

## **NOTAS E INFORMAÇÕES**

### **PROGRAMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

*Yolanda Dora Martinez Évora\**  
*Ida Mara Brunelli da Silveira\*\**  
*Laura Jane Dávilla de Oliveira\*\*\**  
*Waldir Quintino\*\*\*\**

#### **INTRODUÇÃO**

Em 12 de dezembro de 1995, o então Governador Mário Covas instituiu, através do Decreto n. 40.536, o *Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público do Estado de São Paulo*, abrangendo todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta, inclusive as Universidades.

Atendendo a este decreto, a Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP-USP), constituiu, em abril 1996, a **Comissão Interna de Gestão da Qualidade e Produtividade (CIGQP)**, responsável por iniciar um processo contínuo de transformação da organização, através de estratégias, metodologias e ferramentas que, introduzidas de maneira estruturada e sistemática, envolvam todas as pessoas que direta e indiretamente convivem com a instituição.

O objetivo principal desta Comissão é investir no desenvolvimento dos recursos humanos através de constante educação, treinamento e oportunidades para o crescimento contínuo, com a finalidade de: promover a satisfação do funcionário e do cliente; propiciar ao servidor a reflexão sobre o seu papel junto à Instituição com vistas a obtenção da qualidade; satisfazer as necessidades do servidor e promover o seu crescimento para que encontre prazer no trabalho e, melhorar a

qualidade dos serviços prestados, por meio da prevenção de defeitos nos processos, serviços e produtos.

A Gestão da Qualidade, portanto, tem por fulcro capacitar e motivar as pessoas de uma organização para serem críticas, reconstrutoras de suas tarefas, para que de forma participativa, possam garantir a cada dia um modo melhor de encaminhar as atividades e atender aos clientes.

Sendo assim, para se efetivar o processo de qualidade dos serviços, é preciso que se invista em primeiro lugar, no nível de competência das pessoas para que caminhem rumo ao auto-desenvolvimento obtido através da educação.

Desta forma, é necessário a Unidade investir no desenvolvimento dos recursos humanos através de constante educação, treinamento e oportunidades para o crescimento contínuo.

Diante do exposto, este Programa de Gestão da Qualidade e Produtividade objetiva iniciar um processo ininterrupto de transformação da organização, através de estratégias, metodologias e ferramentas que, introduzidas de maneira estruturada e sistemática, irão envolver todas as pessoas que direta e indiretamente convivem com a Instituição.

**ESTRATÉGIAS DE AÇÃO:** As atividades propostas pela CIGQP da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - USP, foram desenvolvidas em duas etapas, a seguir:

**1ª Etapa** - Considerou-se, inicialmente, a necessidade

\* Professora Associada. Presidenta da Comissão Interna de Gestão da Qualidade e Produtividade da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo

\*\* Assistente Acadêmica. Membro da Comissão Interna de Gestão da Qualidade e Produtividade da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo

\*\*\* Chefe da Seção de Pessoal. Membro da Comissão Interna de Gestão da Qualidade e Produtividade da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo

\*\*\*\* Assistente Administrativo. Membro da Comissão Interna de Gestão da Qualidade e Produtividade da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo

de **Criação de um mural** permanente de divulgação, com informações constante sobre o desenvolvimento do Programa de Gestão da Qualidade e Produtividade.

A **Sensibilização dos Servidores** e o fortalecimento de uma cultura voltada à qualidade, tornou-se, também, condição essencial para o sucesso de implementação do Programa. Garantir a qualidade de um produto resume-se não só em comprometimento de todos, mas também no reconhecimento do verdadeiro sentido do trabalho e atuar no processo por meio da participação e busca efetiva da melhoria contínua.

Para atingir este propósito, foram contratados serviços do SEBRAE para a ministração do “*Programa Integrado de Atendimento ao Cliente Interno e Externo*”, abrangendo os cursos sobre **Relações Humanas no Trabalho** e **Atendimento ao Cliente**.

O curso *Relações Humanas no Trabalho*, constou de uma carga horária de 15 horas, com o seguinte conteúdo: - A postura profissional de cada um e sua relação com as exigências do mundo atual; - O “eu” versus o “nós”; - Quando a relação de poder é canalizada para a força de grupo. Quanto ao curso *Atendimento ao Cliente*, a carga horária foi de 12 horas, percorrendo sobre o seguinte conteúdo: - As mudanças sociais e políticas e seus reflexos no comportamento dos consumidores; - Desenvolvimento de técnicas, condutas e princípios para um atendimento de qualidade.

As finalidades destes cursos foram, portanto, promover junto aos participantes um processo de reflexão sobre os fatores que interferem positiva e negativamente nas relações humanas no trabalho; sensibilizá-los quanto a necessidade de integração para um melhor desempenho do trabalho em grupo e desenvolver condutas efetivas de atendimento e tratamento aos clientes internos e externos.

Cabe mencionar que os cursos foram de caráter obrigatório a todos os servidores não docentes lotados nos Departamentos, Serviços e Seções da Unidade. Para a divisão das turmas, a CIGQP procurou estabelecer os grupos de forma a não prejudicar as atividades diárias. Desta forma, foram enviados convocações já

estabelecendo o período, horário e turma ao qual cada servidor estaria inserido.

Ao término dos Cursos, realizou-se reunião com os envolvidos para avaliar o programa desenvolvido pelo SEBRAE e sentir a receptividade e interesse dos funcionários em colaborar com o Programa de Qualidade em desenvolvimento na Unidade. Nesta ocasião, 15 servidores demonstraram disponibilidade e interesse em integrar-se ao programa de qualidade com propósito de sanarem alguns problemas emergentes. O direcionamento do esforço para a qualidade deu-se por meio da capacitação destes servidores.

**2ª Etapa** - O principal objetivo desta etapa foi desenvolver grupos de melhoria para reavaliação e redesenho participativo dos processos de trabalho. Para tal, foi desenvolvido pelo SEBRAE, o *Programa de Formação e acompanhamento de Times da Qualidade*, em duas fases subsequentes:

**Fase 1**- Treinamento dos servidores para capacitação com o “ferramental” da qualidade para estudos dos processos por meio do curso: *A excelência em serviços e o ferramental da qualidade*.

**Fase 2**- Estudo e desenvolvimento de soluções e acompanhamento dos *times da qualidade* na problemática de processo.

Através de reuniões, os *times* discutiram e refletiram sobre a prevenção de defeitos nos processos de trabalho na Unidade, buscando dados junto aos clientes para atingir os resultados esperados e empenhando-se em detectar e propor soluções para a melhoria contínua.

Finalizando, cabe-nos aqui registrar que, através de um levantamento realizado pela Comissão Central de Gestão da Qualidade e Produtividade da USP, a Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto foi indicada como DESTAQUE, recebendo **Honra ao Mérito** em Treinamento/Capacitação estando entre as Unidades que mais capacitaram, em termos proporcionais, seus funcionários em Qualidade e correlatos no ano de 1997. É intenção da CIGQP da EERP-USP continuar a fornecer subsídios aos servidores para o desenvolvimento da cultura da qualidade.