

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO DE LÍNGUA E LITERATURA ESTRANGEIRA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SECRETARIADO EXECUTIVO

FERNANDA BERNARDES PFLEGER

A ATUAÇÃO DO ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DE
COMISSÕES INSTITUCIONAIS E A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NO
HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS.

FLORIANÓPOLIS
2023

FERNANDA BERNARDES PFLEGER

A ATUAÇÃO DO ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DE
COMISSÕES INSTITUCIONAIS E A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NO
HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS.

Relatório de Estágio Profissionalizante, apresentado
como critério de avaliação final do curso de
Secretariado Executivo da Universidade Federal de
Santa Catarina.

Orientador: Dr. Daniel Serravalle de Sá

FLORIANÓPOLIS
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Pfleger, Fernanda Bernardes

A atuação do acadêmico de Secretariado Executivo na gestão de comissões institucionais e a padronização de processos no Hospital Unimed Grande Florianópolis / Fernanda Bernardes Pfeleger ; supervisor, Daniel Serravalle de Sá, 2023.

58 p.

Relatório de Estágio - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Graduação em Secretariado Executivo, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Secretariado Executivo. 2. Gestão de comissões institucionais. 3. Padronização de processos. I. Sá, Daniel Serravalle de. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Secretariado Executivo. III. Título.

FERNANDA BERNARDES PFLEGER

A ATUAÇÃO DO ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DE
COMISSÕES INSTITUCIONAIS E A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS NO
HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS.

Relatório final de Estágio Profissionalizante, apresentado a Universidade Federal de
Santa Catarina, como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em
Secretariado Executivo.

Florianópolis, 4 de agosto de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Profº. Dr. Daniel Serravalle de Sá
Orientador de Relatório de Estágio
Departamento de Línguas e Literatura Estrangeiras

Profª. Dra. Maria Ester W. Moritz
Avaliadora
Departamento de Línguas e Literatura Estrangeiras

Profª. Dra. Sandra Regina Leal
Avaliadora
Departamento de Direito

AGRADECIMENTOS

Meu agradecimento inicial é a Deus, pelas oportunidades oferecidas e coragem para superar todos os desafios.

Aos meus pais, Jaqueline Bernardes e Idionei Pflieger por todo o apoio, paciência, compreensão e amor durante toda a caminhada da graduação. Vocês são a minha base e motivação para ir sempre em busca das melhores escolhas. Obrigada por terem segurado a minha mão e não me desamparado em nenhum momento, principalmente quando decidi trocar de curso e seguir com o Secretariado Executivo.

Ao meu namorado, Felipe Carlos Minella, por todo o incentivo e apoio nesta reta final. A sua presença na minha vida trouxe mais alegria e força para ir em busca dos meus objetivos. Obrigada por estar ao meu lado em todos os momentos.

À minha amiga e ex-colega de curso, Karine Torquato, por toda a parceria nas fases iniciais. Obrigada por todo o suporte e momentos de descontração. As melhores lembranças da graduação são com você!

Aos demais amigos, da faculdade e da vida, que puderam contribuir em algum momento na minha jornada acadêmica. Ter com quem contar é primordial para alcançar nossas metas e agradeço a cada um por isso.

Aos colegas de trabalho da Equipe de Qualidade dos Serviços Próprios (EQSP) e de todo o Hospital Unimed Grande Florianópolis (HUGF), que me acolheram e proporcionaram um ambiente de aprendizado e crescimento durante o estágio. O aprendizado adquirido foi muito importante e diferencial para o meu desenvolvimento profissional. Admiro cada um de vocês!

À UFSC e a todos os meus professores que, com os seus ensinamentos, me trouxeram até aqui. Em especial, agradeço ao meu orientador, professor Daniel Serravalle de Sá, por ter aceito o meu convite e ser meu suporte para a conclusão deste trabalho.

E, por fim, a todos que, de alguma forma, contribuíram nesse processo de transformação acadêmica.

RESUMO

A gestão de comissões institucionais é complexa e requer coordenação eficiente. Nesse sentido, a padronização de processos desempenha um papel crucial, garantindo a consistência e uniformidade das atividades. O profissional de Secretariado Executivo assume uma posição fundamental na organização, comunicação e documentação das decisões tomadas pelas comissões. Com o intuito de conectar os conhecimentos teóricos adquiridos durante a graduação e as habilidades práticas desenvolvidas por meio de estágio profissional, este relatório aborda as atividades desempenhadas pela acadêmica no Hospital Unimed Grande Florianópolis (HUGF). O estudo enfoca a atuação da acadêmica nesse contexto, analisando suas contribuições e o impacto de suas atividades na eficiência e qualidade das operações. Além de coordenar e organizar as reuniões, elaborar atas e garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos, a acadêmica também teve a responsabilidade de contribuir para a padronização de processos no hospital, o que envolveu a criação de manuais de procedimentos, a identificação de fluxos de trabalho eficientes e a implementação de medidas eficazes aos serviços prestados. O estágio no HUGF proporcionou uma valiosa oportunidade para a acadêmica aprimorar suas competências profissionais, integrando a teoria com a prática e fortalecendo sua base de conhecimento no campo do Secretariado Executivo.

Palavras-chaves: Secretariado Executivo; Comissões; Padronização; Hospital.

ABSTRACT

The management of institutional committees is a complex that requires efficient coordination. In this sense, process padronization performs a crucial role, ensuring consistency and uniformity in all activities. The Executive Secretary assumes a key role in organizing, communicating, and documenting the decisions made by the committees. With the purpose of connecting the theoretical knowledge acquired during graduation and the practical skills developed through professional internship, this report discusses the activities performed by the student at Hospital Unimed Grande Florianópolis (HUGF). This study focuses on the student's performance in the hospital's context, analyzing her contributions and the impact of her activities on the efficiency and quality of the operations. As well as coordinating and organizing meetings, preparing minutes, and ensuring that deadlines were met, the student was also responsible for contributing to the padronization of the hospital's administrative processes, which involved the creation of procedure manuals, the identification of efficient workflows, and the implementation of effective measures for the services provided. The internship at HUGF provided a valuable opportunity for the student to improve her professional skills, integrating theory with practice and strengthening her knowledge base in the area of Executive Secretariat.

Key-words: Executive Secretariat; Committees; Padronization; Hospital.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ACESSO AO CRONOGRAMA DE REUNIÕES DAS COMISSÕES	46
FIGURA 2 – CRONOGRAMA ÚNICO DAS COMISSÕES	46
FIGURA 3 – ESTRUTURA DO SETOR DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO	49

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

ANVISA: Agência Nacional de Vigilância Sanitária

CEO: Chief Executive Officer

CFM: Conselho Federal de Medicina

CFF: Conselho Federal de Farmácia

COFEN: Conselho Federal de Enfermagem

CPPS: Comissão de Processamento de Produtos para Saúde

DPSP: Departamento de Serviços Próprios

EPI: Equipamento de Proteção Individual

EQSP: Equipe de Qualidade dos Serviços Próprios

HUGF: Hospital Unimed Grande Florianópolis

NEC: Núcleo de Educação Continuada

NSP: Núcleo de Segurança do Paciente

POP: Procedimentos Operacionais Padrão

RDC: Resolução da Diretoria Colegiada

RI: Regulamento Interno

SCIRAS: Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde

SE: Secretariado Executivo

UFSC: Universidade Federal de Santa Catarina

UGF: Unimed Grande Florianópolis

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1. O Secretariado Executivo e a realidade hospitalar: a importância de uma formação acadêmica sólida	14
2.2 História e estrutura organizacional do Hospital Unimed Grande Florianópolis (HUGF)	20
2.3 Comissões institucionais no HUGF: um panorama do contexto e atuação	22
2.3.1 Comissão de Revisão de Óbitos	24
2.3.2 Comissão de Revisão de Prontuários	24
2.3.4 Comissão Hospitalar de Transplantes	24
2.3.5 Comissão de Segurança do Paciente	25
2.3.6 Time de Liderança	25
2.3.7 Comissão de Hemoterapia.....	26
2.3.8 Comissão de Gerenciamento de Riscos Radiológicos.....	26
2.3.9 Comissão de Farmácia e Terapêutica	27
2.3.10 Comissão de Ética de Enfermagem.....	27
2.3.11 Comissão de Ética Médica.....	27
2.3.12 Comissão de Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional.....	28
2.3.13 Comissão de Cuidados Paliativos.....	28
2.3.14 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar Relacionada à Assistência à Saúde.....	28
2.3.15 Comissão de Credenciais	29
2.3.16 Processamento de Produtos para Saúde	29
2.3.17 Comissão de Custos	30
2.3.18 Comissão de Experiência do Paciente.....	30
2.3.19 Comissão de Dilemas Éticos	31
2.3.20 Comissão de Transição do Cuidado e Desospitalização	31
2.3.21 Comissão de Cuidados com a Pele	32
2.3.22 Comissão de Alta	32
2.3.23 Comissão de Integração dos Serviços Próprios	32
2.3.24 Comissão de Cultura Justa	33
2.4. Documentação necessária para as comissões institucionais: requisitos e práticas	34
2.4.1 Regulamento Interno (RI).....	35
2.4.2 Ato de Constituição	36
2.4.3 Cronograma de Reuniões	38
2.4.4 Ata de reunião.....	38
2.5 Padronização de processos: eficiência e qualidade no HUGF	40

2.6 A atuação do acadêmico de Secretariado Executivo na gestão de comissões institucionais no HUGF	42
3. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO	48
4. ATIVIDADES REALIZADAS	50
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS	53
APÊNDICES	56
APÊNDICE A	56
APÊNDICE B	57
APÊNDICE C	58

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório de Estágio tem como objetivo analisar o processo de gestão de comissões institucionais no Hospital Unimed Grande Florianópolis (HUGF), com o intuito de demonstrar como as atividades que esta acadêmica de Secretariado Executivo (SE) desempenhou durante seu estágio contribuíram para a padronização dos processos e para a melhor eficiência e qualidade das atividades realizadas.

A gestão de comissões institucionais é uma atividade complexa que envolve a coordenação de diversas equipes, de modo que a padronização de processos é essencial para garantir a eficiência das atividades. Neste contexto, o profissional de Secretariado Executivo deve desempenhar um papel fundamental na organização e gestão das comissões, contribuindo para um fluxo adequado de transição e registro de informações, bem como garantindo a comunicação eficiente entre os diferentes membros e setores, a fim de facilitar a tomada de decisões. Além disso, a *expertise*¹ em planejamento e organização do profissional de SE auxilia na criação de pautas de discussão, no agendamento de reuniões e na elaboração de relatórios, assegurando que as atividades conduzidas sejam devidamente registradas de forma coordenada e produtiva para a instituição.

Oferecendo consistência e qualidade nas operações de uma organização, a padronização de processos compreende um conjunto de práticas e diretrizes estabelecidas com o objetivo de criar uma estrutura sólida e uniforme para a execução de tarefas, procedimentos e fluxos de trabalho. Ao padronizar processos, busca-se eliminar variações desnecessárias, reduzir erros e retrabalhos, otimizar recursos e garantir que todas as etapas sejam realizadas de forma consistente, independentemente do colaborador ou departamento envolvido. A implementação efetiva da padronização de processos não apenas impacta positivamente a eficiência operacional, mas também fortalece a reputação e a imagem da organização. A consistência e a qualidade

¹ Expertise é uma palavra de origem francesa que significa experiência, especialização, perícia. É o conhecimento adquirido com base no estudo de um assunto e a capacidade de aplicar tal conhecimento, resultando em experiência, prática e distinção naquele campo de atuação. Está relacionada com as habilidades e competência para executar algo. “Significado de Expertise”, disponível em: <<https://www.significados.com.br/expertise/>>. Acesso em: 17 jun. 2023.

resultantes das práticas padronizadas geram confiança nos clientes, parceiros e demais partes interessadas, demonstrando um compromisso com a excelência e a busca pela melhoria contínua.

A gestão de comissões e a padronização de processos estão intimamente relacionadas e se complementam de maneira significativa. Ao padronizar os processos envolvidos na gestão de comissões, é possível estabelecer procedimentos claros e consistentes para a realização de reuniões, elaboração de relatórios, tomada de decisões, comunicação interna e externa, entre outras atividades. Isso garante que todas as etapas sejam executadas da mesma maneira, independentemente do colaborador responsável ou do momento em que ocorrem as ações. A gestão de comissões, por sua vez, se beneficia da padronização ao contar com processos bem definidos e documentados. Isso facilita a comunicação e a coordenação entre os membros da comissão, evitando mal-entendidos e garantindo que todos tenham uma compreensão clara de suas responsabilidades e tarefas.

Ao longo deste relatório, serão contextualizadas as atribuições desta estagiária nos processos descritos anteriormente e os seus diferenciais no contexto hospitalar, bem como a importância de disciplinas específicas do curso de SE para o desempenho das atividades durante o estágio. Serão apresentadas de forma concisa neste relatório a história e a estrutura organizacional do HUGF. Em seguida, a atenção será concentrada nas comissões institucionais, por meio de um panorama geral e detalhamento de seu funcionamento específico dentro do contexto do HUGF. Uma subseção será dedicada à documentação necessária para as comissões institucionais, abordando requisitos e práticas recomendadas. Ademais, será explorada a importância da padronização de processos na gestão dessas comissões. Por fim, será discutida a atuação do acadêmico de SE na gestão das comissões institucionais do HUGF, destacando suas contribuições e participação ativa.

Este relatório conta com uma seção destinada a detalhar o local de realização do estágio, assim como as atividades realizadas pela estagiária de SE, abrangendo sua participação nas comissões institucionais, as responsabilidades assumidas e os desafios enfrentados ao longo do período de estágio. Por fim, nas considerações finais, serão apresentadas reflexões e aprendizados adquiridos durante essa experiência, destacando

a importância do estágio na formação acadêmica e profissional do estagiário de SE. Com abordagem abrangente, busca-se oferecer uma visão completa e detalhada do papel do SE no contexto hospitalar, com foco especial nas comissões institucionais do HUGF.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. O SECRETARIADO EXECUTIVO E A REALIDADE HOSPITALAR: A IMPORTÂNCIA DE UMA FORMAÇÃO ACADÊMICA SÓLIDA

O profissional de SE desempenha um papel fundamental no apoio à gestão e organização de atividades administrativas e executivas de uma empresa ou organização. Além disso, possui papel estratégico, sendo responsável por planejar e coordenar agendas, gerenciar informações, comunicar-se de forma eficaz e atender às demandas dos gestores e equipes executivas. O Secretário Executivo também pode auxiliar na gestão do tempo e na tomada de decisões do gestor ou equipe executiva, mantendo um fluxo eficiente de informações e contribuindo para o bom andamento das atividades.

O Secretariado existe para assessorar a chefia, bem como outros elementos da equipe, permitindo-lhes otimizar recursos e ter maior disponibilidade para tarefas de gestão, contribuindo assim, também, para uma eficaz gestão de tempo.²

O SE é uma profissão dinâmica e multifacetada, que exige habilidades de comunicação, organização, planejamento e gestão de informações, além da capacidade de trabalhar de forma colaborativa com equipes e atender às demandas de executivos e gestores. Para desempenhar suas funções de maneira eficaz, o profissional de SE deve possuir um conjunto diversificado de habilidades e competências. É essencial ter excelentes habilidades de comunicação oral e escrita, bem como um amplo conhecimento em ferramentas tecnológicas relevantes para o ambiente de trabalho. A atuação do Secretário Executivo envolve a transmissão clara e precisa de informações, a redação de documentos oficiais e a comunicação eficaz com os diversos públicos

² CASANOVA, S. de S. **Crónica: O papel do secretariado nas organizações**. 2012. Disponível em: <<https://www.sabado.pt/opiniao/detalhe/cronica-o-papel-do-secretariado-nas-organizacoes>>. Acesso em: 17 jun. 2023.

envolvidos. Essas habilidades são essenciais para garantir o bom fluxo de informações e o estabelecimento de relacionamentos efetivos no ambiente de trabalho. Outrossim, o profissional deve ser capaz de lidar com situações complexas e tomar decisões rápidas, demonstrando agilidade e adaptabilidade. A organização, confidencialidade e ética profissional são atributos indispensáveis nessa área.

O código de ética do Profissional de Secretariado (1989) destaca a importância da comunicação e dos processos comunicativos, que constituem deveres do profissional:

“[...] d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades.”³

No contexto hospitalar, essas atribuições se adaptam às necessidades específicas do ambiente de saúde. O profissional de SE desempenha um papel crucial na organização e gestão de atividades relacionadas à administração hospitalar, como a organização de reuniões entre equipes médicas, a coordenação de comunicações entre diferentes departamentos e o suporte na gestão de documentos e informações sensíveis dos pacientes.

As atribuições relacionadas ao SE podem variar de acordo com a organização e o setor de atuação. No contexto específico do estágio realizado, foi evidente a importância das disciplinas da graduação em SE para o desempenho das atividades e superação dos desafios enfrentados diariamente. Em meio a isso, destacam-se algumas disciplinas que se mostraram essenciais na formação profissional, como (i) Redação Oficial Empresarial, (ii) Novos Modelos de Gestão e (iii) Técnicas Secretariais.

(i) LLV5214 - Redação Oficial Empresarial: Disciplina oferecida na terceira fase do curso e desempenha um papel fundamental no desenvolvimento das habilidades de comunicação escrita dos futuros profissionais. Nessa disciplina, os estudantes aprendem os fundamentos da redação oficial, que são aplicados ao contexto empresarial. Durante o curso, são abordados os princípios da redação oficial, como a clareza, a concisão, a impessoalidade e o uso adequado da linguagem. Os alunos aprendem a redigir

³ FENASSEC. **Código de ética do profissional de secretariado**. 1989. Disponível em: <https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html>. Acesso em: 06 jul. 2023.

documentos formais, como atas, memorandos, ofícios, cartas comerciais, relatórios e outros tipos de correspondência utilizados no ambiente corporativo. Por meio de atividades práticas e exercícios de redação, os alunos têm a oportunidade de aprimorar suas habilidades de escrita, aprendendo a transmitir informações de forma clara, objetiva e profissional. A disciplina também estimula o desenvolvimento da capacidade de síntese, organização de ideias e argumentação convincente. Conseqüentemente, os estudantes se tornam preparados para enfrentar os desafios da comunicação escrita no ambiente empresarial, capacitando-os a produzir documentos formais de qualidade, essenciais para o bom funcionamento das organizações e para a eficiência na transmissão de informações entre os diferentes setores e profissionais envolvidos.

(ii) CAD5140 - Novos Modelos de Gestão: Disciplina oferecida na sétima fase do curso e proporciona aos estudantes de SE uma visão abrangente e atualizada das tendências e práticas de gestão utilizadas nas organizações contemporâneas. Essa disciplina busca capacitar os futuros profissionais a compreenderem e aplicarem os conceitos e ferramentas relacionados aos novos modelos de gestão que estão emergindo no cenário empresarial. Durante o curso, os alunos exploram temas como gestão participativa, gestão por competências, gestão da inovação, gestão de processos, gestão da qualidade, gestão do conhecimento, entre outros. São apresentadas as principais teorias, abordagens e metodologias utilizadas nestes modelos, bem como suas aplicações práticas e impactos nas organizações. A disciplina busca promover uma reflexão crítica sobre as práticas tradicionais de gestão e incentivar os alunos a adotarem uma postura proativa e adaptável diante das constantes mudanças e desafios do ambiente empresarial. Esta disciplina também enfatiza a importância da liderança, do trabalho em equipe e da capacidade de adaptação diante das transformações organizacionais. Ao final do curso, os estudantes devem estar aptos a compreender e aplicar os conceitos de novos modelos de gestão, tornando-se profissionais mais preparados para contribuir com a melhoria contínua e o sucesso das organizações em um ambiente empresarial cada vez mais dinâmico e competitivo.

(iii) CAD5161 - Técnicas Secretariais: Disciplina oferecida na sexta fase do curso e desempenha um papel fundamental no desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para o exercício da profissão. Essa disciplina aborda uma ampla gama de

conhecimentos e práticas relacionadas às atividades secretariais, com o objetivo de capacitar os estudantes para desempenharem suas funções com eficiência e profissionalismo. Durante o curso, os alunos devem aprender as técnicas e procedimentos específicos utilizados na rotina de um profissional de SE. São abordados tópicos como organização de arquivos, gerenciamento de correspondências, elaboração de relatórios e documentos diversos, gestão de agenda, atendimento telefônico e presencial, organização de viagens e eventos, entre outros. É enfatizada a importância da postura ética, do sigilo profissional, da etiqueta empresarial e da comunicação eficaz no contexto secretarial. Ainda, esta disciplina incentiva os estudantes a desenvolverem habilidades relacionadas ao uso de tecnologias de informação e comunicação, como softwares de gerenciamento de tarefas, agenda eletrônica, sistemas de gestão de documentos e outras ferramentas que auxiliam no desempenho das atividades secretariais. A disciplina promove a reflexão sobre a importância do papel do SE como elo entre os diferentes setores e profissionais de uma organização. No final do curso, os alunos devem estar aptos a desempenhar as funções secretariais de forma eficiente e profissional, contribuindo para o bom funcionamento da empresa e para o suporte necessário aos gestores e equipes.

O curso de SE, oferecido em nível de graduação, tem duração de quatro anos e meio na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e ao longo de nove semestres, os alunos têm a oportunidade de cursar disciplinas de diversas áreas do conhecimento, proporcionando uma formação abrangente e sólida. O último semestre é dedicado ao estágio profissionalizante, consolidando o aprendizado teórico em experiências práticas e preparando os estudantes para o mercado de trabalho.

Durante o curso, o acadêmico de SE tem a oportunidade de estudar disciplinas relacionadas à administração, comunicação, gestão de pessoas, inglês, finanças, entre outras áreas. Também, o curso oferece disciplinas direcionadas à área, abrangendo temas como técnicas de redação, organização de eventos e gestão de agendas, entre outros. A seguir, apresenta-se a lista das disciplinas obrigatórias oferecidas na UFSC, de acordo com a matriz curricular atualizada em 2003:

Fase 01
CIN5100 - Pesquisa Bibliográfica
LLE5011 - Compreensão e Produção Escrita em Língua Inglesa I
LLE5021 - Expressão Oral e Gramática em Língua Inglesa I
LLV5603 - Produção Textual Acadêmica I
MTM5160 - Matemática Comercial e Financeira
Fase 02
INE5223 - Informática para Secretariado
LLE5012 - Compreensão e Produção Escrita em Língua Inglesa II
LLE5022 - Expressão Oral e Gramática em Língua Inglesa II
LLV5122 - Norma Padrão Escrita II
Fase 03
CAD5103 - Administração I
LLE5013 - Compreensão e Produção Escrita em Língua Inglesa III
LLE5023 - Expressão Oral e Gramática em Língua Inglesa III
LLV5214 - Redação Oficial Empresarial
Fase 04
CIN5427 - Gestão da Informação e Arquivo
FIL5160 - Fundamentos de Ética
LLE5041 - Inglês para Negócios I
LLE5046 - Escrita Comercial em Inglês I
Fase 05
HST5210 - História Sócio-Econômica, Política e Cultural da América Latina
LLE5042 - Inglês para Negócios II
LLE5047 - Escrita Comercial em Inglês II
PSI5205 - Psicologia Organizacional
Fase 06
CAD5135 - Gestão de Recursos Humanos

CAD5161 - Técnicas Secretariais
LLE5043 - Inglês para Negócios III
LLE5160 - Introdução a Tradução do Inglês
Fase 07
CAD5140 - Novos Modelos de Gestão
LLE5015 - Redação Acadêmica em Língua Inglesa V
LLE5044 - Inglês para Negócios IV
LLE5166 - Tradução e Versão do Inglês I
Fase 08
CNM5224 - Introdução ao Comércio Exterior
DIR5951 - Instituições de Direito
LLE5155 - Literatura de Expressão Inglesa
Fase 09
LLE5194 - Estágio Profissionalizante

O acadêmico de SE precisa desenvolver uma variedade de habilidades fundamentais, tais como organização, comunicação, liderança, negociação, planejamento e tomada de decisão. Essas competências são indispensáveis para que o profissional possa desempenhar o papel de um assessor de alto nível, apoiando executivos e gestores em suas responsabilidades diárias de forma eficaz e eficiente.

O mercado de trabalho para o profissional de SE é vasto e abrangente, oferecendo diversas oportunidades de atuação. O profissional qualificado nessa área possui a versatilidade de trabalhar em empresas de diferentes setores, incluindo indústria, comércio, serviços, instituições de ensino, saúde e organizações governamentais. Essa diversidade de opções profissionais permite ao Secretário Executivo adaptar suas habilidades e conhecimentos a diferentes contextos organizacionais, contribuindo de forma significativa para o sucesso e a eficiência das operações empresariais. O curso de SE oferece uma formação ampla e diversificada, preparando o profissional para atuar em diversas áreas do mercado de trabalho. Essa formação abrange não apenas conhecimentos técnicos e específicos da área, mas também o desenvolvimento de habilidades interpessoais, gerenciais e de liderança. Com isso, o graduado está apto a assumir posições estratégicas nas organizações, contribuindo para a eficiência

operacional, o bom relacionamento entre equipes e a tomada de decisões assertivas. A versatilidade desse profissional, aliada à sólida formação acadêmica, o torna um ativo valioso em um mercado de trabalho cada vez mais dinâmico e exigente.

2.2 HISTÓRIA E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS (HUGF)

A Unimed Grande Florianópolis (UGF) é uma cooperativa médica⁴ que atua na cidade de São José, Santa Catarina, composta por aproximadamente 1.700 médicos cooperados e 600 colaboradores, oferecendo serviços de saúde e assistência médica. O hospital da UGF, conhecido como HUGF, desempenha um papel fundamental no atendimento de pacientes e na prestação de cuidados médicos de qualidade na região.

A história do HUGF remonta ao ano de 1987, quando a cooperativa decidiu investir na construção de um hospital próprio. Com a visão de fornecer um atendimento de excelência e suprir as necessidades de saúde da comunidade local, o hospital foi projetado e construído com estrutura moderna e tecnologia avançada.

Atualmente, a cooperativa conta com mais duas instalações próprias para atendimento: a unidade de Pronto Atendimento Infantil, em Florianópolis, inaugurada em fevereiro de 2007, e o HUGF em São José, inaugurado em novembro de 2014, e que dispõe do Pronto Atendimento Adulto e do Serviço de Imagem. Desde a sua inauguração, o HUGF tem se destacado como uma instituição de referência na região, oferecendo uma ampla gama de especialidades médicas, procedimentos cirúrgicos, atendimento emergencial e serviços de suporte diagnóstico. O hospital conta com uma equipe de profissionais altamente capacitados e comprometidos com a qualidade e segurança do atendimento aos pacientes. Desde então, o hospital vem se destacando pela excelência

⁴ Uma cooperativa médica é uma organização formada por profissionais da área da saúde, como médicos e outros profissionais da saúde, que se unem em um modelo de negócio cooperativo para fornecer serviços médicos e de assistência médica aos seus membros e à comunidade. Nesse modelo, os profissionais de saúde são tanto os prestadores de serviços quanto os proprietários da cooperativa, o que permite uma gestão democrática e participativa, com foco na qualidade dos serviços e no benefício dos membros. As cooperativas médicas geralmente oferecem uma ampla gama de serviços de saúde, como consultas médicas, exames, procedimentos cirúrgicos e hospitalares, e podem ser uma alternativa ao sistema de saúde tradicional, oferecendo cuidados de qualidade e acessíveis.

no atendimento e pela busca constante pela inovação e melhoria dos serviços oferecidos. Da mesma forma, o hospital também é reconhecido pela sua atuação social, realizando diversas ações em prol da comunidade local.

Ao longo dos anos, o HUGF tem acompanhado as transformações na área da saúde e investido em inovação e atualização tecnológica para oferecer o que há de mais avançado em termos de diagnóstico e tratamento. A instituição mantém parcerias com outras instituições de saúde, universidades e centros de pesquisa, buscando constantemente aprimorar seus serviços e contribuir para o avanço da medicina. Com uma história de dedicação à saúde e ao bem-estar da comunidade, o HUGF continua desempenhando um papel fundamental no sistema de saúde local, promovendo a qualidade de vida e o cuidado integral dos pacientes.

A estrutura organizacional da empresa é um aspecto fundamental para compreender como as diversas áreas e departamentos se organizam e interagem dentro da organização, contribuindo para o alcance dos objetivos e o bom funcionamento dos processos internos. No HUGF, a Diretoria Executiva é composta por um presidente, um vice-presidente, um superintendente, ambos médicos e um *Chief Executive Officer* (CEO)⁵. A estrutura organizacional da empresa é delineada através de um organograma composto por Departamentos, Divisões, Assessorias, Equipes e Núcleos. Cada componente possui uma função específica e uma hierarquia de liderança correspondente. Os Departamentos são representados por gerentes responsáveis pela gestão das áreas, as Divisões são lideradas por coordenadores, as Assessorias contam com assessores especializados, as Equipes são supervisionadas por líderes e os Núcleos, embora não tenham cargos de liderança, estão diretamente ligados às Divisões, desempenhando um papel fundamental no apoio e execução das atividades.

⁵ CEO é a sigla em inglês para “Chief Executive Officer”, que no Brasil é interpretado como diretor executivo. Ele é responsável pelas estratégias, visão e valores da empresa. Além de garantir a execução das diretrizes do conselho administrativo da empresa. LEÃO, Thiago. CEO: significado, atribuições, responsabilidades e como se tornar um. Disponível em: <<https://www.nomus.com.br/blog-industrial/ceo/>> Acesso em: 17 jun. 2023.

2.3 COMISSÕES INSTITUCIONAIS NO HUGF: UM PANORAMA DO CONTEXTO E ATUAÇÃO

Nesta subseção, será abordada a relevância das comissões institucionais, destacando aquelas que em pleno funcionamento no HUGF. Serão apresentadas suas funções essenciais e o papel fundamental que desempenham na gestão hospitalar, contribuindo para a promoção da qualidade assistencial, a segurança do paciente, a melhoria contínua dos processos e a tomada de decisões estratégicas.

Desde 1970, o Ministério da Saúde tem desempenhado um papel fundamental no desenvolvimento e regulamentação do tema Qualidade e Avaliação Hospitalar. Inicialmente, por meio da publicação de normas e portarias, o objetivo era estabelecer diretrizes e padrões para as ações relacionadas à qualidade e avaliação dos hospitais, visando a implantação de um sistema eficaz que pudesse garantir um controle adequado da assistência à saúde em todo o Brasil. As normas e portarias, entre várias decisões que geram diretrizes para os hospitais, enfatizam a existência de comissões voltadas para a melhoria contínua da oferta de serviços de saúde. Essas comissões têm ganhado cada vez mais importância dentro da gestão hospitalar, uma vez que são responsáveis por coletar e analisar dados relevantes em suas respectivas áreas de atuação. Essas informações são essenciais para subsidiar o trabalho da alta gestão e propor ações que contribuam para alcançar resultados efetivos e impactantes na instituição.

No contexto hospitalar, as comissões consistem em grupos de profissionais que se reúnem para debater e tomar decisões acerca de questões específicas fundamentais para a gestão hospitalar. Essas comissões são compostas por profissionais de diferentes áreas, incluindo médicos, enfermeiros, farmacêuticos e outros especialistas, que contribuem com seus conhecimentos e experiências para garantir a qualidade dos serviços de saúde oferecidos pela instituição. Não somente, as comissões também desempenham um papel importante na definição de diretrizes, políticas e protocolos de atendimento, bem como na monitoração e avaliação contínua dos processos, visando aprimorar a segurança do paciente, o controle de infecções, a gestão de riscos e outros aspectos cruciais para o bom funcionamento do hospital. Abrangendo áreas fundamentais como segurança do paciente, controle de infecções e gerenciamento de

riscos, as comissões têm como principal objetivo garantir a qualidade dos serviços prestados e promover o bem-estar dos pacientes.

As comissões são estratégicas para assegurar que os mais altos padrões de cuidados sejam alcançados, monitorando e aprimorando constantemente os processos e práticas adotadas no hospital. Ao trabalharem de forma colaborativa e multidisciplinar, essas comissões buscam identificar e mitigar riscos, implementar protocolos eficazes e disseminar boas práticas que contribuam para uma assistência segura e de qualidade. Dessa forma, são fundamentais para garantir a excelência no atendimento aos pacientes e impulsionar a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela instituição hospitalar. De igual modo, dentro de um processo de acreditação⁶, elas contribuem com a implementação das etapas necessárias para a obtenção das certificações. Em outras palavras, cabe às comissões desenvolver instrumentos de avaliação dos serviços prestados e buscar junto à equipe diretiva a implementação das ações e ferramentas necessárias, além de cobrar seu cumprimento de acordo com as normas estabelecidas.

Para promover o desenvolvimento contínuo dos processos internos, as comissões hospitalares apresentam uma ampla diversidade de atuações e abrangem diferentes áreas. No contexto do HUGF, existem duas categorias de comissões: as obrigatórias, estabelecidas por legislações específicas que determinam sua existência, e as não obrigatórias, criadas de acordo com as necessidades e demandas específicas da instituição, totalizando 24 comissões. As comissões obrigatórias são essenciais para garantir o cumprimento de diretrizes e normas legais, abrangendo áreas como segurança do paciente, controle de infecções e outras. Já as comissões não obrigatórias são formadas com base nas demandas e desafios particulares enfrentados pelo hospital, permitindo uma abordagem mais personalizada e direcionada às necessidades específicas da instituição. Essa diversidade de comissões reflete a importância dada à busca contínua pela excelência nos processos hospitalares e ao atendimento das demandas e expectativas dos pacientes, contribuindo assim para a promoção de uma assistência de qualidade e efetiva.

⁶ A Acreditação é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde. “O que é acreditação”, disponível em: <<https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao/>>. Acesso em 26. jun. 2023.

2.3.1 COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS

Deve cumprir a Resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) nº 2.171/2017, com o objetivo de analisar os casos de óbitos ocorridos no HUGF, identificando as causas e circunstâncias da morte e avaliando se o atendimento prestado ao paciente foi adequado e eficiente. A comissão busca melhorar os serviços de saúde, identificar falhas no atendimento e propor medidas preventivas e tratativas para os casos de óbito. Além disso, assegura transparência, ética e respeito à privacidade dos pacientes e suas famílias durante a revisão dos casos.

2.3.2 COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

Deve cumprir a Resolução do CFM nº 1.638/2002, com o objetivo de analisar os prontuários médicos dos pacientes atendidos no hospital, verificando se as informações registradas estão completas, compreensíveis e corretas. A comissão tem como objetivo assegurar a qualidade e a segurança do atendimento aos pacientes, identificando falhas no registro de informações e propondo melhorias nos processos de documentação médica. Além disso, ela garante o cumprimento dos padrões de qualidade pelos profissionais, mantendo a confidencialidade e a privacidade das informações nos prontuários, em conformidade com os direitos dos pacientes e as normas regulatórias da saúde.

2.3.4 COMISSÃO HOSPITALAR DE TRANSPLANTES

Deve cumprir a Portaria do Ministério da Saúde nº 2.600 de 21 de outubro de 2009 - Capítulo III, seção II, obedecendo a Resolução nº 479, de 22 de janeiro de 2018, que substitui a Resolução 469/2017, de 21/11/2016. É existente em hospitais credenciados para realizar transplantes e tem a função de gerenciar os processos de captação de órgãos, bem como de organizar rotinas e protocolos que possibilitem o processo de doação de órgãos e tecidos para transplantes.

A comissão tem como uma de suas atribuições promover ativamente a doação de córneas nos óbitos ocorridos no hospital. Por meio de ações de sensibilização e conscientização junto aos familiares dos potenciais doadores, a comissão busca estimular a solidariedade e o ato de doar, ressaltando a importância desse gesto para a vida de outras pessoas que aguardam por um transplante de córnea.

2.3.5 COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Deve cumprir a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) dos Serviços Próprios/Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) nº 36, de 25 de julho de 2013 e tem como objetivo disseminar as 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente. Essa comissão conta com a ajuda dos gestores para implantação de novos processos de melhorias, disseminação dos riscos e processos.

A comissão é responsável por identificar e avaliar riscos associados aos processos de atendimento, propondo medidas para prevenção de eventos adversos e para a melhoria contínua dos serviços de saúde oferecidos pelo hospital. Também, esta comissão é responsável por garantir a implementação de protocolos e diretrizes de segurança, bem como por promover a educação e a conscientização dos profissionais de saúde sobre a importância da segurança do paciente. A comissão é composta por profissionais de diversas áreas, como médicos, enfermeiros, farmacêuticos e outros profissionais, que trabalham em conjunto para garantir a segurança e a qualidade do atendimento prestado.

Observação: Esta comissão é vinculada diretamente ao Pronto Atendimento Infantil da Unimed, o qual possui uma estrutura física separada do HUGF.

2.3.6 TIME DE LIDERANÇA

Este time representa a Comissão de Segurança do Paciente no HUGF. Deve cumprir a RDC dos Serviços Próprios/ANVISA nº 36, de 25 de julho de 2013 e tem o mesmo objetivo da Comissão de Segurança do Paciente, incluindo a disseminação dos seguintes elementos: planejamento estratégico; cultura justa; riscos; notificação de

incidentes e requisitos de acreditação para os profissionais envolvidos direta ou indiretamente na assistência dos pacientes.

2.3.7 COMISSÃO DE HEMOTERAPIA

Deve cumprir a RDC da ANVISA nº 34 de 11 de junho de 2014, seção XI Art. 145, com o objetivo de garantir a qualidade e a segurança do processo de coleta, processamento, armazenamento e distribuição de sangue e seus componentes no hospital, mantendo os processos de transfusão sanguínea no HUGF de maneira correta, conforme legislação. A comissão estabelece e monitora os procedimentos e protocolos da hemoterapia, garantindo conformidade com as normas regulatórias da saúde. Também promove conscientização sobre doação de sangue e assegura a segurança dos pacientes que recebem transfusões. Composta por equipe multiprofissional, busca eficiência e segurança nos procedimentos de hemoterapia hospitalar.

2.3.8 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS RADIOLÓGICOS

Deve cumprir a RDC Serviços Próprios/ANVISA - RDC nº 330 de 20 de dezembro de 2019. Estabelecida na instituição para manter o seguimento dos protocolos de proteção radiológicas e evidenciar melhorias nos processos que envolvam radiação, visando manter a segurança dos pacientes e profissionais expostos ao mesmo.

A comissão visa garantir a segurança dos pacientes, profissionais de saúde e meio ambiente nos procedimentos radiológicos hospitalares. Responsável por estabelecer e monitorar os protocolos de radiologia, assegura conformidade com normas regulatórias. Promove conscientização sobre riscos associados e implementa medidas de proteção radiológica, como Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e práticas seguras. Composta por diversos especialistas, como médicos radiologistas e técnicos em radiologia, trabalha em conjunto para eficiência e segurança dos procedimentos radiológicos.

2.3.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA

Deve cumprir a Resolução do Conselho Federal de Farmácia (CFF) nº 449 de 24 de outubro de 2006 e tem como atribuição formular e supervisionar a política de uso seguro e racional de medicamentos no HUGF. Seu objetivo é garantir resultados clínicos satisfatórios, minimizando os riscos e otimizando os custos associados ao uso de medicamentos no hospital.

Esta comissão garante a segurança e eficácia do uso de medicamentos no hospital, por meio da avaliação e seleção de medicamentos considerando eficácia, segurança e custo-benefício, além de estabelecer e monitorar protocolos de uso em conformidade com normas regulatórias. Composta por profissionais de diversas áreas, trabalha em conjunto para eficiência e segurança no uso de medicamentos no hospital.

2.3.10 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM

Deve cumprir a Resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) nº 593/2018, sendo esta comissão obrigatória em ambientes de saúde e visa garantir a ética e a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais de enfermagem no hospital. Ela fiscaliza o exercício profissional dos enfermeiros e técnicos, assegurando o cumprimento dos princípios éticos e das normas do COFEN. Além disso, recebe e analisa denúncias de infrações éticas, tomando medidas disciplinares quando necessário. Composta por enfermeiros e técnicos de enfermagem, a comissão trabalha em conjunto para cumprir seu objetivo.

2.3.11 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Em conformidade com a Resolução do CFM nº 2.152/2016, desempenha um papel imprescindível em ambientes de saúde, sendo responsável por conduzir funções investigatórias, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina. a preservação dos princípios éticos e a manutenção dos padrões de qualidade e responsabilidade no exercício da medicina. Ela recebe e analisa denúncias de infrações

éticas cometidas pelos médicos, propondo medidas disciplinares quando necessário. Composta por médicos, a comissão trabalha em conjunto para garantir a ética e a qualidade do atendimento prestado pela equipe médica do hospital.

2.3.12 COMISSÃO DE EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DE TERAPIA NUTRICIONAL

Deve cumprir a RDC nº 63 de 6 de julho de 2000 e Portaria nº 272 de 8 de abril de 1998 da ANVISA, garantindo a segurança e a eficácia da terapia nutricional oferecida aos pacientes no hospital. Ela avalia e monitora o estado nutricional dos pacientes, estabelecendo suas necessidades nutricionais individuais e propondo terapias adequadas. Além disso, a comissão estabelece e monitora os protocolos de terapia nutricional, seguindo as normas e regulamentações da saúde. Composta por profissionais de várias áreas, a comissão trabalha em conjunto para cumprir seu objetivo.

2.3.13 COMISSÃO DE CUIDADOS PALIATIVOS

Deve cumprir a Resolução do CFM nº 2.156/2016 e nº 1.805/2006, visando garantir a qualidade de vida dos pacientes com doenças graves e/ou incuráveis, aliviando a dor e o sofrimento físico, psicológico e espiritual. Ela avalia e monitora o estado de saúde dos pacientes, oferecendo cuidados paliativos personalizados. A comissão estabelece e monitora os protocolos de cuidados paliativos, seguindo as normas da saúde. Composta por profissionais de várias áreas, como médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais, a comissão trabalha em conjunto para oferecer cuidados paliativos eficientes e de qualidade aos pacientes no hospital.

2.3.14 COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Em conformidade com a RDC nº 2616, de 12 de maio de 1998, anexo I, item 04, esta comissão é responsável por promover ações e processos educativos voltados para

o controle e a prevenção de doenças no ambiente hospitalar. A sua atuação visa garantir a segurança e a saúde dos pacientes, além de contribuir para a qualidade dos serviços prestados pela instituição hospitalar.

Esta comissão estabelece e monitora os procedimentos e protocolos para prevenir e controlar infecções no hospital, seguindo as regulamentações da saúde, além de promover a conscientização sobre a importância desse controle e garante a implementação de medidas preventivas, como higienização das mãos e desinfecção de superfícies. A comissão é composta por profissionais de diversas áreas, como médicos, enfermeiros, farmacêuticos e microbiologistas, que trabalham em conjunto para garantir a eficiência e a segurança no controle de infecção hospitalar.

2.3.15 COMISSÃO DE CREDENCIAIS

É uma comissão permanente do corpo clínico, nomeada pelo Diretor Técnico, tendo como missão e objetivo assessorá-lo no recrutamento e análise dos currículos de médicos que compõem o quadro clínico do HUGF.

A Comissão de Credenciais avalia e credencia os profissionais de saúde que desejam atuar no hospital, verificando as qualificações e a experiência dos profissionais, de modo a garantir que eles atendam aos requisitos estabelecidos pelos órgãos reguladores da saúde. Ela também monitora a atualização das qualificações dos profissionais credenciados, assegurando a manutenção de suas habilidades e conhecimentos atualizados. A comissão é formada por médicos e trabalha para garantir a qualidade e segurança dos serviços de saúde prestados no hospital.

2.3.16 PROCESSAMENTO DE PRODUTOS PARA SAÚDE

Deve cumprir a RDC nº 15, de 15 de março de 2012 que torna obrigatória sua constituição para os serviços de saúde que realizem mais de quinhentas cirurgias/mês, excluindo partos.

Esta comissão tem como objetivo garantir a segurança e a eficácia dos produtos utilizados no hospital. Ela avalia e monitora os processos de limpeza, desinfecção,

esterilização e armazenamento desses produtos, em conformidade com as normas regulatórias. Além disso, estabelece e monitora os protocolos de processamento, assegurando a eficiência e a segurança dos procedimentos. A comissão é composta por profissionais de enfermagem e medicina, que trabalham em conjunto para atingir esses objetivos na instituição.

2.3.17 COMISSÃO DE CUSTOS

Atua como suporte às áreas na administração de custos, análises de filiais e centro de custos vinculados ao Departamento de Serviços Próprios (DPSP). Sua responsabilidade principal é promover a disseminação da gestão de custos por meio da análise periódica de indicadores e processos, visando a otimização de recursos e contribuindo para a eficiência financeira da instituição.

A gestão de custos visa controlar e gerenciar de forma eficiente os custos, com o objetivo de maximizar os resultados financeiros e garantir a sustentabilidade da organização. A Comissão de Custos pode avaliar e monitorar os custos de diversas áreas, buscando identificar oportunidades de redução e propor medidas para otimizar os recursos financeiros..

2.3.18 COMISSÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

A Comissão de Experiência do Paciente tem como objetivo garantir a qualidade da experiência do paciente durante o atendimento no hospital, implementando uma cultura de cuidado centrado no paciente. Ela analisa e promove melhorias contínuas na jornada hospitalar, integrando diversas áreas e processos do hospital. A comissão avalia e monitora as interações entre pacientes e profissionais de saúde, identificando oportunidades de aprimoramento no atendimento. Também é responsável por estabelecer e monitorar os protocolos de atendimento, assegurando a conformidade com as normas e regulamentações dos órgãos reguladores da saúde. Composta por profissionais de diferentes áreas, a comissão trabalha em conjunto para garantir eficiência e qualidade na experiência do paciente no hospital.

2.3.19 COMISSÃO DE DILEMAS ÉTICOS

Tem como objetivo ser um órgão consultivo, deliberativo e educacional em relação às condutas aceitáveis dentro da organização. Suas atividades têm como principal foco as questões éticas, garantindo que o atendimento aos pacientes seja realizado em conformidade com as normas empresariais, financeiras, éticas e legais, protegendo os pacientes e seus direitos.

Esta comissão visa auxiliar na resolução de dilemas éticos que surgem durante o atendimento aos pacientes no hospital. Ela avalia e discute casos complexos e controversos, considerando questões éticas, morais e legais. As decisões tomadas pela comissão são baseadas em princípios éticos e em conformidade com as normas regulatórias da saúde. Além disso, a comissão promove a conscientização sobre a importância da ética na assistência à saúde e implementa medidas para prevenir e resolver dilemas éticos. Ela é composta por profissionais de diversas áreas, incluindo médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, advogados e outros especialistas, que trabalham em conjunto para cumprir seu objetivo.

2.3.20 COMISSÃO DE TRANSIÇÃO DO CUIDADO E DESOSPITALIZAÇÃO

No HUGF, esta comissão tem por finalidade auxiliar, encaminhar, orientar e amparar a equipe multiprofissional para a alta hospitalar a paciente de longa permanência, sendo considerado pacientes internados acima de noventa dias e com dificuldades de desospitalização, auxiliando na formulação de diretrizes para a escolha e adoção de condutas a serem utilizadas na alta hospitalar.

Esta comissão visa garantir uma transição segura e eficaz do paciente do hospital para o ambiente domiciliar ou para outras instituições de saúde, com a responsabilidade de avaliar as necessidades do paciente e coordenar a transição do cuidado, garantindo que o paciente receba os cuidados necessários após a alta hospitalar. A comissão é composta por profissionais de diversas áreas, como médicos, enfermeiros, assistentes

sociais, fonoaudiólogas e outros especialistas, que trabalham em conjunto para garantir a eficiência e a qualidade da transição do cuidado e desospitalização do paciente.

2.3.21 COMISSÃO DE CUIDADOS COM A PELE

Esta comissão tem como objetivo fornecer suporte e parecer técnico para o cuidado da pele, visando a prevenção e tratamento adequado de lesões cutâneas. Ela atua na tomada de decisão terapêutica, no gerenciamento de lesões de pele e na educação em saúde da pele para colaboradores, pacientes e familiares. A comissão elabora protocolos, acompanha pesquisas científicas e projetos relacionados ao tema, visando aprimorar o cuidado e reduzir a incidência de lesões evitáveis. Composta por profissionais de diversas áreas, como enfermeiros, dermatologistas e fisioterapeutas, a comissão trabalha em conjunto para garantir a eficiência e qualidade dos cuidados com a pele dos pacientes hospitalizados.

2.3.22 COMISSÃO DE ALTA

Esta comissão desempenha um papel primordial na identificação e implementação de melhorias no processo de alta hospitalar, com o objetivo de assegurar a qualidade e a segurança das desospitalizações clínicas e cirúrgicas na instituição. Há interação com a Comissão de Integração dos Serviços Próprios, visando garantir altas ágeis e a continuidade do cuidado aos pacientes após a sua saída do hospital. Dessa forma, a comissão trabalha para promover uma transição tranquila e eficaz do ambiente hospitalar para o cuidado ambulatorial ou domiciliar, visando o bem-estar e a recuperação plena dos pacientes.

2.3.23 COMISSÃO DE INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS PRÓPRIOS

Esta comissão desempenha um papel essencial ao mapear a jornada do cliente da UGF nos serviços próprios, tanto no contexto atual quanto no previsto. Seu principal objetivo é garantir a implementação de um método eficiente de encaminhamento de

pacientes pós-internação no HUGF para os demais serviços próprios da instituição. Por meio desse mapeamento, a comissão identifica possíveis pontos de melhoria na transição do paciente entre os diferentes serviços, assegurando uma continuidade de cuidados adequada e eficaz. Dessa forma, busca-se otimizar a experiência do cliente, promovendo um atendimento integrado e de qualidade em todas as etapas do seu percurso junto à UGF.

A comissão possui interação com a Comissão de Alta, visando garantir a continuidade do cuidado aos pacientes após a alta hospitalar, além da implantação de serviços que atendam integralmente o beneficiário UGF e identificação de novos serviços e/ou remodelagem dos serviços atuais.

2.3.24 COMISSÃO DE CULTURA JUSTA

Esta comissão visa tratar não conformidades com foco em processos que apresentam oportunidades de melhorias, diferenciando assim profissionais cuidadosos e competentes que cometem erros não intencionais dos que têm um comportamento de risco consciente. Por meio de análises criteriosas, a comissão identifica as causas raiz das não conformidades e propõe medidas corretivas e preventivas, visando aprimorar a segurança e a qualidade dos serviços prestados. Além disso, promove a cultura de aprendizado organizacional, buscando criar um ambiente de confiança e apoio, no qual os profissionais se sintam encorajados a relatar eventos adversos e contribuir para a melhoria contínua dos processos.

A comissão é composta por profissionais qualificados, que trabalham em conjunto para garantir a eficiência e a qualidade da cultura justa no hospital.

Como se pode notar por meio dos exemplos acima, as comissões institucionais desempenham um papel fundamental na promoção da excelência do atendimento no HUGF. Além das comissões obrigatórias estabelecidas por lei, o hospital também implementa comissões adicionais, alinhadas com suas necessidades específicas, visando assegurar a qualidade e eficiência dos serviços prestados. Essas comissões atuam de forma integrada, monitorando e controlando os processos internos do hospital, buscando constantemente aprimorar a segurança, a qualidade e a efetividade dos

cuidados aos pacientes. Elas desempenham um papel essencial na identificação de oportunidades de melhoria, na implementação de protocolos e diretrizes atualizadas, bem como na disseminação de boas práticas e na promoção da cultura de melhoria contínua. Ao trabalhar em conjunto, as comissões hospitalares garantem uma abordagem abrangente para o gerenciamento de questões críticas, como segurança do paciente, controle de infecções, ética profissional, gestão de custos, entre outras áreas relevantes. Dessa forma, elas contribuem para a eficiência, a eficácia e a humanização dos serviços de saúde prestados pelo HUGF, promovendo o bem-estar dos pacientes e a excelência na assistência médica.

2.4. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA AS COMISSÕES INSTITUCIONAIS: REQUISITOS E PRÁTICAS

Neste tópico, iremos explorar os documentos obrigatórios das comissões, destacando os principais requisitos e práticas necessários para o seu funcionamento adequado. Veremos como esses documentos fornecem diretrizes claras, estabelecem responsabilidades e contribuem para a efetividade das comissões, fortalecendo a governança e o gerenciamento das atividades relacionadas à saúde.

Toda comissão institucional, com o intuito de garantir a uniformidade e qualidade em suas atividades, deve contar com uma série de documentos obrigatórios em conformidade com as legislações aplicáveis. Esses documentos são essenciais para estabelecer diretrizes claras, regular o funcionamento da comissão e registrar suas deliberações. Dentre os documentos indispensáveis, destacam-se: o Regulamento Interno (RI), que define as normas e procedimentos a serem seguidos; o Ato de Constituição, que oficializa a criação da comissão e estabelece sua finalidade e composição; o cronograma de reuniões, que organiza as datas e horários dos encontros; e a ata de reunião, que registra de forma detalhada as discussões, decisões e encaminhamentos realizados durante as reuniões. Esses documentos, quando elaborados e mantidos de maneira adequada, garantem a transparência, a eficiência e a conformidade das atividades da comissão, contribuindo para o cumprimento de seus objetivos e o alcance de resultados positivos no contexto institucional.

2.4.1 REGULAMENTO INTERNO (RI)

Nesta subseção, iremos explorar em detalhes o RI das comissões institucionais, destacando sua finalidade, conteúdo e importância no contexto da gestão hospitalar.

O RI é um documento de extrema importância, pois estabelece as regras e os procedimentos específicos que devem ser seguidos pelos membros da comissão, promovendo a organização, a padronização e a eficiência de suas ações. O documento é elaborado pelo secretário da comissão, em conjunto com o coordenador da comissão, e deve ser submetido à aprovação da direção do hospital, assegurando a conformidade com as diretrizes institucionais.

Ao descrever as funções, periodicidade, funcionamento e demais orientações, o RI proporciona clareza e alinhamento de expectativas. É importante que ele seja minucioso e contemple todas as etapas e procedimentos necessários para o adequado desenvolvimento das atividades da comissão.

Para garantir a organização e o bom funcionamento das comissões, é essencial que cada uma possua um RI abrangente, que estabeleça as diretrizes gerais e as responsabilidades de todos os envolvidos. Esse documento deve contemplar informações fundamentais, como a função da comissão como um todo, bem como as atribuições específicas do coordenador e do secretário. Ademais, o RI deve assegurar que os processos estabelecidos sejam viáveis e possam ser seguidos de maneira eficaz. Isso inclui a definição de prazos, o estabelecimento de mecanismos de comunicação e o alinhamento com outras comissões ou setores do hospital, quando necessário.

Em resumo, o RI é um pilar fundamental para o bom funcionamento das comissões, pois estabelece as bases para a atuação dos membros e para a consecução dos objetivos da comissão. Compreender a importância do RI é essencial para garantir a eficácia e a coerência das ações das comissões. Ele promove a integração e o alinhamento das atividades desenvolvidas, evitando conflitos de competências e garantindo que todos os membros estejam cientes de suas responsabilidades. Sua elaboração criteriosa e sua revisão periódica são essenciais para promover a integração, a eficiência e a excelência nas ações das comissões.

2.4.2 ATO DE CONSTITUIÇÃO

Nesta subseção, vamos analisar em detalhes o Ato de Constituição das comissões institucionais, enfatizando sua finalidade, conteúdo e importância no âmbito da gestão hospitalar.

O Ato de Constituição desempenha um papel fundamental na formalização e estabelecimento de uma comissão institucional. Ele serve como um documento essencial que define as bases legais e administrativas para a atuação da comissão, englobando sua finalidade, composição, competências e atribuições. Elaborado pelo secretário da comissão, com a validação do coordenador, o Ato de Constituição requer a aprovação da direção do hospital, assegurando a legalidade e a legitimidade da atuação da comissão. Esse instrumento é vital para garantir a conformidade com as normas e regulamentações estabelecidas pelos órgãos reguladores da saúde, reforçando o compromisso com a excelência na prestação de serviços de saúde.

Este documento abrange tanto as comissões obrigatórias quanto as não obrigatórias. No caso das comissões não obrigatórias, é necessário incluir uma introdução explicativa que justifique a sua criação. É imprescindível realizar revisões periódicas para garantir a atualização e a adequação do documento às necessidades da comissão e do hospital. Sua importância reside na garantia da legalidade, legitimidade e eficácia das atividades realizadas pelas comissões.

A designação dos membros é feita pelo coordenador de cada comissão, em consonância com a natureza e os objetivos específicos. O coordenador, em conjunto com a equipe gestora do hospital, realiza a seleção dos profissionais mais adequados e capacitados para compor a comissão. Essa seleção leva em consideração a expertise e a experiência dos profissionais, bem como sua afinidade com as temáticas abordadas pela comissão. Após a definição dos membros, a lista é submetida à aprovação da diretoria técnica do hospital, que avalia a adequação e a representatividade dos profissionais indicados. Esse processo garante que a composição das comissões seja criteriosa e que os membros tenham a capacidade necessária para desempenhar suas funções de forma efetiva e qualificada.

A participação dos membros das comissões é voluntária e dedicam seu tempo e conhecimento para contribuir com o trabalho desenvolvido por esses grupos. Eles atuam de forma colaborativa e comprometida, visando o bem-estar dos pacientes e a melhoria dos processos internos. No entanto, é importante ressaltar que em algumas comissões específicas pode haver a remuneração de alguns coordenadores médicos. Essa remuneração é estabelecida de acordo com as legislações e regulamentações vigentes, que preveem a possibilidade de compensação financeira para determinadas funções nas comissões. Essa remuneração tem como objetivo reconhecer o compromisso e a responsabilidade desses profissionais em liderar e coordenar comissões que desempenham papéis essenciais para a qualidade e segurança dos cuidados prestados aos pacientes. Independentemente da remuneração ou não, todos os membros das comissões, voluntários ou não, compartilham o compromisso de promover a excelência nos serviços de saúde, atuando em conformidade com as normas e regulamentações estabelecidas.

Os membros das comissões são eleitos ou designados para um mandato determinado, conforme previsto no regulamento interno de cada comissão. O tempo de permanência de um membro na comissão pode variar de acordo com o estabelecido no regulamento, sendo geralmente definido em períodos pré-determinados, como por exemplo, um ano, dois anos ou mais. Durante o período do mandato, os membros têm a responsabilidade de participar ativamente das atividades da comissão, contribuindo com suas habilidades e conhecimentos específicos. Essa participação ativa é fundamental para o cumprimento dos objetivos da comissão e para a efetividade de suas ações. No entanto, é importante destacar que o regulamento interno também pode prever a possibilidade de alterações na composição da comissão, seja por necessidades específicas da instituição, seja por decisão da própria comissão. Essas alterações podem ocorrer durante o prazo estabelecido para o mandato, caso haja necessidade de substituição de membros ou inclusão de novos integrantes.

A flexibilidade para realizar alterações na composição da comissão é importante para garantir a continuidade das atividades, a renovação de ideias e a adaptação às demandas do ambiente hospitalar. Sempre que necessário, as alterações devem ser realizadas de forma transparente e em conformidade com o regulamento interno,

garantindo a representatividade e a diversidade de conhecimentos e experiências na comissão.

2.4.3. CRONOGRAMA DE REUNIÕES

Nesta subseção, abordaremos o cronograma de reuniões, um instrumento essencial que organiza e estabelece as datas, horários e locais das reuniões de uma comissão institucional. O secretário desempenha um papel fundamental na elaboração deste cronograma, garantindo que as informações sejam precisas e que sejam divulgadas antecipadamente a todos os membros da comissão.

O cronograma de reuniões permite um planejamento adequado e uma gestão eficiente do tempo, assegurando que todas as reuniões ocorram de forma regular e cumpram os prazos estabelecidos. Ao ser compartilhado antecipadamente, permite que os membros da comissão possam se organizar e reservar esses momentos para a participação ativa e contribuição nas discussões e decisões importantes. É importante ressaltar que o cronograma pode ser flexível para acomodar alterações ou inclusão de reuniões extraordinárias, caso surjam necessidades específicas. A comunicação transparente e ágil entre os membros é essencial para garantir que todos estejam cientes das datas e horários atualizados das reuniões.

Ao estabelecer e seguir um cronograma de reuniões, a comissão promove a disciplina, a organização e a efetividade de suas atividades, permitindo que os membros se engajem de forma regular e participem ativamente das discussões e tomadas de decisões. Isso contribui para o alcance dos objetivos da comissão e para a promoção de uma gestão hospitalar mais eficiente e qualificada.

2.4.4 ATA DE REUNIÃO

Nesta subseção, vamos abordar a Ata de Reunião, um instrumento essencial para registrar e documentar os principais pontos discutidos, decisões tomadas e ações definidas durante as reuniões de uma comissão institucional. O secretário desempenha

um papel fundamental na elaboração das atas, garantindo que todas as informações relevantes sejam registradas de forma precisa e completa.

As atas de reuniões servem como um registro oficial e permanente do que foi discutido e decidido em cada encontro. Elas documentam as pautas abordadas, as deliberações realizadas, os encaminhamentos estabelecidos e os responsáveis por cada ação. Nelas, constam a lista de presença dos membros, as observações e contribuições feitas durante a reunião, bem como quaisquer documentos ou apresentações discutidos. É importante que as atas sejam elaboradas e divulgadas em tempo hábil, para que os membros da comissão possam revisá-las e fornecer *feedback*⁷, se necessário, antes da próxima reunião. Elas também podem ser compartilhadas com outras partes interessadas, como a diretoria ou órgãos reguladores, para fins de transparência e prestação de contas.

É um documento indispensável para garantir a transparência e a objetividade das discussões e decisões tomadas pela comissão, bem como para assegurar a documentação das atividades realizadas. Ela serve como um recurso para que os participantes possam lembrar os pontos discutidos e as decisões tomadas, além de permitir que aqueles que não puderam comparecer fiquem atualizados sobre o que foi discutido. Ao ter um registro claro e detalhado das discussões e decisões ocorridas nas reuniões, as atas proporcionam uma base sólida para futuras referências, auxiliando na continuidade dos trabalhos, no acompanhamento do progresso das ações e na avaliação do desempenho da comissão. A Ata de Reunião também é importante para fins legais e administrativos, pois pode ser utilizada como prova documental, caso necessário.

Portanto, as atas de reuniões são um componente essencial do funcionamento e da governança de uma comissão institucional, assegurando a documentação adequada das atividades e o registro dos compromissos estabelecidos, a fim de promover a eficácia, a transparência e a prestação de contas.

⁷ Trata-se de uma resposta oferecida ao colaborador como forma de estímulo. Ele é feito por meio de uma avaliação do líder para o liderado ou vice-versa. O objetivo é levar o interlocutor a entender mais sobre o seu comportamento dentro da empresa, mostrando como ele foi interpretado ou recebido pelo próximo. “Aprenda o que é feedback, qual a importância para empresa e veja exemplos para aplicar no dia a dia”, disponível em: <<https://blog.solides.com.br/feedback/>>. Acesso em: 17 jun. 2023.

2.5 PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS: EFICIÊNCIA E QUALIDADE NO HUGF

Nesta seção, será explorada a importância da padronização de processos como um conjunto de técnicas e metodologias que buscam estabelecer procedimentos e normas uniformes para a realização de atividades, com o objetivo de promover melhorias na qualidade e eficiência das instituições. No contexto da área da saúde, a padronização de processos desempenha um papel fundamental ao garantir a qualidade e a segurança dos serviços prestados aos pacientes.

Ao adotar a padronização de processos, as instituições de saúde podem otimizar a execução de tarefas, minimizar erros e variações, além de promover a uniformidade de práticas entre os profissionais. Essa abordagem permite que os procedimentos sejam realizados de maneira consistente e padronizada, facilitando a comunicação, promovendo a eficiência operacional e reduzindo potenciais riscos e falhas. A padronização de processos na área da saúde envolve a definição de protocolos e Procedimentos Operacionais Padrão (POP), que estabelecem as normas e diretrizes para a realização de atividades específicas, como a administração de medicamentos, a realização de exames, entre outras. Também envolve diretrizes clínicas, fluxos de trabalho, checklists e outras ferramentas que auxiliam na padronização e controle das atividades. Essas práticas contribuem para a melhoria da qualidade do atendimento, a redução de variações desnecessárias e a garantia de um cuidado seguro e efetivo para os pacientes.

Os documentos obrigatórios mencionados anteriormente, como o RI, o Ato de Constituição, o cronograma de reuniões e a Ata de Reunião, desempenham um papel fundamental na padronização de processos dentro das comissões institucionais. Esses documentos servem como meios de estabelecer procedimentos e normas padronizadas para a realização das atividades das comissões. O RI, por exemplo, define a composição da comissão, as atribuições dos seus membros, as regras de funcionamento e os critérios de tomada de decisão. Ele serve como um guia que orienta e padroniza a atuação dos membros da comissão. O Ato de Constituição, por sua vez, formaliza a criação da comissão, estabelecendo as bases legais e administrativas para sua atuação. Esse documento define a finalidade da comissão, sua composição, competências e

atribuições, garantindo que todos os envolvidos tenham um entendimento claro do propósito e das responsabilidades da comissão. O cronograma de reuniões organiza e estabelece as datas, horários e locais das reuniões da comissão. Esse documento contribui para a padronização das atividades, permitindo que todos os membros estejam cientes dos momentos em que devem se reunir e discutir os assuntos pertinentes à comissão. A Ata de Reunião, por fim, registra de forma detalhada as discussões, decisões e encaminhamentos realizados durante as reuniões da comissão. Também auxilia na padronização dos processos ao fornecer um registro consistente e acessível das atividades desenvolvidas.

Dessa forma, esses documentos obrigatórios funcionam como instrumentos de padronização de processos, estabelecendo diretrizes claras e uniformes para o funcionamento das comissões institucionais. Eles contribuem para a organização, eficiência e qualidade das atividades desempenhadas, promovendo uma atuação consistente e alinhada aos objetivos da instituição.

No HUGF, a Equipe de Qualidade dos Serviços Próprios (EQSP) desempenha um papel fundamental na padronização de processos ao desenvolver e implementar metodologias e técnicas que visam estabelecer procedimentos e normas padronizadas para a realização de atividades em todas as áreas da instituição. A padronização de processos no setor de qualidade busca garantir a uniformidade e consistência das atividades realizadas, promovendo a melhoria contínua e a eficiência dos processos. Isso envolve a identificação, documentação e padronização dos fluxos de trabalho, a definição de responsabilidades e prazos, o estabelecimento de critérios de desempenho e a implementação de ferramentas de monitoramento e controle. Um dos principais objetivos da padronização de processos no setor de qualidade é assegurar a conformidade com as normas, regulamentações e padrões estabelecidos pelos órgãos reguladores e certificadoras.

De acordo com Deming (1990), a padronização dos processos é um elemento fundamental na busca pela qualidade e eficiência nas organizações. Em sua obra "Out of the Crisis", o autor destaca a importância de descrever as atividades realizadas como processos, afirmando que "Se você não pode descrever o que está fazendo como um processo, você não sabe o que está fazendo." Essa citação evidencia a necessidade de

compreender e controlar as atividades por meio da documentação e análise dos processos. Através da padronização, é possível identificar falhas, eliminar inconsistências e promover melhorias contínuas, contribuindo para o alcance da qualidade e o sucesso organizacional.⁸

Conforme Taiichi Ohno (1998), uma das figuras mais influentes na filosofia de gestão Lean, a padronização das atividades é uma prática essencial para alcançar a eficiência e a qualidade nas organizações. O autor defende a importância de estabelecer processos padronizados que garantam a consistência e a eliminação de desperdícios. No entanto, Ohno também ressalta a necessidade de liberar a criatividade e a inovação por parte dos colaboradores. Em sua famosa frase, ele diz: "Padronize as atividades, mas libere a criatividade." Essa abordagem destaca a importância de equilibrar a padronização com a capacidade de adaptação e melhoria contínua, permitindo que os colaboradores contribuam com ideias e soluções inovadoras para otimizar os processos e alcançar melhores resultados.⁹

A padronização de processos também facilita a gestão do conhecimento e a transferência de aprendizados entre os colaboradores. Com procedimentos e normas bem definidos, é possível compartilhar e disseminar boas práticas, promovendo a uniformidade na execução das tarefas e garantindo que os resultados sejam consistentes e confiáveis. No setor de qualidade, é comum o uso de ferramentas como fluxogramas, manuais de procedimentos, checklists, indicadores de desempenho e auditorias internas para auxiliar na padronização e monitoramento dos processos, visando o alcance da excelência operacional.

2.6 A ATUAÇÃO DO ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA GESTÃO DE COMISSÕES INSTITUCIONAIS NO HUGF

Nesta seção, exploraremos a importância da atuação do acadêmico de SE na gestão de comissões institucionais, destacando sua contribuição para a padronização de

⁸ DEMING, W. E. **Out of the Crisis. The W. Edwards Deming Institute.** 1990.

⁹ OHNO, Taiichi. **Toyota production system: beyond large-scale production.** Press, 1988.

processos e para a melhoria da qualidade e eficiência das atividades realizadas pelas instituições.

O acadêmico de SE possui papel fundamental na gestão de comissões hospitalares, atuando como um elo estratégico entre os membros da comissão e a direção do hospital. Sua atuação abrange diversas áreas, desde a organização e o planejamento das atividades da comissão até a documentação e a comunicação das decisões tomadas.

Com sua *expertise* em técnicas e metodologias de organização e procedimentos, o acadêmico de SE auxilia na criação e implementação de fluxos de trabalho padronizados, estabelecendo procedimentos e normas uniformes para a realização das atividades. Essa padronização contribui para a otimização dos processos, garantindo uma execução mais eficiente e eficaz das tarefas, além de promover a qualidade e a consistência nos resultados alcançados.

Em relação à organização e planejamento, o acadêmico de SE utiliza sua *expertise* em gestão de processos e projetos para garantir que todas as etapas e atividades da comissão sejam devidamente planejadas e executadas. Ele trabalha em estreita colaboração com os membros da comissão, identificando suas necessidades, definindo prazos, estabelecendo prioridades e acompanhando o andamento das atividades. Essa abordagem estruturada contribui para a eficiência e eficácia das ações da comissão, assegurando o cumprimento dos objetivos propostos.

O Secretário Executivo em formação desempenha um papel essencial na documentação das atividades da comissão. Ele é responsável por registrar as discussões, deliberações e decisões tomadas durante as reuniões, elaborando atas precisas e completas. Essa documentação é de extrema importância, pois permite o acompanhamento do histórico das atividades, facilita a consulta de informações e garante a transparência e a prestação de contas. O acadêmico também é responsável pela comunicação interna e externa da comissão, garantindo que as informações relevantes sejam compartilhadas de maneira adequada com todos os envolvidos.

É relevante, também, o seu papel no monitoramento e avaliação dos resultados das comissões institucionais. O acadêmico auxilia na coleta e análise de dados, elaboração de relatórios e indicadores de desempenho, proporcionando informações

fundamentais para a tomada de decisão e para o aprimoramento contínuo das atividades da comissão. Por meio do conhecimento em técnicas de gestão, ele contribui para a identificação de pontos de melhoria e oportunidades de inovação, auxiliando na definição de estratégias para alcançar resultados cada vez mais satisfatórios.

A atuação do acadêmico de SE na gestão de comissões institucionais tem como objetivo primordial a busca pela melhoria contínua da qualidade e eficiência das atividades desenvolvidas pelas instituições. Por meio da análise e identificação de oportunidades de aprimoramento, o acadêmico contribui para a implementação de melhorias nos processos existentes, visando a redução de retrabalhos, a eliminação de desperdícios e a maximização dos recursos disponíveis. Dessa forma, ele desempenha um papel estratégico na promoção da excelência operacional das comissões e no alcance dos objetivos institucionais.

Apesar dos desafios que ainda existem no reconhecimento pleno da profissão, é importante ressaltar que o Secretário Executivo demonstra competências essenciais que impactam positivamente o desempenho e a eficiência das organizações. O Secretário Executivo, por sua natureza multifacetada, demonstra habilidades indispensáveis, tais como organização, planejamento e apoio na tomada de decisões.

Durante a trajetória acadêmica da estagiária, houve a oportunidade de vivenciar a realidade das comissões no HUGF, onde foi possível não somente participar de reuniões, mas também assumir a gestão de algumas delas. Essa experiência prática reforçou a relevância das habilidades mencionadas anteriormente neste relatório. O conhecimento adquirido ao longo da graduação em SE se torna um diferencial no mercado de trabalho, visto que nenhum outro profissional possui um conhecimento tão específico e aprofundado sobre técnicas secretariais, como a elaboração de atas de reunião, organização de eventos e redação oficial empresarial. Essas competências, somadas ao domínio de softwares e ferramentas de produtividade, conferem ao Secretário Executivo uma vantagem competitiva, sendo um profissional versátil e indispensável para o bom funcionamento das organizações.

Enquanto estagiária, a acadêmica participou ativamente de um projeto de reestruturação das comissões do hospital, que teve como principal objetivo aprimorar a qualidade das entregas e fortalecer a gestão. Durante o processo, pôde contribuir na

revisão dos objetivos e das atribuições de cada comissão, conforme o preconizado em legislação, auxiliando na definição de metas mais claras e alinhadas com as necessidades institucionais. Contribuindo na elaboração de um novo modelo de funcionamento das comissões, com diretrizes mais eficientes e uma abordagem mais integrada e colaborativa entre os membros, através deste projeto, percebeu-se um impacto positivo que uma reestruturação bem planejada e executada pode ter na efetividade das comissões e na melhoria geral dos processos e resultados do hospital.

No âmbito desse projeto, foi desenvolvido um Manual de Sistematização das Comissões, com colaboração ativa da acadêmica na elaboração. Esse manual se tornou uma ferramenta essencial para a padronização e organização das atividades das comissões no HUGF, pois contempla diretrizes, procedimentos e orientações práticas, visando aprimorar a eficiência e a qualidade das atividades desenvolvidas por essas equipes. A criação desse manual representa um marco importante na gestão das comissões do HUGF, pois fornece um guia abrangente que facilita a compreensão das atribuições de cada comissão. Sua disponibilização é de grande relevância para os membros das comissões, oferecendo um recurso de consulta e referência, além de proporcionar um maior alinhamento e sinergia entre os diversos grupos de trabalho no hospital.

No HUGF, a gestão de comissões é conduzida com o auxílio de ferramentas estrategicamente definidas após o projeto de reestruturação das comissões, visando promover uma gestão de qualidade. Uma dessas ferramentas é a planilha denominada "Gerenciamento das Comissões", que desempenha um papel fundamental na organização e acompanhamento das atividades, permitindo uma visão abrangente e o registro e controle de informações relevantes, tais como os nomes dos secretários e coordenadores de cada comissão, legislações pertinentes a cada uma, missão e respectivos indicadores.

A gestão de comissões é facilitada por meio de um cronograma único que contém as datas de reuniões de todas as comissões ao longo do ano vigente. Essas informações são fornecidas pelos secretários de cada comissão e permitem que o cronograma geral se mantenha atualizado. Esse cronograma é disponibilizado de forma acessível e transparente no site próprio da EQSP, na seção de "Agenda de Eventos" (Figura 1).

Figura 1: Representação da forma em que o cronograma geral das comissões do HUGF é disponibilizado.



Fonte: Print de tela do site da EQSP, disponível em <<https://sites.google.com/unimedflorianopolis.com.br/eqsp/inicio?authuser=0&pli=1>>

Dessa forma, tanto os membros das comissões quanto outros colaboradores e interessados podem facilmente consultar as datas das reuniões e se manterem informados sobre as atividades das comissões no HUGF. O cronograma possui uma legenda para sinalizar as reuniões por cores, as quais cada comissão possui a sua. Essa abordagem centralizada e de fácil acesso contribui para uma melhor organização e colaboração entre as comissões, promovendo uma gestão eficiente e integrada no hospital (Figura 2).

Figura 2: Cronograma das comissões do HUGF.

CRONOGRAMA DE REUNIÕES - COMISSÕES SERVIÇOS PRÓPRIOS																				
2023																				
JANEIRO							FEVEREIRO							MARÇO						
D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28					26	27	28	29	30	31	

Fonte: Print de tela do site da EQSP, disponível em <<https://sites.google.com/unimedflorianopolis.com.br/eqsp/inicio?authuser=0&pli=1>>

Para auxiliar a gestão das comissões, cada uma delas conta com uma planilha específica denominada "*Report Mensal*". Essa planilha é preenchida mensalmente pelos secretários das comissões, com o intuito de registrar as ações realizadas por cada comissão e fornecer informações atualizadas. Os secretários também são responsáveis por comunicar quaisquer alterações no cronograma de reuniões por meio dessa planilha. Essa abordagem organizada e sistemática permite que a gestão das comissões acompanhe de forma eficiente as atividades realizadas, bem como mantenha todos os envolvidos atualizados sobre os desenvolvimentos e mudanças. A utilização desta planilha proporciona uma gestão mais estruturada e transparente, a fim de verificar a conformidade dos processos estabelecidos. Com prazos definidos, cabe à gestão de comissões verificar o preenchimento da planilha e, caso identificada alguma inconsistência, esta é sinalizada à supervisão da EQSP, para posterior encaminhamento ao Diretor Técnico, em reunião específica. O envio é feito por meio de outra planilha, nomeada de "*Report Mensal - Comissões Serviços Próprios UGF*".

Após a reestruturação das comissões, a gestão de comissões também se encarregou de agendar reuniões destinadas à apresentação das comissões ao Diretor Técnico. Essas reuniões são realizadas semestralmente para as comissões que foram avaliadas com alguma não conformidade, e anualmente para todas as comissões de forma obrigatória. O objetivo desse processo é compartilhar com o Diretor Técnico as últimas ações realizadas pelas comissões, bem como receber *feedbacks* e sugestões de melhorias para dar continuidade às atividades. Essas reuniões proporcionam um espaço de diálogo e troca de informações entre as comissões e a direção do HUGF, promovendo a transparência e a busca contínua pela excelência nas práticas institucionais. Como parte dos resultados da reestruturação das comissões, o HUGF passou a adotar um *Contraktor*¹⁰ específico para a gestão de documentos que requerem assinatura, como as atas de reuniões e atos de constituição. Os documentos são enviados eletronicamente

¹⁰ *Contraktor* é uma plataforma especializada em gerenciamento de documentos que oferece recursos avançados, como assinaturas digitais e trilha de auditoria. Ela simplifica a tramitação de documentos, reduzindo o uso de papel e eliminando processos manuais e burocráticos. Com o *Contraktor*, os documentos podem ser enviados eletronicamente, assinados digitalmente e armazenados de forma segura na plataforma. Além disso, a plataforma permite acompanhar o status dos documentos e monitorar o progresso de cada um deles. O uso do *Contraktor* agiliza e otimiza os fluxos documentais, proporcionando maior eficiência, rastreabilidade e segurança.

para as partes envolvidas, que podem visualizá-los, assiná-los digitalmente e armazená-los de forma segura.

Por meio do estágio realizado, foi possível experienciar de forma concreta o papel do Secretário Executivo no mercado de trabalho e compreender a importância estratégica que esse profissional desempenha nas organizações. A capacidade de atuar como elo entre os membros da equipe, facilitando a comunicação e o fluxo de informações, é fundamental para o alcance dos objetivos organizacionais. Demais habilidades em lidar com situações desafiadoras, tomar decisões assertivas e manter a confidencialidade das informações demonstra a responsabilidade e a confiança depositadas nos Secretários Executivos.

Em suma, o estágio proporcionou uma visão mais abrangente e aprofundada da importância do profissional de SE no contexto organizacional. A partir dessa vivência, fica evidente que suas habilidades e conhecimentos técnicos são valorizados e contribuem diretamente para o sucesso das comissões e do próprio hospital. O Secretário Executivo é um agente de suporte e catalisador de resultados, cuja atuação estratégica e competente fortalece a eficiência e a produtividade da equipe e, conseqüentemente, da organização como um todo.

3. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO

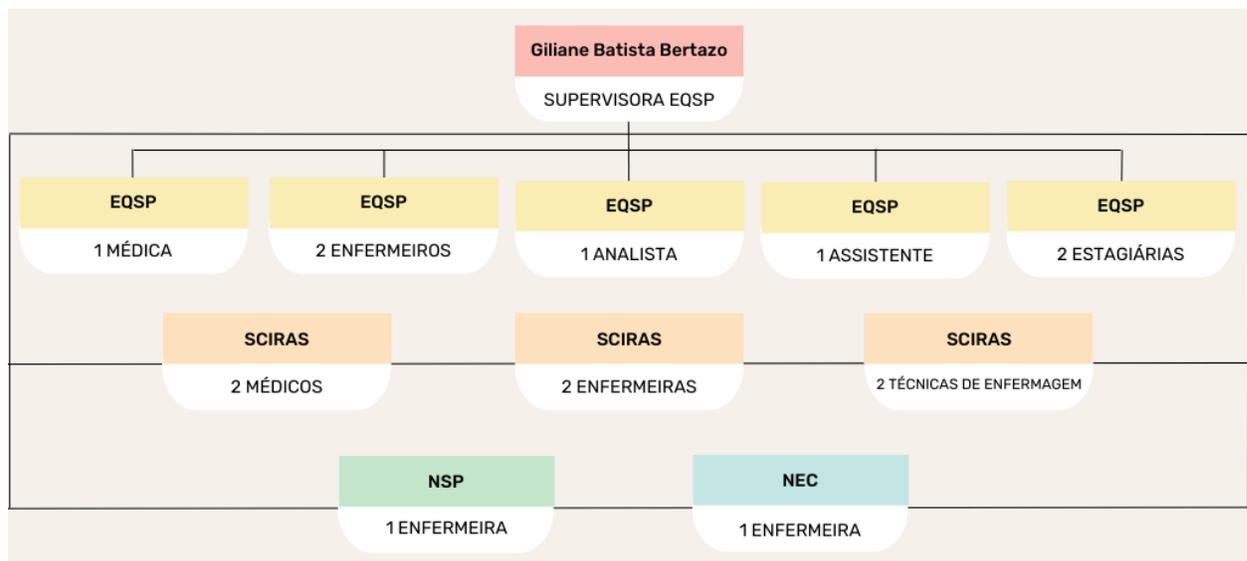
Nesta subseção, será abordado o contexto do local de realização do estágio, fornecendo informações relevantes sobre a estrutura organizacional do setor em questão. Será apresentada uma visão ampla do setor, a fim de permitir compreender a dinâmica, as responsabilidades e as interações existentes dentro do setor.

O estágio descrito neste relatório foi realizado no HUGF, mais precisamente na EQSP, vinculada ao DPSP. A EQSP desempenhava um papel essencial nos processos relacionados à gestão da qualidade, englobando uma ampla gama de atividades. Entre elas, destacam-se o monitoramento de indicadores, realização de auditorias, análise de processos, implementação de ações de melhoria e disseminação de diretrizes e práticas de apoio à gestão.

A EQSP compreendia três importantes Núcleos: o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), que tinha a responsabilidade de disseminar e monitorar as Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente; o Núcleo de Educação Continuada (NEC), que oferecia treinamentos ao corpo clínico, equipe assistencial e colaboradores em geral; e o Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS), responsável pelos processos de prevenção e controle de infecção nos serviços próprios da UGF. Esses setores desempenhavam um papel fundamental na promoção da segurança do paciente, na capacitação dos profissionais de saúde e na prevenção de infecções, contribuindo para a excelência dos serviços prestados pela instituição.

Durante o período do estágio, que compreendeu de 02/08/2021 a 01/08/2023, a EQSP era liderada pela supervisora Giliane Batista Bertazo, responsável por definir minhas atribuições como estagiária. A EQSP contava com uma equipe diversificada, composta por 16 profissionais qualificados, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistentes, analistas e estagiárias, conforme apresentado na seguinte composição (Figura 3):

Figura 3: Organização da Equipe de Qualidade dos Serviços Próprios (EQSP) durante o período de realização do estágio.



Fonte: Elaborada pela autora.

A presença de uma equipe tão diversificada e qualificada como a EQSP foi fundamental para o desenvolvimento do estágio e o alcance dos objetivos propostos. A colaboração e o comprometimento de cada membro da equipe proporcionaram um

ambiente de aprendizado enriquecedor e possibilitaram a realização de atividades relevantes no campo da gestão da qualidade. A experiência de trabalhar lado a lado com profissionais experientes e dedicados contribuiu significativamente para o meu crescimento pessoal e profissional. A próxima seção abordará de forma detalhada as atividades desenvolvidas durante o estágio, destacando a contribuição da equipe da EQSP para o meu aprendizado e aperfeiçoamento no campo do SE.

4. ATIVIDADES REALIZADAS

O estágio profissionalizante teve uma carga horária semanal de 30 horas e abrangeu o período das 8:00 às 14:15 horas, iniciando em 02 de agosto de 2021 e finalizando em 27 de setembro de 2022. Durante esse período, tive a oportunidade de vivenciar de forma prática o ambiente de trabalho e adquirir experiência em atividades relacionadas à área de SE.

Durante o estágio, desempenhei diversas funções que visavam oferecer suporte administrativo e controle da área, além de prestar atendimento aos setores assistenciais e administrativos. Também participei ativamente na padronização de documentos e atuei no secretariado e na gestão das comissões institucionais. Entre as responsabilidades desempenhadas, destaco atividades como o controle e atualização de planilhas, o atendimento telefônico do setor e a comunicação via chat com os demais setores, principalmente os assistenciais. Foram realizadas as formatações de documentos de acordo com os modelos padronizados pela instituição, revisão de textos, envio de e-mails, elaboração de comunicados ao corpo clínico, agendamento e organização de reuniões presenciais e online, bem como a elaboração de atas, entre outras tarefas.

Ao final do projeto de reestruturação das comissões, citado anteriormente neste relatório, fui encarregada de realizar uma apresentação dos resultados obtidos em uma reunião online, que contou com a participação do Diretor Técnico do HUGF, bem como dos coordenadores e secretários das comissões. Durante essa reunião, tive a oportunidade de compartilhar as principais conclusões do projeto, destacando as orientações para o seguimento do processo de forma alinhada com as diretrizes estabelecidas, explanando sobre as atribuições dos membros das comissões de forma geral, destacando especialmente o papel dos secretários e coordenadores. Foi possível

ressaltar a importância do documento de reunião e orientar os participantes sobre a forma correta de redigi-lo. Expliquei detalhadamente os elementos que devem ser contemplados na ata, como os pontos discutidos, as decisões tomadas e as ações a serem implementadas. Destaquei a relevância desse registro para garantir a transparência, a memória institucional e a efetividade das decisões tomadas nas reuniões. Por meio dessa orientação, busquei disseminar boas práticas de elaboração de atas, enfatizando a clareza, a objetividade e a precisão nas informações registradas. Acredito que essa orientação contribuiu para o aprimoramento da comunicação e para o fortalecimento dos processos de tomada de decisão nas comissões, uma vez que as atas desempenham um papel fundamental na documentação e no acompanhamento das atividades desenvolvidas.

Foi uma experiência desafiadora e enriquecedora, permitindo-me aprimorar minhas habilidades de comunicação e compartilhar os resultados do trabalho realizado com os envolvidos, reforçando a importância da colaboração e do comprometimento na busca contínua pela excelência das comissões no HUGF. Essas atividades foram essenciais para a eficiência e o bom funcionamento das rotinas administrativas e colaboraram para o desenvolvimento das minhas habilidades como estagiária de SE.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como elo entre os membros da comissão e a direção do hospital, o acadêmico de SE atua na organização e no planejamento das atividades, na documentação e comunicação das decisões tomadas. O estágio ofereceu um ambiente favorável e enriquecedor para o aprimoramento das habilidades e competências essenciais à atuação na área de SE, sobretudo no que diz respeito à gestão de comissões institucionais e à padronização de processos.

A padronização de processos surge como uma estratégia fundamental para a melhoria contínua das instituições de saúde. Nesse sentido, o acadêmico de SE desempenha um papel relevante na elaboração e implementação de procedimentos e normas uniformes, visando a otimização das atividades e a garantia da qualidade dos serviços prestados. No HUGF, foi possível constatar a existência de um Manual de Sistematização das Comissões, que foi criado com a colaboração da acadêmica de SE.

Esse documento se torna uma ferramenta essencial para o estabelecimento de diretrizes claras e padronizadas, proporcionando uma base sólida para o trabalho das comissões e contribuindo para a excelência na gestão e tomada de decisões. A atuação do Secretário Executivo em formação vai além da padronização de processos. Ele desempenha um papel estratégico na disseminação de boas práticas, na coordenação das atividades das comissões, no suporte à elaboração de atas de reunião e na orientação sobre a redação adequada de documentos oficiais. Essas atribuições contribuem para a efetividade das comissões e fortalecem o papel do SE como um agente de apoio e suporte à gestão.

Apesar de a profissão nem sempre receber o reconhecimento merecido em sua plenitude, é inegável que os profissionais da área do SE desempenham um papel essencial nas organizações, considerando sua natureza multifacetada, demonstra habilidades indispensáveis, tais como organização, planejamento e apoio na tomada de decisões. A atuação do Secretário Executivo transcende a mera execução de tarefas administrativas. Esses profissionais são verdadeiros pilares nas estruturas organizacionais, proporcionando eficiência e eficácia por meio de suas competências. A habilidade em organizar e coordenar atividades, sejam elas rotineiras ou complexas, é uma marca registrada dos Secretários Executivos. Eles possuem a capacidade de estruturar processos, estabelecer fluxos de trabalho eficientes e garantir que todas as partes envolvidas estejam alinhadas e informadas.

O estudo buscou analisar as atividades desenvolvidas pela acadêmica no HUGF, correlacionando-as com as atribuições do profissional de SE. O objetivo foi identificar a contribuição do acadêmico de SE na gestão das comissões institucionais e compreender a relevância dessas atividades, juntamente com a padronização de processos, para o contexto institucional, além de relacionar as disciplinas cursadas durante a graduação com as atividades desenvolvidas no local de estágio.

Diante do exposto, fica evidente que a atuação do acadêmico de SE na gestão das comissões institucionais e na padronização de processos no HUGF é de suma importância para o bom funcionamento e o alcance dos objetivos dessas instâncias. A valorização desse profissional e o reconhecimento de suas competências são essenciais para o fortalecimento do SE como uma área estratégica dentro das organizações de

saúde. Portanto, é fundamental que as instituições reconheçam e aproveitem o potencial do acadêmico de SE, promovendo sua participação ativa na gestão das comissões e na busca pela excelência nos processos e na qualidade dos serviços. O compromisso com a padronização de processos e a valorização do Secretário Executivo são fundamentais para o sucesso e o desenvolvimento contínuo das instituições de saúde como o HUGF.

6. REFERÊNCIAS

ARRUDA, I. C. D. **Aplicação de PDCA e SDCA para melhorias e padronização de processos do laboratório clínico do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu**. Universidade Estadual Paulista (Unesp), 2022. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/238059>>.

BRASIL. **Código de ética da profissão de Secretariado Executivo**. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 7 jul. 1989.

CASANOVA, S. de S. **Crônica: O papel do secretariado nas organizações**. Disponível em: <<https://www.sabado.pt/opiniaio/detalhe/cronica-o-papel-do-secretariado-nas-organizacoes>>. Acesso em: 17 jun. 2023.

Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 1.638, de 10 de julho de 2002. Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde. Diário Oficial da União, Brasília, 09 ago. 2002. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2002/1638_2002.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2023.

Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 2.171, de 08 de janeiro de 2018. Regulamenta e normatiza as Comissões de Revisão de Óbito, tornando-as obrigatórias nas instituições hospitalares e Unidades de Pronto Atendimento (UPA). Diário Oficial da União, Brasília, 08 jan. 2018. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2017/2171_2017.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2023.

DEMING, W. E. **Out of the Crisis. The W. Edwards Deming Institute**. 1990.

FENASSEC. **Código de ética do profissional de secretariado**. 1989. Disponível em: <https://fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html>. Acesso em 06 de julho de 2023.

FERREIRA, K. de L. P.; OLIVEIRA JÚNIOR, L. B. de; SÉRGIO FERREIRA, A. de S.; JUNIOR, C. B.; CUPOLILO, S. M. N.; ALMEIDA, T. de A.; DE SOUSA, B. F. A Comissão de Revisão de Óbitos e sua importância na Gestão em Saúde: estudo dos óbitos dos pacientes internados no Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora ocorridos entre os anos de 2009 e 2012. **HU Revista**, [S. l.], v. 42, n. 1, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/2462>>. Acesso em: 18 jun. 2023.

HOSPITAL UNIMED FLORIANÓPOLIS. Hospital Unimed Florianópolis. Disponível em: <<https://www.unimed.coop.br/site/web/florianopolis/hospital-unimed3>>. Acesso em: 18 jun. 2023.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Alta: RI-DPSP-20. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Cuidados com a Pele: RI-DPSP-22. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno Comissão de Cuidados Paliativos Unimed Grande Florianópolis: RI-DPSP-16. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Cultura Justa: RI-DPSP-25. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2023.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Custos: RI-DPSP-18. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Dilemas Éticos: RI-DPSP-17. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regimento Interno da Comissão de Ética Médica do Hospital Unimed Grande Florianópolis CEM/HUGF: RI-DPSP-01. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2018.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regimento Interno da Comissão de Ética de Enfermagem. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2020.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional: RI-DPSP-11. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2020.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Experiência do Paciente: RI-DPSP-15. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Farmácia e Terapêutica: RI-DPSP-07. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Gerenciamento de Riscos Radiológicos: RI-DPSP-21. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Hemoterapia: RI-DPSP-09. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão Hospitalar de Transplantes: RI-DPSP-05. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2021.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Integração dos Serviços Próprios: RI-DPSP-19. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2021.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Processamento de Produtos para Saúde: RI-DPSP-24. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2023.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Revisão de Óbitos: RI-DPSP-02. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Revisão de Prontuários: RI-DPSP-06. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Segurança do Paciente Unidade Centro: RI-DPSP-13. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão do Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (SCIRAS) dos Serviços Próprios: RI-DPSP-04. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno do Time De Liderança: RI-ADM-02. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2021.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Transição do Cuidado e Desospitalização: RI-ADM-03. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2021.

LOPES, L. S. **Secretariado Executivo e Redação Empresarial: A Atuação do Profissional de Secretariado na Comunicação Organizacional Escrita.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 03, Ed. 03, Vol. 01, pp. 178-192, Março de 2018. ISSN:2448-0959. Disponível em: <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/redacao-empresarial>>. Acesso em: 15 maio. 2023.

OHNO, Taiichi. **Toyota production system: beyond large-scale production.** Press, 1988.

HOSPITAL UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS. Regulamento Interno da Comissão de Dilemas Éticos: RI-ADM-01. Documento interno. Hospital Unimed, São José/SC, 2022.

UFSC. Currículo do curso de Secretariado Executivo. Disponível em: <<http://cagr.sistemas.ufsc.br/relatorios/curriculoCurso?curso=429>>. Acesso em: 12 fev. 2023.

APÊNDICES

APÊNDICE A



Fachada do Hospital Unimed Grande Florianópolis (HUGF) para visualização do local onde o estágio foi realizado

APÊNDICE B

Foto tirada com os profissionais da EQSP, em novembro de 2022, para o Dia Mundial da Qualidade. Foram realizadas diversas ações de conscientização e disseminação da qualidade no âmbito hospitalar.

APÊNDICE C

Registro de uma reunião da Comissão de Revisão de Óbitos do HUGF, a qual eu estava atuando como secretária.