e reconstrução em resina composta. Uma contribuição significativa ao trabalhador, que não precisa realizar extrações dentárias e mantém seus dentes por mais tempo da boca. O clareamento dental é oferecido para os trabalhadores que realmente possuem dentes escuros. Mesmo não sendo um procedimento importante do ponto de vista curativo e reabilitador, influencia diretamente na autoestima dos pacientes que o necessitam.

A entidade também faz investimentos em informatização e tecnologia. A documentação odontológica é toda digital. O sistema de ficha clínica e a radiologia digital foram implantadas no setor para a melhoria do ambiente de trabalho e pela responsabilidade com o meio ambiente. A realização de imagens digitais não gera resíduos e necessita de menor tempo de exposição de radiação ionizante. As imagens são de melhor qualidade, possuem melhor resolução, não ocupam espaço físico para sua guarda e são recuperadas de maneira mais rápida e eficaz.

Diariamente consultas de urgência são disponibilizadas aos trabalhadores. Os agendamentos acontecem para o mesmo dia da solicitação, pois o atendimento é para aqueles que estão com dor ou alguma necessidade emergencial.

Uma unidade móvel odontológica totalmente equipada atende trabalhadores nos canteiros de obras, ficando na empresa o tempo necessário para atender todos os trabalhadores interessados.

Pode-se observar que a entidade se preocupa em atender de forma acolhedora e respeitosa os trabalhadores associados. Existe um cuidado em escolher profissionais que atendam de maneira digna cada paciente que carece, na visão do Seconci Paraná, de atendimento humano e solidário.

Critério 1 - Justificativa do projeto/prática

- **Descrição do cenário em que surgiu o projeto/prática**

Embora o serviço odontológico do Seconci Paraná tivesse crescido em quantidade e qualidade, ainda havia uma grande carência reabilitadora. Observava-se que o trabalhador ao perder seus dentes, não os substituíam, nem a curto e nem longo prazo. Os profissionais ao questionarem o motivo pela não reposição dos dentes recebiam sempre as mesmas respostas, “é muito caro, não tive tempo, não sei onde ir”. Verificou-se a necessidade de proporcionar a reposição dentária, pois a ausência de dentes traz inúmeros problemas para a saúde física e emocional de uma pessoa.

Os problemas físicos se iniciam com a movimentação dos dentes que ficam ao redor da ausência. Os dentes trabalham em conjunto como uma equipe de trabalho, e quando falta um elemento, os dentes ao redor tendem a fechar o espaço da ausência e assim eles começam a desalinhar. Os dentes fora de posição prejudicam a oclusão e os movimentos mastigatórios, gerando assim patologias como bruxismo, dores de cabeça, dores na articulação mandibular e dores de ouvido. A mastigação não é feita de maneira correta, os alimentos não são triturados de maneira a facilitar a digestão feita pelo estômago.

A ausência de alguns dentes prejudica a fonética, isto é, a realização correta do som de algumas letras como S, F e V são prejudicados e a pessoa passa a fazer sons estranhos, sendo motivo de chacota das pessoas que a cercam. A baixa autoestima dos pacientes que perdem vários dentes é observada diariamente na prática odontológica, a pessoa tem vergonha de sorrir, falar, e muitas vezes, se sente inferiorizado.

- **Definição da questão social que o projeto/prática vai trabalhar**

Este projeto existe para diminuir o sofrimento dos trabalhadores desdentados parciais ou totais que sofrem de dificuldade para falar, se alimentar e que estão com a estética comprometida. O projeto social de prótese do Seconci oferece aos trabalhadores, de forma totalmente gratuita, as seguintes próteses: Prótese total (dentadura), próteses removíveis parciais (PPRs), coroas unitárias em cerômero (resina confeccionada em laboratório), núcleos e coras provisórias em acrílico. Também, está incluído no projeto social da prótese, o serviço de tratamento ao bruxismo, no qual trabalhadores recebem tratamento através da utilização de placas miorelaxantes.

- **Informações sobre as características socioeconômicas (força de trabalho, escolaridade e IDH) e culturais dos principais beneficiários**

O perfil do público atendido pela entidade é de trabalhadores, em sua maioria homens provenientes de famílias de baixa renda, origem humilde, com pouca escolaridade e qualificação profissional. A maioria dos trabalhadores mora na região metropolitana ou periferia de Curitiba, regiões de baixo IDH, que têm como renda o piso salarial e que estão divididas nas funções de servente, ½ oficial, oficial e encarregado. O projeto atende trabalhadores de todas as idades, porém observa-se uma maior necessidade por parte de trabalhadores com idade acima de 40 anos. Trabalhadores administrativos também utilizam o projeto, porém em menor quantidade. No público administrativo, observamos uma maior proporcionalidade entre as mulheres. O serviço de prótese do Seconci é de cunho social, nosso foco é proporcionar o serviço para os que mais precisam, para os trabalhadores que tem menor remuneração, garantindo a assistência para aqueles que

estão no canteiro de obras, que estão longe das possibilidades de frequentar serviços particulares.

- **Justificativa para a implantação**

Justifica-se implantar este projeto pela oportunidade que daremos a um trabalhador em receber uma prótese gratuitamente, sendo incentivado pela empresa na qual trabalha, sentindo-se assim muito valorizado profissionalmente e pessoalmente.

- **Definição dos problemas que o projeto/prática pretende lidar**

A realização de uma prótese dentária é um procedimento de alto custo em consultórios particulares, tendo valores que podem variar de R\$ 800,00 a R\$ 5.000,00. Para os trabalhadores com baixa remuneração, fazer uma prótese em um consultório particular é praticamente utópico, restando as opções da rede pública ou das instituições de ensino. Na rede pública o acesso ao serviço é praticamente impossível já que a oferta é pouca e a demanda é muita. Nas universidades a peça protética é cobrada, pois também há a dependência de fornecedores terceirizados para a confecção das próteses. Outra dificuldade nas faculdades é o tempo gasto para as consultas, como os atendimentos são realizados por alunos, as consultas são longas e as vezes pouco produtivas.

Entendemos que o alto custo das próteses seja o maior desafio deste projeto. As próteses são confeccionadas em um laboratório terceirizado e o valor para pagamento destas próteses é alto. A verba que utilizamos para custear estas próteses é proveniente de um convênio com o Sesi, que mensalmente nos repassa verba para o auxílio da manutenção do setor odontológico. Como contrapartida deste convênio, os números de atendimento, procedimentos e de tratamentos concluídos são computados na produção do Sesi Curitiba.

Outro desafio observado é a grande demanda pelo serviço. São tantos interessados em receber a prótese gratuita, que hoje são 167 trabalhadores que aguardam ser chamados em uma fila com tempo médio de espera de 8 meses para o início de confecção da prótese. Ao todo, o trabalhador demora em média um ano para ter a sua prótese concluída. Antes de entrar para a fila de espera, o trabalhador tem que concluir o tratamento clínico odontológico e após ser chamado na lista, ainda tem em média dois meses para a confecção e recebimento da prótese. Levando em consideração que na indústria da construção, a alta rotatividade dos trabalhadores nas empresas é uma característica na relação de emprego, um ano é um prazo muito longo para estes trabalhadores, com frequência, ao serem chamados na lista os trabalhadores já foram desligados dos seus empregos.

- **Identificação das causas dos problemas que o projeto/prática pretende mitigar.**

Este projeto tem como objetivo diminuir as ausências dentárias dos trabalhadores e como consequência promover a melhoria da mastigação, fonética e estética. Estas perdas dentárias são provenientes de descuidos anteriores com a saúde bucal, tanto pela falta de conhecimento quanto pela carência de atenção básica de saúde bucal.

Critério 2 - Detalhamento e avaliação do projeto/prática

- **Nome do projeto ou prática**

Sorrisos que constroem o Brasil

- **Data de início do projeto ou prática**

O primeiro atendimento aconteceu em julho de 2013 e desde então é um sucesso, o serviço social de prótese é um dos grandes diferenciais da entidade. Atualmente é o serviço de cunho social mais procurado da odontologia, visto que as empresas não custeiam esse serviço e ele é todo beneficiado pelo acordo em convênio com o SESI-PR.

- **Data de término do projeto/prática ou período em que foi desenvolvido**

Projeto de caráter constante, ainda está em desenvolvimento, devendo ser aprimorado com os anos com a busca de novos patrocinadores e apoiadores para o projeto. Cabe ressaltar que atualmente a realização deste projeto está vinculado ao repasse de verba do Sesi, portanto, frente a um cancelamento ou diminuição do valor repassado, este projeto sofrerá alterações.

- **Objetivos pretendidos com o projeto/prática**

Objetivo direto: Dar próteses dentárias a uma população que tem privações financeiras e sociais.

Objetivos indiretos: Substituir as ausências dentárias e melhorar a mastigação, fonética e estética dos trabalhadores da construção civil. Proporcionar aumento da autoestima e contribuir com a melhoria das relações sociais do trabalhador assistido pelo projeto.

- **Descrição das estratégias e ações para atingir os objetivos/práticas**

Em 2013, para dar início ao projeto, a primeira estratégia foi conseguir a verba para instalação da especialidade de prótese. Sem nenhum recurso na época, conseguimos, através de uma parceria com o Sesi, duas dentistas credenciadas do cartão Sesi para fazer os atendimentos aqui na entidade. As dentistas traziam os materiais específicos da especialidade e nós cedíamos os materiais comuns às demais especialidades. Na época, nós credenciamos um laboratório de prótese e quem pagava pelas peças protéticas eram os próprios trabalhadores. Um ano depois, através do convênio de repasse de verba do Sesi para a odontologia, conseguimos contratar as profissionais e adquirir os instrumentais e materiais de prótese. Em 2015, fizemos adequações no orçamento da odontologia, através do ajuste do quadro de funcionários e ajustes nos gastos com material objetivando conseguir recurso para o pagamento do laboratório de prótese, e assim, a partir de julho daquele ano, garantimos 100% de gratuidade na prestação do serviço. Pudemos observar no início do projeto, que para muitos trabalhadores, mesmo que pagando o valor de um terço do preço de uma prótese no mercado, mandar fazer uma prótese não cabia no orçamento.

Neste momento, temos como desafio principal, garantir uma maior rotatividade dos trabalhadores na fila de espera. O período de espera está muito longo, cerceando seu restabelecimento funcional e social, atrasando ou até impossibilitando o atendimento ao

trabalhador. A estratégia futura é a implementação de um laboratório interno, próprio, para baixar o custo, aumentar a produção e possibilitar a ampliação deste projeto social.

- **Descrição da metodologia da execução**

Os trabalhadores solicitam em suas empresas o atendimento odontológico do Seconci. O serviço de prótese está vinculado com o atendimento clínico, isto é, o paciente não chega a avaliação de prótese caso não tenha terminado o tratamento clínico. As necessidades dos trabalhadores são muitas, na maioria das vezes eles chegam com dentes cariados e limpeza para fazer. Além do tratamento clínico, recebem orientações preventivas através de técnicas de higiene, participam de uma palestra educativa onde assistem slides com fotos e ganham um kit personalizado do Seconci contendo escova, creme e fio dental.

Após a conclusão do tratamento clínico, o trabalhador passa por uma avaliação de prótese. Nesta avaliação, a dentista especialista verifica a necessidade e faz todas as orientações necessárias referente a especialidade. Como o serviço tem muita procura, o trabalhador é colocado em uma fila de espera que atualmente está com tempo de espera de 7 meses. Após este prazo o trabalhador é chamado para dar início a prótese, às vezes ele necessita de mais algum procedimento clínico, como limpeza. Caso haja a necessidade, ele é encaminhado para o clínico e depois retorna para a especialista. Ao iniciar a prótese, o trabalhador agenda os retornos semanalmente, sendo o período estimado para a conclusão das próteses o prazo de dois meses.

As consultas acontecem de segunda a sexta-feira das 16:30hs às 20:30hs, com duração de 40 minutos.

- **Descrição da equipe envolvida com o projeto/prática (qualifique e quantifique)**

A equipe da odontologia é constituída de 24 pessoas, mas destas, apenas 6 estão envolvidos diretamente no projeto. Os envolvidos e suas atividades são, 1 coordenadora que faz o gerenciamento da fila de espera, acompanhamento técnico dos atendimentos, relacionamento e pagamento ao laboratório de prótese, 3 dentistas especialistas em prótese dentária que fazem as avaliações e os atendimentos dos trabalhadores, e dois recepcionistas que trabalham com a fila de espera e agendam as consultas. Os demais profissionais são as auxiliares que promovem todo apoio com os cuidados do ambiente para a realização dos atendimentos e os demais dentistas clínicos e especialistas que realizam os demais procedimentos necessários.

- **Informação sobre o investimento envolvido**

Este é um projeto de alto custo pela sua complexidade e pelo custo gerado para a fabricação das peças. Temos um convênio com o Sesi Paraná, que atualmente repassa verba para o setor odontológico e que nos possibilita concretizar este projeto tão importante para o trabalhador, para as empresas associadas e para o Seconci Paraná. O valor mensal do projeto chega ao montante de R\$ 35.166,00 tendo o valor anual o custo de R\$ 422.000,00. Neste valor está incluído todos os custos, tanto os diretos quanto os indiretos. Nos valores diretos foi computado: pagamento do laboratório de prótese, material de consumo, instrumental e salários dos profissionais diretamente envolvidos. Nos valores indiretos entram todos os custos de manutenção de estrutura física (água, luz, sistema informatizado, coleta de lixo) e salários das auxiliares, recepcionistas e dentistas clínicos, todos com o rateio com a parte clínica do setor odontológico.

- **Informação sobre a forma como os resultados do projeto/prática são monitorados e mensurados**

O setor de odontologia possui programa informatizado de fichas clínicas, portanto, todos os dados e números referentes ao projeto, bem como a listagem dos trabalhadores atendidos são monitorados e mensurados através do mapa de produção dos profissionais. O programa é alimentado diariamente imediatamente após os atendimentos, quando as profissionais lançam os procedimentos realizados. Ao final de cada mês é gerado a estatística referente ao projeto.

- **Especificação da ferramenta utilizada para a mensuração**

Utilizamos o MedTrab, sistema informatizado próprio para a mensuração quantitativa. Este é um programa de agenda, saúde ocupacional e de fichas clínicas do atendimento assistencial. Especificamente para o projeto social da prótese, utilizamos o boletim mensal de produção intitulado “PROJETO PRÓTESE” (Anexo III) onde são relacionados os procedimentos e as quantidades realizadas mensalmente, bem como a quantidade de atendimentos e o número de trabalhadores atendidos. Para identificar os trabalhadores que estão recebendo o benefício utilizamos a ferramenta “CONTROLE DE ENTREGA DE PRÓTESES” (Anexo IV), na qual são relacionadas as próteses executadas e entregues ao trabalhador. Este documento é assinado tanto pelo trabalhador quanto pelo profissional executante. A mensuração qualitativa é realizada através da ferramenta “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE” (ANEXO IV).

- **Informação dos resultados mensuráveis alcançados (quantitativos e qualitativos)**

Resultados Quantitativos			
Ano	Consultas	Próteses Instaladas	Trabalhadores Beneficiados
2014	3617	588	Não mensurado
2015	3250	627	Não mensurado
2016	4013	753	470
2017	2275	429	260
2018	2349	444	301
2019*	1416	269	199

* Valores realizados até o mês de agosto de 2019

Resultados Qualitativos

Fatores	Pesquisa de Satisfação 2017 - 102 formulários					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não resp.	Total
Pontualidade no atendimento	97	4		1		102
Qualidade do atendimento	94	6			2	102
Limpeza dos consultórios	92	7			3	102

Fatores	Pesquisa de Satisfação 2018 - 44 formulários					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não resp.	Total
Pontualidade no atendimento	39	3			2	44
Qualidade do atendimento	39	3			2	44
Limpeza dos consultórios	39	2			3	44

Fatores	Pesquisa de Satisfação 2019 - 80 formulários					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não resp.	Total
Pontualidade do Atendimento	74	5	1			80
Qualidade do Atendimento	77	2			1	80
Limpeza do Ambiente	76	3			1	80

Critério 3 – Envolvimento da organização com o projeto/prática

- **Descrição da forma como a prática afeta diferentes áreas da organização**

Este projeto traz visibilidade social para a organização, e conseqüentemente se torna um chamariz para associação de empresas. O projeto social da prótese beneficia diretamente todas as áreas da organização, já que ao atrair novas associações, mais trabalhadores utilizam os serviços prestados pelas diferentes áreas da organização.

- **Descrição de como a organização envolve sua alta direção, gestores e colaboradores no projeto**

O projeto social da prótese é atualmente o serviço de maior procura no Seconci Paraná. O envolvimento dos gestores e da diretoria com o projeto é muito significativo, pois é do conhecimento de todos que este projeto tem alto impacto na captação de associados para a organização. Todas as áreas da organização ganham com o maior número de empresas associadas, pois os trabalhadores geram serviços nas demais áreas, sem contar com os recursos financeiros que retornam em benefícios para a entidade e para os trabalhadores. Além da atratividade de associações, este projeto gera nos colaboradores um orgulho, pois todos sentem-se envolvidos de alguma maneira com este benefício social prestado ao trabalhador.

- **Descrição de como a organização comunica os resultados alcançados pelo projeto**

Os mapas de produção do sistema informatizado MedTrab gerados são divulgados mensalmente para a alta direção e gestores, bem como para todos os profissionais do setor de odontologia. Para as demais áreas da organização, os dados são divulgados na reunião dos indicadores do sistema da Qualidade que acontece trimestralmente. Os dados também são enviados mensalmente ao Sesi, pois a produção alcançada é a contrapartida dos investimentos realizados na prótese e no setor odontológico do Seconci Paraná.

- **Descrição de como a prática está associada aos objetivos e metas de desempenho da organização**

A organização tem como objetivos a associação de novas empresas, retenção das empresas já associadas o monitoramento do número de “VIDAS” destas empresas e pode-se afirmar que este projeto atua diretamente no resultado destes objetivos. O Seconci Paraná como uma instituição social e sem fins lucrativos, tem como meta de desempenho alcançar o maior número de vidas para prestar assistência em saúde e promover o bem-estar do trabalhador do setor. Este projeto representa a essência dos objetivos propostos pelo Seconci Paraná e está diretamente envolvido com a meta de desempenho da instituição.

Critério 4 – Envolvimento das partes interessadas

- **Especificação das partes interessadas envolvidas com o projeto**

São partes interessadas neste projeto: os trabalhadores, as empresas associadas, o Seconci Paraná (organização), o Sesi Paraná, colaboradores, terceiros e fornecedores.

- **Especificação das expectativas de todas as partes interessadas em relação ao projeto**

As expectativas são muitas e diversas. Os trabalhadores têm como expectativa receber uma prótese dentária para melhorar a mastigação e a estética. As empresas querem os seus trabalhadores mais saudáveis e produtivos. O Sesi precisa custear projetos e realizar convênios para contribuir com a saúde na indústria, no nosso caso, a indústria da construção. Os colaboradores e terceiros querem trabalhar, precisam dos seus empregos, e nada melhor do que poder trabalhar ajudando o próximo. Os fornecedores também querem trabalhar, vender seus produtos e serviços gerando renda. O Seconci tem como principal expectativa melhorar a vida do trabalhador.

- **Descrição do grau de atendimento das expectativas das partes interessadas**

É possível observar que todos os envolvidos estão tendo as suas expectativas atingidas.

- **Definição das responsabilidades das partes interessadas**

Os trabalhadores são o objetivo deste projeto social, cabe a eles participar ativamente das consultas, evitar ausências e atender as solicitações de cuidados solicitados pelos profissionais. Às empresas cabe aos seus representantes incentivar o agendamento para o início do tratamento e liberar os trabalhadores para as consultas. O trabalhador, ao perceber que a empresa está preocupada com a sua saúde se sente valorizado, se envolve mais com as tarefas laborais se torna mais produtivo, portanto, o envolvimento é de grande valor. O envolvimento do Seconci como organização é total. A administração da parte financeira do projeto conta com profissionais administrativos e com a coordenadora da odontologia. Na parte técnica do projeto, há envolvimento direto da coordenadora do setor, dos dentistas especialistas, auxiliares e dos recepcionistas. Os demais profissionais da odontologia, a equipe indireta, não menos importante, também se envolve na realização dos procedimentos complementares para a realização das

próteses. O Sesi tem envolvimento essencial no projeto através do fornecimento dos recursos. Podemos afirmar que sem este repasse financeiro, a realização deste projeto não seria possível. Os colaboradores e terceiros são de fundamental importância para o projeto. Os setores comercial e marketing são responsáveis pela divulgação e prospecção do projeto. O setor de compras é responsável pela compra de equipamentos, instrumentais e materiais de consumo, bem como juntamente com o setor jurídico por cuidar dos contratos com os fornecedores. O setor da qualidade se envolve nas pesquisas de satisfação (mensuração qualitativa), monitoramento dos números (mensuração quantitativa) e planos de ações que se façam necessários. O setor de assistência social se envolve na captação de recursos e no atendimento ao trabalhador quando necessário. O setor de saúde e segurança do trabalho se envolvem na divulgação durante as palestras e visitas em obras. Pode-se afirmar que todos os colaboradores e terceiros do Seconci se envolvem de alguma forma com o projeto. O nosso fornecedor envolvido diretamente e de papel indispensável no projeto é o laboratório de próteses. O laboratório de prótese é contratado via cotação, isto é, são realizados 5 orçamentos e o laboratório que oferecer menor valor na maioria dos itens, desde que observada a qualidade oferecida, faz contrato para prestação de serviço durante o período de um ano, com possibilidade de renovação.

- **Descrição da forma de avaliação da credibilidade e reputação do projeto junto às partes interessadas envolvidas.**

Avaliamos a credibilidade e reputação do serviço de prótese social através das pesquisas de satisfação respondidas pelos trabalhadores e pelas pesquisas destinadas e respondidas pelas empresas. Além destes dois instrumentos de avaliação, acreditamos que a grande procura pelo serviço bem como a associação de empresas interessadas no atendimento odontológico é o nosso maior medidor de credibilidade e reputação.

Anexo I

Imagens: Equipe, Instalações e Atendimentos



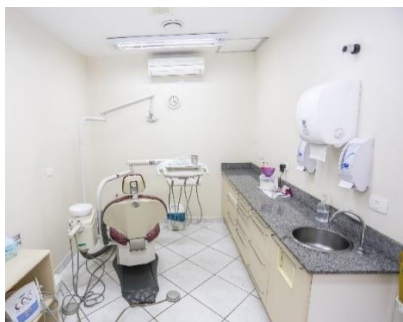
Equipe clínica



Dentistas da prótese



Escovódromo



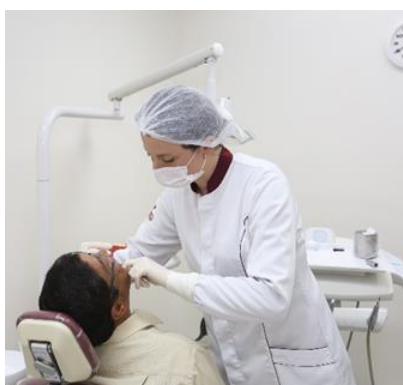
Consultórios



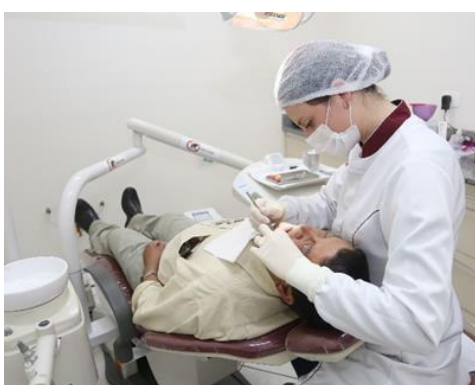
Corredor



Recepção e espera



Atendimento



Atendimento




Atendimento

Anexo II – Imagens dos sorrisos “Antes e Depois”



Anexo IV – Comprovante de Entrega de Próteses e Pesquisa de Satisfação do Cliente



COMPROVANTE DE ENTREGA DE PRÓTESES

Serviço Social do Sindicato do Indústria de Construção Civil no Estado do Paraná


Eu, FRANCISCO DE ASSIS FIGUEIRO, informo ter recebido na data de hoje, as seguintes próteses odontológicas devidamente instaladas e ajustadas:


29/08/2019 99 Prótese parcial removível inferior


29/08/2019 99 Prótese parcial removível superior

Também, informo ter recebido todas as orientações pertinentes a manutenção e utilização das próteses descritas acima.

Curitiba, 29 de agosto de 2019.


FABIANE RÊNO DE SOUZA
Cirurgiã Dentista - CRO


FRANCISCO DE ASSIS FIGUEIRO
Paciente ou Responsável Legal



FORMULÁRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Identificação: F-SGQ 06	Página: 2 de 2
Data: 01/04/2019	Revisão: 03

Para aprimorar a qualidade do atendimento, gostaríamos de conhecer sua opinião, sobre o nosso atendimento.

Atendimento telefônico	Não utilizado <input checked="" type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														
Atendimento portaria	Não utilizado <input type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														
Atendimento recepção	Não utilizado <input type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														

Informar qual serviço você utilizou hoje:

Médico
 Odontologia
 Exames
 Fisioterapia
 Assistência Social

Pontualidade do atendimento	Não utilizado <input type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														
Qualidade do atendimento	Não utilizado <input type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														
Orientações recebidas	Não utilizado <input type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														
Limpeza do Ambiente	Não utilizado <input type="checkbox"/>	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○														

Comentário: **MUITO PRESTATIVOS E PROFISSIONAIS ESTOU MUITO SATISFEITO. PARABENS AOS PROFISSIONAIS DA SECONCI.**

Nome: **André B. dos Santos** Celular (Whats app): **41 93500-1732**

Empresa: **CRON WORK** Data: **29/03/2019**

