



Desafios da Gestão Assistencial na Assunção de um Pronto-Socorro Público de Porta Aberta: turnover de lideranças, pressão assistencial e implantação de uma cultura de qualidade

Nome do Autor 1, Paula Dal Maso Altimari, 2. Eduardo Luna de Oliveira Torres

Nome do Serviço de Saúde – Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo Freitas

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A assunção da gestão de um pronto-socorro público de porta aberta constitui um processo complexo, especialmente quando ocorre em um cenário de elevada demanda assistencial, necessidade de reorganização dos processos de trabalho, limitações na retenção de profissionais qualificados e exigências contratuais relacionadas à implantação de programas de qualidade e certificação. Em unidades com aproximadamente 25 mil atendimentos mensais, a gestão assistencial enfrenta o desafio de equilibrar a continuidade do cuidado, a segurança do paciente, a gestão de pessoas e a implementação de mudanças estruturais e culturais em curto período.

Objetivo

Descrever os principais desafios enfrentados pela gestão assistencial durante a assunção da gestão de um pronto-socorro público de porta aberta, com ênfase no elevado volume de atendimentos, turnover de lideranças, dificuldade de retenção de profissionais qualificados e necessidade de implantação de processos de qualidade e preparação para certificações no primeiro ano de gestão.

Métodos

Relato de experiência desenvolvido a partir da vivência da gestão assistencial durante o processo de assunção e reorganização de um pronto-socorro público de porta aberta, com aproximadamente 25 mil atendimentos mensais. Foram considerados aspectos relacionados à gestão de pessoas, estabilidade das lideranças, processos seletivos, retenção profissional, reorganização dos processos assistenciais, monitoramento de indicadores, implantação de protocolos e preparação institucional para certificações de qualidade. A análise foi realizada de forma descritiva, considerando os desafios identificados e as estratégias gerenciais adotadas para a reorganização progressiva da unidade.

Conclusão

A experiência demonstrou que a gestão assistencial de um pronto-socorro de porta aberta exige capacidade de adaptação, planejamento estratégico, liderança estruturada e monitoramento contínuo dos processos. O turnover de lideranças e a dificuldade de retenção de profissionais qualificados representam importantes barreiras para a consolidação de mudanças e para a continuidade dos projetos institucionais. A implantação de uma cultura de qualidade em curto período, associada à necessidade de atender elevada demanda assistencial, requer estratégias progressivas de desenvolvimento de pessoas, fortalecimento da liderança, padronização de processos e utilização sistemática de indicadores. A experiência reforça que a sustentabilidade das melhorias assistenciais depende não apenas da implantação de protocolos e ferramentas de qualidade, mas também da capacidade institucional de atrair, desenvolver e reter profissionais preparados para a liderança.

Resultados

A assunção da gestão evidenciou a necessidade de rápida reorganização dos processos assistenciais e gerenciais em um cenário de elevada demanda espontânea e funcionamento ininterrupto. Entre os principais desafios identificados destacaram-se o turnover elevado de lideranças, especialmente em razão da dificuldade de retenção de profissionais qualificados diante de salários pouco competitivos, a necessidade de sucessivas recomposições das equipes e a manutenção da continuidade dos processos assistenciais durante os períodos de transição. Paralelamente, a gestão enfrentou a necessidade de implantar uma cultura de monitoramento de indicadores, padronização de processos, fortalecimento dos protocolos institucionais, qualificação dos registros e desenvolvimento das equipes. A exigência contratual de preparação para certificações de qualidade ainda no primeiro ano de gestão aumentou a complexidade do processo, demandando a implementação simultânea de mudanças assistenciais, administrativas e culturais.

Acesse o trabalho
na íntegra!

