

IX ENCONTRO DO INSTITUTO ADOLFO LUTZ I SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE VIGILÂNCIA E RESPOSTA RÁPIDA

Q-179-22 **INDICADOR DE DESEMPENHO UMA FERRAMENTA ESSENCIAL PARA O GERENCIAMENTO POR PROCESSO**

Autores: Carvalho AF (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP, Escola de Ciências da Saúde – Universidade Anhembi Morumbi) ; Duarte M (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP) ; Utagawa ML (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP) ; Moura IC (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP) ; Gomes AML (Instituto Adolfo Lutz, São Paulo, SP)

Resumo

INTRODUÇÃO: Gerenciamento por processo, na visão da qualidade, pode ser traduzido como sendo um conjunto de decisões que transformam insumos em valores gerados para os clientes. Neste sentido, os indicadores são sistemas de medição de desempenho que servem de parâmetros de referência, propiciando uma base sustentável na tomada de decisões para atender aos requisitos da norma adotada pelo laboratório. A estruturação de indicadores de desempenho é parte fundamental para diagnosticar, avaliar e medir a eficiência e eficácia do sistema de gestão da qualidade. Os indicadores, portanto, devem ser estruturados no sentido de traduzir de forma mensurável as atividades de laboratórios de ensaio. **OBJETIVOS:** Apresentar um conjunto de indicadores que possam ser utilizados como instrumentos de medição de desempenho, no sentido de promover intervenções organizadas e planejadas. **COMENTÁRIOS:** Considerando os elementos mínimos necessários ao gerenciamento dos processos em laboratórios de ensaio, com foco na eficiência, é importante estruturar um indicador que permita avaliar e monitorar o tempo médio necessário para a liberação do resultado final desde o recebimento do material no laboratório, o indicador de **TEMPO MÉDIO PARA LIBERAÇÃO DE LAUDO**. Com o objetivo estratégico focado nos clientes, pode-se implementar o indicador de **MANIFESTAÇÃO DO CLIENTE**, referente à satisfação do cliente, que por meio de uma linguagem matemática mensura periodicamente o número de reclamações dividido pelo total de serviços prestados. Na perspectiva de pessoas o **VOLUME DE CAPACITAÇÃO**, é uma das opções e pode ser definido como sendo as horas de capacitação dividido por horas disponíveis. Em uma visão estratégica mais ampla, na perspectiva dos processos internos, visando a acreditação, é fundamental avaliar a implantação do sistema de gestão da qualidade, por meio do monitoramento do número de ações corretivas encerradas em relação ao total de não conformidades observadas, o indicador de **EFICÁCIA DO SISTEMA DA QUALIDADE**. Estes são alguns dos possíveis indicadores de desempenho que contribuem para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.