



Qualificação dos serviços de aprovisionamento



projecto de Qualificação dos Serviços de Aprovisionamento hospitalares, surgiu

da constatação, facilmente assimilável, de que existe uma grande variação no desempenho destes serviços a nível dos diferentes hospitais e regiões, em muitos casos com níveis de qualidade reduzidos.

O consenso básico para o desenvolvimento deste projecto, que agora começa a tomar forma, consiste na necessidade de se introduzir, ao nível dos aprovisionamentos hospitalares, as práticas e conceitos de gestão da qualidade. Isto é, uma gestão centrada nas necessidades dos clientes; preocupada com um rigoroso controlo do processo de aquisição e distribuição; interessada em procurar, activamente, a informação de retorno dos utilizadores e apoiada na quantificação dos custos de investimento, dos custos de não qualidade, dos custos de oportunidades perdidas e dos custos de imobilizados.

O desenvolvimento deste projecto e a aplicação das medidas que dele decorrem, deve ajudar os serviços de aprovisionamento a assumirem-se junto dos seus clientes - utilizadores internos - como verdadeiros parceiros das boas práticas hospitalares, capazes de fazer chegar o produto certo - serviço certo - ao seu destinatário, no local certo, no momento certo e ao menor custo possível, preservando o nível de

qualidade exigido em cada caso concreto.

O que se pretende obter

O objectivo geral de qualificação dos serviços de aprovisionamento poderá ser alcançado através do estabelecimento de objectivos parcelares ou sectoriais que visam:

- harmonizar as práticas do processo de compra, armazenamento, distribuição e gestão de *stocks*, nivelando-as pelas melhores práticas conhecidas, com evidência dos resultados obtidos;
- criar um protótipo de Manual de Procedimentos do Aprovisionamento, que discipline todo o circuito e permita avaliar graus de aptidão e conformidade dos serviços e eliminar práticas menos apropriadas;
- uniformizar, até ao grau que se julgue desejável, especificações, sistemas de codificação e nomenclatura de produtos;
- estabelecer orientações práticas para elaboração de especificações de serviços;
- instituir métodos consistentes de qualificação e aprovação de fornecedores e torná-los rotina no aprovisionamento;
- respeitar o disposto nos textos legais e directivas comunitárias, e as recomendações de Normas de referência para sistemas de gestão e garantia da qualidade (caso da família de Normas ISO 9000);

Equipa do Projecto

Prof. Dr. Lopes dos Reis

Dr. Manuel Ligeiro

Dra. Maria da Luz Gonsalves

Dos serviços de aprovisionamento têm que se esperar garantias de que aos utilizadores é fornecido o produto ou serviço que melhor satisfaz a sua necessidade e que deu origem à aquisição, e que os produtos postos à disposição dos utilizadores têm origem em fornecedores qualificados para os fornecer

- tornar visível a responsabilidade e autoridade dos actores nas várias fases do processo (compra, armazenamento e distribuição);
- diminuir a dispersão de sistemas de requisição, dotação, reposição e gestão de *stocks*;
- conseguir obter uma redução dos custos de aprovisionamento através da normalização dos processos e, sobretudo, da redução de custos de não qualidade - produtos e serviços não-conformes.
- estabelecer um sistema de avaliação que permita a verificação sistemática da qualificação dos serviços de aprovisionamento.

Pré-requisitos ao desenvolvimento do projecto

É legítimo esperar os resultados acima apontados. É, porém, indispensável que os serviços de aprovisionamento hospitalares sejam dotados dos recursos humanos, materiais, financeiros e logísticos indispensáveis para os poder garantir.

A equipa convidada para coordenar e desenvolver este projecto está a preparar um estudo prévio que visa estabelecer o panorama do grau de conformidade dos serviços de aprovisionamento com as linhas de orientação das normas de gestão e garantia da qualidade, que fazem parte do Sistema Português da Qualidade. A melhoria do funcionamento dos serviços de aprovisionamento, na perspectiva da sua qualificação a

curto ou médio prazo, passará pela formação dos intervenientes nos diferentes níveis. Sem formação sobre ferramentas e técnicas de gestão da qualidade, sem informação detalhada que permita a todos os actores operacionalizar as melhorias que se preconizam, sem uma muito maior interacção entre fornecedores e clientes para que possam encontrar soluções adequadas, sem uma cultura de qualidade que suporte este processo de mudança, a estratégia de modernização e optimização deste sector chave ficará comprometida. É esse o compromisso que se espera, também, dos altos dirigentes.

Alguns procedimentos a criar

Do Manual do Aprovisionamento que se preconiza farão parte, a título de exemplo, os seguintes grupos de procedimentos:

- a qualificação de fornecedores;
- a descrição de especificações técnicas de produtos/serviços;
- as regras de codificação;
- as normas para requisições e documentos de compra e sua validação;
- as regras para verificação de produtos comprados;
- a avaliação de certificados dos sub-fornecedores;
- a avaliação da satisfação dos utilizadores;
- a interpretação e cumprimento dos preceitos legais em vigor;
- as regras para armazenamento e

circuito de distribuição;

- a avaliação de níveis de eficiência com base em indicadores;
- a gestão de documentos e registos;

