



# Quali Juntos

I CONGRESSO DE QUALIDADE DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA USP

SAÚDE DO FUTURO: ● INOVAÇÃO ● SUSTENTABILIDADE ● GESTÃO

edição 2025

## ORGANIZA SAÚDE

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

**OLIVEIRA; Luiza Vergara Lima Litrenta de <sup>1</sup>, BRANCO; Glaycie de Abreu <sup>2</sup>, VIEIRA; Charles da Rosa <sup>3</sup>, ALMEIDA; Rafaela Christine de <sup>4</sup>**

### RESUMO

**Eixo 3. ESG - Organiza Saúde** **Introdução** O Organiza Saúde surgiu durante o in.spire, programa de fomento à cultura de inovação proporcionado pelo InovaHC no IPER, como uma solução voltada à temática "cultura organizacional". Dividido em 4 encontros de 1 hora cada, o projeto é um workshop prático de utilização de ferramentas de planejamento estratégico, gestão de tempo eficaz e liderança assertiva, voltado ao corpo de colaboradores do Instituto. **Objetivo** O objetivo do OS é capacitar lideranças formais e informais em ferramentas de produtividade, planejamento estratégico, gestão de tempo eficaz e liderança assertiva, garantindo maior fluidez nos fluxos do Instituto. Além disso, por meio dos mapas de rotinas realizados pelos participantes, o objetivo é concatenar as diferentes rotinas das diferentes especialidades da equipe, de modo a padronizar o dia-a-dia dos setores do IPER. **Método utilizado** O OS está dividido em 4 encontros presenciais, de 1 hora de duração cada. No primeiro encontro, os participantes são convidados a realizar o mapeamento das atividades da rotina profissional ao longo de uma semana útil. Posteriormente, essas atividades são aplicadas em uma Matriz de Eisenhower, de modo a prover aos participantes a habilidade de priorização de tarefas de acordo com a importância e a urgência, e identificar "ladrões de tempo", atividades nem importantes, nem urgentes. Após a categorização das tarefas, no segundo encontro os participantes são introduzidos ao SIPOC, ferramenta de mapeamento de processos de acordo com os Suppliers (fornecedores), Inputs (entradas), Process (processo), Outputs (saídas) e Customers (clientes), de modo a entender todas as variáveis relacionadas às diferentes etapas dos processos da rotina. Em seguida, surge a ferramenta HFMEA (Healthcare Failure Mode and Effects Analysis - Análise de modos e efeitos de falhas na saúde), de modo a identificar os possíveis modos de falha das etapas do processo, suas causas, consequências e categorizá-las numericamente de acordo com a probabilidade de ocorrência, probabilidade de detecção e severidade do efeito. No terceiro encontro, os participantes são introduzidos à elaboração de planos de ação estruturados por meio da ferramenta 5w2h (What - o que, Why - por que, Who - quem, Where - onde, When - quando, How - como e How much - quanto custa), adaptada para a realidade do Instituto - sem o "quanto custa". Em seguida, é apresentada a

<sup>1</sup> IPER, luiza.lima@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> IPER, glaycie.branco@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> IPER, charles.vieira@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> IPER, rafaela.christine@hc.fm.usp.br

ferramenta Kanban, muitas vezes já conhecida pelos participantes mas pouco formalizada; com ela, eles devem definir as tarefas do plano de ação entre Feito, Fazendo e A fazer. Por fim, são convidados a imaginar o plano de ação elaborado sendo conduzido ao ponto de quebra: mesmo com todas as ferramentas, com todos os planejamentos, tudo deu errado; é a atividade "E agora?", em que, com a lista de sentimentos e necessidades da Comunicação Não-Violenta, os participantes devem definir o que sentiriam nessa situação, e quais necessidades básicas não foram atingidas, de modo a, no último encontro, serem introduzidos à cartilha da CNV e, participando de uma atividade, serem qualificados para realizar pedidos de forma assertiva e não-violenta. Resultados Durante a avaliação de reação, os participantes relataram não conhecer previamente a maioria das ferramentas apresentadas, com elevado ganho de conhecimento para lidar com os problemas do dia-a-dia. Já com relação à padronização das rotinas, os mapas de diferentes especialidades foram recolhidos, e serão previamente organizados e levados a uma reunião com as Gerências, de modo a obter um resultado que contemple toda a equipe médica, de enfermagem, multiprofissional e administrativa. Discussão Considerando que, para a maioria dos colaboradores assistenciais, a formação não garante um contato prévio com ferramentas de gestão de tempo e planejamento estratégico, o trabalho mostra-se essencial para instrumentar a autonomia do colaborador. Conclusão O trabalho cumpriu os objetivos previstos e é facilmente replicável em outros Institutos e instituições. Palavras-chave ferramentas; gestão de tempo; planejamento estratégico; liderança assertiva; comunicação não-violenta; ferramentas de qualidade; matriz de eisenhower; sipoc; fmea; hfmea; melhoria contínua

**PALAVRAS-CHAVE:** ferramentas de gestão, planejamento estratégico, gestão de tempo, ferramentas de qualidade, melhoria contínua, comunicação não violenta, cnv, liderança assertiva, hfmea, fmea, sipoc

<sup>1</sup> IPER, luiza.lima@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> IPER, glaycie.branco@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> IPER, charles.vieira@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> IPER, rafaella.christine@hc.fm.usp.br