

IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DE INDICADORES NO LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ-LACEN-CE

Lima EG¹, Albuquerque AC¹, SÁ RC², Patricio MIA, Passos MAR.³

Laboratório Central de Saúde Pública do Estado do Ceará, CE¹ – e-mail: elza@lacen.ce.gov.br; adrianac@lacen.ce.gov.br;

É imprescindível para uma empresa que deseja planejar e controlar seus processos a presença de indicadores. Eles permitem a verificação do real estado de uma organização, sendo utilizados para o estabelecimento de metas e para a tomada de decisões baseadas em fatos. A gestão dos indicadores deve abranger a definição das características do produto e do processo, o estabelecimento dos indicadores e suas metas, a definição dos métodos para medir e interpretar o desempenho, a medição, a análise e o uso dos dados e resultados, a verificação da eficácia do processo de gestão e quando necessário, o desenvolvimento de ações corretivas. Os indicadores podem ser definidos, como representações quantificáveis das características de produtos e processos. Esse estudo objetiva propor a implantação da gestão de indicadores no LACEN/CE. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e um levantamento dos principais indicadores que poderiam ser utilizados no laboratório. Foram selecionados indicadores de Produção, Produtividade, Eficiência, de Custo, Biossegurança, Treinamento, Eficácia, Gestão de Equipamentos e Desenvolvimento do Sistema da Qualidade, para compor essa proposta. Estes itens de verificação foram escolhidos pela sua representatividade, disponibilidade para análise, baixo custo, facilidade de compreensão e possibilidade de comparação com dados de outras instituições, auxiliando na tomada de decisões baseadas em fatos. Foram apresentados, o nome, a fórmula ou maneira de expressão utilizada, o tipo (taxa, coeficiente, índice, percentual, número absoluto ou fato), a fonte de informação, o responsável pela elaboração e análise, e a frequência e a meta, quando oportunas, a serem atingidas pelos indicadores selecionados. De acordo com os primeiros resultados os indicadores que apresentaram mais aplicabilidade foram os seguintes: percentual de exames entregues fora do prazo; percentual de resultados inaceitáveis no controle externo; identificação dos setores com maior nº de não conformidades; identificação das unidades de saúde com maior nº de não-conformidades relacionadas com envio de amostras inadequadas e percentual de reclamações. Fundamentando-se nos resultados será possível estabelecer um índice de melhoria, a sua amplitude e importância. Conclui-se que essa proposta contribui para a melhoria dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade e Biossegurança do Laboratório Central de Saúde Pública do Estado do Ceará, o que deve ser uma constante em uma organização.