



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2024

TATIANE RAQUEL FREITAS **MAGLUF**, Cap Dent

Seção de Garantia da Qualidade: uma cultura de melhoria contínua em saúde.

Rio de Janeiro

2024

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2024

TATIANE RAQUEL FREITAS **MAGLUF**, Cap Dent

Seção de Garantia da Qualidade: uma cultura de melhoria contínua em saúde.

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Especialização *Lato Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão da Saúde na Força Aérea

Orientadora: Alexandra Vidal Pedinotti Zuma, Maj Farm

Rio de Janeiro

2024

TATIANE RAQUEL FREITAS **MAGLUF**, Cap Dent

Seção de Garantia da Qualidade: uma cultura de melhoria contínua em saúde.

Trabalho de conclusão de curso apresentado
no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da
Aeronáutica.

Aprovado por:

Márcio Henrique **Teixeira** de Souza, Ten Cel Av
EAOAR

Alexandra Vidal Pedinotti Zuma, Maj Farm
EAOAR

Rio de Janeiro

2024

RESUMO

A gestão de recursos materiais representa um desafio constante para as instituições públicas, especialmente devido aos orçamentos limitados. É crucial implementar um controle rigoroso do consumo e dos custos, ao mesmo tempo em que se assegura a qualidade e a eficiência dos materiais adquiridos e dos serviços prestados. Nas compras públicas, é frequente encontrar dificuldades decorrentes da falta de especificações claras e da padronização dos materiais, o que muitas vezes resulta no fracasso das licitações. A Odontoclínica de Aeronáutica de Brasília (OABR) desempenha um papel fundamental na prestação de assistência à saúde bucal de excelência aos usuários do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU). Nesse contexto, uma gestão eficiente na aquisição e no controle de materiais odontológicos é essencial. Este ensaio propõe a implantação da Seção de Garantia da Qualidade para a aquisição de materiais odontológicos, como estratégia de promoção da integralidade do atendimento na OABR. Primeiramente, argumenta-se sobre a melhora na administração orçamentária, impulsionando a sustentabilidade e a eficiência global da Odontoclínica. Além disso, há a promoção do fortalecimento da segurança do paciente nos cuidados oferecidos aos beneficiários do SISAU, garantindo padrões de qualidade consistentes. Como evidências práticas desse ensaio, a Seção de Garantia da Qualidade pode ser implantada nas demais Odontoclínicas de Aeronáutica. Dessa maneira, vai ao encontro da política de qualidade emanada pela DIRSA e reforça seu compromisso estratégico institucional com a manutenção da eficiência operacional por manter a saúde dos militares.

Palavras-chave: Qualidade em Saúde. Padronização de Materiais Odontológicos. Administração Orçamentária. Segurança do Paciente.

1 INTRODUÇÃO

A gestão eficiente de materiais é crucial para o funcionamento dos serviços de saúde, exigindo que os gestores garantam o fornecimento adequado de insumos, equipamentos e medicamentos, priorizando a disponibilidade oportuna e apropriada dos recursos financeiros. A padronização de material médico-hospitalar e farmacológico desempenha um papel fundamental, contribuindo para a eficiência operacional, o controle de custos e o aprimoramento da qualidade dos cuidados em saúde.

Neste ínterim, o estabelecimento de um processo que atenda aos requisitos da administração pública e aos pareceres técnicos de especialistas sobre a qualidade é primordial para a aquisição dos materiais odontológicos utilizados em uma Odontoclínica de Aeronáutica.

As Odontoclínicas têm sua principal atividade na área da odontologia assistencial aos usuários do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU). Para atender a demanda de pacientes que aspiram a uma infraestrutura moderna com profissionais capacitados, um importante fator a ser alcançado é a melhoria constante dos materiais e dos equipamentos utilizados, acompanhando as inovações tecnológicas do mercado.

Estudos conduzidos nos Estados Unidos com gestores hospitalares e executivos de empresas fornecedoras de insumos revelaram que nenhum hospital conseguiu reduzir custos sem abordar adequadamente a padronização de materiais, apesar de ser uma tarefa desafiadora com resultados não imediatos (Reinhardt Filho, 2012).

A complexidade na aquisição de material de saúde não reside, primariamente, na fase de execução, mas na governança de elementos envolvidos nesse processo, como fornecedores, catálogos de materiais e serviços e processos internos. Esses desafios podem resultar em consideráveis prejuízos e irregularidades para o setor público e privado (Assis, 2019).

Considerando esse contexto, este ensaio defende a implantação da Seção de Garantia da Qualidade para a aquisição de materiais odontológicos, como estratégia de promoção da integralidade do atendimento na Odontoclínica de Aeronáutica de Brasília (OABR).

Para sustentar essa tese, o primeiro argumento está na administração orçamentária, impulsionando a sustentabilidade e a eficiência global da Odontoclínica. O segundo argumento aponta que a Seção de Garantia da Qualidade promove o fortalecimento da segurança do paciente nos cuidados oferecidos aos beneficiários do SISAU.

2 DESENVOLVIMENTO

As Odontoclínicas de Aeronáutica prestam assistência técnico-profissional no campo da odontologia preventiva, curativa e de reabilitação, sendo seu público-alvo os militares da Força Aérea Brasileira e os seus dependentes.

A OABR oferece diversas especialidades aos seus beneficiários, empregando tecnologia avançada na execução dos seus tratamentos. Para isso, é preciso planejar todas as etapas de aquisição de insumos, garantindo a continuidade de suas atividades assistenciais.

Para Rodrigues (2007), o princípio da padronização visa proporcionar à administração uma compra mais econômica e vantajosa, servindo como “instrumento de racionalização da atividade administrativa, com redução de custos e otimização da aplicação de recursos”.

Conforme destaca Assis (2019), uma gestão eficaz de materiais gera benefícios evitando desperdícios ou escassez de itens, além de contribuir para a aquisição de produtos de qualidade adequados para uso, sem ceder nos quesitos de segurança. Os benefícios dessa padronização serão discutidos a seguir.

2.1 Administração orçamentária

Administração orçamentária é o conjunto de procedimentos e técnicas que permitem ao administrador planejar, controlar e avaliar os resultados da gestão dos recursos financeiros de uma organização (Rossetti, 2017).

Para Labbadia *et al.* (2004), a busca pela melhoria da qualidade assistencial é vista como o instrumento da gestão de serviços necessário para melhor direcionar e mensurar os esforços da organização, os resultados dos serviços prestados, bem como a sua utilidade e relevância social.

O processo de implantação de políticas da qualidade ainda é recente para a maioria das organizações prestadoras de serviços de saúde. Muitas vezes, os obstáculos estão associados à cultura organizacional (Arruda, 2006), mostrando a importância das pessoas na implantação de inovações em serviços de saúde.

A gestão da qualidade pode ser definida como um conjunto de ações coordenadas que direcionam e supervisionam uma empresa para aprimorar seus produtos ou serviços, visando garantir a legalidade e a satisfação completa das necessidades dos pacientes e profissionais, ou ainda, superar suas expectativas (Brasil, 2022), assegurando eficiência na administração financeira.

As organizações gerenciam recursos limitados e, nesse contexto, Fenili (2016) destacou a importância da gestão buscar alternativas para obter recursos e reduzir desperdícios, mantendo a qualidade dos materiais adquiridos e serviços prestados.

Na OABR, anualmente, todas as especialidades participam da oficialização da demanda de materiais odontológicos para os processos licitatórios. No entanto, essas equipes operam de forma independente, sem coordenar a seleção de materiais de uso comum. A falta de um processo de aquisição bem estabelecido, aliado à ausência de um setor dedicado à supervisão e à promoção desse fluxo, resulta na compra de itens desnecessários, de qualidade duvidosa e/ou duplicados, comprometendo potencialmente o serviço prestado ao beneficiário. Nesse contexto, a Seção de Garantia da Qualidade desempenha um papel fundamental ao centralizar e promover uma administração mais eficiente do orçamento. Como resultado da falta de padronização dos itens, ocorrem erros de identificação de materiais no Sistema Integrado de Logística de Materiais e Serviços (SILOMS), gerando discrepâncias na gestão de estoque, podendo ocasionar rupturas na cadeia de suprimentos.

A implantação da Seção de Garantia da Qualidade contribuirá sobremaneira para a gestão de materiais odontológicos na OABR, orientando os processos de aquisição e controle de estoque de forma integrada com a necessidade das especialidades. A atuação de profissionais especializados e dedicados à padronização de material odontológico permitirá que a instituição adote práticas que estejam de acordo com as melhores estratégias de gestão. A seleção de produtos prioriza a efetividade e contribui na elaboração de protocolos nas rotinas assistenciais, a partir da relação de custo-benefício ao tratamento do beneficiário.

O estabelecimento de uma força-tarefa com foco na utilização otimizada de recursos orçamentários limitados resulta na diminuição do tempo e do esforço no

processo de compra com a conseqüente diminuição do nível de estresse das partes envolvidas. Incluem-se, ainda, a redução do estoque obsoleto e a minimização de devoluções ou a troca de materiais adquiridos. Além disso, o gerenciamento adequado da informação de diversos setores, juntamente com análises aprofundadas, proporciona resultados relevantes que permitem identificar problemas e incentivar ações para diminuir os custos de compras.

Sendo assim, essa abordagem implica que a padronização seja vista como um processo rotineiro e dinâmico, conferindo a devida importância à gestão de materiais no âmbito da administração pública (Assis, 2019).

Nessa conjuntura, para efetivamente atingir a sua finalidade de promover a eficiência na administração orçamentária, é crucial considerar a atuação da Seção de Garantia da Qualidade, seja na fase de planejamento, seja no controle e na melhoria contínua dos processos de aquisição de materiais odontológicos da OABR. A coordenação realizada pela Seção de Garantia da Qualidade é fundamental para integrar os profissionais da assistência e as equipes responsáveis pela gestão dos suprimentos e pelo processo licitatório, com a conseqüente uniformização entre demanda e estoque e um planejamento de compras extremamente preciso e econômico.

2.2 O fortalecimento da segurança do paciente

É improvável que alguém intervenha na vida de outro sem a intenção de garantir qualidade (Feldman; Gatto; Cunha, 2005). Nos serviços de saúde, há um esforço crescente para elevar o padrão dos cuidados oferecidos. Uma das razões fundamentais para essa preocupação com a qualidade é a diversidade nas práticas assistenciais, que muitas vezes supera a variabilidade nos resultados alcançados (Malik; Schiesari, 2012). A qualidade em saúde é caracterizada por uma série de atributos que englobam desde a excelência profissional até a utilização consciente dos recursos disponíveis, visando a minimização dos riscos para o usuário (Garzin *et al.*, 2015).

A aquisição de materiais de saúde sem a análise da segurança do paciente pela Seção de Garantia da Qualidade pode resultar na ocorrência de eventos indesejáveis, levando ao agravamento da condição de saúde do paciente. O desperdício de recursos financeiros investidos na compra de artigos que não atendam

ao propósito a que se destinam pode, ainda, colocar em risco a saúde do profissional. É importante ressaltar que os produtos para saúde representam grande parte dos utilizados nos procedimentos clínicos e que a aquisição de materiais com qualidade comprometida eleva o tempo gasto pelos profissionais na realização de sua rotina de trabalho (Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, 2018).

Um dos principais cuidados em relação à segurança do paciente é garantir que os produtos cheguem na quantidade correta e na qualidade desejada para o tratamento. A atuação da Seção de Garantia de Qualidade na etapa de programação dos materiais odontológicos envolve definir os quantitativos dos materiais, previamente selecionados, que devem ser adquiridos para evitar a descontinuidade do abastecimento. Enquanto uma programação subestimada pode ocasionar descontinuidade da assistência à saúde, uma programação superestimada gera problemas de armazenamento/organização e alto risco de perda por vencimento e extravio (Distrito Federal, 2020).

Ao estabelecer diretrizes e critérios para os produtos utilizados em procedimentos odontológicos, a padronização orientada pela Seção de Garantia da Qualidade é fundamental para garantir a uniformidade e a qualidade desses materiais. Essa abordagem não apenas reduzirá o risco de erros de uso, relacionados à disparidade entre diferentes marcas ou modelos, contaminações ou falhas associadas aos insumos de saúde, mas também criará um ambiente mais seguro para a prática de assistência à saúde dos pacientes. Além disso, ao selecionar materiais com critérios rigorosos de qualidade, facilitará a formação dos profissionais, por proporcionar resultados mais consistentes e confiáveis nos procedimentos realizados, bem como garantirá a compatibilidade de equipamentos, o que simplificará a manutenção adequada dos dispositivos e reduzirá a possibilidade de dificuldades técnicas ou operacionais.

Essa abordagem não só aumenta a confiança dos profissionais de saúde nos materiais utilizados, como também tranquiliza os pacientes, proporcionando-lhes um ambiente de atendimento mais seguro e confiável. Nesse contexto, a Seção de Garantia da Qualidade desempenha um papel vital para garantir a segurança do paciente atendido na OABR.

3 CONCLUSÃO

A gestão eficiente de materiais é de fato fundamental para o funcionamento dos serviços de saúde. Em uma Odontoclínica de Aeronáutica, onde a qualidade do atendimento é essencial, a padronização de material odontológico é indispensável nesse processo.

Este ensaio defendeu a implantação da Seção de Garantia da Qualidade para a aquisição de materiais odontológicos, como estratégia de promoção da integralidade do atendimento na Odontoclínica de Aeronáutica de Brasília (OABR).

Para corroborar esta tese, foi justificado que a administração orçamentária impulsiona a sustentabilidade e a eficiência global da Odontoclínica. Dessa forma, os recursos financeiros serão alocados de forma mais eficiente, garantindo que os materiais adquiridos estejam alinhados com as necessidades da clínica e que os gastos estejam dentro do orçamento disponível. A longo prazo, isso promove a sustentabilidade financeira da OABR, evitando desperdícios e otimizando os investimentos em materiais de alta qualidade e durabilidade. Ao estabelecer critérios claros de seleção e de avaliação dos materiais, evita-se a compra de itens desnecessários e reduz-se os custos relacionados ao retrabalho ou à substituição de materiais de baixa qualidade.

Além disso, a Seção de Garantia de Qualidade desempenha um papel crucial ao promover a padronização de materiais odontológicos de alta qualidade, visando o fortalecimento da segurança do paciente. Ao assegurar que os materiais atendam a rigorosos padrões de qualidade e segurança, a Seção não apenas contribui para a eficácia dos tratamentos, mas também para a minimização dos riscos associados ao uso de materiais inadequados.

Como evidências práticas desse ensaio, a Seção de Garantia da Qualidade pode ser implantada nas demais Odontoclínicas de Aeronáutica. Dessa maneira, vai ao encontro da política de qualidade emanada pela DIRSA e reforça seu compromisso estratégico institucional com a manutenção da eficiência operacional por manter a saúde dos militares.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, M. F. **Cultura organizacional e inovação**: estudo de caso em um hospital privado com características de inovação no município de São Paulo. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2006.

ASSIS, I. R. A. S. **Padronização de materiais no Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados**: proposições ao sistema e à estrutura. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados, 2019.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Diretoria de Saúde da Aeronáutica. Portaria DIRSA nº 191/SECSARAM, de 01 de julho de 2022. Aprova a reedição do MCA 160-6/2022, que estabelece o Manual da Gestão da Qualidade em Saúde. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 135, f. 10396, 21 jul. 2022.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Saúde. **Guia de Boas Práticas para os Serviços Farmacêuticos desenvolvidos no Ambiente Hospitalar**. Versão 1. Brasília: SES/DF, 2020. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/572829/Guia+de+Boas+Práticas+para+os+Serviços+Farmacêuticos+desenvolvidos+no+Ambiente+Hospitalar+-+GAFAE+DIASF+-+versão+1%2C+2020.pdf/7efe6689-4ae3-260a-98db-9d474e5aefbe?t=1649023269168>. Acesso em: 27 fev. 2024.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Diretriz para Constituição de Comissões de Padronização de Produtos para Saúde**. 1. ed. Brasília: EBSEH, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/governanca/superintendencia/comissoes-obrigatorias/DiretrizCPPS.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2023.

FELDMAN, L. B.; GATTO, M. A. F.; CUNHA, I. C. K. O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 213-219, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002005000200015&nrm=iso. Acesso em: 23 nov. 2023.

FENILI, R. R. **Gestão de Materiais**. 2. ed. Brasília: ENAP, 2016. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2449/1/Apostila%20-%20Gestão%20de%20Materiais%202016%20%283%29.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2024.

GARZIN, A. C. A.; QUADRADO, E. R. S.; KOZLOFF, L. N.; TRONCHIN, D. M. R.; MELLEIRO, M. M. Percepção dos enfermeiros acerca dos indicadores de qualidade no âmbito hospitalar. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE QUALIDADE EM SERVIÇOS E SISTEMAS DE SAÚDE, 2015, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: Qualihosp, 2015. p. 440-441.

LABBADIA, L. L.; MATSUSHIT, M. S.; PIVETA V. M.; VIANA, T. A.; CRUZ, S. F. L. O processo de acreditação hospitalar e a participação da enfermeira. **Revista de enfermagem da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p. 83-87, 2004.

MALIK, A. M.; SCHIESARI, L. M. C. Qualidade e acreditação. *In*: KOOGAN, G. (ed.). **Gestão em saúde**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012. p. 325-328.

REINHARDT FILHO, W. Gestão de Suprimentos e Medicamentos. *In*: VECINA NETO, G.; MALIK, A. M. (org.). **Gestão em Saúde**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012. p.191-202.

RODRIGUES, E. A. O Princípio da Padronização. **Revista de Direito**, Rio de Janeiro, nº 71, 2007. Disponível em:
https://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=e2f26adc-f860-4836-bfb1-1012092f25ae&groupId=10136. Acesso em: 13 ago. 2023.

ROSSETTI, J. P. **Administração Financeira e Orçamentária**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2017.