

**Construção de um Diagnóstico Situacional no almoxarifado de um Centro de Saúde**  
**Construction of a Situational Diagnosis in the warehouse of a Health Center**  
**Construcción de un Diagnóstico Situacional en el almacén de un Centro de Salud**

Recebido: 29/07/2020 | Revisado: 03/08/2020 | Aceito: 14/09/2020 | Publicado: 15/09/2020

**Lidiane Assunção de Vasconcelos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5771-9724>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [lidiane31@gmail.com](mailto:lidiane31@gmail.com)

**Sandra Maria Alencar**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6192-9591>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [sfalencarsol@hotmail.com](mailto:sfalencarsol@hotmail.com)

**Alessandra de Cássia Lobato Dias**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3524-8260>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [alessandracl98@gmail.com](mailto:alessandracl98@gmail.com)

**Flávio Araújo Pereira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1173-8735>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [flavioenf4@gmail.com](mailto:flavioenf4@gmail.com)

**Geovana Brito Nascimento**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2176-9498>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [geobriton@gmail.com](mailto:geobriton@gmail.com)

**Leilane Almeida de Moraes**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5785-9604>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [Leilane-almeida@hotmail.com](mailto:Leilane-almeida@hotmail.com)

**Nicole Pinheiro Lobato**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5794-5855>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [nicplobato20@gmail.com](mailto:nicplobato20@gmail.com)

**Tatiana Menezes Noronha Panzetti**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7560-4595>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [tnpanzetti@hotmail.com](mailto:tnpanzetti@hotmail.com)

**Larissa Aline Costa Coelho**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9764-3579>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [larissaalinecoelho@gmail.com](mailto:larissaalinecoelho@gmail.com)

**Ruhan da Conceição Sacramento**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3629-7945>

Universidade do Estado do Pará, Brasil

E-mail: [ruhan.sacramento@gmail.com](mailto:ruhan.sacramento@gmail.com)

**Kellyne Quaresma Mourão**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3323-7613>

Marinha do Brasil

E-mail: [kellynemourao@gmail.com](mailto:kellynemourao@gmail.com)

**Diego Leite Cutrim**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0196-0049>

Secretária Estadual de Saúde do Pará, Brasil

E-mail: [diegoenf2009@hotmail.com](mailto:diegoenf2009@hotmail.com)

**Resumo**

**Objetivo:** Relatar a experiência de acadêmicos de Enfermagem na construção de um diagnóstico situacional no almoxarifado de um centro de saúde. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, do tipo relato de experiência, realizado durante as aulas práticas do componente curricular “Gestão e Gerenciamento dos Serviços de Saúde e de Enfermagem”, do Curso de Graduação em Enfermagem, de uma Universidade no Estado do Pará. **Resultados e Discussões:** Foi perceptível a importância do processo de gestão e qualidade dos serviços para a melhoria contínua e otimizando os resultados. Onde é necessário mapear e identificar os processos executados, afim de buscar possíveis inconformidades, realizar análises contínuas, utilizar metodologias, a fim de realizar as mudanças de uma forma controlada e estratégica, buscando a solução dos problemas encontrados. **Conclusão:** Logo, com a construção do diagnóstico foi possível conhecer as demandas do serviço e a importância da

gestão de qualidade para o bom funcionamento do setor, auxiliando no processo de ensino aprendizagem dos acadêmicos.

**Palavras-chave:** Gestão em Saúde; Enfermagem em Saúde Comunitária; Planejamento de Instituições de Saúde.

### **Abstract**

**Objective:** To report the experience of nursing academics in the construction of an organofunctional diagnosis of the warehouse of a health center. **Method:** This is a descriptive study, with qualitative approach, of the type of experience report, conducted during the practical classes of the curricular component “Management and Management of Health Services and Nursing”, degree in nursing, from a University in the State of Pará. **Results and Discussions:** The importance of the management process and the quality of services for the continuous improvement and optimization of results was highlighted. Where it is necessary to map and identify the processes carried out, in order to search for possible non-conformities, to carry out continuous analyzes, to use methodologies, in order to carry out the changes in a controlled and strategic manner, seeking the solution of the problems encountered. **Conclusion:** Therefore, with the construction of the diagnosis, it was possible to know the demands of the service and the importance of quality management for the good functioning of the sector, helping in the teaching and learning process of academics.

**Keywords:** Health Management; Community Health Nursing; Health Institutions Planning.

### **Resumen**

**Objetivo:** Informar la experiencia de los estudiantes de enfermería en la construcción de un diagnóstico organofuncional de un almacén de un centro de salud. **Método:** Estudio descriptivo, con enfoque cualitativo, del tipo de informe de experiencia, realizado durante las clases prácticas del componente curricular "Gestión y Gestión de Servicios de Salud y Enfermería", del Curso de Pregrado en Enfermería, de un Universidad del Estado de Pará. **Resultados y Discusiones:** Se destacó la importancia del proceso de gestión y la calidad de los servicios para la mejora continua y la optimización de los resultados. Donde sea necesario mapear e identificar los procesos realizados, para buscar posibles no conformidades, realizar análisis continuos, utilizar metodologías, para llevar a cabo los cambios de forma controlada y estratégica, buscando la solución de los problemas encontrados. **Conclusión:** Por tanto, con la construcción del diagnóstico, se pudo conocer las demandas del servicio y la importancia de la gestión de la

calidad para el buen funcionamiento del sector, ayudando en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los académicos.

**Palabras clave:** Gestión de la salud; Enfermería de Salud Comunitaria; Planificación de Instituciones de Salud.

## 1. Introdução

O processo de gerenciamento teve grande valor no que diz respeito ao auxílio nas transformações da saúde pública pelo qual o Brasil percorreu até culminar na construção do Sistema Único de Saúde (SUS), onde ainda hoje se tem a necessidade de realizar estudos aprofundados em busca de conhecimentos que possam favorecer o processo de gestão, necessitando de profissionais capacitados e empenhados para a melhoria do serviço, frente às dificuldades e desafios que se encontram. (Martins & Waclawovsky, 2015).

O almoxarifado segundo Silva, Marques, Lucca (2017) caracteriza-se como um local próprio para se realizar o armazenamento e estocagem de materiais da empresa, visto que estes fazem parte do patrimônio empresarial, e por conta disso deve-se ter um cuidado especial quanto ao controle de suas entradas e saídas, caracterizando-se como um ambiente não somente para guardar esses produtos de forma quaisquer, porém necessitando haver organização, inspeção e verificação quanto à qualidade do material ali armazenado.

Como forma de auxílio no processo gerencial pode-se destacar o diagnóstico situacional como grande aliado, onde por meio deste é possível identificar e analisar de maneira mais precisa e eficaz as falhas e dificuldades que podem estar bloqueando o alcance dos objetivos da instituição. Assim, utiliza-se o diagnóstico a fim de realizar uma análise temporal e espacial quanto ao setor a ser verificado, destacando seus pontos críticos e oportunidades de melhorias por meio da análise, da estrutura organizacional, tecnologia da informação recursos humanos, informações gerenciais e infraestrutura. (Pereira, et al., 2015).

Atualmente existem ferramentas tecnológicas para controlar a dispensação de materiais que estão disponíveis no almoxarifado. Elas trazem benefícios, principalmente na redução das horas de trabalho da equipe de enfermagem e economia nos custos para a instituição, evitando desperdício de materiais devido à perda de validade. (Bogo, Bernardino, Castilho e Cruz., 2015).

Dessa maneira, objetivou-se nesse estudo relatar a experiência de acadêmicos de enfermagem obtida por meio da construção de um diagnóstico situacional no almoxarifado de um centro de saúde. Com os objetivos específicos:

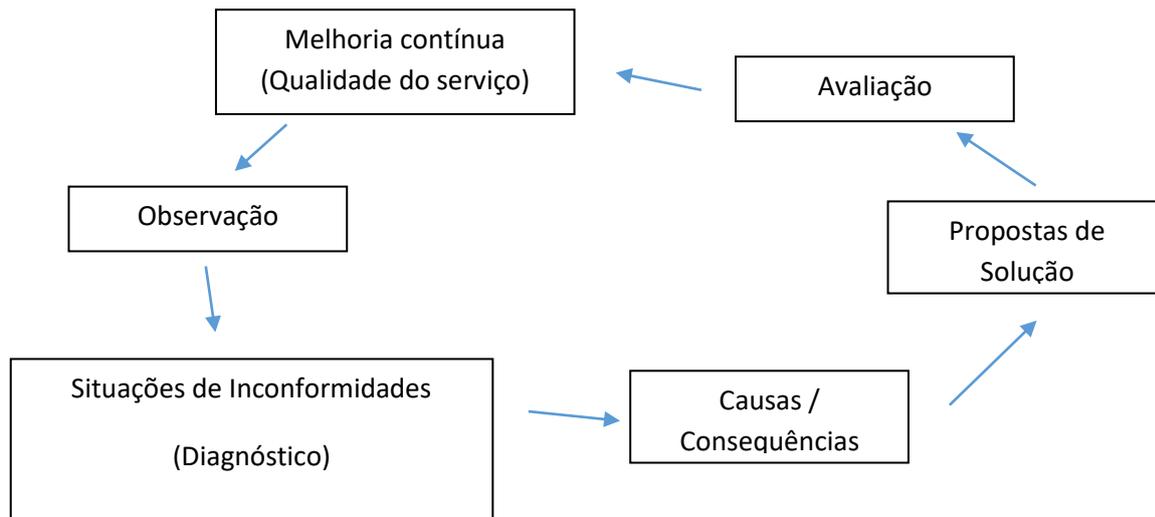
- Auxiliar na organização e funcionamento do almoxarifado;
- Destacar a importância da gestão de qualidade;
- Listar as dificuldades encontradas no almoxarifado.

## **2. Metodologia**

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa do tipo relato de experiência realizado durante as aulas práticas do componente curricular “Gestão e Gerenciamento dos serviços de saúde e Enfermagem” do curso de graduação em Enfermagem de uma Universidade localizada no estado do Pará.

Os acadêmicos de enfermagem foram orientados pela docente do componente curricular a realizarem a construção de um diagnóstico situacional no almoxarifado de um Centro de saúde. A realização dessa atividade buscava facilitar o processo de ensino-aprendizagem por meio da identificação de situações problemas.

A atividade foi dividida em 4 (quatro) etapas. No primeiro momento foram planejadas as atividades que seriam desenvolvidas durante a prática, onde induziu os discentes a praticarem a ferramenta do planejamento, traçando um cronograma e atividades a serem desenvolvidas. Em seguida, e inclusa no cronograma, foi estimulado a ferramenta da observação da rotina do serviço, onde pode-se aprender o fluxo do serviço no setor e identificar situações inconformes. Posteriormente houve uma reunião para discutir o que foi observado, desenvolvendo diagnósticos, onde foram identificados os problemas, suas causas e consequências para o serviço e população. A partir destes, foram elaboradas propostas de intervenção para a melhoria do serviço e conseqüentemente da assistência prestada, incentivando-nos a compreender o processo de qualidade e melhoria contínua do serviço.



### 3. Resultados e Discussões

Diante do material coletado durante as aulas práticas, os acadêmicos ficaram responsáveis por identificar situações em não conformidade no processo de serviço e pensar na melhoria e solução dessas inconformidades.

Um planejamento inadequado na solicitação e dispensação dos medicamentos pode desencadear em medicamentos próximos ao prazo de vencimento, causando perda de estoques do produto. Tendo em vista o objetivo de diminuir prejuízos nos investimentos, é necessário elaborar estratégias de monitoramento e controle desses prazos de validade de acordo com o estipulado na Resolução - RDC Nº 44/09 da Anvisa.

Dessa forma, é importante estabelecer planejamento adequado para a aquisição dos medicamentos. Segundo Pereira (2016) o planejamento é um item crucial ao gerenciamento do serviço de abastecimento visto que a disponibilidade necessária de medicamentos é um dos indicadores da qualidade dos serviços de saúde, é essencial conhecer as condições de saúde e identificar o perfil epidemiológico da população assistida.

A gestão de estoque deve estabelecer um fluxo de abastecimento que possibilite o atendimento oportuno ao menor custo possível, assegurando a não ocorrência de faltas, excedentes e perdas por erros de projeção de demandas. (Pereira, 2016)

Segundo a Instrução Normativa Nº. 205 de 08 de abril de 1988, o almoxarifado é um local destinado à guarda e conservação dos materiais de consumo, tendo a função de destinar espaços onde permanecerá cada item aguardando a necessidade do seu uso, Material de

Consumo é aquele que, em razão do seu uso corrente, perde a sua identidade física em 02 (dois) anos e/ou tem sua utilização limitada a esse período, já o Material Permanente é aquele que, em razão do seu uso corrente, não perde a sua identidade física, e/ou têm durabilidade superior a 02 (dois) anos.

Foi identificado o armazenamento de materiais permanentes no almoxarifado, proporcionando ocupação inadequada do espaço físico. Diante disso, é necessário estabelecer o processo de supervisão no serviço e a retirada do material permanente do local, encaminhando os mesmos aos setores para os quais foram solicitados, visando assim à melhoria do processo e local de trabalho.

Percebeu-se que o serviço ainda não dispõe de Procedimentos Operacionais Padrões (POP's), resultando em práticas realizadas sem padronização e a desorganização do serviço. Os POP's padronizam as ações, proporcionando organização e satisfação, levando um serviço de qualidade para a população. (Natal, Silva Ferreira, Oliveira., 2019).

O serviço não possui um sistema informatizado de Gerenciamento do almoxarifado, o que dificulta o controle dos materiais, visto que a informatização proporciona dados mais fidedignos. Dessa maneira, instalar um sistema e capacitação os profissionais para a utilização é fundamental para monitorar o estoque e aquisição de utensílios.

Por fim, é essencial que o serviço possua um fluxo e cronograma padronizado, efetuando contratos e pactuações com os outros setores para prestação de seus serviços, com dia e horário para a dispensação de materiais, pois a dispensação diária ocasiona prejuízos para a organização do serviço, desperdício de material e esgotamento do estoque de material antes do tempo previsto.

A Implantação da NBR ISO 9000 na unidade é uma alternativa de grande serventia para o gerenciamento, onde dispõe que a abordagem do sistema de gestão da qualidade incentiva às organizações a analisar os requisitos do cliente, definir os processos que contribuem para a obtenção de um produto que é aceitável para o cliente e manter estes processos sob controle. Um sistema de gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas. Ele fornece confiança à organização e a seus clientes de que ela é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente de forma consistente.

Diante disso, o processo de gestão e qualidade dos serviços dá-se de uma forma contínua e articulada, onde para que haja a melhoria e otimização dos resultados é necessário primeiramente mapear e identificar os processos executados, afim de buscar possíveis inconformidades, realizar análises contínuas, utilizar metodologias, a fim de realizar as mudanças de uma forma controlada e estratégica, buscando a solução dos problemas encontrados, acompanhando a otimização dos resultados se houve melhorias.

O processo de construção desses diagnósticos, situações de inconformidades no serviço, possibilitou uma nova experiência aos acadêmicos, uma ampliação de visão da gestão, onde a Enfermagem com sua atenção holística, se direciona aos processos do serviço de saúde, visando a melhoria e qualidade do atendimento prestado.

A atividade desenvolvida estimulou o nosso raciocínio crítico, observação, avaliação, capacidade de refletir sobre o fluxo e processo do serviço de saúde no setor escolhido, e sobre o que poderia ser feito para melhorias, contribuindo para nossa formação e vida profissional, visto que, como futuros enfermeiros devemos fornecer um atendimento de qualidade ao nosso cliente/usuário, entendendo como se dá o processo de melhoria contínua.

#### **4. Considerações Finais**

Os resultados obtidos a partir da observação do funcionamento do serviço destacou a importância da gestão de qualidade, que pode vir a transformar significativamente o funcionamento dos serviços de saúde. Logo, é fundamental que o gestor capacite sua equipe e trabalhe de forma integrada com os demais setores do serviço, fazendo a avaliação do serviço prestado e buscando a melhoria contínua.

É evidente a necessidade de que os gestores em saúde saibam articular estratégias e usar as metodologias existentes, mapeamento dos processos, auditorias nos serviços de saúde e os recursos disponíveis na busca de satisfazer as necessidades da clientela, visto que é um dos objetivos da política de qualidade.

Sendo assim, a construção desse diagnóstico organofuncional foi de fundamental importância para a ampliação do conhecimento dos discentes, permitindo um aprofundamento do tema relacionado à gestão e gerenciamento, proporcionando absorção de novos conhecimentos que serão utilizados durante toda a vida acadêmica e profissional.

## Referências Bibliográficas

Martins, C. C., & Waclawovsky, A. J. (2015). Problemas e desafios enfrentados pelos gestores públicos no processo de gestão em saúde. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, 4(1), 100-109.

Pereira, A., Guterres, M., & Paes, R. (2015). Aplicação do diagnóstico organizacional como ferramenta de melhoria para o setor de frota e logística e coordenadoria de material e patrimônio de uma universidade pública federal. *Produto & Produção*, 16(2).

Pereira, R. M. (2016). Planejamento, Programação e Aquisição: prever para prover. *Organização Pan-americana da Saúde*. Brasília, 1(10).

Bogo, P. C., Bernardino, E., Castilho, V., & Cruz, E. D. D. A. (2015). O enfermeiro no gerenciamento de materiais em hospitais de ensino. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(4), 0632-0639.

Natal, I. M., da Silva Ferreira, W. F., & de Oliveira, E. M. (2019). A Importância De Procedimentos Operacionais Padrão (POP) Em Estabelecimento De Estética: Uma Análise De Aplicabilidade. *Revista Saúde e Desenvolvimento*, 12(13), 147-158.

BRASIL. Resolução de Diretoria Colegiada – RDC nº 44, de 17 de agosto de 2009. Dispõe sobre “Boas Práticas Farmacêuticas para o controle sanitário do funcionamento, da dispensação e da comercialização de produtos e da prestação de serviços farmacêuticos em farmácias e drogarias e dá outras providências”. Orgão emissor: ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Brasil. Instrução Normativa nº 205, de 08 de abril de 1988. com o objetivo de “racionalizar com minimização de custos o uso de material no âmbito do SISG através de técnicas modernas que atualizam e enriquecem essa gestão com as desejáveis condições de operacionalidade, no emprego do material nas diversas atividades.” Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, 11 maio, 1988.

**Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito**

Lidiane Assunção de Vasconcelos 10%

Sandra Maria Alencar 10%

Alessandra de Cássia Lobato Dias 10 %

Flávio Araújo Pereira 10 %

Geovana Brito Nascimento 10 %

Leilane Almeida de Moraes 10 %

Nicole Pinheiro Lobato 10 %

Tatiana Menezes Noronha Panzetti 10 %

Larissa Aline Costa Coelho 5 %

Ruhan da Conceição Sacramento 5 %

Kellyne Quaresma Mourão 5 %

Diego Leite Cutrim 5 %