

# Programa de produtividade e qualidade de um hospital de ensino do município do Rio de Janeiro: um relato de experiência

Antonio de Magalhães Marinho  
Maria Antonieta Rubio Tyrrell

## Resumo

O Programa de Produtividade e Qualidade de um Serviço de Desenvolvimento de Enfermagem tem como objetivo otimizar os recursos disponíveis pelo serviço, buscando gerenciar o desempenho de seus profissionais com vistas a alcançar as metas estabelecidas por suas seções. Os caminhos metodológicos abrangem a monitorização contínua de indicadores; pesquisa de satisfação dos clientes (usuário e interno); visita de avaliação da comunidade e reconhecimento ou não da conformidade/padrão. Foram estabelecidas as atividades de âmbito técnico e gerencial. Os resultados da produção são obtidos através dos instrumentos administrativos utilizados na rotina hospitalar. Conclui-se que desta forma é possível comparar o que se produz com o que se produzia de uma forma mais efetiva e possibilita ao gerente do serviço ampliar metas de produção e qualidade.

*Palavras-chave: Administração Hospitalar. Enfermagem. Gestão de Qualidade. Produtividade. Educação Continuada.*

## Introdução

Os temas qualidade e produtividade (Q e P) e qualidade total (QT) tornaram-se modismo a partir da última década do século XX. Hoje, no mundo globalizado, e principalmente no Brasil, muito se fala a respeito. Mas na área da saúde o que se percebe ainda é a existência de poucos exemplos de qualidade. Como consequência, há muita euforia, muitas pessoas falando e abordando o assunto. Porém, poucos aplicam as metodologias da qualidade na prática.

Desse modo, existem iniciativas por parte de algumas empresas ligadas à saúde interessadas em oferecer um atendimento de qualidade ao cliente ou usuário e prestar serviços de qualidade utilizando como referência os padrões da Organização Nacional de Acreditação (ONA), padrões da *Joint Commission International* (JCI), Programa Nacional de Acreditação de Sistemas Hospitalares (PNASH), Normas da série ISO 9000:2000 e outros padrões.

Assim, para determinarmos o que é um serviço de qualidade, em primeiro lugar, é fundamental conceituar o que é serviço. Para Las Casas (1991),

*serviços são atos, ações, desempenho.* Este conceito engloba, de forma simples e objetiva, todas as categorias de serviço, sejam elas agregadas ou não. Se considerarmos serviços como atos, torna-se claro que há necessidade de definir o objetivo de transação.

Para Albrecht (1992), *a qualidade do serviço é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tem para satisfazer a uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.* Assim, se os serviços igualem ou superarem as expectativas haverá satisfação. Contrariamente, se eles forem inferiores haverá insatisfação. Isso implica afirmar que, quando o resultado supera as expectativas, se diz que a instituição de saúde alcançou a excelência em serviços prestados.

Atualmente, não basta agradar aos clientes. É necessário encantá-los, superando suas expectativas. Este é o objetivo a ser perseguido pelas organizações que buscam a excelência dos serviços oferecidos aos seus clientes, ou seja, superar as expectativas na satisfação de necessidades, na resolução de problemas ou no fornecimento de benefícios a alguém. Assim, é importante verificar que os serviços

possuem dois componentes de qualidade que devem ser considerados: o serviço propriamente dito e a forma como ele é percebido pelo cliente.

Nesse contexto, há dois componentes: de um lado, o componente operacional, ou seja, a qualidade real do serviço, e de outro lado, o componente da percepção, ou como os clientes podem perceber o tipo de serviço oferecido. Há necessidade de se considerar sempre esses dois processos, começando sempre por aquilo que o cliente considera mais importante. Para tal, torna-se fundamental conhecer as características externas, gerais, coletivas e as necessidades individuais dos clientes. O conhecimento dessas características facilita a superação de expectativas. Nessa perspectiva, percebe-se que a formação de imagem depende de atividades frequentes ou sistemáticas do serviço que transmitam o nível de qualidade desejada. Também deve-se considerar o significado da qualidade na mente dos clientes como uma idéia individualizada.

Nesses processos, os elementos fundamentais são a monitorização contínua do serviço de seus indicadores; a pesquisa de satisfação dos clientes/usuários; a pesquisa de satisfação do cliente interno; a visita de avaliação da conformidade; e reconhecimento ou não da conformidade/padrão.

Este trabalho tem como objetivo precípuo descrever e divulgar uma experiência de desenvolvimento de um Programa de Produtividade de um Serviço de Desenvolvimento de Enfermagem de um Hospital Universitário que possibilite sua crítica e até mesmo sua replicação, considerando-se as especificidades dos hospitais e serviços. Assim, poderia ser propiciada uma avaliação da qualidade e da produtividade relacionada aos processos de trabalho realizados por um serviço de desenvolvimento de pessoal de enfermagem.

## A experiência

Para melhor estruturar o método, utilizou-se como passo inicial o levantamento da missão, do objetivo e das finalidades regimentais desse serviço. Com base nas finalidades estabeleceram-se protocolos para favorecer a cada processo de trabalho um mesmo padrão de execução/realização. Este aspecto criou um eixo de avaliação da qualidade (padrão). O fator produtividade foi obtido com a quantidade de execuções/realizações correlacionadas com os recursos disponíveis.

A missão do serviço tem como base os processos de planejamento, execução e avaliação dos

Programas de Educação em Serviço (Treinamento Inicial, Treinamento em Serviço, Reciclagem, Aprimoramento Técnico e Desenvolvimento) dirigidos aos servidores de enfermagem recém-admitidos, efetivos e estagiários.

O objetivo do serviço é otimizar os recursos disponíveis pelo Serviço de Desenvolvimento (SERDES) buscando melhorar o desempenho de seus profissionais com vistas a alcançar as metas estabelecidas por suas Seções.

As finalidades do Serviço de Desenvolvimento de Enfermagem são definidas no Regimento Interno do hospital, na seção referente à Divisão de Enfermagem, subseção do serviço. Assim, suas finalidades são: a responsabilidade pelo treinamento; a investigação de áreas com necessidades de treinamento; a realização do planejamento, coordenação e implementação de programas de treinamento, a manutenção de cursos para formação de auxiliares de enfermagem (conforme a legislação vigente); a responsabilidade pela padronização de normas, rotinas e procedimentos de enfermagem; a promoção de recursos para o desenvolvimento dos programas; a promoção de estudos e análises operacionais e a colaboração em programas educacionais para o pessoal e demais Unidades de Ensino.

Com base nessas finalidades, o Serviço de Desenvolvimento de Enfermagem realiza atividades básicas que se constituem nos eixos propulsores dos Programas de Produtividade e Qualidade, cujas atividades e seus desdobramentos são os seguintes.

## As atividades

1. Treinamento inicial do servidor recém-admitido (ou transferido de outra instituição ou entre serviços da divisão de enfermagem), em todas as categorias funcionais, através das ações de:

- Recepção do servidor;
- Cadastramento no Serviço de Desenvolvimento;
- Entrevista para avaliar o nível de conhecimento e disponibilidade de horários;
- Planejamento do módulo de treinamento de adaptação/inicial (teórico e prático);
- Implementação do módulo sobre a estrutura organizacional e funcional (parte teórica);
- Encaminhamento para observação e implementação do treinamento em laboratório (técnicas básicas de enfermagem);
- Supervisão das atividades práticas do servidor em unidades assistenciais;

- Avaliação do desempenho no período de treinamento teórico e de estágio;
- Encaminhamento à Divisão de Enfermagem para alocação do servidor.

2. Diagnosticar áreas que necessitem de programas/cursos de educação continuada, abrangendo:

- A observação da dinâmica de funcionamento das unidades assistenciais para: obter/buscar/analisar juntamente com os gerentes o desempenho técnico dos servidores de suas áreas; analisar os indicadores qualitativos dos serviços; buscar mudanças tecnológicas geradoras de ajustes na prática assistencial;
- O planejamento/elaboração de uma proposta ou programa de educação continuada voltada para a(s) área(s) com problemas;
- O encaminhamento para avaliação da diretoria da Divisão de Enfermagem;
- A implementação do programa de educação continuada, após aprovação pela Divisão de Enfermagem.

3. Planejar, coordenar e implementar programas de educação continuada que compreendam a:

- Elaboração do conteúdo programático, cronograma, corpo docente e local;
- Determinação e convite dos instrutores do módulo teórico;
- Divulgação do programas pelas várias unidades assistenciais do hospital;
- Inscrição dos interessados e recrutar os servidores tecnicamente deficiente;
- Coordenação da implementação do programa (módulo teórico e prático);
- Ministras aulas teóricas;
- Supervisão da implementação do módulo prático junto à unidade assistencial;
- Avaliação de aproveitamento/desempenho, juntamente com os enfermeiros das unidades de estágio.

4. Manter programas de formação de auxiliares/técnicos de enfermagem juntamente com unidades conveniadas, realizando a:

- Recepção da relação dos estagiários encaminhada pela unidade de ensino conveniada;
- Avaliação dos quantitativos de estagiários de acordo com o convênio;
- Encaminhamento da cópia da relação dos mesmos ao Serviço de Treinamento e Desenvolvimento/Divisão de Recursos Humanos (DRH);
- Oportunizar o preenchimento das vagas ociosas por candidatos de unidades não conveniadas, quando a lista for menor do que as tratadas pelo convênio:

- a) Elaborar prova para seleção dos candidatos;

- b) Aplicar a prova, corrigi-la e classificar os candidatos;

- c) Entrevistar os candidatos aprovados e selecionados para avaliação da disponibilidade de horário para realização do estágio;

- d) Encaminhar a relação dos selecionados ao Serviço de Treinamento e Desenvolvimento/DRH;

- Planejamento e organização do módulo referente ao programa de formação de auxiliares/técnicos de enfermagem (módulo teórico e prático) juntamente com a supervisora da unidade conveniada;

- Recepção do processo do STD/DRH, estabelecer o período de estágio e o conteúdo programático;

- Implementação do módulo teórico ministrando aulas e treinando procedimentos técnicos em laboratório, juntamente com a supervisora de estágios;

- Avaliação do nível de aproveitamento dos estagiários no módulo teórico;

- Elaboração da escala para desenvolvimento dos estágios nas várias unidades assistenciais;

- Visitar juntamente com os estagiários as unidades campo de treinamento;

- Encaminhamento dos estagiários às unidades apresentando-os aos enfermeiros (preceptores);

- Supervisão dos estagiários, juntamente com a supervisora e os enfermeiros, nas unidades assistenciais utilizadas como campos de treinamento;

- Avaliação do desempenho juntamente com a supervisora de estágios e os enfermeiros das unidades de treinamento;

- Controle da frequência e contabilizar a carga horária efetivamente desenvolvida no estágio;

- Despacho no processo para encerramento do estágio;

- Recepção dos certificados e assiná-los encaminhando-os ao STD/DRH.

5. Padronização e atualização de normas, rotinas e procedimentos técnicos de enfermagem, o que abrange:

- Identificação da necessidade de padronização, atualização de normas, rotinas e procedimentos técnicos de enfermagem, incluindo:

- a) Fazer visitas às unidades assistenciais para identificar a necessidade de ajustes;

- b) Avaliar juntamente com os servidores e os gerentes de cada área;

- c) Atentar para a introdução de novas tecnologias (materiais, equipamentos, aparelhos e técnicas inovadoras);

- Organização de um grupo de trabalho com os profissionais envolvidos para elaboração da proposta de mudança/ajuste;

- Encaminhamento da proposta para apreciação da linha diretiva da DEN;
- Implementação da proposta, quando aprovada, e;
- Fazer reunião com os servidores dos setores envolvidos para conhecimento da proposta;
- Efetuar os ajustes pertinentes, sugeridos pelos setores envolvidos;
- Coordenar, implementar e controlar o desenvolvimento da mudança;
- Identificar falhas e realizar os reajustes, juntamente com o grupo de trabalho;
- Implementação da proposta ajustada/atualizada/padronizada.

6. Promoção de estudos, análises operacionais e de métodos de trabalho para fins de reajustes e organização setorial, com destaque para:

- Estimulação e criação de grupos de interesse de acordo com cada caso:

a) Buscar entre os servidores aqueles capazes de desenvolver estudos específicos;

b) Propiciar uma análise contínua das atividades técnico – administrativas realizadas nas diversas unidades assistenciais;

c) Incentivar, apoiar, favorecer e viabilizar as mudanças propostas;

d) Implementar os reajustes e propostas de reorganização, nos diversos setores, aprovadas pela linha diretiva da DEN.

7. participar na implementação de programas educacionais de unidades de ensino e demais divisões do hospital executando:

- Aulas e/ou palestras para alunos/estagiários de nível médio ou superior dos cursos/programas de formação, capacitação ou aprimoramento técnico de enfermagem realizados no hospital;

- Demonstração de procedimentos técnicos para alunos/estagiários dos cursos de nível médio (Aux./Téc. de Enfermagem) e superior (Enfermagem, Medicina, Serviço Social e outros);

- Viabilização da realização de estágios nas diversas unidades assistenciais;

- Fornecimento dos recursos para a implementação dos programas educacionais (Salas, TV, vídeo, fitas, laboratório, manequins e outros);

8. Recrutamento e seleção de candidatos para estágios (auxiliares/técnicos de enfermagem, instrumentação cirúrgica e bolsistas) compreendendo a:

- Elaboração do edital com o perfil dos candidatos a serem selecionados;

- Divulgação do edital juntamente com o STD/DRH;

- Autorização da abertura das inscrições no STD/DRH;

- Preparar a prova objetiva e o gabarito;

- Aplicação da prova e execução da correção;

- Entrevistas com os candidatos melhor classificados para avaliação da disponibilidade de horário e para elaboração da escala de estágios;

- Seleção dos candidatos e encaminhar a relação ao STD/DRH para constituição do processo de estágios;

- Implementação do módulo teórico (aulas, demonstrações de procedimentos e técnicas básicas de enfermagem em laboratório, exibição de vídeos etc.);

- Implementação do módulo prático/estágio, realizando as seguintes ações:

a) Encaminhar os estagiários às unidades de estágio, juntamente com a escala;

b) Fazer a supervisão dos mesmos;

c) Realizar a avaliação do desempenho, juntamente com os enfermeiros das unidades de estágio;

- Fornecimento ao estagiário do instrumento de auto-avaliação do estágio;

- Controle da frequência e da carga horária do estágio;

- Encaminhamento ao STD/DRH das avaliações e das folhas de controle da frequência, juntamente com o processo relativo ao estágio.

9. Planejamento, organização e coordenação de eventos científicos e cursos compreendendo:

- Elaboração do projeto para o evento ou curso;

- Planejamento e organização dos temas a serem abordados no evento/curso;

- Encaminhamento à Direção da Divisão de Enfermagem para apreciação e aprovação;

- Contato com os palestrantes/conferencistas (professores do curso) e componentes das mesas;

- Reserva do local (auditório/salas de aula) e os recursos audiovisuais;

- Elaboração dos cartazes e folderes para divulgação do evento ou curso;

- Divulgação do evento/curso interna e externa;

- Elaboração dos ofícios/convites para os conferencistas (professores), componentes das mesas e convidados/autoridades;

- Coordenação da implementação do evento ou curso;

- As providências sobre a confecção dos certificados para os conferencistas (professores) componentes das mesas e participantes do evento ou alunos do curso, e

- Controle do fornecimento dos certificados.

10. Supervisão de estagiários de nível médio (aux./tec. De enfermagem e instrumentadores cirúrgicos) e de nível superior (acadêmicos de enfermagem), cuidando da:

- Verificação da folha de frequência do estagiário;
- Apresentação ao setor campo de estágios;
- Apresentação ao enfermeiro responsável pelo setor;
- Informação que deve ter da escala diária do estagiário;
- Dirigir-se ao estagiário;
- Leitura juntamente com o estagiário das anotações do prontuário;
- Visitas aos pacientes que estão sob a sua responsabilidade;
- Orientação ao estagiário quanto à importância da primeira abordagem com o paciente;
- Obtenção de informações do paciente sobre seu estado de saúde
- Avaliação com o estagiário das prescrições (médicas e de enfermagem);
- Orientação sobre os procedimentos prescritos em que o estagiário apresenta dificuldades;
- Supervisão na implementação das prescrições;
- Verificação dos registros feitos pelo estagiário;
- Orientação quanto às falhas observadas;

- Preenchimento do boletim de acompanhamento do estágio.

## A situação atual

Tomando como base a definição da missão, do objetivo, das finalidades, das atividades e seus desdobramentos do Serviço de Desenvolvimento de Enfermagem, os quais têm que ser explícitos para a implementação do Programa de Produtividade e Qualidade do Pessoal de Enfermagem, apresentamos os quantitativos que caracterizam a situação atual do processo:

No quadro 01, constata-se que os itens de produção mensal perfazem um total de 1.165 itens, sendo que os meses de maior produção são setembro (159), outubro (147) e abril (127), meses que coincidem com o início de atividades educativas correspondentes aos semestres acadêmicos da Universidade, pois neste caso trata-se

Quadro 1. Itens de Produção mensal

Itens de produção	P E R Í O D O 04/2001 a 03/2002											
	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
Prof. treinados	02	01	-	-	02	01	-	-	-	08	-	02
Est. voluntários (nível superior)	-	-	-	-	-	08	09	07	03	02	01	-
Est. (aux./téc. de enf.convênios)	71	60	53	36	58	81	81	59	59	70	77	77
Est. bolsistas (c/ aprimor. técnico)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Al. medicina trein (téc.de enf)	48	46	24	-	24	48	46	-	-	-	-	-
Est. Instrum. Cirúrgica	-	-	-	11	12	10	07	06	04	04	04	04
Cursos realizados	02	01	01	-	-	02	02	01	-	01	01	-
Eventos cient. realizados	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Processos ex.p/seleção.est.	04	-	-	11	-	08	02	-	-	-	01	-
<b>Subtotal</b>	<b>127</b>	<b>109</b>	<b>78</b>	<b>58</b>	<b>96</b>	<b>159</b>	<b>147</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>83</b>

de um Hospital de Ensino. Evidencia-se também que o pessoal técnico e auxiliar de enfermagem é o grupo que apresenta as maiores necessidades de treinamento. Este número é coerente com os quantitativos que também são os maiores no hospital, também compatíveis com a realidade de quantitativos em nível estadual e nacional, quando tratamos da equipe de enfermagem. Observa-se ainda um número baixo de estagiários

voluntários, o que talvez necessite de uma determinação de critérios menos rígidos e de maior divulgação, para aumentar essa demanda, sem expor a qualidade. Durante todo o período, considerando no quadro 1, não existiram estagiários bolsistas para Curso de Aprimoramento Técnico, implicando a necessidade de investigação posterior.

Evidencia-se no quadro 2 que os itens de produção perfazem um total de 1.607 itens, sen-

do que a maior produtividade registra-se nos meses de abril (218), outubro (194), setembro (186), maio (178), junho 162), fevereiro (126), março (119), novembro (104) e janeiro (100).

Verifica-se que, confrontando esses dados com os que constam no quadro nº 01, surge um aumento considerável na produção.

Quadro 2. Itens de Produção mensal (Continuação)

Itens de produção	P E R Í O D O 04/2002 a 03/2003											
	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar
Prof. treinados	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	02	01
Est. voluntários (nível superior)	10	11	11	04	06	01	02	02	01	01	01	01
Est. (aux./téc. de enf.convênios)	89	53	61	28	50	77	71	49	49	51	58	58
Est. bolsistas (c/ aprimor. técnico)	60	60	60	59	45	54	51	48	41	39	49	51
Al. medicina trein (téc.de enf)	46	46	24	-	22	46	45	-	-	-	-	-
Est. Instrum. Cirúrgica	-	04	04	04	09	07	12	05	08	08	08	08
Cursos realizados	02	01	01	-	-	01	01	-	-	-	-	-
Eventos cient. realizados	-	01	-	-	-	-	-	-	-	01	10	-
Processos ex.p/seleção.est.	11	02	01	04	12	-	11	-	-	-	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>218</b>	<b>178</b>	<b>162</b>	<b>99</b>	<b>146</b>	<b>186</b>	<b>194</b>	<b>104</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>119</b>

## A meta

A meta estabelecida foi o aumento de 25%, em média, das atividades desenvolvidas pelo Serviço de Desenvolvimento.

Verifica-se no quadro 3 que os dados definidos como patamar mínimo e metas em relação aos itens de produção de profissionais treinados, estagiários voluntários, estagiários bolsistas para aprimoramento técnico, eventos científicos realizados e número de processos examinados para seleção de estagiários atingiram a meta proposta, alguns itens ultrapassaram a expectativa. Não ocorreu o mesmo com os itens relacionados com número de estagiários técnico e auxiliar de enfermagem, alunos de medicina treinados em técnicas de enfermagem, estagiários de instrumentação cirúrgica e cursos realizados. Estes assuntos necessitam de uma investigação posterior, para poder-se determinar as correções requeridas.

Quanto aos recursos disponíveis, o Serviço conta com 03 funcionários; Chefia do Serviço - um Enfermeiro com Mestrado em Enfer-

magem; Chefia da Seção de Educação Continuada - uma Enfermeira com Curso de Especialização; Chefia do Setor de Treinamento - Vago (não possui funcionários); Seção de Organização e Métodos de Trabalho - Cargo Vago (não possui funcionários); Secretaria - um Assistente de Administração; Supervisor do SENAC (curso conveniado) - uma Enfermeira; e uma Supervisora do Curso Mitos (conveniado) - uma enfermeira.

Os recursos materiais abrangem equipamentos, tais como: 01 televisão de 20 polegadas; 01 videocassete; 01 microcomputador 386; 01 impressora matricial; 01 máquina de datilografia elétrica.

A área física está composta por: 01 sala de aula com 30 carteiras para estudantes; 01 sala para chefia e secretaria separada por divisória com 04 mesas de escritório e 04 cadeiras; 01 laboratório para treinamento de técnicas básicas de enfermagem com: 01 manequim adulto para a realização de técnicas de enfermagem; 02 mane-

Quadro 3. Atividades por definição de Patamar Mínimo e Metas

Atividades	Patamar mínimo	Metas
Prof. treinados	02	2,5 (25%)
Est. voluntários (nível superior)	05	07 (40%)
Est. (aux./téc. de enf.convênios)	75	90 (20%)
Est. bolsistas (c/aprimor. técnico)	28	40 (42%)
Al. medicina trein (téc.de enf)	35	40 (14%)
Est. Instrum. Cirúrgica	07	08 (14%)
Cursos realizados	01	1,2 (20%)
Eventos cient. realizados	0,4	0,5 (25%)
Processos ex.p/seleção.est.	08	10 (25%)

quins infantil para a realização de técnicas; 02 leitos hospitalares; 02 mesas de refeição; 02 mesas de cabeceira; 01 maca para transporte de pacientes; 01 cadeira de rodas; 01 carro de curativos; 01 carro de banho; 01 carro de medicação. Ainda fazem parte desse laboratório os materiais considerados de consumo necessários para a demonstração de técnicas e procedimentos de enfermagem.

A produção das atividades técnicas anteriormente referidas e as atividades gerenciais (reuniões, administração, programação atendimentos individuais e coletivos, supervisão e controle representação e desenvolvimento de aulas e demonstrações, entre outros), no Serviço de Desenvolvimento de Enfermagem do Hospital, em que foi

realizada a experiência, não dispõem de orçamento próprio fazendo parte da oferta de atividades de apoio. Como são atividades produzidas sem, elas são considerados bens e serviços de produção indiretos, na perspectiva do atendimento das necessidades de treinamento, educação continuada e desenvolvimento dos profissionais dos Serviços que compõem a Divisão de Enfermagem do hospital e de outros de áreas afins, o que se constitui um fenômeno a ser investigado e corrigido posteriormente.

O Programa de Produtividade e Qualidade apresentado foi favorecido por contar com um Serviço de Desenvolvimento específico para profissionais de enfermagem e afins, autônomo e parte da Divisão de Enfermagem. Também foi favorecido por dispor de recursos humanos, materiais e área física, embora em situação precária. Reconhecemos a urgente necessidade de ampliar a qualificação dos recursos humanos em nível de Especialização, Mestrado e Doutorado, considerados fundamentais para a específica missão de participar de Programas de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal Profissional e Auxiliar.

A experiência relatada e ainda em andamento encontra-se em processo de testagem dos instrumentos, com alguns resultados preliminares favoráveis ao fortalecimento do programa e a melhoria da gestão dos setores de enfermagem e do Hospital, bem como ao processo de educação continuada na área. Isto, sem dúvida, muito contribui para melhoria da qualidade da assistência e, na nossa opinião pessoal, contribui também com o desenvolvimento e progresso da Enfermagem carioca em particular e brasileira em geral.

## Quality and productivity program of nursing development service in a school hospital in Rio de Janeiro - Brazil: report of the experience

### Abstract

The quality and productivity program of the nursing development service in the hospital aim to optimize, available resources by performance management of the staff, to reach its established goals. The adapted methodology for quality and productivity measurement was based on hospital scope and directions. Technical and management activities was established, to measure staff performance.

The production aims are reached through administrative schedules used at hospital routine. Conclusion – by this way it is possible to have a better comparison between new production and the old one, in a way more effective to the management of the service enlargement aims of the production and quality

*Keywords: Hospital Administration. Nursing. Quality Management. Efficiency. Education, continuing*

## **Programa de produtividade y calidad de un hospital docente del município de Rio de Janeiro - Brasil: relato de experiencia**

### **Resumen**

El Programa de Productividad y Calidad del Servicio de Desarrollo de Enfermería tiene como objetivo mejorar los recursos disponibles por el servicio, buscando gerenciar la acción de sus profesionales para alcanzar las metas establecidas por sus secciones. Los caminos metodológicos abrazan la monitorización continuada de indicadores; investigación de satisfacción de los clientes (usuario e interno); visita de evaluación de la comunidad y reconocimiento o no de la conformidad/padrón. Fueran establecidas las actividades de ámbito técnico y gerencial. Los resultados de la producción son obtenidos através de los instrumentos administrativos utilizados en la rutina hospitalaria. Conclúise de esta forma que es posible comparar lo que se produce con lo que se producía de una forma más efectiva, posibilitando al gerente del servicio ampliar metas de producción y calidad.

*Palabras clave: Administración Hospitalana. Enfermería. Gestion de Calidad. Eficiencia. Educación Continua.*

### **Referências**

ALBRECHT, K. *Serviços com qualidade: a vantagem competitiva*. São Paulo: Makron Books, 1992.

LAS CASAS, A. L. *Marketing de serviços*. São Paulo: Atlas, 1991.

TAUBLIB, B. *Controle de qualidade total: da teoria à prática em um grande hospital: relato da experiência de 4 anos no C.M.I.S.T.* Rio de Janeiro. Quality Marked, 1998.

FARIA, N. A. *Organização de empresas: informática, produtividade e glossário*. 5° ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1980.

Universidade Federal do Rio de Janeiro - Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, *Regimentos internos*. Rio de Janeiro: Gráfica UFRJ, 1985

### **Sobre os autores**

**Antonio Magalhães Marinho.**

Enfermeiro e Mestre em Enfermagem, docente da FENF/UERJ. Assessor da DG do HUCFF/UFRJ. Auditor certificado pelo BVQI/IRCA. Telfax: (21) 595-1194 - e-mail: marinho@hucff.ufjf.br

**Maria Antonieta Rubio Tyrrell.**

Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Diretora da EEAN/UFRJ. Especialista em Administração Hospitalar pela PUC/RJ. Telefax: (21) 2293-8999 - e-mail: direção@eean.ufjf.br