

ADAPTAÇÃO DE UM MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL PARA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS HOSPITALARES.

Guiomar T. Carvalho Aranha (expositora), Mirtes L. Leichsenring e Creusa Guimarães Mdeira. Área de Estatística e Lavanderia/HC/Unicamp.

INTRODUÇÃO: Estudo descritivo de um modelo de **Relatório Gerencial**, que foi elaborado para as áreas: Divisão de Nutrição e Dietética, Serviço de Transporte e Serviço de Lavanderia do Hospital de Clínicas (HC) da UNICAMP com a finalidade de avaliar o desempenho das atividades realizadas por estas áreas. Para tal consecução foram aplicados os instrumentos de gerenciamento, a partir de técnicas estatísticas, com base no modelo de Gauthier e nas idéias preconizadas por Deming, Sink e Tuttle, com vistas a garantir a eficácia do sistema de informações, através de indicadores que permitam a mensuração e controle, para a melhoria da performance desses serviços hospitalares. **OBJETIVOS:** 1) Gerar instrumentos de mensuração, de avaliação e controle dos serviços hospitalares, de forma a fornecer subsídios para tomada de decisões junto a Administração do HC; 2) Estabelecer um critério permanente de análise e avaliação de serviços; 3) Criar um modelo de relatório gerencial padrão para os diferentes serviços. **METODOLOGIA:** Foi feito um levantamento junto as áreas acima citadas, para detectar os problemas específicos de cada uma delas, quanto: a quadro de pessoal, custos, produtividade e perfil do maquinário. E criado um quadro de referência composto dos indicadores de resultados ou produção das atividades; dos recursos humanos existentes; dos custos gerais e da produtividade desses serviços. Os indicadores detalham as atividades realizadas a cada mês, as do mês anterior, o acumulado, a média diária e a evolução da produção. **RESULTADOS:** Levando em consideração a especificidade de cada serviço, foi levantada a produção total de refeições, o efetivo atuante de funcionários, para a **Nutrição e Dietética**; os Km rodados, o consumo dos veículos, as solicitações atendidas e o efetivo atuante no **Serviço de Transporte** e elaboradas as planilhas: “**perfil de máquinas**” e “**controle de roupas por período de uso**” para a **Lavanderia**. Buscando sistematizar as informações, foi criado um sintético “**manual de orientação**” com as normas para preenchimento dos relatórios. **CONCLUSÕES:** Este estudo possibilitou conhecer melhor a realidade das áreas abordadas, detectar problemas ou necessidades e contribuir para a avaliação gerencial. Considera-se que este modelo poderá fornecer elementos que subsidiem a tomada de decisões para a melhoria e aproveitamento dos recursos humanos e materiais, no desenvolver das atividades administrativas das chefias e pela Administração do Hospital.