

Sessão 9 Administração II

078

MASP: UMA APLICAÇÃO NO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS DO HU/FURG. *Guilherme L. Lunardi, Vanderlei Borba.* DCEAC/FURG.

Em momentos de exigência competitiva, como são os dias de hoje, o emprego de técnicas de gestão preocupa qualquer profissional. A tomada de decisão não pode ser encarada como mero exercício de bom senso ou feeling, há necessidade de utilização de recursos cujos resultados possam ser visualizados em tempo real. O uso de métodos e ferramentas incorporadas em programas de qualidade podem responder a algumas destas demandas. O trabalho refere-se a uma aplicação do MASP (método de análise e solução de problemas) em ambiente de serviços hospitalares (Laboratório de Análises Clínicas/LAC, HU/FURG). A opção pelo LAC resultou de sua articulação e interdependência com outros serviços do HU, sua relação com os usuários e necessidade de identificar e trabalhar problemas de forma objetiva. Sob tais condições foi utilizado o MASP para determinar os principais problemas identificados a partir dos membros do grupo de trabalho. Metodologicamente foram desenvolvidas quatro etapas: a primeira constou de questionários abertos e respondidos individualmente pelos servidores do LAC, com o propósito de listarem problemas que afetavam seu setor de trabalho e o laboratório como um todo. Na segunda, a partir da listagem inicial, os problemas foram agrupados, em cada um dos seis M (material, mão-de-obra, máquinas, medidas e meio ambiente), em novo questionário individual. Nesta terceira etapa, foram, os servidores, solicitados a estabelecerem, com base no procedimento de verificação de GUT (gravidade, urgência e tendência), um gradiente de classificação dos problemas. Na quarta fase, uma vez pontuados pelo GUT, os problemas foram submetidos ao diagrama de Pareto, o que permitiu reconhecer aqueles da classe A, considerados prioritários, e a conseqüente exigência de cada um deles por um plano de ação. A utilização de ferramentas e técnicas de qualidade possibilita, sob orientação, que servidores utilizem, para tomada de decisão, recursos de fácil assimilação. A aplicação de MASP/GUT/Pareto mostrou-se adequada e passível de implementação em outros serviços do HU/FURG.