

## **Sumário executivo**

Considerando as mudanças no ambiente de trabalho e a revolução tecnológica da última década impõe-se às organizações cada vez mais a necessidade de se tornarem competitivas de forma sustentável, aperfeiçoando a qualidade da sua gestão com objectivo de melhoria contínua do seu desempenho. Experiências de diversas organizações e literatura têm demonstrado que o sucesso destas mudanças depende, fundamentalmente, do modelo utilizado para a sua implementação. Este estudo pretende apresentar um modelo de referência que permita as organizações do tipo da analisada iniciar/continuar com iniciativas de melhoria da qualidade dos processos sujeitos à mudança. A escolha de um centro de saúde e em particular o circuito da consulta de medicina geral e familiar para a realização deste estudo prende-se com a importância que os centros de saúde têm hoje em dia em Portugal. Actualmente apresentam-se como a base da prestação de cuidados de saúde.

O modelo apresenta a relação entre a implementação de sistemas de informação (SI) e os processos de mudança organizacional. Para aumentar a qualidade dos serviços prestados pelo centro de saúde é necessária a optimização do circuito da consulta de medicina geral e familiar. Esta alteração baseada na implementação de um SI apenas será bem sucedida se toda a organização se envolver no processo de mudança.

A situação organizacional do centro de saúde foi analisada através da aplicação dos instrumentos: da Liderança e da Cultura de Quinn, da FMEA e da Stream Analysis de Jerry Porras. Concluindo-se que existem oportunidades de mudança e que estas podem ser concretizadas e potenciadas através da implementação de novos processos. Os resultados obtidos identificam que os colaboradores da organização se encontram numa trajectória de busca de inovação e de espírito de iniciativa potenciadora de qualidade nos resultados obtidos.

A mudança organizacional ocorrerá partindo das pessoas e não da tecnologia.