

1. Qualidade nas Unidades de Saúde

IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL COMO VEÍCULO SIMPLIFICADOR DE PROCESSOS E PROMOTOR DA QUALIDADE NA FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Ana Isabel Carmona Pereira Louro
E-mail: analouro@esald.ipcb.pt

Luís António Nunes Lourenço
E-mail: lourenco@ubi.pt

Departamento de Gestão e Economia e Gestão
UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Resumo

Vários autores têm-se debruçado sobre o conceito de qualidade nos serviços, como um instrumento que visa promulgar a eficácia e eficiência desses mesmos serviços. A aplicação de instrumentos de gestão privada no seio da Administração Pública preconiza a introdução de uma nova gestão pública, atenta à qualidade, à simplificação de processos e por conseguinte à promoção da mudança nos serviços. Neste âmbito, a implementação de projectos que visem a simplificação de processos, constitui uma estratégia de que as organizações se podem recorrer para promoverem a melhoria contínua.

Com base no enquadramento teórico elaborado na revisão de literatura, o objectivo deste estudo passa pela definição e análise de um sistema de gestão documental. Após a sua validação, este sistema poderá por um lado, constituir um mecanismo simplificador de processos, e por outro, ser um instrumento que irá fortalecer e contribuir para a qualidade dos profissionais de saúde que a instituição forma. E isto é extremamente importante uma vez que a educação tem um papel preponderante na transformação da sociedade (Morrow e Torres, 1997; Tedesco, 1999; Teodoro, 1994).

Palavras-chave: Ciência da Informação, Qualidade, Gestão Documental

Área temática: 1. Qualidade nas Unidades de Saúde

Abstract

Several authors have been concerned with the concept of quality in services as a tool to enact the effectiveness and efficiency of these services. The application of private management tools within the Administration calls for the introduction of a new public management, given the quality, simplified procedures and therefore the promotion of change in services. In this context, the implementation of projects aimed at streamlining processes, is a strategy that organizations can use to promote continuous improvement.

Based on the theoretical framework developed in the literature review, the objective of this study is the definition and analysis of a document management system. After validation, this system may on the one hand, provide a mechanism for simplifying procedures and on the other, is an instrument that will strengthen and contribute to the quality of health professionals between an institution. And this is extremely important because education has a role in the transformation of society (Morrow and Torres, 1997; Tedesco, 1999; Teodoro, 1994).

Key Words: Information Science, Quality, Document Management

Thematic Area: Quality in Health Units