



## PÔSTER

*Político e Gestão*

### Conceitos de gestão por processos aplicados aos serviços de saúde

Ricardo Moscon Rosa. Organização Social Santa Catarina (OS-SantaCatarina).  
 ricardo.moscon@ossantacatarina.org.br  
 André Ramos Neto. Organização Social Santa Catarina (OS-SantaCatarina).  
 andre.ramos@ossantacatarina.org.br  
 Juliana Chinazzo Debona. Organização Social Santa Catarina (OS-SantaCatarina).  
 juliana.debona@ossantacatarina.org.br  
 Patrícia Flores Capelossi Pimentel. Organização Social Santa Catarina (OS-SantaCatarina).  
 patricia.pimentel@ossantacatarina.org.br  
 Claudio Alves França. Organização Social Santa Catarina (OS-SantaCatarina).  
 claudio.franca@ossantacatarina.org.br

**Introdução:** Por conceito, processo é o conjunto de atividades interligadas logicamente, que consomem recursos e geram resultados esperados de forma a apoiar os objetivos da Organização. Assim, independente do negócio, mercado, produto ou serviço, todo gestor deve conhecer os processos críticos que estão sob sua responsabilidade, sendo imprescindível que se desenvolva um desenho e um método de avaliação.

**Objetivos:** Demonstrar a utilização de ferramentas de gestão de processos em Serviços de Saúde, visando obter continuidade e repetibilidade das atividades críticas, por meio da adoção de padrões e melhores práticas de mercado, alcançando os resultados esperados e aumentando a satisfação dos usuários.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Inicialmente, capacitamos os gestores e as principais lideranças dos Serviços de Saúde (piloto). Um Comitê de Sistema de Gestão foi criado para conduzir as ações. Mapeamos os processos-chave e identificamos as atividades que deveriam ser padronizadas por meio de Procedimentos, Instruções de Trabalho e Fluxos. Todos os colaboradores foram sensibilizados e participaram do desenvolvimento e implantação dos padrões de trabalho. Checklists para verificação periódica foram criados e indicadores de desempenho foram desenvolvidos de forma a demonstrar os principais resultados do processo. Reuniões de análise do desempenho são realizadas mensalmente, onde decisões e ações de melhoria são tomadas.

**Resultados:** Obteve-se resultado satisfatório na Auditoria realizada por empresa externa. Os resultados a seguir, referem-se ao processo de Recepção e Regulação de um Ambulatório de Especialidades. Emissão de procedimentos das atividades de Gestão de Agenda, Recepção e Regulação, além de formulários para registro/ controle do processo. O Checklist de Regulação e Fluxos administrativos é aplicado periodicamente por área independente, avaliando itens como Estrutura física, Rotinas de procedimentos e Aspectos legais.

Indicadores de desempenho apurados: Demanda reprimida, Tempo de espera, Pacientes remanejados, entre outros. Índice de satisfação de usuários maior que 95% nas duas pesquisas realizadas em 2012.

**Conclusão ou Hipóteses:** A prática de treinamento aprimorou a visão sistêmica e senso crítico dos colaboradores, a elaboração da documentação estruturou procedimentos de trabalho e as práticas de avaliação, utilização de indicadores e reuniões de análise crítica contribuiu significativamente para melhoria do desempenho e integração entre os processos, beneficiando seu principal cliente: o usuário.

**Palavras-chave:** Gestão de Processos. OS Santa Catarina. Qualidade.