

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade em Diferentes Setores

A GESTÃO DA QUALIDADE E OS RESÍDUOS HOSPITALARES: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO NA REGIÃO FRONTEIRA OESTE DO RS

QUALITY MANAGEMENT AND WASTE HOSPITAL: A CASE STUDY IN AN INSTITUTION IN THE REGIÃO FRONTEIRA OESTE DO RS.

Maria Elisa Gehrke, Andressa Rocha Lhamby, Thiago Favarini Beltrame, Alberto Souza Schmidt, Victor Kloeckner Pires e Iochane Guimaraes

RESUMO

Nas últimas décadas, o meio ambiente como um todo sofre as consequências do crescente aumento de uma população cada vez mais consumista de supérfluos, o que pode ser apontado como um dos fatores que tem contribuído para a geração de resíduos atualmente. Pode-se considerar que um dos maiores problemas enfrentados pelos hospitais com relação ao gerenciamento de seus resíduos se deve à limitação de recursos para maiores investimentos em ações de gestão ambiental. O presente trabalho visa analisar a situação ambiental em um hospital, especificamente a questão envolvendo resíduos de serviços de saúde, realizando uma análise S.W.O.T dos aspectos ambientais. Em relação ao gerenciamento de resíduos de serviços de saúde, observou-se um manejo adequado tanto na segregação quanto na destinação final dos mesmos. A eficiência e eficácia desta metodologia S.W.O.T desenvolvida dependem do envolvimento de todos os colaboradores da organização, a fim de garantir um gerenciamento ambiental com vistas ao melhoramento da qualidade de vida da população e do meio ambiente local e regional.

Palavras-chave: Ambiental, S.W.O.T, estratégia, gerenciamento de resíduos.

ABSTRACT

In recent decades, the environment as a whole suffers the consequences of increasing a population increasingly consumerist, which can be named as one of the factors that has contributed to the generation of waste. It can be considered that one of the biggest problems faced by hospitals regarding the management of their waste is due to limited resources for further investments in environmental management actions. This study aims to analyze the environmental situation in a hospital, specifically the issue involving waste of health services, conducting a S.W.O.T analysis of the environmental aspects. In relation to waste management of health services, there was an adequate management both in segregation as the final destination of the same. The efficiency and effectiveness of the methodology developed S.W.O.T depend on the involvement of all employees of the organization in order to ensure environmental management with a view to improving the quality of life and the environment locally and regionally.

Keywords: Environmental, S.W.O.T, strategy, management of waste

1. Introdução

Na medida em que foi acontecendo o crescimento da economia mundial a falta de cuidado com o planeta cresceu em paralelo, e desta forma a sustentabilidade era tratada superficialmente. Mas atualmente as pessoas têm se importando cada vez mais com desenvolvimento sustentável, e práticas com medidas sustentáveis também vêm aparecendo constantemente, e também o interesse das pessoas em manter o planeta no qual elas vivem. A urbanização decorrente do processo industrial ocasionou aglomerações humanas em centros maiores e, conseqüentemente, elevados índices de poluição. As novas tecnologias advindas deste processo produzem novos resíduos, na sua maioria inorgânicos, que aumentam seu tempo de contaminação no meio até retornar à natureza, de onde normalmente são retirados. Conseqüência, em parte, do maior acesso da população ao consumo de produtos cada vez mais descartáveis e supérfluos. No decorrer das últimas décadas, os problemas ambientais deixaram de ser preocupação exclusiva dos ambientalistas.

Atualmente os hospitais podem ser considerados dentre as organizações de maior complexidade administrativa, entretanto, tem-se verificado nestas uma atuação de forma mais positiva, considerando a concepção do hospital como um negócio, que necessita de adequações na sua administração, visando sua manutenção e sobrevivência.

Na busca por uma gestão mais eficiente e eficaz, diante da crescente complexidade que envolve um hospital, faz-se necessário que estas organizações promovam e intensifiquem práticas seguras de trabalho, proporcionando um ambiente livre de riscos, em conformidade com as obrigações legais de ordem municipal, estadual e federal. Importância também deve ser dada à avaliação e controle dos resultados das ações de sua área de influência. Em síntese, dimensionar os impactos dos resíduos hospitalares sobre o meio ambiente e determinar os modelos possíveis de controle a serem adotados para reduzi-los. Os Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), comumente associados à denominação “Lixo Hospitalar”, representam uma fonte de riscos à saúde, devido principalmente à falta de adoção de procedimentos técnicos adequados, no manejo das diferentes frações geradas (ALMEIDA, 2003). Percebendo a importância que deve ser dada à questão dos resíduos hospitalares, os quais configuram como de grande potencialidade de risco para a população, este trabalho tem como objetivo analisar a situação ambiental de um meio hospitalar focando na geração de resíduos e gestão ambiental. Ainda, busca realizar uma análise S.W.O.T que vem a auxiliar na elaboração do planejamento estratégico da empresa.

2. Referencial bibliográfico

2.1 Sustentabilidade

A sustentabilidade nada mais é do que conservar e sustentar os recursos naturais existentes. Na atualidade, não se tem mais o mesmo comprometimento com as ações que deveriam ser tomadas diante ao meio ambiente, fazendo-se que com o tempo venha desaparecendo aos poucos e não há a percepção, pois não há a conscientização. Segundo Ruscheinsky (2004) a sustentabilidade consiste: “Num conceito, a bem da verdade, bastante amplo e admite variações de acordo com interesses e posicionamentos, além do que ainda é recente e por isso mesmo sujeito a ambigüidades e dilemas quanto ao seu uso e significado.”

A Gestão Ambiental tem por referência a Norma Brasileira Regulamentadora – International Organization for Standardization (NBR ISO 14.001 – 2004). Ela define que a organização, independentemente do tipo, está cada vez mais preocupada com atendimento e demonstração de um desempenho ambiental correto, por meio do controle dos impactos de suas atividades, produtos e serviços sobre o meio ambiente, coerentemente com suas políticas e seus objetivos

ambientais, devendo assim agir dentro de um contexto de legislação cada vez mais exigente, de desenvolvimento de políticas econômicas e outras medidas visando adotar a proteção ao meio ambiente e de uma crescente preocupação expressa pelas partes interessadas em relação às questões ambientais e ao desenvolvimento sustentável (NBR ISO 14.001 – 2004).

2.2 Estratégia e ferramenta de análise S.W.O.T

O conceito básico da estratégia está relacionado à ligação da empresa ao seu ambiente externo, onde esta procura adequar suas forças e fraquezas juntamente com suas ameaças e oportunidades. Nessa situação, a empresa procura definir e operacionalizar estratégias que maximizem os resultados da relação estabelecida. Para a construção do Planejamento Estratégico de uma organização, é necessário considerar algumas características fundamentais, preceituadas por Chiavenato (2007), como a projeção no longo prazo, o fato de estar voltado para as relações entre a empresa e seu ambiente de tarefa, e o seu efeito holístico, envolvendo a empresa como um todo.

A ferramenta de Análise S.W.O.T, utilizada como apoio e orientação para formular as estratégias propostas na metodologia escolhida neste trabalho, segundo Kotler (2000), refere-se a uma avaliação global dos pontos fortes (*Strengths*) e dos pontos fracos (*Weaknesses*) da organização à luz das oportunidades (*Opportunities*) e das ameaças (*Threats*) em seu ambiente. A Análise *Swot* também é conhecida por Análise F.O.F.A, que de acordo com Robbins (2000), é a essência de qualquer esforço de planejamento estratégico porque exige que os gerentes avaliem as potencialidades (pontos fortes), fragilidades (pontos fracos), oportunidades e ameaças para poder identificar um nicho que a organização possa explorar. De acordo com *Value Based Management* (2007), Forças e Fraquezas (*Strengths e Weakness*, S e W) são fatores internos de criação (ou destruição) de valor, como: ativos, habilidades ou recursos que uma companhia tem à sua disposição, em relação aos seus competidores. Já as Oportunidades e Ameaças (*Opportunities e Threats*, O e T) são fatores externos de criação (ou destruição) de valor, os quais a empresa não pode controlar, mas que emergem ou da dinâmica competitiva do mercado em questão, ou de fatores demográficos, econômicos, políticos, tecnológicos, sociais ou legais. A análise S.W.O.T. é uma ferramenta excelente para analisar as forças e fraquezas internas de uma organização, e as oportunidades e ameaças externas que surgem como consequência (*Value Based Management*, 2007).

3. Metodologia

O presente trabalho foi realizado em um hospital. Em relação aos seus objetivos, este trabalho caracteriza-se por ser um estudo de caso. Na concepção de Craswell (1994), utiliza-se o estudo de caso quando o pesquisador quer explorar uma ou poucas entidades ou fenômenos (casos), limitado pelo tempo e atividade, e quer coletar informações, usando uma variedade de procedimentos de coleta de dados durante um período de tempo. Adotou-se a prática de pesquisa exploratória, que para Lakatos e Marconi (2005), são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com a finalidade de desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno ou modificar e clarificar conceitos. Para tanto, uma variedade de procedimentos de coleta de dados pode ser utilizada, como entrevista, observação participante, análise de conteúdo. Inicialmente realizou-se um reconhecimento de áreas e setores do hospital, para identificação da atual realidade ambiental do mesmo. Após, selecionou-se os setores mais envolvidos nas questões ambientais para a coleta de dados qualitativos, como Pronto Atendimento, Enfermarias, Unidade Terapêutica, Farmácia, Lavanderia, Serviço de Eletrocardiograma, Central de Material Esterilizado, Manutenção e Cozinha (Nutrição). Para

este levantamento, fez-se questionamentos focados na área ambiental da organização, além de outras informações tais como: cargo, nome da área, subordinação da área, tempo na função, formação e gestão ambiental representada pelos departamentos. Foi uma coleta de dados oportuna para a construção das bases da metodologia a ser usada posteriormente na elaboração de um planejamento estratégico.

Os dados coletados também foram usados para a elaboração dos pressupostos inerentes à Análise S.W.O.T, que complementou o trabalho final, ou seja, forneceu as diretrizes para a metodologia selecionada para este trabalho.

4. Resultados e discussões

A respeito dos resíduos tem-se que a instituição segue as ações previstas no seu PGRSS, cumprindo com a legislação que o vigora. O quadro 1, a seguir, discrimina sobre as quantidades de resíduos gerados na organização.

Quadro 1 - Quantidade de resíduos gerados

GRUPO	TOTAL DE RESÍDUOS (KG/MÊS)
A-INFECTANTE	1440 KG
B-QUÍMICO	266 LITROS
C-REJEITO RADIOATIVO	NÃO SE APLICA
D-COMUM	2100 KG
E-PERFUROCORTANTE	240,8 KG
RE-RECICLÁVEL	980 KG
ES-ESPECÍFICO	207,2 KG

Fonte: Adaptado do PGRSS da instituição estudada.

Foi observado na instituição, um controle constante quanto à necessidade de educação continuada para a orientação sobre o manejo adequado dos resíduos e seus riscos, pois se entende que a conscientização dos funcionários é essencial para o bom funcionamento do hospital e, também para a produção de um volume menor de resíduos, proporcionando qualidade ambiental e diminuição dos custos para a organização. A grande maioria das etapas que envolvem o tratamento de resíduos de serviços de saúde do hospital encontra-se em conformidade com as leis e normas que regem estes processos. Os resíduos químicos recebem tratamento de empresa terceirizada especializada. Os resíduos do tipo comum são armazenados numa sala com entrada restrita.

Verificou-se que de maneira geral, não são encontrados grandes problemas com o acondicionamento dos resíduos. Mas, deve ser dada uma atenção especial à segregação dos mesmos. A sala de armazenamento de resíduos químicos necessita de maior organização. Em relação à análise S.W.O.T, elaborada no presente trabalho, as forças e fraquezas referem-se ao ambiente interno da Instituição, que poderão ser controladas pelos envolvidos diretamente com elas, com vistas a potencializar o alcance dos objetivos. Por sua vez, as oportunidades e ameaças, referem-se às variáveis externas, não sendo controladas pelos envolvidos diretamente nelas, podendo, contudo, influenciar a viabilização do plano estratégico. As estratégias mencionadas foram elaboradas de acordo com o prazo mais indicado para seu cumprimento. Uns e outros podem constituir, respectivamente, vantagens competitivas ou entraves ao bom desempenho da organização. O fator oportunidade foi permeado em todas as ações visando sempre à integração da gestão ambiental com as atividades cotidianas do ambiente hospitalar.

Quadro 02 – Análise S.W.O.T para as questões ambientais da instituição.

Ameaças	Forças	Fraquezas	Estratégias
Aumento dos custos com tratamento de resíduos.	Buscar parcerias e atuar na diminuição dos resíduos.	Ausência de empresas especializadas na região.	Longo prazo: criar parcerias ou cooperativas com demais estabelecimentos de saúde para tratamento e destinação final dos resíduos.
Segregação inadequada dos resíduos por parte dos colaboradores.	Processo de conscientização e fiscalização permanentes da segregação dos resíduos nos setores do hospital .	Os colaboradores possuem resistência à mudança.	Médio prazo: reforçar ações de conscientização através do PGRSS da instituição.
Segregação inadequada dos resíduos de saúde por parte dos colaboradores.	Treinamento dos colaboradores quanto ao tema resíduos de serviços de saúde.	Falta de POP que expliquem os procedimentos e o descarte.	Curto prazo: manter rotina destes treinamentos.
Água inadequada para o consumo.	Controle periódico da qualidade da água.	Falta de qualidade da água da região.	Médio prazo: adotar rotina de exames biológicos com tecnologias mais avançadas.
Resíduos expostos na área externo da Instituição.	Disponibilidade de espaço físico para construção.	Inexistência de amplo local para armazenamento externo de resíduos.	Longo prazo: destinar espaço ampliado para armazenamento externo de resíduos, reestruturando as instalações físicas conforme a RDC nº 50, da ANVISA.
Segregação dos Resíduos Sólidos nos diversos setores da Instituição.	Treinar os colaboradores para realizarem a segregação correta.	Deficiência de segregação dos resíduos na fonte em alguns setores.	Curto prazo: promover periodicamente educação continuada sobre segregação correta dos resíduos aos responsáveis (corpo de enfermagem) pelas unidades do hospital.
Segregação dos resíduos orgânicos.	Avaliação da quantidade de resíduos e destinação para compostagem.	Volume considerável de restos orgânicos.	Médio prazo: criar parceria(s) para a venda de restos orgânicos para compostagem.
Falta de tecnologia de incineração.	Buscar parcerias com instituições de ensino que desenvolvam um processo de incineração adequado.	Ausência de fornos de incineração.	Longo prazo: instalar fornos de incineração de acordo com a legislação ambiental a fim de atender aos demais estabelecimentos de saúde do município e região.

5. Conclusões

A questão ambiental, dentro do ambiente hospitalar, encontra-se ainda em estágio inicial e precisa de maior atenção e dedicação por parte destas organizações, tendo em vista a relação existente entre a qualidade dos serviços e a responsabilidade dos hospitais com o adequado manuseio dos perigosos Resíduos de Serviços de Saúde (RSS). A questão dos RSS deve abranger, não apenas o aspecto transmissão de doenças, mas também a questão da saúde do trabalhador e preservação do meio ambiente, para que ocorra plenitude no gerenciamento destes resíduos. Os hospitais também podem contribuir para o desenvolvimento sustentável, pois podem reduzir o uso de insumos, reaproveitar internamente algumas saídas dos processos e influenciar assim seus fornecedores a aderirem às políticas de sustentabilidade. Para isto, podem adotar o planejamento estratégico como ferramenta para alcançar a tão almejada sustentabilidade.

A matriz S.W.O.T proposta neste trabalho procurou estabelecer uma relação entre os problemas de gestão que envolve os resíduos e os instrumentos utilizáveis para controlar os impactos ambientais. Não se resume à sua essência, e sim a um marco representativo de um processo contínuo de aprimoramento institucional. Ele continuará em construção em relação a uma amplitude de aprimoramento e desdobramento das ações, bem como ao seu planejamento junto às diferentes áreas do hospital.

6. Referências bibliográficas

ALMEIDA, M. I. R. de. Manual de planejamento estratégico com a utilização de planilhas Excel. São Paulo: Atlas, 2010.

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10.004/2004. Resíduos sólidos - Classificação. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

BATEMAN, T. S.; SNELL. S. A. Administração: novo cenário competitivo. Tradução de Bazán Tecnologia e Linguística Ltda. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BUARQUE, S. C. Construindo o desenvolvimento local sustentável. Rio de Janeiro: Garamond, 2006.

BUTTEL, F. Ideologia e tecnologia agrícolas no final do século XX: biotecnologia com símbolo e substância. Ensaios FEE, Porto Alegre, v.1, n.14, p.303-322,1993.

CHIAVENATO, I. Administração: teoria, processo e prática. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 411p.

DANIEL, P.S. Análise SWOT - A Matriz FOFA. Acesso em abril de 2012. Disponível em http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Analise_SWOT_Matriz_FOFA.htm.

DIAS, R. Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade. 1. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009. 220p.

DONAIRE, D. Gestão Ambiental na Empresa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KAMI, S.T. Avaliação de aspectos ambientais numa indústria de alimentos no norte do Paraná – Brasil. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. Fundamentos de metodologia científica. 7. Ed., São Paulo: Atlas, 2010.