

A large yellow silhouette of the map of Brazil is centered on the page. The text of the title is overlaid on this map.

# Projeto Estados e Municípios em Foco

FORTALECIMENTO DAS AÇÕES  
DE PREVENÇÃO E CONTROLE  
DE INFECÇÕES E DE  
VIGILÂNCIA SANITÁRIA PARA A  
SEGURANÇA DO PACIENTE



**Gerência de Vigilância e Monitoramento em Serviços de Saúde - GVIMS**

**Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde - GGTES**

**Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa**

# **GUIA PARA ELABORAÇÃO DOS PLANOS DE AÇÃO DOS NSP VISA.**

**Elaboração: Viviane Euzébia Pereira Santos**

**Colaboração: Equipe GVIMS**

## **GUIA PARA ELABORAÇÃO DOS PLANOS DE AÇÃO DOS NSP VISA.**

**1-Conceito:** Plano de ação é uma das ferramentas mais eficientes para o planejamento e acompanhamento de atividades em um serviço.

Para os Núcleos de Segurança do Paciente de Vigilância Sanitária (NSP VISA), é uma estratégia eficaz para fazer o planejamento do trabalho ao longo do ano, atingir os resultados esperados ou resolver problemas.

**2-Importância:** O plano de ação é útil para gerenciar as tarefas, desde o estabelecimento das metas e objetivos a serem alcançados até a avaliação das ações. Dessa forma, permite a organização das atividades, possibilitando a compreensão mútua da equipe sobre o que se quer e o que é preciso fazer, a distribuição das tarefas e o estabelecimento dos prazos bem como dos critérios e indicadores a serem monitorados. Dada a sua importância, há um percurso metodológico a ser seguido.

Para os NSP VISA, permite que a equipe realize o diagnóstico situacional das ações prévias, organize os objetivos e metas futuros, trace as ações de curto, médio e longo prazo, os recursos necessários para sua realização e estipule o tempo para sua execução, além de monitorar e ajustar ações periodicamente. Assim, o plano de ação possibilita melhorar a organização do trabalho, acompanhar as melhorias e resultados das avaliações internas e externas e ampliar a segurança do paciente nos serviços de saúde.

**3-Elementos indispensáveis:** Para se construir um plano de ação, é preciso ter uma equipe pautada no trabalho colaborativo, com participação efetiva de todos os envolvidos, conhecer os recursos humanos, estruturais e financeiros disponíveis e um método claro de trabalho.

O plano de ação dos NSP VISA pressupõe ter um núcleo devidamente constituído e estruturado (com membros da equipe com horas exclusivas para as ações do núcleo e com formação em gestão da qualidade e/ ou segurança do paciente). Além disso, é essencial contar com o apoio da gestão para a viabilização das atividades, sendo recomendado que os NSP VISA façam planos

de ação anuais e o monitoramento das metas e dos prazos previamente estabelecidos.

#### **4-Etapas de plano de ação:**

- Diagnóstico situacional com um histórico de informações importantes para o desenvolvimento do plano de ação;
- Definição dos pontos chaves a serem trabalhados/ oportunidades de melhorias;
- Meta e/ou objetivo a ser alcançado;
- Atividades a serem realizadas para se chegar ao objetivo;
- Tempo do plano e de duração de cada atividade com as respectivas datas de começo e fim;
- Orçamento necessário a cada fase do plano;
- Responsáveis por cada atividade;
- Formas de monitoramento das atividades;
- Feedbacks e aprendizados.

#### **4.1 Diagnóstico situacional para o Plano de ação do NSP VISA:**

Retratar o que se tem, o que se idealizou e atingiu, o que não se atingiu, ou seja, as expectativas e a realidade, é fundamental para se pensar ações futuras. A partir do diagnóstico situacional, são identificados os pontos fortes, que devem ser mantidos e/ ou melhorados e, principalmente as oportunidades de melhoria (pontos de não conformidades), aquelas em que devemos investir esforços para buscar soluções.

Assim, cabe à equipe trazer os dados do plano anterior (se houver), avaliações internas e externas do serviço, como os resultados das avaliações disponibilizadas pela ANVISA, bem como relato da experiência dos participantes, relato de pacientes e/ou serviços, dentre outros documentos.

#### **4.2 Definição das ações prioritárias:**

Há diversos recursos que podem ser utilizados para retratar/ contextualizar a realidade de um serviço, podendo ser eleito um ou mais de um, o que determina essa escolha é a disponibilidade ou não de dados sobre os serviços prestados.

Dentre esses, destaca-se a chuva de ideias (*brainstorming*), a matriz de priorização, a comparação por pares, o monitoramento de indicadores e a análise de perfis estatísticos.

<b>Brainstorming</b>	Deve-se evitar qualquer avaliação ou crítica das ideias dos participantes durante sua exposição, cada membro deve ter liberdade de opinião. É preciso deixar claro desde o princípio o objetivo da técnica (definição das situações-problemas a serem trabalhadas no plano de ação), cada participante apresentará um problema por vez, sem que haja um limite de intervenções. O ideal é que todos os pontos levantados sejam visíveis em um painel e ao esgotarem as situações, se associe a técnica de priorização (apesar de muitos pontos serem relevantes, nem sempre é possível contemplar todos em um plano).
<b>Matriz de priorização</b>	Essa estratégia adota uma forma matricial na qual se incluem, na primeira coluna, os distintos problemas identificados e, na primeira fila, os critérios de avaliação. Os problemas são avaliados de forma separada, e pontua-se em cada um (todos os membros da equipe dão pontuações individuais) para se contabilizar posteriormente o total de pontos obtidos. O nível de priorização é estabelecido ao ordenar os problemas por ordem decrescente, segundo a pontuação obtida.
<b>Comparação por pares</b>	É realizada comparando-se os problemas a cada dois no máximo, e definindo aquele que é considerado o mais importante. Assim, elabora-se uma lista com todos os problemas a serem considerados; compara-se todos os pares possíveis, seleciona-se dentro de cada par, o problema mais importante; cada par só é comparado uma vez; conta-se o número de vezes em que cada problema foi eleito durante a fase anterior; e se prioriza os problemas, classificando os em ordem decrescente, de acordo com a pontuação obtida.
<b>Monitoramento de indicadores</b>	Se há dados de um sistema de medição periódica de indicadores sobre um aspecto concreto (indicadores do <a href="#">Plano Integrado para a Gestão Sanitária da Segurança do Paciente em Serviços de Saúde 2021-2025</a> ) .O <a href="#">Plano de Ação Global para a Segurança do Paciente 2021-2030</a> também pode ser utilizado para a identificação das oportunidades de melhoria.
<b>Análise estatística</b>	Muitos dados monitorados são apresentados em formato de gráficos que permitem uma visualização do panorama geral e assim permitem identificar mais facilmente as fragilidades. Em avaliações de indicadores de qualidade e segurança do paciente em serviços de saúde, costuma-se usar o gráfico de Pareto para apresentar as

	não conformidades em ordem decrescente, o que já aponta os problemas prioritários.
--	--

Após a definição dos problemas prioritários é preciso analisá-los um a um para se identificar as causas-efeito e onde se deve concentrar as atividades para se resolvê-lo (representa a relação entre determinado problema (efeito) e suas causas potenciais).

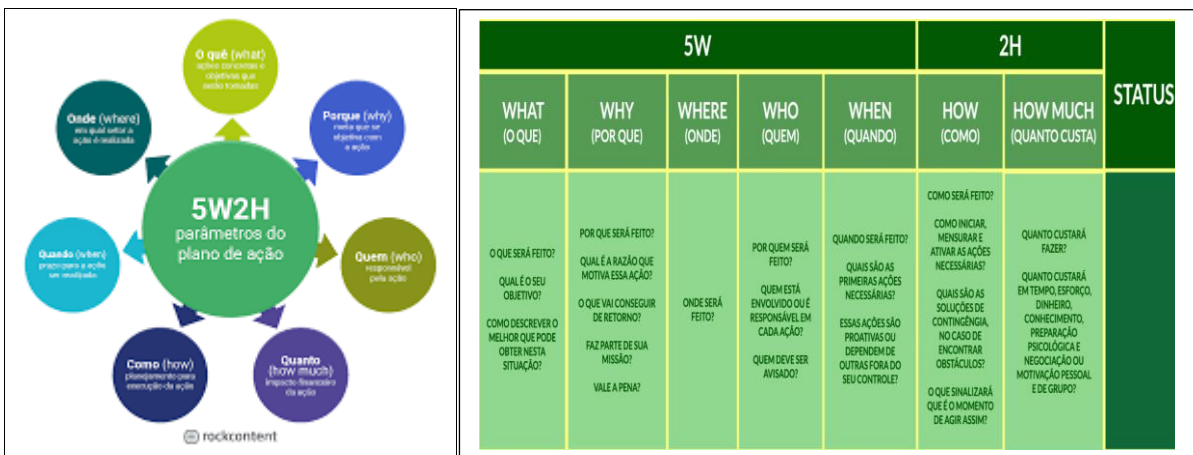
Dica!

Uma opção é utilizar aplicativos para criar mapas mentais para a construção do Diagrama de Causa- e – Efeito ou Diagrama de Ishikawa. Como exemplo, compartilhamos o vídeo – Como construir o diagrama de causa-efeito utilizando o XMind- <https://www.youtube.com/watch?v=q4DJ-EBwEfY>

#### 4.3- Plano de ação propriamente dito:

Não há uma única forma de se organizar os objetivos e metas, as ações para alcançar os objetivos, quem será responsável, o tempo para sua execução. Uma estratégia muito utilizada é o 5W2H, desenvolvida no Japão na indústria automobilística, mas que se adequa perfeitamente a várias áreas, como a saúde.

Figura 1. Representações do 5W2H



#### 4.4- Monitoramento do Plano de Ação:

Ao longo do período de execução do plano é preciso momentos de monitoramento e realinhamento da equipe e do plano. pois nem tudo que é planejado, conseguimos executar da forma como foi idealizado, há fatores intervenientes internos e externos que podem surgir. Assim, recomenda-se uma reunião de acompanhamento/ monitoramento pelo menos a cada dois meses com todos os membros da equipe para a identificação de necessidade de ajustes ao plano.

#### 4.5- Feedback e aprendizados:

É recomendável que nas reuniões de monitoramento e, também, ao final do ano, se faça um registro do que está sendo/ foi desenvolvido, do que deu certo, do que precisou ajustar e do que não foi possível executar. Serve para o registro da execução do plano, para comprovações da atividade e também como uma das formas de dados para o diagnóstico situacional seguinte. Além disso, constitui registro histórico caso novos membros sejam inseridos e/ ou substituídos na equipe do que já se fez e do que ainda é preciso realizar.

Sugere-se ainda apresentar os resultados do plano para gestores e outros setores como uma forma de compartilhamento de saberes e aprendizados. No caso de NSP VISA, os resultados devem ser divulgados e discutidos também com os serviços de saúde.

#### Referências:

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde** – Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Brasília: Anvisa, 2016. p. 68

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE (OPAS). **Estratégia e plano de ação para a promoção da saúde no contexto dos objetivos de desenvolvimento sustentável 2019-2030**. 2019pdf. Disponível em: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55951/OPASFPLIM220006\\_por.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55951/OPASFPLIM220006_por.pdf)

SATURNO HERNÁNDEZ, Pedro Jesus; JOSÉ GASCÓN, Juan. Identificação e priorização de oportunidades de melhoria: unidade temática1. In: SATURNO HERNÁNDEZ, Pedro Jesus et al. **Atividades básicas para melhoria contínua:**

**métodos e instrumentos para realizar o ciclo de melhoria:** módulo II.  
Tradução de Zeneuton André da Silva Gama; Organização de Pedro Jesus Saturno Hernández. Natal: SEDIS-UFRN, 2017.