

O MÉTODO DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE - QFD - NO PLANEJAMENTO DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM¹

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD – QFD – IN THE PLANNING OF NURSING SERVICE

Laura Misue Matsuda*
Yolanda Dora Martinez Évora#

RESUMO

“Foco no Cliente”. Postura a ser adotada na obtenção de produtos de qualidade. O Desdobramento da Função Qualidade (QFD) é o método de planejamento utilizado nessa abordagem. Este estudo objetivou criar uma proposta de planejamento para o Serviço de Enfermagem, seguindo as etapas e ações dessa metodologia. Iniciou-se através do levantamento das necessidades de 106 clientes hospitalizados. Através de matrizes e diagramas, os dados foram desdobrados e priorizados, perfazendo dezessete etapas. O resultado mostrou que, para o cliente, a qualidade da assistência de enfermagem está fortemente ligada aos aspectos da interação com o profissional e não à técnica. Verificou-se também que o QFD pode ser utilizado no planejamento do Serviço de Enfermagem.

Palavras-chave: QFD. Enfermagem. Qualidade.

INTRODUÇÃO

Através da literatura e da nossa vivência na prática temos observado que a enfermagem tem sido exercida de maneira fragmentada, impessoal, empírica, ritualística e até desumana. Apesar do avanço da tecnologia e do conhecimento, o seu modo de atuação não tem apresentado mudanças significativas. Nesse panorama, os cuidadores não se detêm nos aspectos relacionados à humanização e à parceria com o cliente, o que, a nosso ver, compromete a qualidade da assistência.

A Gestão pela Qualidade Total (GQT), ou simplesmente Gestão pela Qualidade (GQ) – denominação que será utilizada no presente estudo - vislumbra um novo caminho para a atuação da enfermagem, visto que os seus conceitos e princípios são inerentes a todo ser humano, seja no ambiente de trabalho ou fora dele.

Campos(1992, p. 41) define GQT como sendo “[...] um novo modelo gerencial centrado no controle do processo, tendo como meta a satisfação das necessidades das pessoas”.

Dentre os princípios que norteiam a GQ temos: identificar os problemas e atuar segundo as prioridades; gerenciar ao longo do processo; valorizar o cliente; prevenir problemas; respeitar os empregados; definir e executar as metas da empresa.

Visando à consolidação da perspectiva da GQ, foi criado o método *Desdobramento da Função Qualidade* (QFD), destinado ao desenvolvimento (planejamento) de produtos. Nesse âmbito, Kaneko (1994, p. 67) refere: “O desdobramento da qualidade é um processo para converter as necessidades dos clientes em características técnicas e assim determinar a qualidade do projeto para o produto final”.

Quanto às etapas a serem efetuadas, nos baseamos nas abordagens enunciadas por Cheng (1995) Kaneko (1994) e Juran (1992), os quais estabelecem números distintos. A flexibilidade no número de etapas é permitida, pois ele depende da especificidade de cada produto/serviço a ser desenvolvido.

¹ Extraído da Dissertação “O método Desdobramento da Função Qualidade - QFD – no planejamento do Serviço de Enfermagem” apresentada a Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - EERP – USP em 26/09/1997.

* Enfermeira . Doutora em Enfermagem Fundamental. Docente do Departamento de Enfermagem da UEM desde 13 de agosto de 1999. Disciplina Estágio Interdisciplinar.

Orientadora – Docente do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada – EERP – USP.

Percebendo esse método como alternativa para otimizar a nossa prática, propomos a realização do presente estudo, que tem como objetivo elaborar um modelo de planejamento para a qualidade do serviço de enfermagem.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, realizado com clientes internados em dois hospitais gerais de médio porte da cidade de Ribeirão Preto – SP.

Para a coleta de dados, foi obtido parecer favorável das instituições e dos serviços de enfermagem onde o estudo seria realizado. A seguir, mediante a assinatura do termo de consentimento pelo cliente, foi realizada uma entrevista para identificação das *necessidades dos clientes* e posterior preenchimento de um formulário para a priorização das *qualidades exigidas*.

O período de coleta de dados compreendeu os meses de julho e agosto de 1996.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para o planejamento do serviço de enfermagem de acordo com o QFD, foram estabelecidas 17 etapas, como veremos a seguir.

Etapa 1 - Definição e delimitação dos clientes e da amostra.

Etapa 2 - Identificação das necessidades dos clientes – coleta de *dados originais* ou *necessidades referidas pelo cliente*. Posteriormente, as 6 necessidades com maior número de menções foram desdobradas em *qualidades exigidas*.

Tabela 1 - Categorização das principais Necessidades mencionadas pelos clientes e respectivas frequências.

Categorias/dados originais	F
- ser educado - carinhoso, paciente, bondoso, amável, respeito, controle emocional, agradável, gentil, amigo, calmo, compreensivo;	113
- ter boa comunicação - atencioso, interessar-se, ouvir, conversar, comunicar, comparecer mais na enfermaria e perguntar.	66
- atender rapidamente quando chamar	25
- gostar do que faz – dedicado, boa vontade, presteza;	23
- ter experiência prática	21
- ter conhecimento teórico	19
- ser cuidadoso – delicadeza	17
- ter bom humor – simpatia, descontração.	17
- ter responsabilidade – saber o que faz, honesto, não faltar ao serviço.	11
- separar problemas pessoais do trabalho	8
- ter boa aparência – apresentação	5
- dar os medicamentos na hora certa	4
- deixar o cliente participar - escolher	4
- trabalhar em equipe – não falar mal dos colegas, ajudar.	4
- serem saudáveis	4

Etapa 3 - determinação das qualidades exigidas (QE), conforme mostra o Quadro 1.

Nível Primário	Nível secundário	Nível terciário
- ser educado	- cortesia no atendimento - paciência às solicitações	- responde imediatamente as perguntas - orienta sobre a rotina hospitalar - fala compreensiva

Quadro 1 - Exemplo de desdobramento dos Dados Originais em Qualidades Exigidas.

Das 6 características de qualidade/necessidades, resultaram 24 QE.

Etapa 4 - Priorização das QEs dos clientes através da segunda amostra. Foram atribuídas notas a cada item de QE. A média aritmética resultante determinou que os itens “dá explicações fáceis de entender, mantém o setor em ordem, procura diminuir a dor, faz o cuidado de acordo com a teoria, interessa-se em saber como o cliente está sendo cuidado e prática em realizar os cuidados” foram os seis que mais se destacaram, por ordem decrescente das médias.

De acordo com os dados apresentados, observamos que no atendimento de enfermagem, o cliente valoriza mais os aspectos interacionais do que os técnicos. Essa afirmação concorda com Silva (1994), Kamiyama (1972) e Donabedian (1988).

Etapa 5 - Estabelecimento das *características de qualidade* (CQ). É a conversão da voz do cliente em características técnicas do serviço. Esse processo foi realizado através do desdobramento das seis QEs priorizadas, como mostra o Quadro 2.

Qualidades Exigidas	Características de Qualidade
- responde imediatamente as perguntas	- tempo de espera para ser atendido - taxa de atendimento das solicitações dos clientes - quantidade de intercorrências - número de reclamações - taxa de clientes satisfeitos

Quadro 2 - Exemplo de estabelecimento das CQ do serviço de enfermagem, a partir das Qualidades exigidas.

Etapa 6- Formas de avaliação das Características de Qualidade: são os critérios, tipos de informações e os responsáveis pelo acompanhamento e controle.

Características de Qualidade	Formas de Avaliação-
- tempo de espera para ser atendido	- tempo médio de espera entre a solicitação e o atendimento pela equipe, observados pelo cliente e enfermeiro assistencial.
- taxa de clientes satisfeitos	- percentual mensal de satisfação dos clientes, obtidos pelo enfermeiro assistencial, por ocasião da alta hospitalar.

Quadro 3 - Exemplo de Características de Qualidade do Serviço de Enfermagem e formas de avaliação.

Etapa 7 – Determinação das CQs mais significativas no serviço. Esta etapa foi efetuada através de correlações numa matriz, conforme mostra Matsuda (1997).

Etapa 8 – Estabelecimento dos “valores-padrão” para as CQs do serviço de enfermagem. São as metas para a melhoria/manutenção das CQs.

Etapa 9 – Listagem dos principais procedimentos de enfermagem (Quadro 4), necessários à qualidade da assistência referidos pelos profissionais da área.

- Desenvolvimento de relação de ajuda;
- Manuseio correto de material esterilizado;
- Passagem de plantão;
- Registro no gráfico;
- Verificação de SSVV;
- Imobilização no leito;
- Mudança de decúbito;
- Anotações de enfermagem
- Punção venosa periférica;
- Preparo de medicamentos injetáveis;
- Sondagem nasogástrica;
- sondagem vesical de demora;
- Aspiração de secreções da orofaringe e traquéia;
- Alimentação por sondas;
- Banho no leito;
- Curativos;
- Internação;
- Alta hospitalar.

Quadro 4 - Lista de procedimentos de enfermagem considerados como os mais executados pela equipe de enfermagem.

Etapa 10 - Priorização dos procedimentos. Realizada através de uma Matriz, a qual consta no estudo de Matsuda (1997).

Os seis procedimentos priorizados foram: 1º) desenvolvimento de relação de ajuda; 2º) passagem de plantão; 3º) anotações de enfermagem; 4º) verificação de sinais vitais; 5º) internação e 6º) aspiração de secreções da orofaringe e traquéia.

Etapa 11 - Detalhamento e redefinição dos procedimentos priorizados. Foi realizada utilizando-se de bibliografias recentes e de acordo com as possibilidades locais.

Etapa 12 – Documentar os procedimentos num “Manual Provisório”.

Etapa 13 – Propor meios para educar e treinar de acordo com o “Manual Provisório”.

Etapa 14 – Execução dos procedimentos, detecção e correção das anomalias.

Etapa 15 – Propor meios para acompanhar e avaliar o cumprimento e os resultados dos procedimentos. Foram elaborados dois instrumentos de acompanhamento/avaliação.

Etapa 16 – Revisar o “Manual Provisório” e estabelecer o “Manual Definitivo” -

Etapa 17 – Refletir continuamente sobre os procedimentos executados e melhorá-los.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo objetivou estabelecer um modelo de planejamento para o serviço de enfermagem, embasado no sistema de GQ e no método QFD.

Por tratar-se de uma abordagem inovadora e pouco conhecida no nosso meio, o QFD necessita de mais estudos e adequações relacionados não só aos seus aspectos teóricos mas também às ações propostas por sua metodologia.

De acordo com os resultados deste estudo, o método de planejamento QFD pode ser utilizado pela enfermagem, pois ele possibilita a compreensão, o detalhamento e o atendimento das principais necessidades do cliente, e isso, sem dúvida, resulta em qualidade na assistência.

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD – QFD – IN THE PLANNING OF NURSING SERVICE

ABSTRACT

“Focus in the Customer.” Posture adopted to obtain the quality products. Quality Function Deployment (QFD) is the planning method used in that approach. This study aimed to create a planning proposal for the Nursing Service, following the stages and actions that methodology. It began through the rising of the 106 hospitalized patient’s needs. Through of matrix and diagrams, the data were unfolded and prioritized performing seventeen stages. The result showed that for the customer, the quality of the nursing attendance is strongly linked to the interaction aspects by the professional and not to the aspects of the technique. It was also verified that QFD can be used in the planning of the Nursing Service..

Key words: QFD. Nursing. Quality.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da qualidade total** (no estilo japonês). 2. ed. Rio de Janeiro: Bloch, 1992.
- CHENG, L. C. Planejamento da qualidade no TQC. In: CHENG, L. C. et al. **QFD: planejamento da qualidade**. Belo Horizonte: Littera Maciel, 1995. cap. 1, p. 3-17.
- DONABEDIAN, A. The quality of care. How can it be assessed? **JAMA**, Chicago, v. 260, no. 2, p. 23-30, Sept. 1988.
- JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. Trad. de João Mário Csillag e Cláudio Csillag. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.
- KAMIYAMA, Y. **O doente hospitalizado e sua percepção quanto à prioridade de seus problemas**. 1972. 111 f. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 1972.
- KANEKO, N. **QFD (quality function deployment)**. Trad. de Manuel Matías Ojeda et. al. Monterrey, México, Centro de Calidad, Monterrey, 1994.
- MATSUDA, L. M. **O método desdobramento da função qualidade: QFD no planejamento do serviço de enfermagem**. 1997. 206 f. Dissertação (Mestrado). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade São Paulo, Ribeirão Preto, 1997.
- SILVA, S. H. da. **Controle da qualidade assistencial de enfermagem: implementação de um modelo**. 1994. 243 f. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem, São Paulo, 1994.

Endereço para correspondência: Rua Francisco Glicério, 1345, ap. 604, Zona 7, 87030-050, Maringá, Paraná.
E-mail: lmisue@terra.com.br