

A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO NO PROJETO SAÚDE ORAL SÉCULO XXI

Defesa:

09 de julho de 2001

Membros da Banca:

Dra. Denise Maria Woronovicz Pedroso (Orientadora)

Dr. Luiz Veriano Oliveira Dalla Valentina (membro externo)

Dr. Francisco Javier Uribe Rivera (membro interno)

Resumo:

As organizações vivenciam uma nova era, seja no setor de manufatura, seja na prestação de serviços. A nova ordem mundial diz respeito a prestar serviços que adicionem valor para o cliente. Atualmente, conhecer as necessidades e as expectativas do cliente torna-se fundamental no direcionamento de estratégias específicas que visem a alcançar metas e objetivos definidos. Considerando que a assertiva acima é válida para qualquer tipo de prestação de serviços – inclusive na área da saúde – a presente pesquisa tem como objetivo analisar a validade, bem como aperfeiçoar o planejamento local e a metodologia do diagnóstico, otimizando a qualidade na área da prestação de serviços de odontologia da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville. A metodologia acima citada foi implementada nos 40 postos de saúde e escolas que prestam serviços na referida área. A utilização do planejamento local e da metodologia do diagnóstico propiciou a adscrição da clientela à equipe de saúde oral. Também foi possível direcionar as ações, bem como estabelecer metas claras e definidas para cada equipe, compromissando todos os envolvidos com os resultados em saúde. Os resultados obtidos nos dois anos avaliados pela presente pesquisa deixou evidente a necessidade de utilizar o planejamento e o diagnóstico como ferramentas essenciais na melhoria da prestação de serviços, bem como na otimização dos mesmos. Por sua vez, a definição de metas claras motivou os profissionais a alcançar os objetivos propostos.