

## Trabalho apresentado no 25º CBCENF

**Título:** INDICADORES DE DESEMPENHO COMO FERRAMENTA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR

**Relatoria:** Bárbara Catellene Cardoso da Costa

**Autores:** Patila Deise da Silva Santos  
Samara Santos Torres

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

Introdução: A gestão da qualidade no setor público é de suma importância na execução dos processos organizacionais. As instituições precisam mensurar os indicadores, sendo esta uma estratégia gerencial para a eficiência dos resultados e para excelência da avaliação dos processos. Objetivo: Analisar os principais indicadores de desempenho da gestão da qualidade em saúde, nos serviços públicos. Método: Trata-se de um estudo bibliográfico de caráter descritivo e exploratório, com abordagem qualitativa. A pesquisa foi realizada através das publicações disponíveis em sua forma completa no banco de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO) utilizando os descritores: Gestão AND Indicadores AND Qualidade. Resultados e discussão: Na literatura identificamos a discussão acerca da utilização dos indicadores, de forma que, estes devem estar entrelaçados com os objetivos estratégicos organizacionais da unidade. Através do estudos acerca da aplicabilidade destes indicadores, observamos a contribuição dos instrumentos para a viabilização da excelência na avaliação dos processos pela gestão da qualidade. Utilizar indicadores de mensuração de desempenho da qualidade auxilia o gestor por meio da identificação das falhas e oportunidades de melhorias, principalmente nas estratégias de organização, planejamento, controle e excelência na assistência. Em todas as discussões vemos o diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto e o histograma como ferramentas como instrumento para a gestão, atrelados aos planos de ação (PDSA), diretamente ligados aos melhores índices das instituições. Conclusão: As análises demonstram a importância dos indicadores para a eficiência do monitoramento da qualidade nos serviços públicos, bem como a possibilidade de implementação destes no âmbito da saúde pública de forma a produzir resultados positivos e satisfação dos usuários, permitindo gerar soluções e oportunidades de melhoria nos problemas identificados com consequente aprimoramento das ações que resultam na prestação de serviços de qualidade.