

# Sistema de Gestão da Qualidade em Unidades do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária

MC1 – Fundamentos da Gestão

# Objetivos:

Ao final os participantes deverão ser capazes de:

a)- Definir o papel da gestão nas organizações

b)- Identificar conceitualmente os elementos do processo de gestão

c)- Compreender a integração entre processos de gestão e gestão da qualidade

# As organizações ...

# Por que e para que existem as organizações?



# Para atender as necessidades das pessoas e da sociedade...



# Como estas necessidades são atendidas ?



# Através dos seus produtos e serviços!



**Se ela (Organização)  
consegue fazer isso bem  
feito....**





# Se for privada



**VALOR  
ECONÔMICO**

# Se for pública, social ou filantrópica...



**A FUNÇÃO SOCIAL  
DAS ORGANIZAÇÕES**

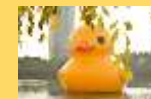


**VALOR SOCIAL**

Quando a organização não consegue atender as necessidades das pessoas...



# CUSTO SOCIAL



# O VALOR das organizações que compõem os Sistemas Regulatórios Nacionais

# Para a Organização Mundial de Saúde:

1. Sistemas regulatórios eficazes são um componente essencial do sistema de saúde;
2. Sistemas regulatórios são uma parte essencial da força de trabalho de saúde;
3. Sistemas regulatórios ineficientes podem ser uma barreira para o acesso a produtos médicos seguros, eficazes e de qualidade;
4. Todos os Estados-Membros (da OMS) deveriam ter sistemas regulatórios que garantam produtos médicos e outras tecnologias de saúde no mercado para atender requisitos.







**“Porque nas organizações, a organização não ocorre por força de leis naturais e automáticas...”**



# O QUE FAZ UM GESTOR ?





# Gere, administra, gerencia organizações, serviços, áreas, negócios, processos...



# Qual a diferença entre os gestores?

**Gestor** do País

**Gestor** do Estado

**Gestor** do Município (Província)

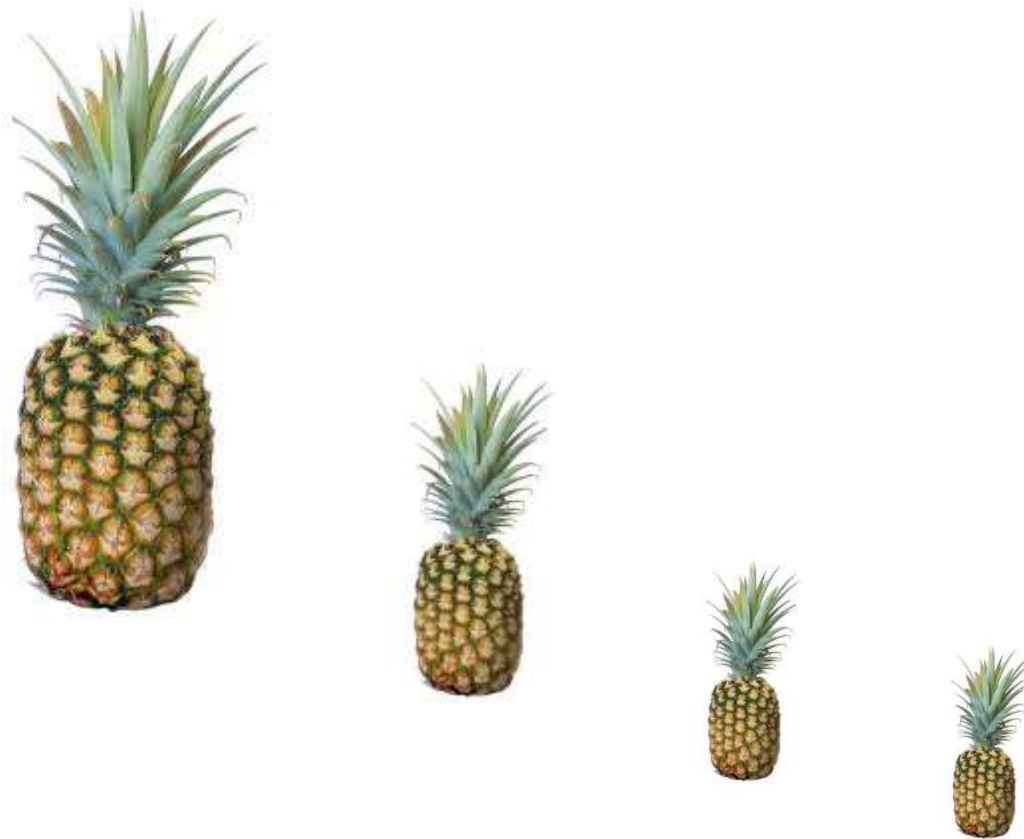
**Gestor** da Saúde do Município

**Gestor** do Hospital

**Gestor** Vigilância Sanitária Municipal

**Gestor** Vigilância Sanitária Estadual

**Gestor** Vigilância Sanitária Nacional



## O tamanho do DESAFIO!

“Não faltam gerentes (*gestores*) bem instruídos; gerentes eficazes, porém, são coisa rara de se encontrar. Mas gerentes não têm sido pagos por aquilo *que sabem*. Eles têm sido pagos por fazer as *coisas certas acontecerem*”

Peter F. Druker  
Claremont, Califórnia  
Outono de 2005  
In *O Gerente Eficaz em ação LTC*, 2007



*coisas certas acontecerem* =  
**RESULTADO**

É natural que gestores atuem com  
foco no **esforço**. Mas é errado.

**Gestão é resultados !**

# *Papel da* ***BOA GESTÃO***

# O PAPEL DA GESTÃO:

- “A Função da gestão é construir Organizações que funcionem.”
- “A gestão viabiliza as organizações, a boa gestão as faz funcionar bem.”

Fonte: O Que é Gerenciar e Administrar.

Jon Magretta. Ed. Campus

# O PAPEL DOS GESTORES:

- Desenvolver a **BOA GESTÃO**, garantindo sobrevivência e sustentabilidade às organizações.





# A GESTÃO É COMO UM JOGO

*Gestor*



- Máquinas
- Pessoas
- Métodos e modelos
- Insumos
- Normas
- Ambiente, espaço
- Recursos



= Xeque mate !



- As coisas certas estão acontecendo!
- Os resultados são alcançados!
- Os objetivos conquistados!
- O plano realizado!

**A organização, o setor, a área... cumprindo sua missão, sua razão de ser de forma sustentável !**



# Qual a fórmula de sucesso para a Gestão ?



**“Depois de anos buscando esses cálices sagrados, está na hora de reconhecer que a gestão não é uma ciência nem uma profissão: é uma prática, aprendida principalmente com a experiência e enraizada no contexto”**

(Managing – Desvendando o dia a dia da Gestão. Henry Mintzberg, Bookman 2010)

**Arte**  
**Visão**

Discernimentos criativos



**Ciência**  
**Análise**

Evidências sistemáticas

**Habilidades práticas**  
**Experiência**

Aprendizagem prática

(Managing – Desvendando o dia a dia da Gestão. Henry Mintzberg, Bookman 2010)

**“Não existe ‘a melhor maneira’ de gerenciar; tudo depende da situação”**

(Managing – Desvendando o dia a dia da Gestão. Henry Mintzberg, Bookman 2010)

# Gestão – Saberes integrativos



# Caos calculado / desordem controlada

*“A gestão, mesmo a gestão normal, não é um trabalho fácil”*

(Managing – Desvendando o dia a dia da Gestão. Henry Mintzberg, Bookman 2010)

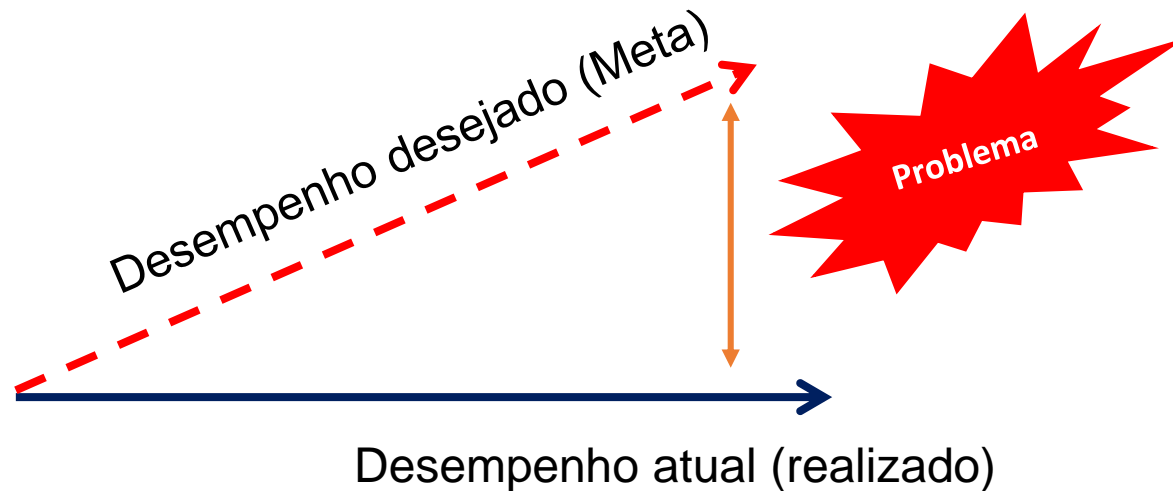


“Gerenciar é resolver problemas”

(Vicente Falconi – Gerenciamento da Rotina do Dia a dia . INDG 2004)

# PROBLEMA

“Desempenho indesejado de um processo”



# *Gestão não é esforço !*



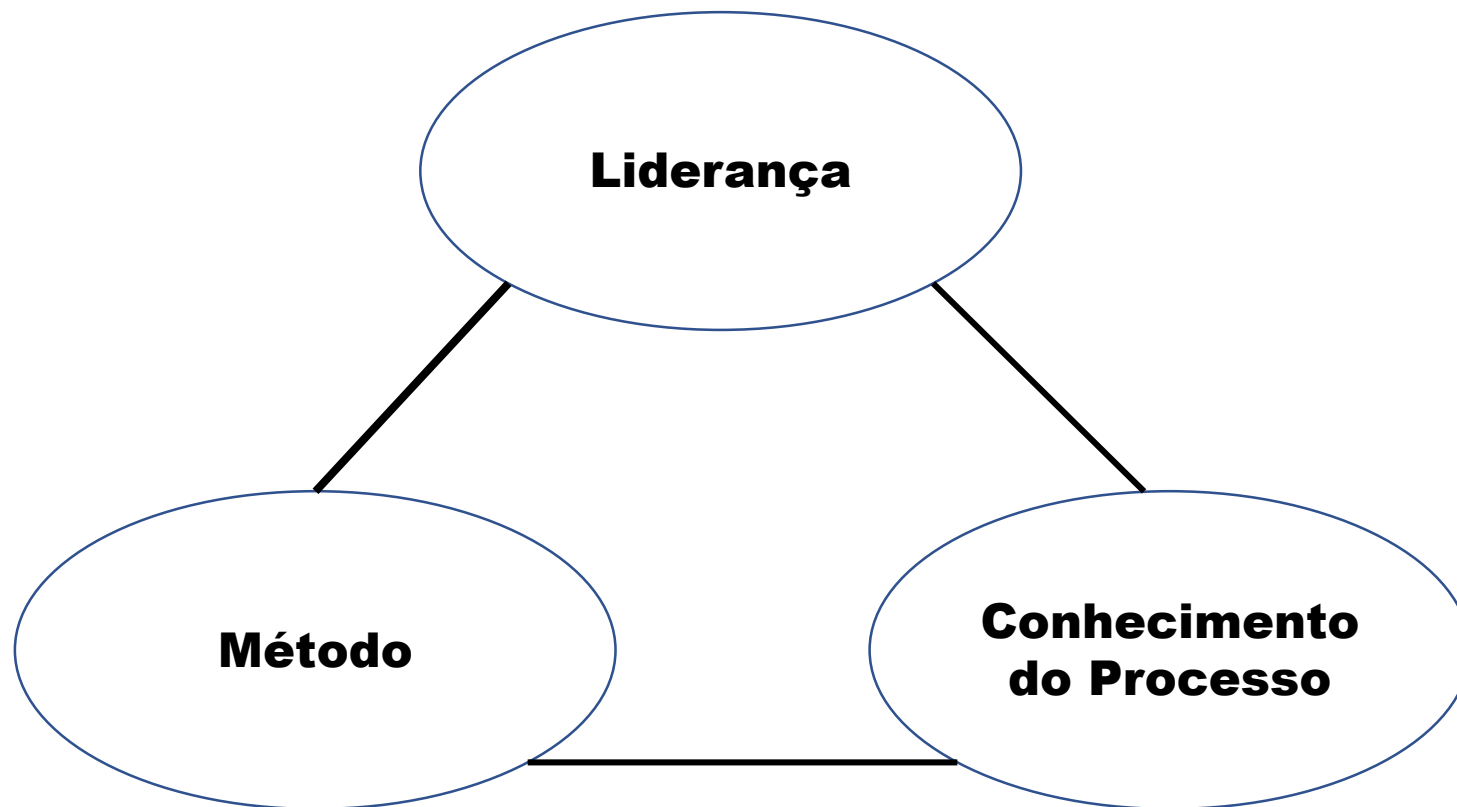
# *Gestão é esforço com resultado!*



**Qualidade em gestão significa capacidade para obter a melhor relação entre**  
**recurso → ação → resultado**

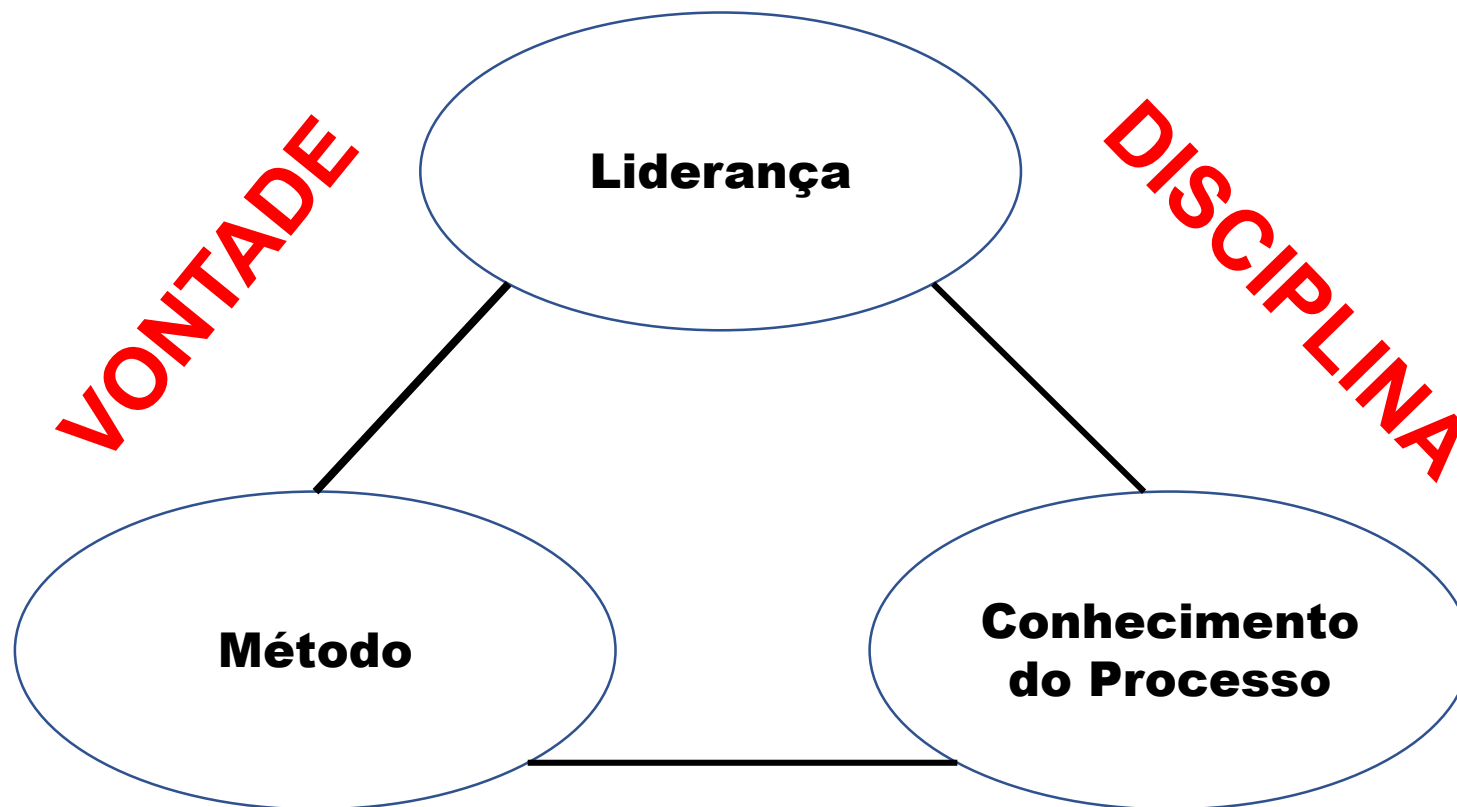
**Gestão** é a capacidade de fazer o que tem que ser feito.

# Modelo dos Fatores que Garantem Resultados



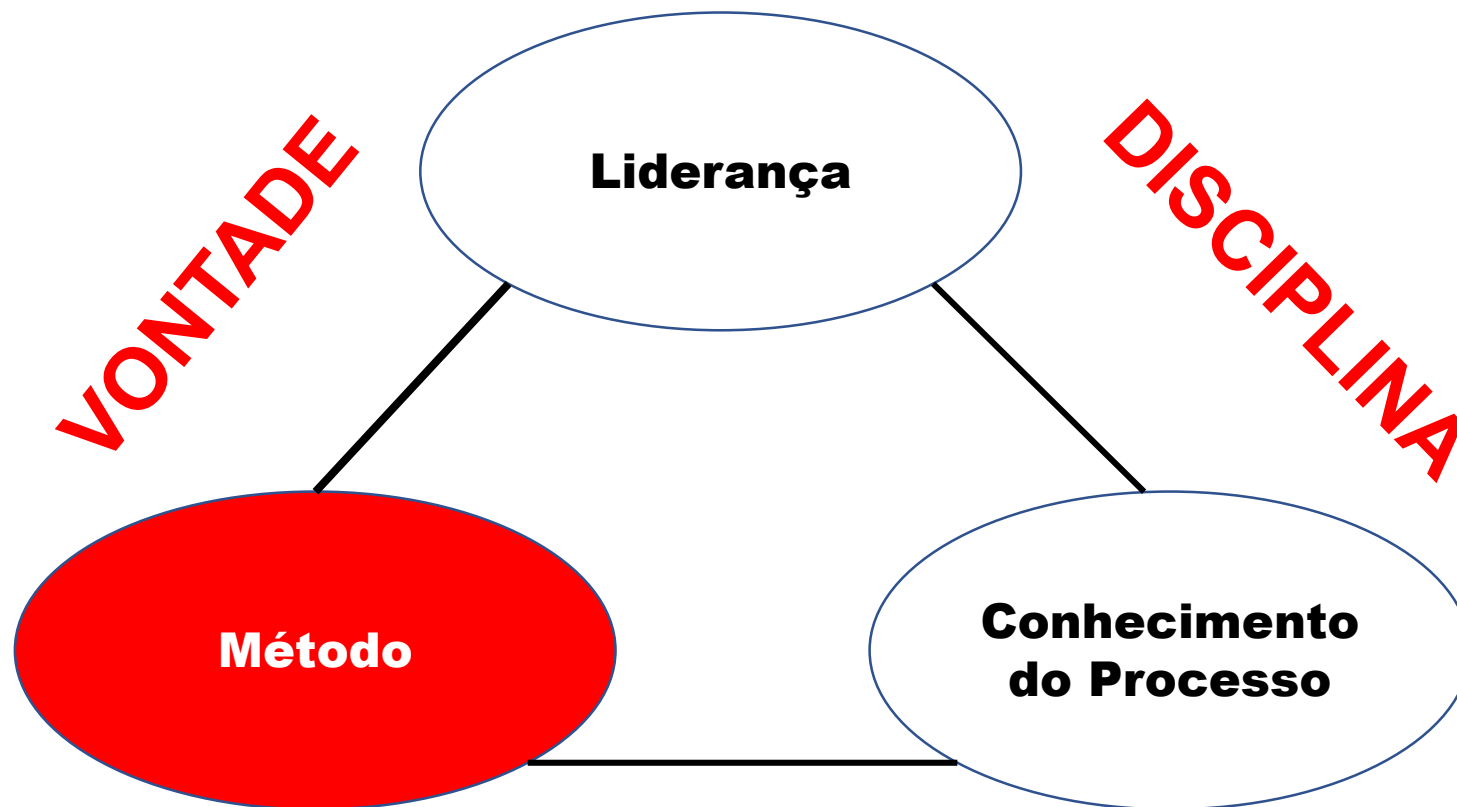
(Vicente Falconi – O Verdadeiro Poder – Práticas de gestão que conduzem a resultados revolucionários . INDG 2009)

# Modelo dos Fatores que Garantem Resultados



(Vicente Falconi – O Verdadeiro Poder – Práticas de gestão que conduzem a resultados revolucionários . INDG 2009)

# Modelo dos Fatores que Garantem Resultados



(Vicente Falconi – O Verdadeiro Poder – Práticas de gestão que conduzem a resultados revolucionários . INDG 2009)



## Método

**Método** é uma palavra que se originou do grego e é a soma das palavras gregas:

**META**  
(Resultado a conquistar)

+

**HODÓS**  
(Caminho)

=

**Caminho  
para o  
resultado**

(Vicente Falconi – O Verdadeiro Poder – Práticas de gestão que conduzem a resultados revolucionários . INDG 2009)

# Qual a relação de tudo isso com um Sistema de Gestão da Qualidade ?