

MAPEAMENTO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO EM UMA REGIONAL DE SAÚDE DO ESTADO DO PARANÁ

Kauan Miranda da Silva (PIC/UEM), Manuela de Jesus Firmino Vieira (PIC/UEM),
Jéssica Syrio Callefi (Orientadora), Maria de Lourdes Santiago Luz (Coorientadora).
E-mail: jessica.callefi@gmail.com

Universidade Estadual de Maringá, Departamento de Engenharia de Produção,
Maringá, PR.

Engenharia de Produção/ Processos de Trabalho

Palavras-chave: gestão pública; mapeamento de processos; cronoanálise.

RESUMO

A melhoria de processos é aplicada usualmente no setor industrial. Contudo, observou-se que a área de serviços também é beneficiada com a implementação das mesmas práticas. Este artigo tem o objetivo de analisar os processos de uma unidade de saúde pública, por meio do mapeamento de processos e da realização de cronoanálises em estudos de tempos. Como método, utilizou-se a Pesquisa-ação. Espera-se que este mapeamento auxilie na padronização e na melhoria dos processos.

INTRODUÇÃO

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 8, é centrado no mundo do trabalho e do desenvolvimento econômico, visando promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos. Dessa forma a Gestão por Processos pode contribuir para a concretização da ODS 8, com a implementação de diversos tipos de melhorias no ambiente de trabalho por meio do acompanhamento e do desenvolvimento de ações, a fim de analisar pontos de melhoria de processos e da cadeia de produção da organização.

O setor de saúde vem enfrentando um aumento crescente de pressão externa e desafios, e para melhorar os serviços prestados por eles em termos de qualidade e segurança do paciente, custo e eficiência (Reis, 2015). Estudos sobre os processos de dispensação de medicamentos vêm sendo analisados no intuito de melhorar este tipo de serviço (Arceles; Penteado; Linartevichi, 2021). Portanto, verifica-se que o mapeamento de processos é uma técnica que pode contribuir para o sucesso na melhoria dos locais de trabalho na área da saúde.

Em uma análise preliminar, especialistas da área de Psicologia examinaram os elementos que geram estresse em uma Regional de Saúde do norte do Paraná. Por meio de uma pesquisa quanti-qualitativa no local, evidenciou-se a necessidade da

intervenção da área da Engenharia de Produção para as análises dos processos produtivos desta organização.

Dentro deste contexto, esta pesquisa tem como objetivo mapear os processos, no setor da farmácia e de atendimento aos usuários (pacientes), de uma Regional de Saúde do estado do Paraná utilizando o Gerenciamento de Processos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Para uma boa análise e interpretação dos dados coletados no projeto realizado, foi necessário compreender teoricamente, o fundamento e aplicação da metodologia social utilizada - a Pesquisa-ação (Thiollent, 2018). Pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social que por meio de um embasamento metodológico empírico, elabora-se um processo de investigação que tem como objetivo a resolução de problemas, na prática, de grupos, instituições ou coletividades de pequeno ou médio porte; e que contribui para o desenvolvimento profissional dos pesquisadores envolvidos que desempenham um papel ativo na situação encontrada (Thiollent, 2018).

Com relação aos trabalhos práticos a serem desenvolvidos, pontuam-se as seguintes etapas: (1) Mapear os principais processos realizados pela farmácia; (2) Analisar os dados coletados; e, (3) Propor um Plano de Ação. Para estas etapas, os dados foram coletados por meio da observação do trabalho, entrevistas e questionários com os funcionários, acompanhamento do fluxo das etapas no atendimento ao usuário, cronoanálise das tarefas e análise dos dados métricos do processo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na Figura 2 é apresentado o layout com as etapas do processo em sequência, sendo: (1) Retirada da senha, (2) Emissão de Recibo, (3) Dispensação do medicamento, (4) Conferência, (5) Entrega do medicamento ao cliente.

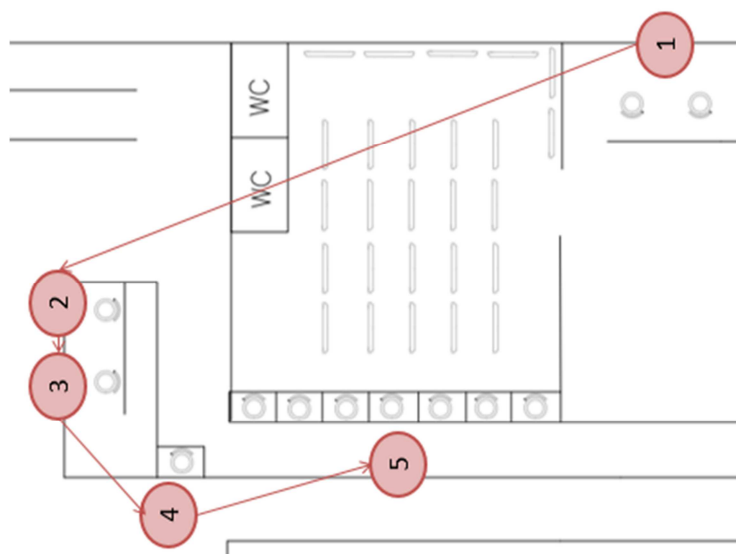


Figura 2 - Layout do processo produtivo

Em uma segunda análise, para obter uma visão abrangente e objetiva dos tempos médios nos diferentes processos do setor da farmácia e de atendimento ao usuário, foi realizada a cronoanálise para se obter os dados quali-quantitativos sobre como os processos são executados e os tempos envolvidos em cada um dos processos, desde a chegada do usuário ou paciente até a conclusão do atendimento

Na Tabela 1 são representadas as médias dos tempos nos processos da farmácia.

Tabela 1. Tempos dos processos

Processo	Tempo médio das atividades (minutos)
Retirada da senha	0,75
Emissão de Recibo	0,24
Dispensação do medicamento	0,39
Conferência	0,33
Entrega do medicamento ao cliente	4,02

Verifica-se que o somatório dos tempos dos processos resulta em 5,73 minutos. Contudo, ao cronometrar o tempo total de permanência do usuário no setor de atendimento, que compreende da Retirada de Senha até o Recebimento do medicamento, obteve-se uma média de 23 minutos.

Evidencia-se esta discrepância de tempos pela análise do layout e observação dos processos, onde foram encontradas lacunas de tempo nos fluxos de informação entre os setores (1) Retirada de Senhas e (2) Emissão de recibos. Uma vez que há guia (receita) que é movimentada fisicamente de um setor para o outro. Depende de um funcionário para essa movimentação, o que gera um acúmulo de guias paradas (gargalos) até ocorrer e entrega no setor subsequente.

Como uma das soluções, foram propostas a mudança de layout do setor (1) Retirada de Senhas para uma região mais próxima ao setor de (2) Emissão de recibos, no intuito de facilitar a entrega de documentação de um setor para o outro, diminuindo os minutos de espera em processo.

O mapeamento dos processos e a cronoanálise foram ferramentas utilizadas para a gestão eficiente e a tomada de decisões estratégicas, permitindo identificar as áreas que demandam maior tempo e atenção, possibilitando a implementação de medidas corretivas para agilizar e aprimorar os processos, além de possibilitar a identificação de gargalos, redução nos tempos de espera e melhoria no tempo de permanência dos pacientes no setor.

CONCLUSÕES

Ao concluir o projeto, verificou-se que o mapeamento de processo foi necessário para proporcionar uma visão abrangente do fluxo de trabalho, identificar gargalos, pontos de ineficiência, pontos de melhoria, além de aprimorar a qualidade e a

segurança, padronizar procedimentos e atender aos requisitos regulatórios. Essa abordagem ajudou a otimizar o processo de dispensação, melhorando a experiência do paciente e contribuindo para uma assistência farmacêutica eficiente e segura.

A cronoanálise forneceu informações objetivas e quantitativas sobre o tempo gasto em cada etapa do processo. Esses dados serviram de base para a tomada de decisões relacionadas à alocação de recursos, planejamento de capacidade, definição de metas e estabelecimento de padrões de desempenho.

Com base nos dados coletados, foi possível implementar ações corretivas e preventivas, reduzindo desperdícios, eliminando atividades desnecessárias, simplificando tarefas e adotando melhores práticas.

A representação visual ofereceu uma visão localizada e abrangente das atividades, interações e fluxos de trabalho essenciais nessa etapa crucial. O mapeamento de processos permitiu uma compreensão aprofundada de cada etapa, desde a recepção até a entrega do medicamento ao paciente, destacando as interfaces entre os profissionais de saúde e as possíveis oportunidades de melhoria. Essa análise é um recurso valioso para análise, discussão e otimização dos processos de dispensação de medicamentos, com o objetivo de aprimorar a eficiência, a qualidade e a segurança desse importante aspecto da assistência farmacêutica. Ademais, essa experiência articula-se com um conjunto de ações interdisciplinares entre Psicologia e Engenharia que têm almejado avançar na busca por melhorias nos processos de trabalho concomitante às ações de promoção de saúde do trabalhador que executam as atividades, beneficiando usuários e aprimorando o serviço público realizado.

REFERÊNCIAS

ARCELES, L. L.; PENTEADO, S. T. S.; LINARTEVICH, V. F. Caracterização da dispensação de medicamentos e gestão de estoque da farmácia de uma regional de saúde do estado do Paraná. **RECIMA 21**, v. 2, n. 10, 2021.

BPM CBOK. **Guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento (BPM CBOK)**. versão 3.0. Chicago: Association of Business Process Management Professionals, 2013.

REIS, I. D. C. Cultura organizacional e comprometimento no trabalho em hospitais públicos de Minas Gerais. Dissertação (Dissertação em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Belo Horizonte, p. 152. 2015.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. Cortez, 2018.