

A GESTÃO DA QUALIDADE E O REDESENHO DE PROCESSOS COMO MODELO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL EM HOSPITAIS PÚBLICOS UNIVERSITÁRIOS: O CASO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNICAMP

M. B. B. P. B. Lima, Ademir Jose Petenate.¹
HC/UNICAMP

Resumo

A qualidade na área de saúde pública ainda é um movimento incipiente no Brasil. Insuficiência de recursos para investimentos e melhorias, mas também falta de eficácia e efetividade, frágil acolhimento dos usuários, baixo impacto das ações de saúde sobre os problemas da população, se constitui ainda problemas evidentes. Torna-se extremamente necessário e urgente apontar possibilidades de intervenção nesta realidade. Não basta melhorar o financiamento na saúde, é preciso corrigir os procedimentos organizacionais para reduzir custos, eliminar desperdícios, re-trabalho, e reduzir a variabilidade nos processos de trabalho. O que deve mover a administração pública é a boa utilização do orçamento, e não o aumento de lucro. Sendo assim, a área de saúde pública é um ambiente único e desafiador para implantar mudanças na forma de Gestão. Esta dissertação tem a finalidade de retratar como a Gestão da Qualidade e o método de Redesenho de Processos pode ser uma estratégia para o Desenvolvimento Organizacional nos Hospitais Públicos Universitários, através do relato da experiência no Hospital de Clínicas da UNICAMP. A realidade encontrada pelo redesenho nos processos do HC-UNICAMP foi uma grande quantidade de mudanças fáceis de implantar nos processos vigentes. Os trabalhos permitiram avançar nas interfaces entre as áreas, e estabeleceu-se uma rotina de interação entre processos fornecedores e clientes, com decisões compartilhadas entre vários serviços. Um grande salto se deu porque assuntos interfuncionais e interprofissionais passaram a ser mais abordados e discutidos. A Qualidade e o Redesenho de Processos também contribuiu para mudanças na cultura organizacional, tais como: melhoria na integração interna entre os diversos níveis organizacionais; qualificação das lideranças; mudança de consciência nos trabalhadores e gerentes; e criação de intenso movimento coletivista.

Palavras-chaves

Gestão da Qualidade. Desenvolvimento organizacional. Saúde pública

¹ E-mail: bernadet@hc.unicamp.br

II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.