



PERCEÇÃO DOS GESTORES DE CONTRATO DE SERVIÇOS DE UM HOSPITAL PÚBLICO TERCIÁRIO: RESPONSABILIDADES, DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

LOPES; Aline Moura Lopes¹, SILVA; Letícia Gomes da², MORAES; Rebecca Borges de³, SANTOS; Rayan Maryo Corvine⁴, BRITO; Walkiria Carvalho de Brito⁵, SILVA; Jéssica Helena da⁶, TOJO; Priscila Tagliaferro⁷

RESUMO

Introdução: A gestão contratual no âmbito hospitalar público é uma função complexa, que demanda capacitação técnica contínua dos profissionais. Em um hospital público terciário, os gestores de contratos desempenham funções cruciais que impactam a qualidade e a conformidade dos serviços. O Decreto nº 11.246/2022 reforça o papel estratégico desses profissionais, mas ainda existem lacunas no domínio e na aplicação prática das suas atribuições. **Objetivo:** Analisar a percepção dos gestores de contrato de um hospital público terciário, quanto às suas responsabilidades técnicas e administrativas, com o objetivo de identificar lacunas de conhecimento e oportunidades de aprimoramento institucional. **Método:** Foram aplicadas entrevistas semiestruturadas a seis gestores de contratos com perfis distintos, selecionados conforme a complexidade e o impacto de seus contratos. A análise foi conduzida pela técnica de análise temática, complementada pela análise SWOT e aplicação do Diagrama de Ishikawa. **Resultados:** O estudo foi realizado entre abril e junho de 2025. Os gestores relataram envolvimento com diversas atribuições, como controle de frequência, monitoramento de Service Level Agreement (SLA) e avaliação de notas fiscais. Apesar disso, 80% deles indicaram ter domínio parcial de suas responsabilidades. Houve consenso sobre a importância da fase preparatória do contrato, mas a falta de padronização dos fluxos institucionais se mostrou prevalente. Ferramentas próprias de monitoramento, como planilhas e sistemas internos, são utilizadas sem uniformidade. A aplicação do Diagrama de Ishikawa revelou desafios estruturais como a sobreposição de funções e a ausência de fluxos claros, que resultam em dificuldades na interpretação da linguagem contratual e em insegurança jurídica. A diversidade de formações dos gestores (administração, farmácia, enfermagem) contribui para a resiliência da equipe, mas também evidencia a carência de capacitação formal e de suporte especializado. A nova Lei nº 14.133/2021 é vista como uma oportunidade de aprimoramento, mas aumenta a necessidade de treinamento técnico e jurídico. **Discussão:** A atuação dos gestores de contrato demonstra comprometimento com a qualidade da execução contratual, mesmo diante de limitações estruturais. A análise

¹ HCFMUSP, aline.mlopes@hc.fm.usp.br

² HCFMUSP, leticia.silva62@hc.fm.usp

³ HCFMUSP, rebecca.moraes@hc.fm.usp.br

⁴ HCFMUSP, rayanmaryo@hotmail.com

⁵ HCFMUSP, walkiria.brito@hc.fm.usp.br

⁶ HCFMUSP, jessica.silva@hc.fm.usp.br

⁷ HCFMUSP, priscila.tagliaferro@hc.fm.usp.br

aprofundada demonstrou a necessidade de padronização de processos, formação continuada e apoio institucional. A falta de ferramentas uniformizadas, como dashboards com indicadores de desempenho (KPIs), e de fluxos documentais compromete a efetividade da fiscalização. Estratégias como a aplicação do Ciclo PDCA, implementação da cartilha institucional de gestão de contratos, realização de oficinas formativas e a realização de cursos gratuitos sobre a nova lei de licitações podem ser eficazes para o processo de melhoria contínua. Conclusão: Os gestores de contrato exercem um papel fundamental na engrenagem hospitalar, mas enfrentam dificuldades para aplicar, de forma segura e padronizada, as atribuições legais. Investir em capacitação contínua, fortalecer a comunicação com a área responsável pelo controle de contratos e adotar uma cultura de qualidade são medidas essenciais para qualificar a governança contratual, fortalecer a segurança institucional e assegurar a entrega de serviços com a eficiência operacional esperada. Referências: BRASIL. Decreto nº 11.246, de 9 de outubro de 2022. BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. GOMES, Anderson dos Santos. A nova lei de licitações (Lei nº 14.133/2021): inovações e desafios para a Administração Pública. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF, 29 abr. 2025. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/68450/a-nova-lei-de-licitaes-lei-n-14-133-2021-inovaes-e-desafios-para-a-administracao-pblica>

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de contratos, Qualidade Hospitalar, Governança, Lei 14133/2021, Capacitação, Ferramentas de Qualidade

¹ HCFMUSP, aline.mlopes@hc.fm.usp.br

² HCFMUSP, leticia.silva62@hc.fm.usp

³ HCFMUSP, rebecca.moraes@hc.fm.usp.br

⁴ HCFMUSP, rayanmaryo@hotmail.com

⁵ HCFMUSP, walkiria.brito@hc.fm.usp.br

⁶ HCFMUSP, jessica.silva@hc.fm.usp.br

⁷ HCFMUSP, priscila.tagliaferro@hc.fm.usp.br