

# Implantação de um programa integrado de Gestão de riscos e interação de processos em um laboratório de grande porte

Ariel Laís de Lima Costa<sup>1</sup>  
Denise Moretto Kosloski<sup>2</sup>  
Karen Lize Sartoretto Barboza<sup>3</sup>  
Lais Siena<sup>4</sup>

1. Farmacêutica, Analista da qualidade no DB Medicina Diagnostica LTDA, Brasil.  
2. Biomédica, Líder da qualidade no DB Medicina Diagnostica LTDA, Brasil.  
3. Farmacêutica, Gerente da qualidade no DB Medicina Diagnostica LTDA, Brasil.  
4. Biomédica, Líder da qualidade no DB Medicina Diagnostica LTDA, Brasil.

## Objetivo

A implantação de um programa funcional de gestão de riscos e interação de processos em um laboratório de grande porte é desafiadora, pois a extensão dos processos dificulta a consolidação de uma cultura voltada à segurança do paciente.

Isso levantou a necessidade da criação de um programa personalizado para atender as necessidades do modelo de negócio buscando segurança dos processos.

O programa integrado de gestão de riscos foi dividido em três etapas: implantação, disseminação e monitoramento descritos em trabalhos específicos para cada fase.

## Método

Foi desenvolvido um Comitê de Gestão de Risco, composto por uma equipe multidisciplinar, com o intuito de mapear todos os processos que cada área que compõe o laboratório.

As principais atividades podem ser resumidas em 4 Pilares:



O ponto de partida **é descobrir os riscos e defini-los** com algum detalhamento e em um formato estruturado



Os riscos são avaliados quanto à **probabilidade** e ao **impacto** da sua ocorrência.



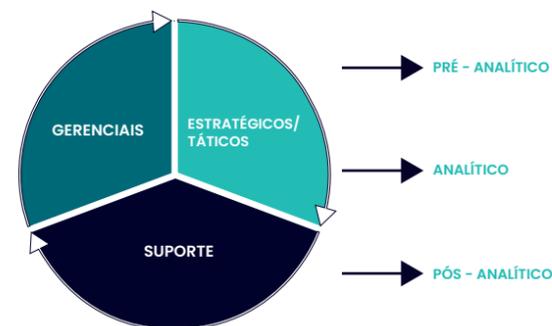
É necessário ter, em segundo plano, ações que possam minimizar os impactos desse risco, caso ele aconteça, considerando que falhas entre as barreiras podem acontecer.



Um processo contínuo de **revisão é essencial** para uma gestão de riscos proativa, **reavaliando** os riscos e monitorando a situação dos tratamentos e barreiras implementadas.

A ferramenta personalizada foi baseada na FMEA (riscos) e no SIPOC (processos).

Com ela foi possível elencar outras informações necessárias para a Gestão de Risco como as etapas do processo (Pré-analítico, Analítico e Pós-analítico) e a interdependência entre os processos, uma vez que o sistema do laboratório não é linear considerando que o conjunto de processos se encontram em mais de uma fase. A interdependência é visualizada através da seguinte estrutura:



Essa interação foi incorporada ao SIPOC através do campo "etapa":

ETAPA	S Suppliers Fornecedor	I Inputs Entrada	P Process Processo	O Outputs Saída	C Customers Cliente	RISCOS	CONTROLES
Gerencial Analítico	QUALIDADE	criação, elaboração e aprovação	DOCUMENTOS	DOCUMENTOS CONTROLADOS NO SSOQ (versão vigente)	CLIENTES INTERNOS - DB	INFORMAÇÕES INCORRETAS TER EM USO DOCUMENTOS SEM CONEXÃO COM O SSOQ	ATENDIMENTO VIA CHAMADO TREINAMENTOS AUDITORIAS SEGUIMENTO DAS FASES DE ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Com os processos e riscos mapeados, o próximo passo foi a análise dos modos de falha e seus efeitos:

PROCESSO	RISCO	RANK CLASSIFICAÇÃO				DATA	BARREIRAS
		1	2	3	4		
DOCUMENTOS	TER EM USO DOCUMENTOS SEM CONEXÃO COM O SSOQ	5	2	7	12	02/20	ATENDIMENTO VIA CHAMADO TREINAMENTOS AUDITORIAS SEGUIMENTO DAS FASES DE ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO RESPEIÇÃO DE RISCO
DOCUMENTOS	NÃO SEGUIR OS CRITÉRIOS DE REVISÃO	2	4	2	16	19/20	ATENDIMENTO VIA CHAMADO TREINAMENTOS AUDITORIAS SEGUIMENTO DAS FASES DE ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO RESPONSÁVEL DEDICADO
DOCUMENTOS	DOCUMENTO COM VERSÃO INCORRETA	3	3	3	27	02/20	ATENDIMENTO VIA CHAMADO AUDITORIAS E RESPEIÇÕES TREINAMENTOS

## Conclusão

O programa apresentou ganhos pois deu ao laboratório maior ciência dos seus riscos, possibilitando tomada de ação antecipada, além da aproximação de todos os setores ao sistema de gestão da qualidade atendendo o modelo de negócio do laboratório. A eficácia foi demonstrada através de auditorias e retorno positivo dos colaboradores da organização.

Ao final da estruturação do programa bem como seu mapeamento, foi identificado que essa atividade deve ser viva com disseminação constante e personalizada, para que a cultura de segurança seja estabelecida para toda empresa.

## Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). Gestão de riscos – Diretrizes. ABNT NBR ISO 31000:2018. Rio de Janeiro, 2018.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE PATOLOGIA CLÍNICA/ MEDICINA LABORATORIAL (SBPC/ML). Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos. Norma PALC 2021. Rio de Janeiro, 2021.

\*[db.qualidade@dbdiagnósticos.com.br](mailto:db.qualidade@dbdiagnósticos.com.br)



**54º**  
CONGRESSO BRASILEIRO  
DE PATOLOGIA CLÍNICA  
E MEDICINA LABORATORIAL  
• EXPOSIÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA •  
• 4 a 7 de outubro 2022 •  
• FLÓRIDIANÓPOLIS • SC •

A Patologia Clínica/  
Medicina Laboratorial  
como protagonista  
no apoio à decisão  
no diagnóstico

Realização

