PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE

SUS

UNICAMP
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA

COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

Introdução da Cultura de Qualidade e de Sistema de Qualidade para o Trabalho da Vigilância Sanitária do município de Campinas – SP

Construção de ferramentas de monitoramento e avaliação

Ana Laura Tosi Zanatto Bortolli
ana.bortolli@campinas.sp.gov.br
Maria Antonieta Salomão

Introdução:

As pressões político-econômicas crescentes no contexto do trabalho da Vigilância Sanitária (VISA), os novos arranjos empresariais, o aporte de tecnologia aos meios de produção, as atuais relações de consumo, a globalização e a entrada do Brasil no mercado internacional, notadamente na área de produção de artigos para a saúde e medicamentos; a escassez de recursos para a execução das ações típicas da Vigilância Sanitária, a fragilidade do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária quando se considera, em sua constituição, as três esferas de governo; o aumento da demanda de órgãos de controle externo e da própria sociedade, a complexidade crescente das ações e a forte regulamentação das atividades econômicas, entre outras; tem demonstrado a necessidade de ampliar o acesso da população à Vigilância Sanitária através da introdução de novas tecnologias e novos processos de trabalho, otimizar recursos, desburocratizar, agilizar e, sobretudo, introduzir a cultura e sistema de qualidade no trabalho da VISA.

Objetivos:

Construir ferramentas que permitam o monitoramento e a avaliação do processo de trabalho realizado pelas equipes de vigilância sanitária com o objetivo de diagnosticar problemas e conflitos, produzir informação para embasar as políticas e diretrizes da vigilância no processo de gestão e de qualificação das ações, melhorar e significar adequadamente o planejamento da VISA com metas que traduzam, de fato, aquilo que é mais potente e importante para a produção de saúde e embasar as tomada de decisões da gestão; buscando a melhoria contínua dos processos e a sensibilização do trabalhador para a importância da introdução da qualidade e segurança nas tecnologias e nos processos de trabalho da VISA.

Ações desenvolvidas:

Foi realizada pesquisa sobre o contexto atual da Vigilância, sobre o tema da qualidade, dos sistemas de qualidade e dos instrumentos de avaliação e indicadores epidemiológicos qualitativos; que foi utilizada para a confecção de dois instrumentos de avaliação: um para as competências comportamentais e o perfil para o trabalho em VISA das autoridades sanitárias (anexo I) e outro para avaliação do processo de trabalho propriamente dito (anexo II).

O instrumento de avaliação de perfil de autoridade sanitária será aplicado individualmente complementando a avaliação de desempenho dos servidores. O instrumento de avaliação do trabalho em VISA será aplicado às equipes de trabalho em rodas de conversa com seus respectivos gestores e, posteriormente analisados pelo grupo de gestão. Às questões formuladas foi vinculado um valor de 1 a 6, sendo que quanto maior o valor alcançado, maior a qualificação das ações ou da adequação do perfil do servidor à função de autoridade sanitária.

Discussão:

Estamos num momento de avaliação do modelo da VISA municipal. O atual, calcado fortemente nos princípios da descentralização tem demonstrado dificuldades importantes, sobretudo na otimização e distribuição equitativa de recursos, bem como na pouca homogeneidade e qualificação do trabalho. Estamos no limiar de mudanças e da construção de novos paradigmas, que devem possuir alcance multidimensional, agregando as dimensões e saberes substantivos e analíticos na mesma proporção, as quais devem ser potentes para embasar o enfrentamento estratégico de problemas e conflitos. No entanto, a fim de que as ações sejam mais assertivas é necessário que se disponha de índices e dados que permitam também avaliar a qualidade dos trabalho e produção da VISA.

Anexo II. Questionário de avaliação do trabalho em Vigilância Sanitária:

I. Estrutura:	
Estrutura física da unidade de trabalho	
Conforto higro-térmico e qualidade do ar interior	
Iluminação	
Mobiliário	
Equipamentos de Informática (computadores, impressoras, scanners, etc.)	
Insumos	
Acesso à internet adequado para as atividades técnicas	
Acesso aos sistemas de informação	
Comunicação: telefone, intranet, correios	
Mobilidade adequada e suficiente para a realização das tarefas laborais, incluindo inspeções (transporte)	
Impressos (autos de Infração, etc.)	
Existem procedimentos operacionais padrão escritos	
Há equipamentos de proteção individual qualiquantitativamente suficientes	
Há equipamentos de proteção coletiva qualiquantitativamente suficientes	
I. Processo	
Planejamento, monitoramento e avaliação de objetivos e metas	
O desempenho quanto ao cumprimento de metas gera ajustes, a fim de que estas sejam cumpridas e/ou reavaliadas	
Os dados produzidos através da atuação da VISA são sistematicamente analisados e transformados em informação	
Os dados embasam a tomada de decisões, permitindo que a prática do trabalho e as políticas estabelecidas para a área sejam baseadas em evidências	
Produção de Boletins, publicações, material educativo para as equipes técnicas, setor regulado e sociedade	
Produção de notas técnicas e regulamentação municipal	
Comunicação e publicidade das ações de VISA à sociedade e a outros órgãos estatais e de controle	
Os processos administrativos são instrumentalizados conforme determinam ao POP e o regramento legal	
Os atos declaratórios são motivados e opinativos	
Há gestão da execução das ações de vigilância e da condução do processo administrativo, considerando-se a efetividade, produtividade e qualidade	
Avaliação do grau de correto/completo das ações propostas	
Todas as atividades e ocorrências são registradas	
As ações de fiscalização são planejadas, considerando-se as vulnerabilidades e complexidades	
As inspeções são organizadas com antecedência (estudo da legislação, análise documental, organização da ação)	
Os relatórios de inspeção são minuciosos e circunstanciados, organizados de modo a facilitar seu entendimento e a interposição de recursos	
O acompanhamento do processo administrativo e do saneamento das situações de não conformidade é realizado de maneira oportuna e eficiente	
Sistematização e registro do cuidado longitudinal no eixo regulatório da vigilância	
Transversalidade das ações com a Vigilância em Saúde e com a Assistência em Saúde	
Todas as atividades laborais das equipes técnicas e os aspectos relacionados à gestão de recursos humanos são monitorados pela gestão	
Há abordagem sistêmica para mediação de conflitos, análise de problemas e na construção de processos de trabalho	
As ações foram focadas na promoção e proteção da saúde individual e coletiva	
Realização de ações de educação em saúde com o setor regulado	
Capacitação e treinamento de profissionais para o exercício de suas funções	
Adoção de práticas para a introdução da cultura de qualidade e melhoria contínua (busca do melhor resultado, vigilância da ocorrência de danos e quase-danos, avaliação de processos, análise de agravos, adoção de medidas corretivas, não punição)	
Estudos de casos, eventos sentinela análise de eventos adversos	
Simplificação de procedimentos e racionalização de recursos	
Informatização de processos e procedimentos (recursos, treinamentos, equipamentos)	
Participação social no planejamento, monitoramento e avaliação das políticas de VISA	
Provimento de transparência para as ações de VISA (comunicação, ferramentas, publicidade das ações)	
I. Resultados:	
As metas pactuadas para a VISA no Plano Municipal de Saúde são cumpridas	
Produção de conhecimento que possa ser generalizado e contribuir com a melhoria contínua do trabalho	
Proporção de correto/completo para as ações	
Melhoria dos ritos do processo administrativo	
Melhoria das relações intradisciplinares e interdisciplinares	
Desenvolvimento da grupalidade	
Proporção de respostas às demandas da sociedade (denúncias, 156, solicitação de informações de VISA por órgãos de controle externo, etc)	
Total de pontos	

Avaliador:	Assinatura:	Data:

Anexo I. Questionário para Avaliação das competências comportamentais e perfil de autoridade sanitária:

Mantém bom relacionamento com a equipe do seu núcleo de atuação	
Mantém bom relacionamento com técnicos de outros núcleos, áreas ou unidades	
É urbano e respeitoso com todos (técnicos e superiores)	
Evita conflitos, tem postura conciliadora e tenta mediar solução de problemas relacionais em sua equipe, inclusive aqueles provocados por ele	
Procura disseminar seu conhecimento técnico de forma assertiva quando solicitado	
Assume diferentes funções quando solicitado ou quando em trabalhos em equipe, respeitando opiniões diferentes das suas	
Entende as observações ao seu trabalho e postura como oportunidade de desenvolvimento (não como crítica)	
Procura valorizar a participação de todos nas discussões técnicas e no trabalho em equipe, reconhecendo as contribuições dos colegas	
Integra as ações do campo da Vigilância Sanitária	
Integra as ações do campo da Vigilância em Saúde	
Tem postura adequada junto dos responsáveis pelos estabelecimentos (urbanidade, respeito, conhecimento técnico, ética)	
Procura realizar suas tarefas com responsabilidade, razoabilidade, proporcionalidade e economicidade	
Atenta para os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, indisponibilidade e supremacia do interesse público	
Respeita as diretrizes e políticas da Vigilância Sanitária e da Vigilância em Saúde	
É proativo, procurando contribuir para o desenvolvimento de trabalho e da melhoria contínua das ações	
É organizado e planeja suas atividades, otimizando seu tempo de trabalho	
Desempenha suas atividades conforme procedimentos acordados e/ou padronizados	
Registra adequadamente suas atividades e se preocupa em conduzir de maneira correta os procedimentos administrativos	
Se coloca de maneira clara quando arguido individualmente ou em equipe, respeitando as decisões da maioria, dos seus superiores e as diretrizes da VISA	
Demonstra flexibilidade e coerência	
Total de pontos	

Avaliador:	Assinatura:	Data:

Conclusão:

A percepção da importância das culturas de qualidade e segurança também para o trabalho da VISA, junto com a rediscussão da inserção da Vigilância Sanitária no contexto na Vigilância em Saúde, são temas recentes. Há pouca literatura e formulação acerca de ferramentas e índices que possam monitorar e traduzir essa produção.

A construção de novos paradigmas multidimensionais[1] e a introdução de sistema de qualidade e são altamente desejáveis e necessários para trazer a Vigilância Sanitária para este novo tempo de mudanças políticas, culturais, sociais, econômicas e tecnológico-jurídicas da sociedade atual.

É preciso incrementar o acesso às ações de Vigilância, qualificando a escuta para as necessidades de saúde da população, a aumentar a transversalidade das ações não só entre as Vigilâncias, mas também com a assistência em saúde e o território, buscando a também intersetorialidade, inclusive com o cidadão. Além disso, devemos estar aptos a atingir estes objetivos com eficiência e legitimidade, otimizando os recursos disponíveis e trabalhando com eficiência.

Acreditamos que a formulação de políticas baseadas nas evidências e análises obtidas através do monitoramento e da avaliação do processo de trabalho, da produção e dos resultados das ações da VISA, tem a potência para produzir a inteligência necessária para a ação transformadora do modelo atual da Vigilância Sanitária.

1. Sander, Benno - Gestão da Educação na América Latina: Construção e Reconstrução do Conhecimento - Editora Autores Associados, 1995 –Campinas, SP.