**SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS HOSPITALARES**

**Lara Tainá Pires Alves,**

Discente do Curso de Administração – FACIGA/AESGA - E-mail: [lara.22115046@aesga.edu.br](mailto:lara.22115046@aesga.edu.br)

**Maria Isabella Barbosa da Costa Felipe**

Professora dos Cursos da FACIGA/AESGA - E-mail: [isabellabarbosa@aesga.edu.br](mailto:isabellabarbosa@aesga.edu.br)

**1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

É lícito afirmar que quando se trata de saúde, um dos quesitos a serem analisados é a qualidade do ambiente e, com isso, o que ele tem a oferecer. Segundo Bonato (2007), a implantação da qualidade no estabelecimento de Saúde é uma tarefa difícil que envolve diversos fatores, como a gestão de pessoas, gestão de informação, recursos materiais, dentre outros, tomando como fator principal o compromisso dos tomadores de decisão da instituição, com a premissa da melhoria contínua da gestão em saúde, através da incorporação de rotinas de trabalhos e reflexão no comportamento dos colaboradores buscando a melhoria nos processos e procedimentos.

Por outro lado, Soares (2018) diz que os sistemas de organização implantados em ambientes de saúde vêm causando inúmeros problemas relacionados a setores internos e externos. Quando se trata de saúde, é preciso ter um controle ainda maior sobre as tarefas que são realizadas, uma boa gestão hospitalar não acontece sem controle da organização.

Estudos sobre o Sistema de Gestão da Qualidade em serviços hospitalares, visando as melhorias e processos utilizados dentro desse setor e analisando as melhores ferramentas a serem utilizadas, são de grande importância. Tal estudo se justifica pela importância de que todos estejam cientes que é imprescindível uma instituição de saúde apresentar boa qualidade, tanto em questão de estrutura quanto em atendimento, primando por funcionários capacitados e por boa prestação de serviços.

O objetivo geral deste estudo é analisar a importância da gestão da qualidade em instituições hospitalares. Quanto aos objetivos específicos, busca-se apresentar a evolução história da gestão da qualidade, bem como descrever as principais ferramentas da gestão e, por fim, enfatizar os benefícios da utilização da gestão da qualidade em instituições hospitalares.

Assim sendo, o estudo pretende responder à seguinte pergunta: como as ferramentas da qualidade podem contribuir para instituições hospitalares otimizarem seu processo de gestão? A partir disso, o estudo se delineia como sendo, quanto ao objetivo, de caráter exploratório; quanto à natureza configura-se como pesquisa básica; no que se refere ao procedimento de pesquisa, será uma pesquisa bibliográfica. Logo, a abordagem de análise refere-se ao estudo qualitativo.

**2 METODOLOGIA**

O estudo configura-se, quanto à natureza, como sendo pesquisa básica, visto que não haverá uma aplicação prática do conteúdo abordado, visando apenas gerar conhecimentos novos e úteis. Na visão de Appolinário (2011), a pesquisa básica tem como objetivo o avanço do conhecimento científico, sem nenhuma preocupação com a aplicabilidade imediata dos resultados a serem colhidos. No que se refere ao objetivo, é de caráter exploratório, que se preocupa em identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2007). Quanto ao procedimento de pesquisa, será uma pesquisa bibliográfica, que de acordo com Fonseca (2002), a pesquisa bibliográfica é realizada “a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto" (FONSECA, 2002 p. 32). Logo, trata-se de uma pesquisa qualitativa, que é baseada em conceitos que não podem ser quantificados (MINAYO, 2014).

**3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

**3.1 História e evolução da gestão da qualidade**

Até meados do século XVIII, a qualidade era voltada ao artesão: aquela pessoa que adquiria e manuseava a matéria-prima e que fabricava o produto. De forma breve, Corrêa (2019) relata que entre os anos de 1900 a 1930, a responsabilidade pela qualidade passou a ser dividida entre aquele que fabricava e aquele que inspecionava. Logo, com a produção em massa, a inspeção passa a ser era 100% voltada a cada produto, visto que a responsabilidade do inspetor era separar o produto de acordo com sua necessidade, ou seja, ao final das produções, os produtos ruins eram separados dos bons, período esse que ficou conhecido como a primeira era da qualidade: a Era da Inspeção.

Por motivos econômicos, no início da década de 1930 realizar a inspeção em todos os produtos seria inviável, surgindo, assim, a era do controle estatístico com pontapé inicial de Walter Shewhart que era físico, engenheiro e estatístico e Joseph Juran também engenheiro. Este defendia que as inspeções fossem realizadas através de amostragens, assim, apenas pequenas quantidades de produtos passavam por uma avaliação e estatisticamente deduzia-se o todo. Nesse caso, o objetivo era ter controle da qualidade através de dados estatísticos e assim resolver possíveis problemas (CORRÊA, 2019).

Com o final da Segunda Guerra Mundial, era nítido que a qualidade dos produtos não dependia somente da produção, logo, o então ”pai da qualidade” como assim era conhecido e engenheiro Feigenbaum, apresentou a era da qualidade total, que tinha como ideias principais o foco no cliente e seus sistemas de qualidade (MAXIMIANO, 2011).

**3.2 Ferramentas da qualidade aplicadas à saúde**

No geral, as ferramentas da qualidade são um conjunto de metodologias que foram reunidas em um longo processo às quais cada pensador acrescentava conceitos e valores, amplamente difundidos, como forma de melhorar os processos das empresas (RAMOS, 2018). Tais ferramentas estão cada vez mais presentes em setores de saúde, a fim de tornar os processos de gestão mais eficientes e funcionais.

O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como espinha de peixe devido seu formato, permite visualizar causas raízes de um problema através do levantamento de dados que envolvem toda execução do processo. O levantamento de dados é feito através de um questionário, assim, as causas dessa ferramenta são demonstradas graficamente através dos 6MS: Materiais, Meio Ambiente, Mão de Obra, Máquinas, Métodos e Medidas. Após a análise dos dados obtidos, o gestor poderá observar os problemas encontrados e solucioná-los de maneira eficaz, melhorando a eficiência e a produtividade de toda organização (LESSA, 2022).

Sobre o Círculo de Controle da Qualidade (CCQ) é possível afirmar que se trata de um método muito conhecido por fazer identificação de melhorias a serem aplicadas nos setores, e auxiliam nos processos de agendamento de consultas ou até mesmo estratégias que melhorem a comunicação entre os médicos e a recepção. Assim, esses fatores trazem benefícios na redução de custo e no aumento da qualidade dos serviços de atendimento (LESSA, 2022).

Por sua vez, o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) mostra-se uma ferramenta intrinsecamente ligada aos princípios de economia e eficácia na produção e uso dos documentos, ou seja, concentra em um mesmo sistema, todas informações necessárias de prontuários, faturas hospitalares, exames médicos, receitas, e muitos outros, gerando mais produtividade, organização e agilidade (ROSSA, 2021).

Já a Matriz SWOT ou análise FOFA também constitui procedimentos de qualidade, sendo uma ferramenta muito utilizada nas etapas de mapeamento e planejamento estratégico. Permite identificar Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças dos setores analisados, sejam eles internos (forças e fraquezas) ou externos (oportunidades e ameaças). Se o gestor deseja fazer uma análise de consultório clínico, por exemplo, essa ferramenta irá auxiliar desde a etapa do planejamento, que envolve situações de mercado que se deve aproveitar (pontos fortes) até o posicionamento da clínica em relação aos concorrentes (ROSSA, 2021).

Logo, a utilização das ferramentas da qualidade é fator primordial para regularizar as falhas nos sistemas hospitalares, trazendo benefícios tanto para o setor interno quanto externo. A gestão da qualidade em saúde faz com que as instituições funcionem de forma segura e eficaz, trazendo agilidade e garantindo a satisfação do paciente com a excelência dos serviços prestados.

**3.3 Gestão da qualidade em saúde**

O termo “qualidade" nos remete à essência de algo, seja em grau positivo ou negativo. De acordo com Morsch (2021), a gestão da qualidade em saúde diz respeito a um conjunto de ações que buscam não apenas otimizar os cuidados globais com a saúde, mas também a eficiência administrativa e a organização dos processos como um todo, ou seja, não basta disponibilizar os serviços à população, é necessário que sejam utilizados por todos e que seja de qualidade

Esse modelo de gestão também atua na melhoria do cuidado, na segurança do paciente, redução do tempo de permanência, entre outros tantos pontos importantes para a saúde daqueles que necessitam do atendimento adequado. Isso significa que a falta de monitoração desses indicadores hospitalares pode tornar esse processo muito mais difícil de ser realizado (HOERLLE, 2022).

É nítido que a implantação de uma gestão da qualidade nos sistemas de saúde vai muito além de questões estratégicas, envolvem fatores econômicos que estão diretamente ligados no desenvolvimento de uma instituição. Essa aplicação traz melhores resultados para as instituições tanto para o setor interno quanto externo, além disso, traz mais segurança, conforto e organização (MORSH, 2020).

Esse processo de qualidade otimiza todos os processos antes, durante e depois de um atendimento, além disso, é através da qualidade que os hospitais padronizam os processos e identificam as falhas. Com as ferramentas da qualidade, o gestor irá melhorar a organização, elevando o nível de qualidade, diminuindo custos, identificando e solucionando problemas mais rápido, além de melhorar a cooperação da organização em todos os níveis (MITOSO, 2021).

Logo, a qualidade em saúde interage diretamente com toda cadeia produtiva, isso porque inicia-se desde o planejamento e vai até o término do atendimento ao paciente. A importância das ferramentas nesse setor se dá pela necessidade de melhoria contínua e inovação que fazem toda parte de processos assertivos e eficientes de toda cadeia (PEDRA, 2022).

**4 CONSIDERAÇOES FINAIS**

O presente trabalho põe em evidência a importância da gestão de qualidade e de suas ferramentas no setor hospitalar. Esta tem finalidade de propor soluções para os diversos problemas enfrentados diariamente e que interferem no desempenho dos processos de trabalho. Vale ressaltar que quando aplicada à área de saúde, a gestão da qualidade torna-se ainda mais imprescindível, visto que a melhoria contínua passa maior credibilidade à organização.

As ferramentas auxiliam na eliminação de desperdícios, redução de custo e falhas, logo, torna o ambiente ainda mais organizado, o que garante ainda mais qualidade para pacientes e funcionários. Portanto, é válido ressaltar que uma organização que busca de fato a qualidade de seus serviços tende a crescer com rendimentos positivos.

Logo, torna-se evidente que as ferramentas da qualidade contribuem de forma direta em instituições de saúde. Quando aplicadas de forma correta, trazem inúmeros benefícios, isso porque auxilia na redução das filas de espera, facilita a organização, melhora as etapas de planejamento e torna o processo de gestão mais eficiente, a fim de suprir as necessidades de cada setor, garantindo um ambiente limpo, organizado, seguro e tornando o processo de melhoria contínua cada vez mais eficaz.

Palavras-Chave: Ferramentas. Gestão. Qualidade. Saúde.

**Órgão de Fomento:** Programa Pernambuco na Universidade – PROUNI-PE.

.

**REFERÊNCIAS**

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011

BONATO, Vera Lúcia.**Gestão em saúde:** programas de qualidade em hospitais. Ícone Editora, 2007.

CORRÊA, Fernando Ramos. **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: Fundação Cecierj, 2019. 350 p.

CORRÊA, Henrique Luiz; CORRÊA , Carlos. **Administração de Produção e Operações:** uma abordagem estratégica**.** 2. ed. 3. reimp. São Paulo: Atlas, 2008.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HOERLLE, Natalia**. 4 indicadores essenciais para a gestão da qualidade em saúde**. 2022. Disponível em: https://upflux.net/pt/blog/gestao-da-qualidade-em-saude/. Acesso em: 31 mar. 2023.

LESSA, Luciana. **Gestão da qualidade em saúde**: metodologias e ferramentas para aplicar. 2022. Disponível em: https://blog.iclinic.com.br/gestao-da-qualidade-em-saude/. Acesso em: 23 jul. 2023.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de Administração**: manual compacto para as disciplinas de TGA e introdução à administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. Rio de Janeiro: Hucitec, 2014.

MITOSO, Gabriela. **Qual a história da qualidade?**: origem da gestão da qualidade. Origem da gestão da qualidade. 2022. Disponível em: https://8quali.com.br/qual-a-historia-da-qualidade/. Acesso em: 16 abr. 2023.

MORSCH, José Aldair. **5 problemas do SUS e alternativas ao paciente**. 2021. Disponível em: <https://telemedicinamorsch.com.br/blog/problemas-do-sus>. Acesso em: 28 abr. 2023.

RAMOS, Davidson. **As sete ferramentas da qualidade.** 2018. Disponível em: <https://blogdaqualidade.com.br/as-sete-ferramentas-da-qualidade/>. Acesso em: 31 mar. 2023.

ROSSA, Giovana. **Como fazer a gestão da qualidade em saúde**? 2021. Disponível em: https://qualyteam.com/pb/blog/gestao-da-qualidade-em-saude/. Acesso em: 22 jul. 2023.

SOARES, Fernando. **Gestão da qualidade em saúde:** medidas essenciais. 2018. Disponível em: <https://blog.cmtecnologia.com.br/qualidade-saude/>. Acesso em: 29 jul. 2023.