

Cogestão: a experiência de uma oficina de gestão nos processos de trabalho de uma Unidade de Hemoterapia

Autores: Michelle Alves Vasconcelos Ponte, Francisca Júlia dos Santos Sousa, Raila Souto Pinto Menezes, Karen Saboia Aragão e Silva, João Henrique Vasconcelos Cavalcante.

INTRODUÇÃO: O Hemocentro Regional de Sobral (HRS) tem por finalidade viabilizar a assistência em hemoterapia e hematologia de qualidade à população da Região Noroeste do Estado do Ceará, tendo por base as diretrizes da Política Nacional do Sangue e integra a hemorrede do Estado do Ceará. Com o propósito de incentivar a utilização dos parâmetros do modelo de excelência em gestão em toda hemorrede do Estado, desde 2011 o Hemoce coordenador propõe para os Hemocentros Regionais o Prêmio Hemoce de Excelência em Gestão. Dessa forma anualmente os hemocentros regionais que assumem o compromisso de melhoria contínua da gestão são reconhecidos e premiados. Isso ajuda na internalização da cultura de sempre buscar nova práticas para a excelência na gestão. Uma das ferramentas utilizadas nesse processo é a realização da Oficina de Avaliação da Gestão que envolve todos os colaboradores.

OBJETIVO: Relatar a experiência e os resultados da Oficina de Avaliação da Gestão realizada no Hemocentro Regional de Sobral.

METODOLOGIA: A oficina surgiu como uma oportunidade de avaliar nossos processos, propor melhorias e construir um relatório que tivesse a participação de todos os colaboradores. É realizada anualmente, sendo constituída uma equipe para a construção da proposta da oficina e escolhido os facilitadores de cada grupo. Definido os facilitadores e a data da realização da Oficina é realizado reunião com os colaboradores por turno, de forma que todos tenham acesso às informações. Nesta reunião são descritos os objetivos dos critérios avaliados, e apresentados os facilitadores que conduzirão as discussões dos critérios. As atividades desenvolvidas propiciam momentos de reflexão crítica acerca do cotidiano e da práxis vivenciada neste Hemocentro. A equipe é dividida em 07 grupos: Grupo 1 - Alta gestão; Grupo 2 - Estratégias e Planos, tendo por base o Planejamento Estratégico da Instituição; Grupo 3 - Cidadãos e usuários; Grupo 4 - Sociedade; Grupo 5 - Informação e conhecimento; Grupo 6 – Pessoas, Grupo 7 - Processos. Os pontos apresentados e discutidos pelos colaboradores subsidiam o Relatório de Gestão. A Gestão da Qualidade assume a coordenação dos trabalhos, mas os facilitadores dos grupos são responsáveis pela redação dos pontos ligados a cada grupo. O relatório final é composto pelas discussões dos grupos e por indicadores relacionados a cada critério avaliado.

RESULTADOS: Durante o processo de preparação e realização das Oficinas percebe-se avanços significativos, dentre eles citamos: o maior envolvimento dos colaboradores do serviço por entender melhor a metodologia aplicada para a Oficina e construção do Relatório; a interação entre os Setores que se inicia previamente à Oficina de forma a discutir e refletir sobre o critério a ser avaliado; e a sistematização do processo avaliativo com a clareza das

oportunidades de melhoria. Além disso, a realização das oficinas tem possibilitado ao serviço a oportunidade de avaliação de seus processos de trabalho, interação e colaboração, onde todos os envolvidos são convidados a participar expondo suas experiências vivenciadas e suas percepções acerca da gestão local. Gradativamente a Instituição tem firmando uma cultura de avaliação em seu processo de trabalho construída de forma coletiva em seu cotidiano, fomentando a cogestão e a autoavaliação institucional. Em relação à premiação, observou-se uma progressão nos processos, levando o Hemocentro de Sobral a receber em 2012 e 2013 a placa Bronze; em 2014 a placa prata; e em 2015 foi selecionado como o hemocentro que mais cresceu na gestão nos últimos anos, recebendo a placa ouro.

CONCLUSÃO: A Oficina tem se constituído em um espaço de cogestão, onde, dentro de uma lógica horizontalizada, são pensadas estratégias de gestão para a elaboração de um plano de ação. O crescimento contínuo e os resultados apresentados pela Instituição com o pilar na prestação de serviços à população da Região Norte do Estado, demonstram o empenho na superação dos obstáculos e no cumprimento de sua missão de proporcionar atendimento de excelência em hemoterapia, hematologia e terapia celular à população, através da hemorrede estadual, seguindo a política da qualidade do HEMOCE, que tem o compromisso de gerar produtos e serviços hematológicos e hemoterápicos confiáveis e seguros, buscando melhoria contínua dos processos, desenvolvimento profissional dos colaboradores para alcançar a satisfação dos clientes.

Palavras Chaves: Cogestão, Gestão da Qualidade, Avaliação, Serviço de Hemoterapia