Trabalho apresentado no 15º CBCENF

Título: PROGRAMA DE ORGANIZAÇÃO DOS AMBIENTES DE TRABALHO- POAT

Relatoria: ANA RITA SCHEFFER ROSSATO

Autores:

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Determinantes de vida e trabalho

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: O Programa de Organização dos Ambientes de Trabalho (POAT) instituído desde 2010 propõe uma reflexão sobre a maneira de pensar e agir das pessoas, com o intuito de aprimorar comportamentos e provocar mudança organizacional. Fundamentou-se no Programa 8S, sendo implantado em um Hospital Universitário de Porto Alegre- RS. Inserido no Planejamento Estratégico da Instituição e tem representação no Escritório da Qualidade colaborando para os ganhos efetivos de qualidade e produtividade. Objetivos: Proporcionar ambientes organizados e favoráveis ao desempenho das atividades dos colaboradores com segurança e bem estar no local de trabalho repercutindo no bom atendimento ao cliente. Metodologia: Seguindo o seu planejamento para implantação e manutenção do POAT a equipe capacitou-se nos 8S em curso externo, posteriormente realizou a sensibilização das lideranças da Instituição. O POAT capacitou todos os colaboradores a partir de 2011 e participa da Integração dos novos funcionários mensalmente. As lideranças e facilitadores indicados foram preparados de forma diferenciada para auxiliar e incentivar a implantação do programa em seus setores. São de autoria da equipe todos os formulários, capacitações e metodologia de trabalho. Acompanhando o desenvolvimento das atividades e a sua eficácia foram realizadas visitas de auditoria em toda a Instituição (Blitz da Qualidade) com a aplicação de formulário específico composto de 44 itens. A pontuação estabelecida contemplou a alternativa Sim equivalente a 01 ponto, alternativa Não igual a zero e Não se aplica quando o item não é contabilizado. Ao final da avaliação foi atribuída nota em percentual correspondente as cores azul (100%), verde (80 a 99,9%), amarelo (60 a 79,9%) e vermelho (inferior a 59,9%). Resultados: A primeira Blitz da Qualidade foi realizada em setembro de 2011 e classificou 14% azuis, 46% verdes, 27% amarelas e 13% vermelhas. O POAT e Escritório da Qualidade acompanharam imediatamente as lideranças dos setores vermelhos que receberam orientação para elaborar os planos de ação para correção das não conformidades. Em novembro foram novamente avaliados com o seguinte desempenho geral: 17,4% azuis; 49%verdes; 29,3% amarelas e 4,4% vermelhas. Conclusão: As ações desencadeadas pelo POAT atingiram os objetivos propostos de organização dos setores com a mobilização dos líderes e colaboradores na gestão da qualidade total e na satisfação do cliente e contribuíram para o alcance dos resultados obtidos.