

Mapeando para conhecer: O empoderamento dos trabalhadores a partir do mapeamento dos processos.

Diego Rodrigues de Oliveira; Vania Roseli Correa de Mello (orientadora).

Afiliação: Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS)

diego-oliveira@uergs.edu.br; vaniarcnello@gmail.com

O presente trabalho compõe-se das reflexões oriundas de minha passagem pelo setor do Morgue durante o estágio curricular supervisionado desenvolvido em 2017, no Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC). O Morgue é o setor responsável pela busca e guarda do obitado, bem como pela orientação ao responsável para o procedimento de sepultamento ou, na falta desse, realizá-lo. Em conjunto com seus colaboradores e apoiado pelo coordenador foi realizado o mapeamento com a utilização do Bizagi dos principais processos realizados: busca de óbito, óbito comum (causas naturais) e óbito com suspeita de violência (causas externas). Com isso buscamos compreender as origens dos possíveis nós críticos em cada atividade, bem como, buscar soluções para os mesmos. Na atividade de busca e guarda do obitado as condições de trabalho poderiam melhorar se a bandeja utilizada para acondicionar o paciente orbitado fosse de outro material e com um peso menor. Atualmente a bandeja é de material plástico e pesa entre 25 a 30 quilos. Outra melhoria possível seria a instalação de um pequeno motor para puxar a bandeja do carro e acondicioná-la na estante, o que reduziria consideravelmente a possibilidade de acidentes de trabalho. Um dos maiores problemas identificados resulta do preenchimento inadequado das Declarações de Óbitos (DO) e Guias de Encaminhamento de Cadáver (GEC), o que pode levar até mesmo à judicialização do sepultamento, caso exceda o prazo legalmente instituído de 15 dias. Uma possível solução para essa problemática seria a realização de cursos de capacitação para médicos e colaboradores da Central de Leitos e Morgue. Como resultados deste processo podemos destacar o comprometimento dos colaboradores com a humanização, tanto no acolhimento do obitado como de sua família, assim como a possibilidade de visualização de cada uma das atividades e etapas pelo gestor, propiciando uma análise sistêmica dos desafios e possibilidades do setor.

Palavras-chave: Morgue. Processos. Bizagi.