



# SIMPÓSIO—GESTÃO da QUALIDADE & PRÁTICAS AVALIATIVAS no SNVS

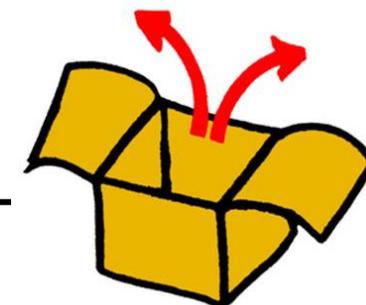


MINISTÉRIO DA  
**SAÚDE**

11 e 12 de novembro de 2020  
São Paulo - SP

Facilitação Visual: Donatella Pastorino

[www.atriumconsultoria.com.br](http://www.atriumconsultoria.com.br)



# SIMPÓSIO - GESTÃO da QUALIDADE & PRÁTICAS AVALIATIVAS no SNVS



**Bruno Zanetta**  
Bom dia!  
Lançamento do guia  
Agradecemos a presença de todos

Cumprimento o esforço de cada um dos pilotos

As pessoas foram muito firmes neste processo

Obrigado a todos por propiciar este avanço

**Artur Sousa**  
Sejam bem-vindos!  
Agradeço ao HAOC, consultores do projeto e palestrantes e convidados

**Ana Paula Pinho**  
É uma alegria ver os resultados

Projetos e iniciativas pioneiras

**QUALIDADE (SGR)**  
Vai ajudar a mensurar



Hoje é um divisor de águas



O guia vai ajudar muito

Agradecemos os pilotos

Projeto construído a mais de 5 mãos

**PRÁTICAS AVALIATIVAS (IPA)**

Pudemos testar a modelagem

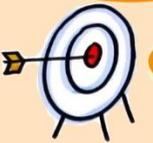
O guia garante a perpetuidade e continuidade

**Bruno Zanetta**

Mesmo com a pandemia as equipes se mantiveram firmes nos projetos



Fortalecer o SNVS

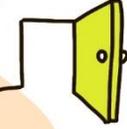


Efetividade do SNVS

Revisitar nosso modelo de atuação

Portfólio para gestão

Incorporação práticas avaliativas



Convido vocês a conhecerem os projetos

Passamos por uma etapa piloto

MG PR SC

Integralidade e sinergia entre diferentes componentes

sociedade economia governo setor produtivo



Rodrigo Brito

# AVALIAÇÃO, QUALIDADE e BENCHMARKING

Caminhos para a sedimentação de uma cultura avaliativa no setor público

11/11/2020

Entusiasta da institucionalização  
Agradeço o convite  
Já são 5 anos de parceria



Avaliação e qualidade são ferramentas muito potentes

Continuamos tendo muitas esfinges para decifrar

O ignorante afirma, o sábio duvida, o sensato reflete  
Aristóteles

## GESTÃO da QUALIDADE

- estimula adoção de visão sistêmica
- abordagem por projetos
- ferramenta estratégica
- alinhamento inter federativo

Exemplos:

- Banco Mundial
- OCDE
- Índice de governo

## BENCHMARKING

- melhoria contínua da qualidade
- avaliação e mensuração da qualidade
- comparabilidade
- busca melhores práticas de execução
- influência o processo de tomada de decisão
- avaliação e melhoria de desempenho
- ferramenta de colaboração

## TRANSFORMAÇÃO



Olhar para o que a sociedade precisa

Construção de capacidades



Ferramentas

- trabalho cotidiano
- trabalho em equipe
- inovações
- aperfeiçoamento
- flexibilidade para mudanças

## CULTURA AVALIATIVA



PERMANENTE MOVIMENTO e FLUIDEZ

## AVALIAÇÃO

- permite conexões
- para conhecer melhor
- modifica uma ação
- melhora gasto público
- SEU POTENCIAL
- transparência das ações
- possibilita conexão entre democracia e redução desigualdade
- promove agendas relevantes
- amplia acesso a informação
- quantificação do processo

aprendizagem e utilização

## GOVERNANÇA PÚBLICA

avaliar  
direcionar  
monitorar



Cláudio Medeiros

# GESTÃO da QUALIDADE na VIGILÂNCIA SANITÁRIA, por quê?

Essa pandemia nos aproxima

+300 pessoas conectadas

Temos inúmeras práticas e ferramentas



OMS e PIC/S

Projeto de Mudança

MELHORIA do sistema de serviço

Nosso modelo segue ISO 9000

estruturado em sessões

pergunta o que a sociedade precisa

Liderança como centro

sem avaliação não há melhoria

## PAPEL da GESTÃO

Missão institucional

produtores e serviços

Entregar VALOR para a Sociedade

A gestão é que faz isso funcionar

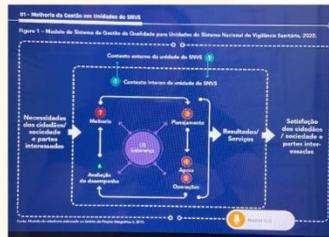
GESTÃO é FAZER ACONTECER

RDC direciona e propõe um modelo de gestão SISTEMA de GESTÃO da QUALIDADE

Missão institucional



## GUIA para IMPLANTAÇÃO



Modelo lógico Teórico

melhoria resultados institucionais

Valor para a sociedade

Segurança sanitária

Modelo lógico Operacional

SGQ

Modelo lógico causal

oportunidades de melhoria

gestão de relacionamento

tomada decisão baseada evidências

modelo de referência

## PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

melhoria

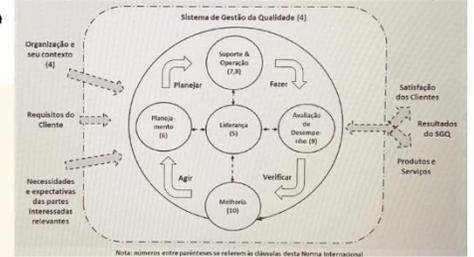
abordagem de processos

foco no cliente

liderança

engajamento das pessoas

Transformação do PENSAR e do AGIR



# APRENDIZADOS e DESAFIOS na IMPLANTAÇÃO de SGQ em UNIDADES do SNVS



## VISÃO GERAL do PROCESSO SGQ: PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS APLICADAS

Política da Qualidade  
Missão  
Valores

Cadeia de Valor da CVIS



O apoio da GESTÃO é muito importante

Mapeamento de processos

Reflexão:  
Partes Interessadas  
necessidades  
o que esperam de nós

O trabalho em equipe também



Qualificação de fornecedores

Garantir transversalidade de processos

É uma trilha  
toma tempo



ACREDITAR, QUERER e FAZER!

Não queira fazer tudo ao mesmo tempo

Não tem receita

1 Entender o processo

3 Aprofundamento

2 Aprender, identificar e rever processos

## FATORES FACILITADORES



Identificação do contexto da Vigilância Sanitária

Comprometimento da alta direção

Estabelecer Política da Qualidade

Análise de contexto

Elaborar Plano de Ação



desdobramento

Envolver os colaboradores

Estabelecer prioridades

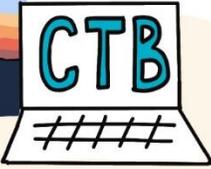
Monitorar, auditar, comunicar



Saber onde estamos

Engajamento

# APRENDIZADOS e DESAFIOS na IMPLANTAÇÃO de SGQ em UNIDADES do SNVS



## DESAFIOS

Fatores que podem dificultar o engajamento

- desconhecimento potenciais benefícios
- desconhecimento dinâmica PDCA
- falta de familiaridade com conceitos SGQ
- necessidade aceitar e incorporar mudanças

Comunicação assertiva

Harmonizar e sistematizar a dinâmica de execução SGQ

Reinventar-se

Mudanças políticas e de gestão

Saber quem são nossos **CLIENTES**

Escolher um caminho



Precisamos prestar um serviço de qualidade

O que a sociedade espera de nós?



## BENEFÍCIOS CONQUISTADOS



Auxílio na gestão das demandas

Análises críticas

Ações padronizadas

Identificação não-conformidades

É um caminho sem volta



Ciclo de melhoria contínua

Causa raiz

Agradeço a oportunidade



Padronização



Foco no cliente

população

Como fazer com alternância e substituição de equipe?

Entender os processos

Ter os processos mapeados

Reestruturação do processo de trabalho

Um sistema ajuda a manter os processos rodando

Mudança faz parte e' barreira, mas...

Em 4 anos dá para fazer muita coisa

gestores tem o compromisso



Já existe algum diagnóstico nacional voltado para as vigilâncias?

Diretamente não temos

Tem sido desenvolvidas uma série de iniciativas



Sistemas e acesso à informação?

É possível ter ferramentas mais ajustadas



Perspectiva de Implementação Nacional?

Vamos iniciar uma rodada inicial



Pretendem fazer certificação ao final do processo?

Ainda não está como meta

Processo interessante

mas ainda não partimos para isso

Nosso escopo foi um pedido do gabinete

desburocratização

Escopo da implementação

Selecionar um processo e' muito importante

depois fomos desdobrando



alimentação

Decidir foi um desafio licenciamento sanitário

Depois vamos implementar por ondas nos municípios

Processos finalísticos (2021)

Processos áreas meio (2022)

Como fazer acontecer com equipes desgastadas?



Conversar e combinar o fazer

Vencer a barreira da comunicação

Identificar o que precisa ser mudado

Podemos usar uma roda de conversa

Cada um olhar sua equipe e buscar inspiração

Governança colaborativa já existe no SUS há muito tempo

Chamar o setor regulado para conversar

como você me enxerga?  
como gerar valor?

Reconhecer nossas barreiras para ir superando

Tentar fortalecer o pós-mercado

Indicadores de gestão da qualidade

Vamos construir junto com os gestores

RDC 50

Estamos fazendo alinhamento e' um desafio



Os pilotos podem ser multiplicadores?

Precisamos desenvolver estes links

2022 ciclo de implementação estadual

Já tínhamos pensado nisso no início do projeto

Possibilidades de novos projetos

Podemos tratar isso, vamos discutir

Os projetos desenvolvidor pelo HAOC São demandas do Ministério



Quem tem mais experiência pode ajudar quem está começando

Regionalização e descentralização

Retornar e ver como podemos avançar nisso em especial para pequenos municípios

# MONITORAMENTO do DESEMPENHO e APRENDIZADO COLETIVO como INSTRUMENTOS para a INSTITUCIONALIZAÇÃO de PRÁTICAS AVALIATIVAS na GESTÃO da VISA

Eronildo Felisberto

CONGEAS

Agradeco as equipes envolvidas HAOC

Matriz de Medidas



Painel de monitoramento  
critério indicador e fonte  
periodicidade e meta  
resultado e desempenho

Projeto IPA

redes colaborativas  
monitoramento e avaliação  
capacidade avaliativa



## DISPONIBILIDADE

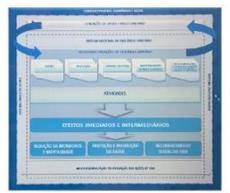
melhora de desempenho

## MONITORAMENTO de DESEMPENHO

responsabilização  
aprendizado  
colaboração  
mudanças e inovações



## APRENDIZADO COLETIVO



PROCESSO de IMPLANTAÇÃO Projeto IPA 2019-2020

modelo teórico

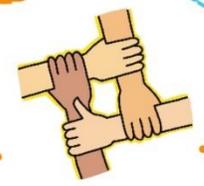
mecanismos

## CAPACIDADE AVALIATIVA

desenvolvimento de competências

estruturas  
1 Envolver principais interessados

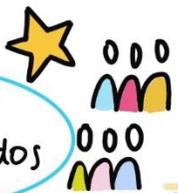
Como fazer essa tradução para o mundo real?



Promover alinhamento

Entrevistas

Oficinas de trabalho  
18 presenciais  
26 virtuais



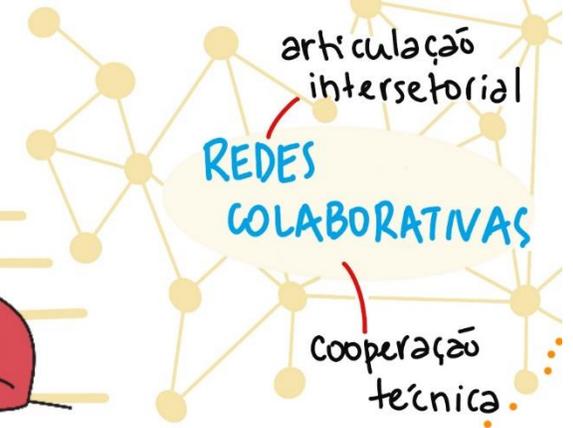
2 Estruturação do Instrumental Teórico e Operacional e Estratégias de utilização

Continuidade

Identificar as atividades das VIsas

Suporte teórico

O papel do gestor e' fundamental  
mobilizar a equipe  
estimular discussões



## REDES COLABORATIVAS

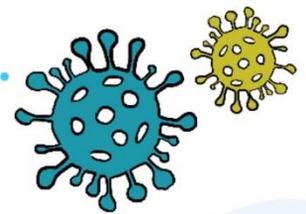
articulação intersetorial

Cooperação técnica

# A MODELIZAÇÃO das AÇÕES de VIGILÂNCIA SANITÁRIA e o MONITORAMENTO do DESEMPENHO de GESTÃO: as experiências de MG, SC, BH e Florianópolis

## FLORIANÓPOLIS

Qual o caminho percorrido para a implementação do modelo avaliativo das ações da Visa?



No início <sup>— não havia experiência</sup> foi difícil, mas o curso ajudou muito

A pandemia trouxe a sobrecarga de trabalho

Sãimos mais fortalecidos

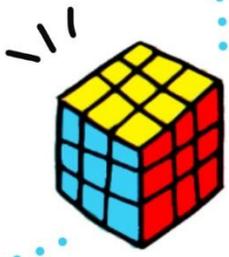
Não vamos abandonar o barco

Nos empoderamos da ferramenta

Agora queremos um painel em tempo real

BI

Obrigado a todos, esperamos novos projetos



Aprimoramos a tomada de decisão

É um processo de muita reflexão

## BELO HORIZONTE

Quais mudanças e/ou inovações ocorreram nos processos de trabalho da Visa?

Agilidade

Disponibilidade de informações



Readequamos nossa rotina de trabalho frente a pandemia

O IPA facilitou nosso trabalho

Informações consolidadas e seguras

Tomada de decisão rápida

Transformar dado em informação

Importância de ter as referências



Respondemos em tempo real

Fechamos com chave de ouro

Temos que começar com o que temos

se tornou mais claro a teoria com a prática

# A MODELIZAÇÃO das AÇÕES de VIGILÂNCIA SANITÁRIA e o MONITORAMENTO do DESEMPENHO de GESTÃO: as experiências de MG, SC, BH e Florianópolis

## MINAS GERAIS

Quais as lições aprendidas pela gestão e pelos responsáveis pelo gerenciamento das ações, com a participação no projeto?



Garantir que as ações gerem resultados

Superação das adversidades

Contexto e prioridade são diferentes

A avaliação é dinâmica

Avaliação é muito mais que resultados e indicadores

Continuaremos aprendendo e seguindo em frente

Mudança de paradigma: gestão baseada em evidências

Foco em resultados esperados



Integração e equipe participativa são essenciais

Importância da metodologia bem definida



## SANTA CATARINA

Como a Visa pretende garantir a sustentabilidade do Monitoramento do Desempenho de gestão?



Uso das informações

Os indicadores mostram o que precisamos mudar

Mostrar o trabalho

Reuniões

Monitoramento

e o que se alcança

Núcleo da qualidade desde 2013



Capacitação do corpo técnico no tema

Apresentar painel de resultados

Avaliar nossas práticas

Não tem hora certa, temos que fazer

O aprimoramento da gestão é uma questão de sobrevivência



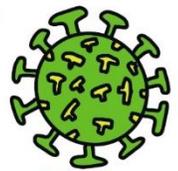
Expandir e reforçar a importância dos indicadores de resultado

# INTEGRAÇÃO de PROJETOS DEBATE

Artur Sousa

Fabiano

Eronildo Felisberto



O contexto da pandemia nos desacomodou rapidamente

Temos capacidade de fazer

Criar instrumentos para reflexão e mudança

O fortalecimento da SNVS depende de nós mesmos



Encontrar mecanismos de estar mais juntos

Favorecer a integralidade das ações



Continuidade e' muito importante



Mensurar e' extremamente importante



Processo muito dinâmico

## GESTÃO da INFORMAÇÃO

Criar formas de sistematizar as informações



Modelo que favoreça o gerenciamento de risco

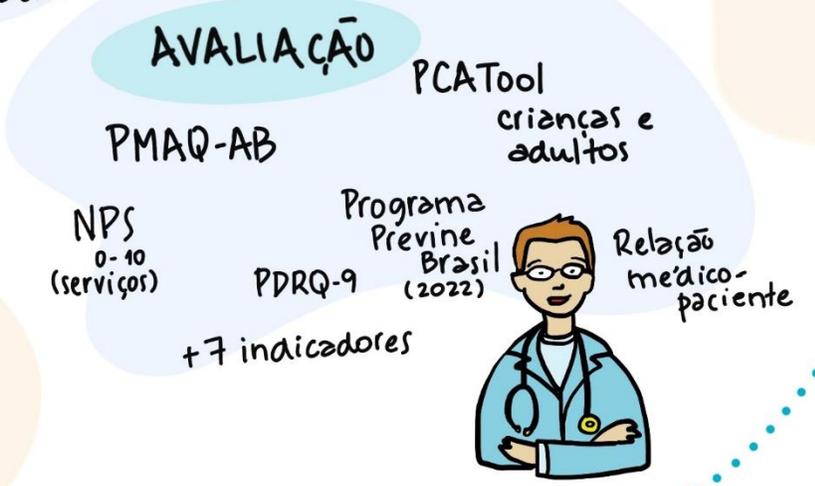
Diversas fontes de informação



Se provoquem! municípios, estados e União

Paulo Sellera

# PRÁTICAS AVALIATIVAS na ATENÇÃO PRIMÁRIA à SAÚDE



# PALAVRAS FINAIS

Nidia Souza

Artur Sousa

Estou emocionada em ver os resultados desses projetos

6 projetos diferentes

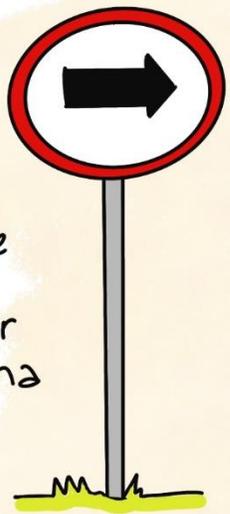
respeitando conhecimento, amadurecimento e o tempo de cada um

Foi um triênio atípico

Meu agradecimento a toda minha equipe

Caminho sem volta

quem começa a trabalhar com qualidade já não aceita mais trabalhar de outra forma



É possível sim fazer!

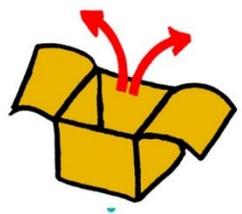
Estou emocionado e mais entusiasmado

Agradeço a todos que estão nos assistindo em todo o Brasil

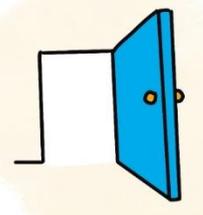


Vamos pensar fora da caixa

Vamos nos desafiar



A Anvisa está de portas abertas



Sejam sempre bem-vindos!

# ENCERRAMENTO

Lucélia



É um caminho sem volta mesmo

para nossa sobrevivência

Muito feliz por participar do projeto

Felipe

Quero agradecer à equipe e ao convite para participar do projeto

Nos colocamos à disposição para dar continuidade



A avaliação é fundamental para nosso serviço

saber avaliar e comunicar

é uma prática de gestão

Luciane

Agradecimento à Anvisa, HAOC e toda a equipe

Não tem cenário ideal

Olhar nossas forças e fraquezas

Aprender a comemorar as pequenas conquistas



Vanessa

A necessidade de profissionalização é muito importante

Mudou muita coisa em 13 anos

Não desistir

Aproveitar as oportunidades

gratidão

Zilmara

Gratificando ver o resultado dos nossos projetos

Caminho sem volta

Construir uma vigilância sanitária para a sociedade

Agradeço a oportunidade

encontramos o caminho



Francielle

Agradeço à equipe

A pandemia veio para mostrar a importância da vigilância sanitária

A gente precisa se reinventar todo tempo

Acreditar no nosso trabalho

Importante ouvir os municípios

