

## Os Impactos da Gestão de Equipe no Ambiente Hospitalar e Como os Métodos Ágeis podem Potencializar as Estratégias para os Objetivos do Hospital

*The Impacts of Team Management in the Hospital Environment and How Agile Methods Can Enhance Strategies for Hospital Objectives*

*Los Impactos de la Gestión de Equipos en el Entorno Hospitalario y Cómo los Métodos Ágiles Pueden Potenciar las Estrategias para los Objetivos del Hospital*

Lea Paz da Silva<sup>1</sup>

[lea.silva3@fatec.sp.gov.br](mailto:lea.silva3@fatec.sp.gov.br)

Maria Helena Veloso Salgado

[maria.salgado@fatec.sp.gov.br](mailto:maria.salgado@fatec.sp.gov.br)

Matheus Camilo Angelo

[matheus.angelo@fatec.sp.gov.br](mailto:matheus.angelo@fatec.sp.gov.br)

Rafaela Santos de Siqueira

[rafaela.siqueira01@fatec.sp.gov.br](mailto:rafaela.siqueira01@fatec.sp.gov.br)

### Palavras-chave:

*Gestão de Equipe.  
Gestão de Pessoas.  
Gestão de Equipe Hospitalar.  
Metodologias para Equipe Hospitalar.*

### Keywords:

*Team Management.  
People Management.  
Hospital Team Management.  
Methodologies for Hospital Teams.*

### Palabras clave:

*Gestión de Equipos.  
Gestión de Personas.  
Gestión de Equipos Hospitalarios.  
Metodologías para Equipos Hospitalarios.*

### Apresentado em:

05 Dezembro, 2024

### Evento:

7<sup>o</sup> EnGeTec

### Local do evento:

Fatec Zona Leste

### Avaliadores:

Janaína Rute da Silva  
Dourado  
Valéria Rufino Maiellaro



### Resumo:

Este artigo tem como finalidade apresentar conceitos, informações e práticas de gestão de equipe hospitalar e seu complexo setor de atuação com o foco em seus colaboradores e como os líderes da gestão impactam na construção de uma equipe organizada, estruturada, qualificada e eficiente. Além de retratar ferramentas de métodos ágeis aplicadas a gestão, o artigo explora como as metodologias podem aumentar a eficiência e eficácia dos processos realizados em um hospital no dia a dia. Com o objetivo de entender as formas de aplicação e funcionamento das abordagens em setores diferentes da área hospitalar, impactando nos resultados dos colaboradores, desde administrativos a operacionais e para os pacientes que esperam hospital um atendimento de qualidade, promovendo assim, um ambiente de comunicação clara, engajado com a colaboração e foco em resolução de problemas para que os processos envolvidos na área da saúde haja impactos positivos.

### Abstract:

This article has the main purpose of offer concepts, information and tasks for healthcare's team management and your environment, focusing on employees and how the leadership impacts on building a structured, organized, qualified and efficient team. Besides exhibit fast management methods, the article also explores how the methodologies can improve the efficiency of the daily hospital procedures. Picturing to understand the application and functioning of approaching on different areas from healthcare system, reflecting on employee's results, since administrative until operational, and also on the patient who expect a quality service offered by that unit, promoting an environment of clear communication, collaboration an focus on solving problems, to positive result in healthcare management strategy.

### Resumen:

Este artículo tiene como principal objetivo ofrecer conceptos, información y tareas para la gestión de equipos de salud y su entorno, centrándose en los empleados y en cómo el liderazgo impacta en la construcción de un equipo estructurado, organizado, calificado y eficiente. Además de presentar métodos de gestión ágil, el artículo también explora cómo estas metodologías pueden mejorar la eficiencia de los procedimientos diarios en hospitales. A través de una visión general de la aplicación y funcionamiento de enfoques en diferentes áreas del sistema de salud, se reflexiona sobre los resultados de los colaboradores, desde los administrativos hasta los operativos, y también sobre el paciente que espera un servicio de calidad ofrecido por esa unidad. El objetivo es promover un ambiente de comunicación clara, colaboración y enfoque en la resolución de problemas, resultando en una estrategia de gestión en salud positiva.

<sup>1</sup> Fatec Zona Leste

## 1. Introdução

No contexto hospitalar, métodos ágeis e ferramentas de gestão com integração da gestão de pessoas podem ser pontos cruciais para um trabalho eficaz e eficiente, tratando-se de produtividade, capacitação de equipe, otimização de recursos humanos e até tecnológicos, além de equipe motivada e engajada para buscar atender os objetivos e demandas hospitalares. Por isso, este artigo retrata sugestões de aplicações de ferramentas e como seriam trabalhadas as possibilidades para garantir que a gestão estratégica de equipe junto a métodos em sincronia, podem levar a otimização de processos e aumento da satisfação e qualidade do serviço prestado.

A Gestão de Pessoas que atua diretamente no ambiente de trabalho, propondo coordenação e orientação de um grupo de pessoas que busca alcançar objetivos comuns dentro de uma empresa, retrata práticas estratégicas em função ao profissional e sua atuação. As organizações que detêm os maiores índices de consistência e por consequência altos níveis de satisfação e qualidade, tem como um dos seus principais pilares a gestão de equipe para otimização das funções através de atividades e práticas dinâmicas para desenvolver e aprimorar os recursos disponíveis em busca de melhorar a produtividade e atingir as metas da equipe.

Ao abordarmos a gestão de equipe hospitalar, destacamos como principais características para a eficiência e qualidade dos serviços de saúde os seguintes fatores: quadro de funcionários, as relações interpessoais e profissionais da equipe, estrutura de trabalho, cultura organizacional bem definida para que assim, a geração de resultados seja eficaz e em conformidade com a meta estabelecida entre o líder e a sua equipe.

O intuito em tratar sobre o tema de gestão de pessoas com ênfase em hospitais de saúde é para o entendimento e demonstração do papel essencial que a abordagem enfoca para a garantia da excelência no atendimento, que não proporciona apenas aos médicos, enfermeiros e a administração de um hospital, mas também há significância para os pacientes, pois lidando com os processos internos e visualizando melhorias dos recursos, promove o impacto positivo nas operações, qualidade do atendimento ao paciente e a eficiência dos serviços de saúde entre os colaboradores.

O objetivo deste artigo é destacar a importância de ferramentas aplicadas a administração de equipes para melhoria na eficiência dos processos e resultados internos e externos para que beneficie os colaboradores e mostre a significância que a gestão de equipe evidencia para garantir que os membros da organização sejam engajados na busca dos resultados e ao atendimento humanizado e produtivo aos pacientes.

O artigo tem como abordagem, por meio de estudos e sugestões metódicas, a ideia de que a potencialização das dinâmicas entre a equipe hospitalar de uma rede da zona leste de São Paulo poderia contribuir para a realização das atividades pertinentes ao atendimento médico, sem deixar de investir nas pessoas que as executam, tendo em vista que o êxito e a eficácia no suprimento principalmente às necessidades dos pacientes. O propósito é sugerir práticas de gestão de equipe possam agregar em diferentes abordagens para o crescimento de bons resultados e a satisfação tanto da equipe quanto dos pacientes, enfatizando que essas são apenas recomendações e não uma aplicação direta de métodos.

## 2. Fundamentação Teórica

### 2.1. Gestão de Pessoas

Segundo Porto & Granetto (2020), a gestão de pessoas é de vital importância para o funcionamento eficaz da instituição hospitalar. A organização e a dedicação são alguns dos pilares para que os objetivos da saúde possam ser alcançados, portanto é preciso haver total empenho dos gestores em promover ações diferenciais e modernas com a finalidade de garantir que os liderados superem os desafios

enfrentados na vivência cotidiana, pois desta maneira os objetivos da instituição poderão ser alcançados sem que haja sobrecarga ou desequilíbrio na gestão das pessoas.

Lidar com capital humano é saber geri-los com primazia e responsabilidade, não é somente papel de quem lidera a companhia, na de todos, se especializarem nas estratégias, práticas, atitudes, ações que convirjam para os objetivos descritos na visão, missão e valores do hospital, a fim de garantir a melhor conexão entre ambos, acarretando o sucesso contínuo e no desenvolvimento de todos os participantes do processo. Os estímulos gerados querem despertar curiosidade e aperfeiçoamento não somente com o trato interno, mas também resolvendo as necessidades dos pacientes. Os resultados obtidos precisam ser analisados à risca, pois são eles que validam o planejamento ou mudam a rota das ações anteriormente solicitadas, pois lidar com bens tão vitais ao ser humano como são a sua vida e a saúde não são das tarefas mais tranquilas e fáceis de se fazer a curto, médio ou longo prazo.

A gestão de pessoas, segundo Chiavenato (2014), tem se mostrado uma área em crescente evolução, caracterizada pela diversidade, pela complexidade do ambiente competitivo e dinâmico do mundo dos negócios em que vivemos. Pode-se dizer que a área ganhou novos papéis, decorrentes do moderno conceito de gestão e através das pessoas com suas diversas e novas abordagens. A partir disso, não podemos deixar de mencionar que gestão é fruto de reunir as características presentes nas pessoas a serviço da organização que representam, acrescentando o uso das melhores estratégias e tecnologias no trato com pessoas.

É importante para se ter uma gestão, saber e conhecer quem são as pessoas incumbidas de tal atividade, seus valores, princípios, experiências profissionais e pessoais, qualidades, defeitos etc., para que a empresa consiga contratar, desenvolver e manter quem realmente contribuintes do ambiente institucional.

Côrrea, Henrique (2012), como nos apresenta, Frederick Winslow Taylor em um de seus quatro princípios da administração científica, “Princípio de preparo dos trabalhadores: os operários de acordo com as suas aptidões e então prepará-los e treiná-los para produzirem mais e melhor, de acordo com o método planejado para que atinjam a meta estabelecida”. A administração das pessoas é fundamental para qualquer organização independente de ser de caráter social, hospitalar, esportivo entre outros, até porque todos dependem de todos para se chegar na realização da companhia e seus membros. É importante para qualquer gestão, saber quem desempenhara tais atividades, contando com o auxílio dos valores corporativos, princípios éticos, experiências, qualidades, defeitos etc. para que a empresa consiga desde o início da incorporação dos membros ao conjunto da equipe somado aos já existentes, desenvolvimento e manutenção colaborativa do ambiente hospitalar.

## 2.2. Gestão de Equipe

Considera-se que, de acordo com NEVES, SANA *apud*. SILVA [in. Org] (2021),

(...) na segunda categoria, emergiu das entrevistas a importância do saber ouvir e envolver a equipe, por meio da criação de laços de confiança e da corresponsabilização dos profissionais com o serviço a ser prestado, o que impulsiona e fortalece as relações interpessoais e motiva a equipe. Os depoimentos a seguir evidenciam essa postura.

[...] Foi um momento de eu acolher, ouvir [...] eu tinha que ouvir das pessoas o que estava acontecendo, o que elas estavam sentindo, para daí ver o que eu poderia trabalhar, o que eu poderia ajudar. Foi aquele momento de acolhimento e junto com eles eu fui elaborando aquilo que poderia melhorar dentro do contexto da divisão de enfermagem, foi que eu comecei também, até para conhecer a minha equipe, porque para trabalhar também precisa conhecer as pessoas [...]

[...] eu prefiro ouvir as pessoas, envolvê-las, responsabilizá-las, que eu sei a partir daí tenha a audição, se for dizer alguma coisa diz, fora do grupo, eu quero um grupo a funcionar, não quero vários grupos com cada um ao seu lado, quero que o grupo vista a camisa, ponha a bandeira, empunha a bandeira e que, de fato, tenha um sentido

de espírito de equipe e de trabalho sustentado com o horizonte, com o objetivo definido. [...]

A construção de uma equipe é o motor de qualquer organização, neste sentido temos que dividir em duas partes distintas: As escolhas dos componentes da equipe por parte do gestor e a oferta de características qualitativas que os membros entregam a empresa. O gestor é o indutor do bom funcionamento do grupo para que, os objetivos e metas traçados sejam cumpridos, ter suas *soft skills* bem desenvolvidas é primordial, ainda mais que a todo momento será necessário analisar comportamentos dos indivíduos e se sua integração com as *hard skills* tem contribuído no ambiente e no resultado que no fim válida a condução do processo. Cabe aos liderados apontarem os déficits encontrados na gestão de forma correta, tendo o líder a escuta ouvinte dos pontos destacados, viabilizando assim os ajustes necessários que são intrínsecos no sucesso esperado. O foco é ter a equipe mais eficaz e eficiente possível com pluralidade cultural e comportamental coeso, tornando-os protagonistas e valorizando suas habilidades pessoais e profissionais.

Por fim, ter união, compreensão e empatia, fazem destes ecossistemas, acolhedores, inovadores sendo um remédio poderoso na construção de ideias, atitudes, comportamentos, crenças e valores, que acrescentam mais conforto e segurança na execução das tarefas, sem deixar de atender as exigências da sociedade contemporânea tanto para consumidores como para agentes. Todo o profissional valorizado se torna um bem intangível e que usa do protagonismo destes no concorrido mundo corporativo.

### 2.3. Gestão de Equipe no Ambiente Hospitalar

Segundo o estudo feito pela Holmes (2023), uma solução BPMS enxuta e flexível que ajuda a organizar a rotina das empresas através de fluxos automatizados, a gestão hospitalar é um conjunto de práticas administrativas aplicadas à gestão de hospitais e outras instituições de saúde com o objetivo de garantir a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Isso inclui o planejamento, organização, coordenação, gestão e avaliação das atividades relacionadas ao funcionamento do hospital, como a gestão de recursos humanos, financeiros, físicos e técnicos. Voltemos nosso olhar para a gestão de recursos humanos e o capital que por eles são gerados, como vimos no decorrer deste tópico, a gestão de equipe passa pelo conhecimento das pessoas, planos de ação conduzidos pelos gestores para que empresa e os colaboradores estejam em sintonia, investimento em melhoria contínua para tornar o ambiente cada vez mais colaborativo, acolhedor, saudável e com parceria entre todos, para que estendam todos os benefícios adquiridos pelas práticas eficientes para cada gestão que se constitui ao abrir uma unidade de saúde.

Neste mesmo estudo, algumas recomendações são feitas e aqui trazemos, a fim de auxiliar na busca pelos altos índices de satisfação e retenção de funcionários e pacientes, então vamos a elas: comunicação eficaz, colaboração interprofissional, integração de sistemas de informação, liderança eficaz, padronização de processos, treinamento e capacitação e colaborações externas. Condutas que buscam gerar crescimento, qualidade, produtividade, segurança, saúde e o aproveitamento de um bem tão valioso das corporações a equipe.

### 2.4. Benefícios da Gestão de Equipe Hospitalar

Acrescentando-se, os benefícios podem ser compreendidos como uma compensação monetária ou não monetária fornecida pelas organizações, de modo que busquem suprir as necessidades dos seus empregados e mantê-los na organização. Araújo e Garcia (2014) explicam que os benefícios: [...] relacionados às condições internas e aos aspectos sociais da organização são denominados de benefícios não monetários, pois são determinados e desenvolvidos por critérios internos da organização, com objetivo de satisfazer às necessidades pessoais, oferecendo praticidade e vantagens para as pessoas envolvidas, uma vez que não têm natureza financeira. Há também os benefícios monetários, os quais envolvem remuneração financeira e são gerados pelas diferentes gratificações como aqueles relacionados - à posição que a pessoa ocupa. (ARAUJO; GARCIA, 2014, p. 145 e 146).

Observa-se que os líderes das instituições precisam melhorar a avaliação, seus requisitos e critérios no processo de seleção para contratarem empregados que vão ao encontro a sua cultura organizacional em contrapartida oferecem benefícios adequados a realidade daquele que ingressa ao seu espaço de atuação no mercado, como vimos temos 2 tipos, os monetários que dizem mais respeito a salário, vale transporte, alimentícios entre outros e o que se mostra mais promissor que é o não monetário, aspirando a incorporar valores que são levados para a vida toda daquele contratado como um plano de carreira bem definido e estruturado que bem claro e seguido, pode auxiliar na produção de altos níveis de retenção funcionários, o que influi no fortalecendo da qualidade do serviço prestado principalmente aos pacientes que são a razão de todos estarem ali, tendo o comportamento com treinamentos e políticas internas fazem dela destaque no segmento pertencente.

### 3. Método

Este artigo tem como metodologia o estudo de tipos de ferramentas de gestão que possam ser aplicadas em várias áreas com o intuito em ajudar no planejamento, execução e monitoramento de atividades do dia a dia do colaborador, podendo otimizar recursos e trazer bons resultados a empresa, visam melhorar a eficiência e pontos como comunicação, produtividade e engajamento dos funcionários de uma organização.

Diante do exposto, por sequência das definições apresentadas sobre gestão de pessoas e gestão de equipe, sabendo que - gestão de pessoas tem como foco o desenvolvimento individualista, mesmo que a abordagem seja estratégica para a organização, seu direcionamento é para o capital humano. Já gestão de equipe é exclusiva para um grupo de pessoas que se concentra em alcançar objetivos comuns dentro da organização de maneira eficiente e eficaz.

Quando falamos de metodologias ágeis, tratamos a abordagem da gestão de um projeto com foco na flexibilidade, colaboração e busca de resultados, de forma que mesmo aplicada a ambientes complexos, possam proporcionar dinamismo, gerenciamento e controle, assim, nosso objetivo é analisar a implementação dessas metodologias para facilitar entre os líderes e seus funcionários tornando os processos claros e benefícios significativos.

Neste artigo, apresenta-se opções de métodos estratégicos, bem como explicação e forma de aplicação para o problema de falta de coordenação e orientação que impactam na eficiência e eficácia da equipe hospitalar, com o intuito de qualificar os processos para melhorar os resultados, focando diretamente aos funcionários do ambiente hospitalar refletindo impactos positivos aos pacientes da unidade.

### 4. Resultados e Discussões

Em virtude da situação do problema identificado, analisando o cenário que há falta de coordenação no quadro de funcionários, as relações interpessoais e profissionais da equipe, falha de comunicação e processos que em cada paciente caminha durante o seu atendimento hospitalar, destaca-se as metodologias: SGH (Sistema de Gestão Hospitalar); Scrum e Kanban; As abordagens citadas anteriormente e que serão apresentadas abaixo promovem o ambiente colaborativo, fluxo de trabalho e experiência do paciência com maior eficiência em recursos e processos.

#### 4.1. Aplicação do SGH (Sistema de Gestão Hospitalar)

Começando a análise de Sistemas de Gestão Hospitalar, conhecido também com SGH, uma ferramenta mais geral do assunto que existe em várias características e adaptação para que seja funcional a atender necessidades da administração do hospital, bem como ter foco na integração e padronização dos processos administrativo, podendo variar entre instituições que buscando gerenciamento e otimização das operações hospitalares.

De acordo com a MEDICSYS (2011), que propõe um sistema integrado e flexível para que no hospital haja organização e facilidade nos processos, dizendo se ter [...] “acompanhamento pleno do estado

evolutivo de saúde de cada indivíduo, garantindo assim um diagnóstico mais preciso e um melhor tratamento por qualquer profissional que tenha acesso as informações do sistema”. Segundo a imagem divulgada, dentro do sistema apresentado a quem tem acesso às informações, passa por todo o procedimento, de cada indivíduo como paciente ou operador como funcionário do hospital, pois está ligado em todas as áreas para a gestão hospitalar.

Figura 1 - Fluxo Ilustrativo do Sistema



Fonte: MEDICSYS (2011)

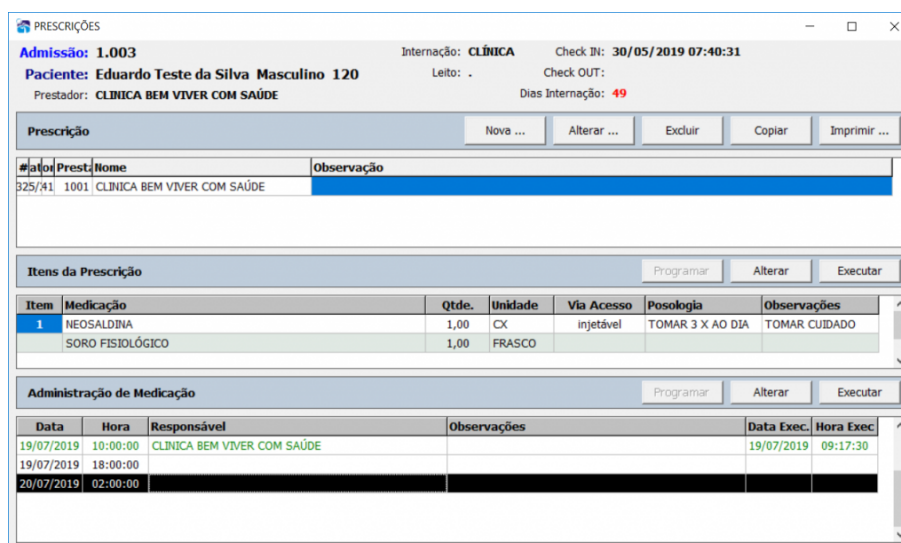
Em outro exemplo, podemos ainda considerar sobre o estado atual do paciente, gerando relatórios de acompanhamento como visualização clara de todo o tratamento que já foi feito desde que ele entrou em atendimento na rede e quem foi o responsável pela internação, quantidade de dias em que o paciente se encontra internado e quais medicamentos estão no seu quadro de tratamento.

Figura 2 – Centro de Atendimento ao Paciente: RECEPÇÃO

| Central de Atendimento ao Paciente: RECEPÇÃO                                      |      |       |                     |                 |                     |                |                |       |  |
|---|------|-------|---------------------|-----------------|---------------------|----------------|----------------|-------|--|
| Pessoa  |      |       |                     |                 |                     |                |                |       |  |
| Admissão Requisições Cadastro Paciente Fechamento (GUIAS) Pendências Alta Valores |      |       |                     |                 |                     |                |                |       |  |
| Pendentes Internações Altas Todas   |      |       |                     |                 |                     |                |                |       |  |
| Nome  | Sexo | Idade | Tipo                | Leito           | Entrada             | Dias Internado | Prestador      | #     |  |
| ANA CRISTINA  | F    | 30    | CLÍNICA - MEDICAÇÃO | ENF 4 - 1       | 20/03/2019 12:07:17 | 132            | MIGUEL SOUZA   | 898   |  |
| ANA MARIA DA  | F    | 3     | CLÍNICA             | ENF 5 - 1       | 01/04/2019 09:11:54 | 120            | AUGUSTO CES    | 1.000 |  |
| ANTHONY GAB   |      |       | CLÍNICA - MEDICAÇÃO | ENF 4 - 2       | 26/03/2019 11:57:46 | 126            | CLAYSON WEL    | 954   |  |
| BENJAMIM JOSÉ   | M    | 3     | CLÍNICA             | PEDIATRIA 1 - 1 | 22/03/2019 15:10:21 | 130            | CARLOS DA SI   | 925   |  |
| CAMILLY VITO  | F    | 4     | CLÍNICA - MEDICAÇÃO | .               | 22/03/2019 14:31:33 | 130            | CLAYSON WEL    | 923   |  |
| CLEIDE MARIA  | F    | 65    | CLÍNICA - MEDICAÇÃO | .               | 19/03/2019 15:56:00 | 133            | JAMIL BENEDITI | 891   |  |
| DEJAIR GONCA  | M    | 44    | CIRÚRGICA           | ENF 4 - 1       | 26/03/2019 10:02:42 | 126            | CLÍNICA BEM V  | 951   |  |
| EDSON CARLO   | M    | 40    | CLÍNICA - MEDICAÇÃO | ENF 4 - 1       | 20/03/2019 10:26:55 | 132            | MARIA DAS DC   | 894   |  |
| Eduardo Teste   | M    | 120   | CLÍNICA             | .               | 30/05/2019 07:40:31 | 61             | CLÍNICA BEM V  | 1.003 |  |
| Eduardo Teste   | M    | 120   | CLÍNICA             | .               | 30/05/2019 07:46:17 | 61             | CLÍNICA BEM V  | 1.004 |  |

Fonte: OAEZ Tecnologia (2024)

Figura 3 – Centro de Atendimento ao Paciente: PRESCRIÇÕES



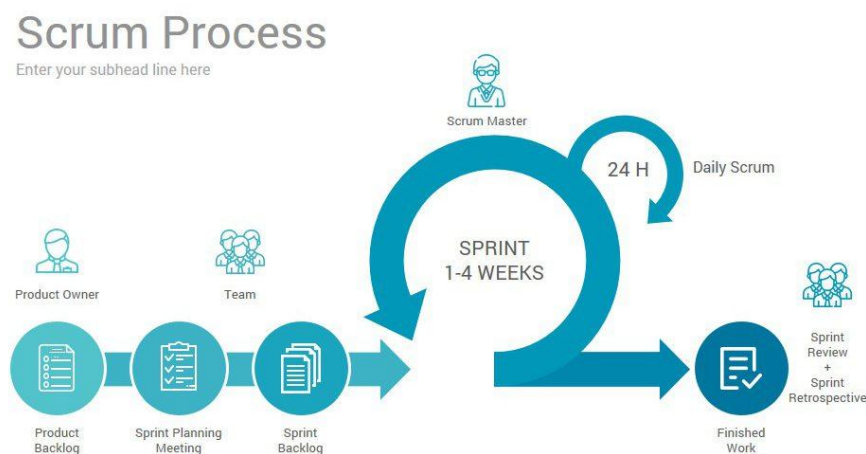
Fonte: OAZEZ Tecnologia (2024)

Sendo assim, o SGH contribui com uma rede de informações com acesso a todos os funcionários envolvidos no processo do atendimento ao paciente, gerando assim uma visão de todos os passos do percurso. Neste caso, podemos dizer que uma ferramenta de SGH aplicada dentro de um ambiente hospitalar poderia favorecer na visão clara dos procedimentos que ocorreram desde a entrada do paciente no hospital até a situação atual em que se encontra, proporcionando à equipe o detalhamento do caso e podendo dividir ou auxiliar entre um colaborador e o outro dentro das ações para concluir o atendimento do paciente.

## 4.2. Aplicação do SCRUM

Analisando com base na ferramenta anterior, compreendemos que dentro de um ambiente hospitalar onde o problema principal venha a ser a falta de organização entre os colaboradores em seus setores e tarefas, ferramentas que auxiliem no mapeamento claro de cada um dos registros dos pacientes podem ajudar na colaboração dos funcionários para que o tratamento seja assertivo e que as próximas etapas não corram o risco de interferências ou atrasos.

Figura 4 – Scrum Process



Fonte: TRAINING EDUCATION SERVICES

A aplicação do Scrum se baseia em resultados e adaptação contínua, que dentro de um ambiente hospitalar é essencial devido à grande movimentação no dia a dia e aos riscos de surtos de doenças ou problemas relacionados a gestão do hospital. Destacando a colaboração, entrega de resultados contínuo e a adaptabilidade entre os processos. "O Scrum é uma estrutura que permite que as equipes trabalhem juntas para desenvolver, entregar e sustentar produtos complexos." (SUTHERLAND, 2015).

Esta ferramenta proporcionaria aos funcionários coordenação, gestão e eficiência das tarefas, considerando que, com o detalhamento das etapas, reuniões diárias, sprints de melhorias e feedback contínuo, promove um ambiente colaborativo e de aprendizagem contínua, afetando diretamente no atendimento ao paciente, já que com uma equipe dedicada a cumprir funções e planejamento detalhado, proporcionará resultados e impacto na eficiência dos processos hospitalares.

### 4.3. Aplicação do KANBAN

A ferramenta Kanban poderia ser aplicada em três opções dentro de um ambiente hospitalar. Iniciando com o mapeamento do status do pacientes, que assim como as ferramentas anteriores, a visualização clara de informações sobre a quem o hospital está prestando o atendimento, sendo claro para identificar pontos de atenções sobre a situação do paciente; a ferramenta também poderia ser aplicada na gestão e monitoramento da parte farmacêutica, com a prescrição, forma de preparação, a verificação se foi dado ao paciente ou não e também se há reações possíveis que o paciente possa ter ao tomar o medicamento; além de ser crucial a equipe geral, sendo administradores, enfermeiros e médicos que enxerguem de forma clara as tarefas do dia a dia, que com reuniões diárias ou semanais, possam acompanhar o desempenho e avaliar melhorias, adaptando o quadro e os processos do Kanban conforme necessário. O Kanban serve de utilidade para abordar visualmente, como a gestão da equipe no hospital pode ser clara e dinâmica, com pequenos acompanhamentos e sinalizações de etapas como "em andamento", "a fazer" e "concluído" entre os funcionários para evitar processos duplicados ou para agilizar por etapas uma ordem de prioridade.

## 5. Considerações Finais

Nesse artigo, as ferramentas ágeis sugeridas para as iniciativas de otimização nos processos representam uma força estratégica para que haja um aumento da eficiência, iteração, transparência na comunicação e a colaboração de todos os envolvidos nos processos com o intuito de contribuir para uma rede hospitalar mais colaborativa e eficiente, proporcionando à equipe um ambiente de trabalho ágil e focado em melhorias contínuas.

Além de abordagens dinâmicas e de recursos de gestão de alto impacto, entendemos que a conexão dos acontecimentos e trocas de informações entre a equipe são primordiais para um bom funcionamento e que, se bem aplicadas e utilizadas, podem trazer ao ambiente hospitalar melhorias nos processos, evitar desperdícios e desgastes dos mesmos e auxiliar a equipe médica sobre medidas que possam ser tomadas diante cada caso em específico, já que informações à disposição pode ser um ponto crucial para alavancar de forma ágil e eficaz o atendimento ao paciente.

Analisando cenário atual no hospital em que presenciamos um conflito de sobrecarga devido à alta demanda de pacientes para atendimento, visto como falta de recursos e má gestão hospitalar do lado de fora, de forma crítica para julgar, considera-se também a necessidade de gestão de equipes e pessoas que estejam prontas para lidar com a situação e que saiba como agir diante diferentes processos em busca de atender necessidades e garantir a satisfação do paciente. Em casos reais, a gestão de equipe é assunto primordial para que haja colaboradores bem treinados e preparados, que tenham motivação e consigam cumprir suas tarefas e obrigações, agregando a imagem do hospital e também alavancando profissionais em potencial.



Existem diversos recursos quando falamos sobre gestão de pessoas que impactam diretamente no hospital de forma geral. A importância de um bom líder que dê exemplo e saiba propor ferramentas que se aplicadas facilitam o cotidiano para os seus colaboradores e também para os seus pacientes, analisando o dia a dia, encontrando detalhamento de pequenos passos que possam servir de aprendizado e melhoria contínua, além de eliminar desperdícios e trazer foco e prioridade para demandas, a gestão de equipe entra com ênfase para promover um ambiente de trabalho colaborativo e eficiente para os médicos, enfermeiros, técnicos e para o quadro administrativo para refletir em bons resultados e garantia da qualidade de atendimento para os pacientes.

Com isso, a implementação das ferramentas é para facilitar - principalmente a comunicação entre os colaboradores, em diferentes áreas do hospital que existe uma conexão como por exemplo médicos, enfermagem e também a administração hospitalar que podem e devem trabalhar de forma conjunta em projetos para que as tarefas sejam mais eficientes e eficazes, pois assim, com o compartilhamento de informações em tempo real e acompanhamento diários ou semanais, torne a equipe forte em liderança e gestão, resultando em um ambiente de trabalho produtivo e de alta qualidade.

Em suma, devido aos desafios cada vez mais frequentes e maiores, a gestão de pessoas em um ambiente hospitalar junto a aplicação de metodologias ágeis se torna cruciais para que os objetivos sejam alcançados tanto para a equipe, quanto aos pacientes. Assim, investir em conhecimento, treinamentos, estudos, implementações, execuções e acompanhamentos sobre como são os processos que a organização enfrenta e trabalha, além de valorizar e desenvolver ainda mais os profissionais e formar capacitações, resulta em ambiente hospitalar centrado no paciente, com equipes eficientes e preparadas para além de cumprir funções, saber gerir recursos, lidar com urgências e situações complexas que podem variar no cotidiano e contribuir para o sucesso do hospital de saúde.

Por fim, em nossa conclusão, consideramos que a união da gestão de pessoas, em conjunto a gestão de equipes e com práticas ágeis melhora o ambiente profissional e transforma positivamente a experiência ao paciente. Ambiente bem estruturado, com informações claras, mapeamento de atividades, organização de demandas, priorização das fases, comunicação eficiente e entre outros recursos, tornam o hospital de saúde um ambiente acolhedor, mostrando comprometimento com seus colaboradores e pacientes para que ambas das partes sintam se acolhidos e que seja claro que os objetivos estão interligados entre uma equipe de sucesso e um paciente satisfeito.

## Referências

**CÔRREA, Henrique L.** Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica / Henrique L. Côrrea, Carlos A. Côrrea. – 2. ed. - 8. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2012.

**HOLMES.** Como o Holmes funciona. Holmes, 2023. Disponível em: <https://holmes.app/como-o-holmes-funciona>. Acesso em: 26 set. 2024.

**HOLMES.** Gestão hospitalar. Holmes, 2023. Disponível em: <https://holmes.app/blog/gestao-hospitalar>. Acesso em: 29 set. 2024.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO UFSC.** Sistema Kanban é adotado para melhorar gestão e ajudar na adoção de medidas para cada caso. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc/comunicacao/noticias/sistema-kanban-e-adotado-para-melhorar-gestao-e-ajudar-na-adocao-de-medidas-para-cada-caso>. Acesso em: 25 set. 2024.

**MEDICSYS.** Produtos hospitalares. Disponível em: [https://www.medicsys.com.br/index.php?pg=produtos\\_hospital](https://www.medicsys.com.br/index.php?pg=produtos_hospital). Acesso em: 19 set. 2024.

**OAZEZ Tecnologia.** Sistema de gestão hospitalar. Disponível em: <https://www.oazeztecnologia.com.br/solucoes/sistema-de-gestao-hospitalar/>. Acesso em: 25 set. 2024.

**SEBRAE.** Gestão de pessoas. Disponível em: [https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/gestao-de-pessoas\\_eda0b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD](https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/gestao-de-pessoas_eda0b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD). Acesso em: 19 set. 2024.

**SILVA, João.** Circularização das relações. Núcleo do Conhecimento, 2023. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/circularizacao-das-relacoes>. Acesso em: 19 set. 2024.

**SILVA, João; PEREIRA, Maria.** Estudo sobre a importância da educação. Revista Brasileira de Educação, v. 10, n. 2, p. 123-145, 2023. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/1334/133460324002/133460324002.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

**SILVA, José da; PEREIRA, Maria das Graças.** Os impactos da gestão de equipe no ambiente hospitalar e como os métodos ágeis podem potencializar as estratégias para os objetivos do hospital. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 74, n. 5, p. 1-8, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/HN34YBXhMsBNn6Tmk57dTXh/?lang=pt>. Acesso em: 30 set.

**SILVA, Maria.** Benefícios e programas de incentivos para motivação dos colaboradores: uma proposta de implantação em pequenas e médias empresas. 2023. Disponível em: <http://ric-cps.eastus2.cloudapp.azure.com/bitstream/123456789/21192/1/BENEF%C3%8DCIOS%20E%20PROG RAMAS%20DE%20INCENTIVOS%20PARA%20MOTIVA%C3%87%C3%83O%20DOS%20COLABORADOR ES%20uma%20proposta%20de%20implanta%C3%A7%C3%A3o%20em%20pequenas%20e%20m%C3%A9dias%20empresas..pdf>. Acesso em: 26 set. 2024.

**SOUZA, Ana Paula; PEREIRA, Ricardo; OLIVEIRA, Fernanda.** O impacto da comunicação na gestão de equipes de enfermagem em hospitais. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 74, n. 5, p. 1-8, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/HN34YBXhMsBNn6Tmk57dTXh/?lang=pt>. Acesso em: 30 set. 2024.

**SUTHERLAND, Jeff.** Scrum: a arte de fazer o dobro de trabalho na metade do tempo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2015.

Os autores do trabalho declaram que durante a preparação do manuscrito foi utilizada a ferramenta/serviço ChatGPT desenvolvido pela OpenAI de Inteligência Artificial (IA) para encontrar sinônimos das palavras que havia muitas repetições no decorrer do artigo. Após utilizar esta ferramenta/serviço, os autores editaram e revisaram o conteúdo conforme necessário e assumem total responsabilidade pelo conteúdo da publicação.