

APRESENTAÇÃO ORAL - CONCENTRAÇÃO: GESTÃO EM SAÚDE

AGIR DIGITAL: GESTÃO DA MUDANÇA E RESOLUÇÃO DA DEMANDA DE ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE EM UNIDADES GERIDAS EM REDE

Bruna Cardoso Braga (bruna.braga@agirsaude.org.br)

Raul De Lima Cirqueira (raul.cirqueira@agirsaude.org.br)

Guillermo Sócrates Pinheiro De Lemos (guillermo.socrates@agirsaude.org.br)

Célio Eduardo Zacharias Trópia (celio@agirsaude.org.br)

Mário Júnio Reis Freitas (mario.freitas@agirsaude.org.br)

Christiane Borges (christiane.borges@hecad.org.br)

Introdução:

A gestão dos serviços de saúde em rede compreende a intermediação entre demanda e oferta de serviços e o acesso dos usuários ao sistema de saúde. Para a gestão do acesso aos serviços de saúde é necessário a organização de fluxos inteligentes com a articulação de sistemas digitais integrados, permitindo otimizar a relação de oferta X demanda, assim como, a eficiência do planejamento técnico assistencial com predição e alocação dos recursos necessários e disponíveis¹.

Com a descentralização do acesso à informação, a tomada de decisão compartilhada e o envolvimento de áreas estratégicas é possível alcançar

resultados mais eficientes por meio da gestão a vista, integração de processos e uso de sistemas de informação Enterprise Resource Planning (ERP) e Business Intelligence (BI).

Em projetos de grande impacto como os de transformação digital, é primordial para geração de melhorias o adequado acompanhamento da gestão da mudança, oportunizando a condução das pessoas ao longo do processo e planejamento adequado de recursos, assim como, a identificação e operacionalização de ajustes em direção aos objetivos previstos, permitindo entregas de valor aos stakeholders.

Conforme estabelecido no Guideline Project Management Body of Knowledge (PMBOK) é essencial realizar a articulação da gestão da mudança com a gestão do projeto². Dessa forma, faz-se necessário a escolha de metodologias e ferramentas adequadas ao modelo de gestão de projeto selecionados. O projeto teve como propósito unificar e padronizar a atuação do núcleo interno de regulação (NIR) da Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde (Agir) assegurando a efetividade de indicadores de contrato e gestão, otimizando processos e gerenciamento interno através da transformação digital.

Objetivo:

Descrever as melhorias do Projeto Agir Digital por meio da metodologia de gestão da mudança.

Método:

Trata-se de um estudo descritivo utilizando o método Objective Key Results (OKR) para avaliação dos resultados, com foco na relação mudança x melhoria. O programa de projetos iniciou no corporativo da Agir no ano de 2022, foi utilizado a metodologia de Business Process Management (BPM) com

inovação incremental e gestão preditiva sendo posteriormente implementado nas unidades geridas pela Agir.

Resultados e discussões:

Para realização da gestão da mudança foi estabelecido três etapas no planejamento do projeto que consistiram em: Envolver pessoas, Mudar o jeito de fazer e Acompanhamento/Controle. O projeto foi iniciado com elaboração do Termo de Abertura de Projetos, onde foi estabelecido os dados de identificação do projeto, vinculação, objetivos, escopo, produtos previstos, marcos, restrições, riscos, custos, áreas envolvidas e o plano de acompanhamento do projeto. Foi estabelecido o patrocinador e os parceiros chave, o valor a ser gerado com foco na estratégia e nos usuários, o plano de comunicação, além disso, foram identificados os riscos do projeto e as possíveis desconexões dos processos.

Foi utilizado a metodologia de OKR para acompanhamento dos resultados na etapa de acompanhamento/controle da mudança, dessa maneira foram estabelecidos quatro alvos: fomentar a gestão por resultados; oferecer um suporte excelente ao usuário; otimizar o uso do leito e aumentar a performance de agendamento.

Os principais ganhos das soluções entregues permitiram a redução de 90% do número de planilhas utilizadas no controle interno dos processos do NIR. A implantação da rede de comando do NIR ampliou o acesso a informações internas com reflexo positivo na gestão de leitos, alcançando redução de até 12% no tempo de espera para liberação de leitos e 13% no intervalo de substituição de leitos.

Dessa forma, as mudanças foram acompanhadas frente aos objetivos estabelecidos. Permitiu ter uma ideia clara do resultado esperado, mobilizar o compromisso de pessoas chave, ter o apoio da liderança para a mudança,

fomentar a colaboração e difundir o propósito e os resultados a serem alcançados pelo projeto.

Conclusão:

O Projeto Agir Digital se destacou como um exemplo sólido da integração da gestão da mudança em uma jornada de transformação digital na área da saúde. Ao unificar sistemas fragmentados e adotar estratégias de ERP e BI, uma central de comando dinâmica surgiu, impulsionada por dados confiáveis e em tempo real. Esse progresso possibilitou a interconexão de agendamentos, gestão de leitos e informações clínicas, resultando em uma assistência mais segura, na otimização de recursos e na agilidade das decisões.

A gestão da mudança não apenas removeu atividades sem valor agregado durante a transição, eliminando desperdícios e variabilidades, como também destacou a importância da colaboração, do comprometimento da liderança e da disseminação clara dos resultados. Essa abordagem não apenas benéfica no contexto do projeto, mas também em futuros empreendimentos, através da análise de impacto mais precisa e do fortalecimento do planejamento de comunicação. O projeto desvendou um caminho para melhorias sustentáveis, promovendo um ambiente propício à inovação e à eficácia na área da saúde.

Referências:

¹ Portaria Nº 3.390, de 30 de dezembro de 2013. Institui a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP).?Ministério da Saúde. BRASIL.

² Guia PMBOK 6a. ed. – EUA: Project Management Institute, 2017.

Palavras-chave: gestão da mudança; gestão em rede; acesso a serviços de saúde; projeto e inovação.