

2024

Dezembro

Secretaria Municipal de Saúde de Araucária - SMSA

# Política de Gestão Núcleo de Qualidade em Saúde - NQS

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 03/12/2024 14:30 - 03:00 - 03  
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://ic.lpm.com.br/p47dfb006b4634>  
POR EDENY APARECIDA TERRA LOYOLA - (479.277.989-87) EM 03/12/2024 14:30



**Araucária**  
PREFEITURA DO MUNICÍPIO





# POLÍTICA DE GESTÃO

## Núcleo de Qualidade em Saúde

Araucária, 02 de dezembro de 2024.

Versão 0



## PODER EXECUTIVO

### PREFEITO

Hissam Hussein Dehaini

### VICE-PREFEITO

Hilda Lukalski

### SECRETÁRIO DE GOVERNO

Franciele de Souza Metka Grebos



## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

### SECRETÁRIO

Bruno Rodelli Mendes Fontes

### OUVIDORIA EM SAÚDE

Tatiane Vaz Storrer

### DIREÇÃO GERAL

Lourival Brasil Felicio

### DIREÇÃO TÉCNICA

Patricia Beleski Carvalho de Oliveira

### DIREÇÃO ASSISTENCIAL

Lucas Foltz

### DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

Regina Mendonça de Carvalho

### DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Carolina de Almeida Torres

### DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

Kelly Rosa Rigoni Lavarias

### DEPARTAMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Ana Maria Taborda

### HOSPITAL MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

Juliana Contini

### DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Alexandro André Radin

### DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E AUDITORIA

Alana Elisabeth Kuntze Ferreira

### NÚCLEO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Fernanda Mello Ribeiro



## ELABORAÇÃO

Núcleo de Qualidade em Saúde - NQS

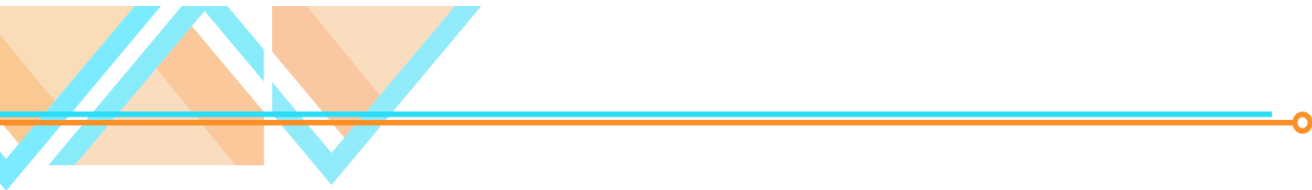
## Diagramação e revisão

Núcleo de Qualidade em Saúde – NQS



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	7
2. INTRODUÇÃO.....	8
3. NÚCLEO DE QUALIDADE EM SAÚDE - NQS.....	9
4. POLÍTICA DO NQS.....	11
4.1 Atribuições da Qualidade.....	11
4.1.1 Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente.....	12
4.1.2 Auditoria da Qualidade.....	12
4.1.3 Certificações e Fiscalizações.....	12
4.1.4 Gestão de Documentos.....	12
4.1.5 Interface com Comissões.....	12
4.1.6 Capacitação e sensibilização para a cultura de Qualidade.....	13
4.1.7 Gerenciamento de Riscos Assistenciais.....	13
4.1.8 Gestão por Processos.....	13
4.2 Visão de futuro.....	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15
6.REFERÊNCIAS.....	16
7. HISTÓRICO DE REVISÃO.....	17

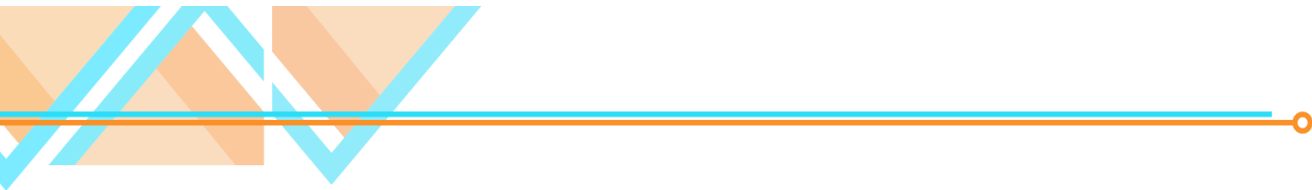


## 1. APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta a política de Gestão da Qualidade desenvolvida pelo Núcleo de Qualidade em Saúde - NQS, vinculado ao Departamento de Planejamento, Gestão e Auditoria - DPGA.

A proposta está alinhada à Qualificação da Gestão em Saúde, para atuar diretamente com a Gestão da Qualidade em Saúde Pública, promovendo ações relacionadas à gestão da qualidade, padronização de práticas e o cumprimento de requisitos legais, regulatórios e institucionais.

A implementação do NQS está em conformidade com as normas e diretrizes internacionais, como a ISO 9001:2015 e o guia da Organização Mundial da Saúde (OMS) para sistemas de gestão da qualidade em autoridades regulatórias. Sua criação visa assegurar a melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos, focando na segurança do paciente e na satisfação do usuário.



## 2. INTRODUÇÃO

A qualidade em saúde é um pilar fundamental na prestação de serviços de saúde. A gestão da qualidade aplicada aos processos assistenciais e administrativos busca garantir a eficiência, segurança e humanização no atendimento. A adoção de sistemas de gestão da qualidade visa implementar processos mais seguros e eficientes, fortalecendo a cultura da melhoria contínua. A base legal para essa política inclui a Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, que estabelece ações para a segurança do paciente em serviços de saúde.





### 3. NÚCLEO DE QUALIDADE EM SAÚDE - NQS

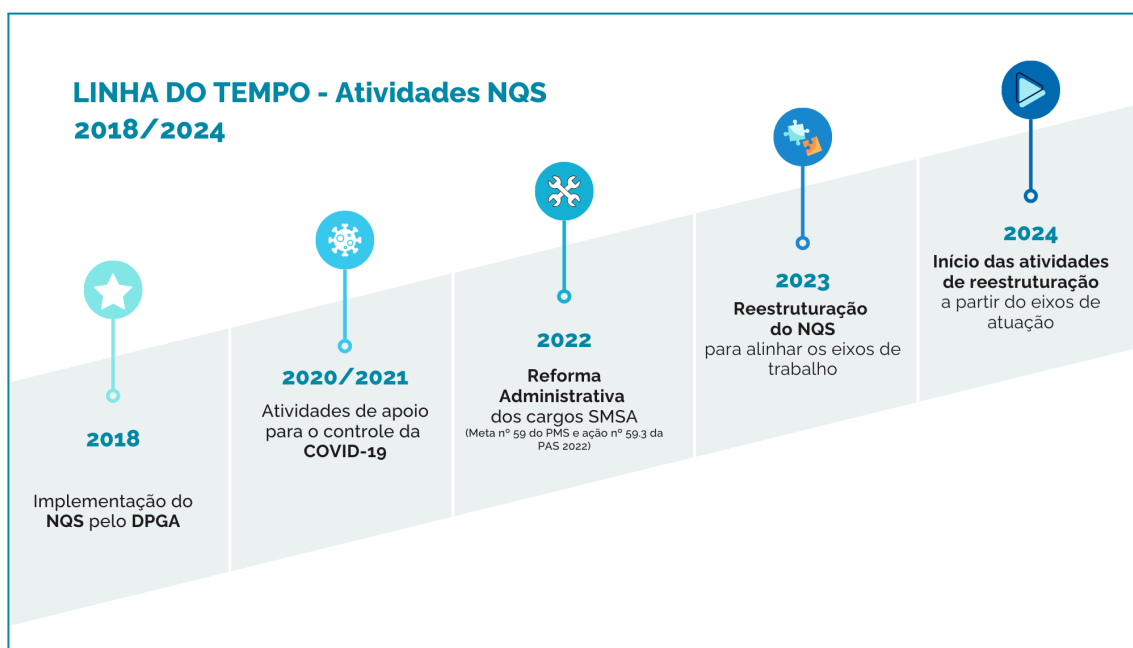
O Núcleo de Qualidade em Saúde (NQS) é um setor estratégico da Secretaria Municipal de Saúde (SMSA) de Araucária. Criado em 2018, para implementar a Qualidade em Saúde dentro do âmbito da SMSA, está alinhado à Programação Anual de Saúde (PAS) 2023, diretriz 4 “Qualificação da Gestão em Saúde”, meta 4.1. A decisão de instituir o NQS foi embasada na crescente relevância da qualidade em saúde no cenário mundial e nacional. No Brasil, diversas políticas públicas e programas de saúde, como o QUALISUS-REDE e o Programa Previne Brasil, têm a qualidade em saúde como temática central. O NQS, alinhado a essas políticas, busca garantir a qualidade nos serviços de saúde municipais, atuando em diferentes frentes. Em uma retrospectiva histórica (Figura 1), ressalta-se que em alguns momentos o NQS esteve voltado a atividades bem específicas que demandaram todo o esforço do setor. Por exemplo, no ano de 2020 e nos primeiros meses do ano de 2021, as atividades foram direcionadas ao apoio aos demais Departamentos para controle da SARS-CoV-2 (COVID-19) e para debelar os efeitos intensos e diversos da pandemia do coronavírus no município.

Em 2022, houve uma tendência à retomada dos serviços, e as atividades foram direcionadas para atender demandas relativas ao apoio para elaboração de documentos dos vários Departamentos da SMSA (POPs, Protocolos, artes para impressos de campanhas de saúde, dentre outros); a elaboração de relatórios, juntamente com a Direção do DPGA (Departamento de Gestão, Planejamento e Auditoria do SUS), DA (Direção Assistencial), NAF (Núcleo Administrativo Financeiro) e Secretário de Saúde. Estas atividades foram uma exigência para o alinhamento de proposta voltada ao estudo para uma posterior reforma administrativa. Outras atividades foram direcionadas à integração de novos servidores, atualização de Organograma da SMSA e serviços administrativos em geral.

No último quadrimestre do ano de 2023 o NQS buscou uma reorganização, apoiado pela Direção do DPGA e pela alta gestão. Essa decisão teve por finalidade modernizar o escopo de atribuições do setor, que limitava-se apenas a três eixos de atuação (Gestão de Documentos, Atendimento às demandas dos Departamentos da SMSA e Integração de novos servidores). A proposta de mudança apresentou ações mais voltadas à gestão de qualidade e segurança do paciente. Para tanto, foi realizado benchmarking, um conceito de gestão que é definido como o processo de pesquisa entre serviços de mesma natureza, com a finalidade de conhecer experiências exitosas, adaptando-as à realidade que se quer modificar.

Este recurso foi utilizado pelo NQS para conhecer e adaptar as experiências já desenvolvidas por outras entidades à Araucária, no que se refere ao quesito Qualidade. A reestruturação se iniciou em janeiro de 2024, com a proposição de 06 eixos de atuação, em uma postura pró-ativa. Atualmente, no 3º quadrimestre, os eixos de atuação inicialmente propostos, ganharam mais 02, totalizando 08. O intuito é fortalecer as atividades do setor. Esses novos eixos contemplam ações que serão desenvolvidas em 2025.

Figura 1 - Atividades NQS



FONTE: NQS, 2024

## 4. POLÍTICA DO NQS

### 4.1 Atribuições da Qualidade

Dentre as atribuições do setor, os 8 eixos principais de atuação, como demonstra a Figura 2, estão em conformidade com a ISO 9001 – Requisitos para gestão da qualidade – e a RDC n°. 36/2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.

Figura 2 - Eixos de atuação



FONTE: NQS, 2024.



#### 4.1.1 Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

- ◆ O NQS é composto por equipe multiprofissional, com apoio de especialistas em qualidade.
- ◆ Apoio a grupos de trabalho focados nas metas de segurança do paciente, conforme as diretrizes da Organização Mundial da Saúde - OMS.

#### 4.1.2 Auditoria da Qualidade

- ◆ Realização de auditorias de qualidade baseadas nos indicadores assistenciais e administrativos.
- ◆ Uso da metodologia *Trigger Tool* para auditoria clínica e gestão de riscos assistenciais.
- ◆ Auditorias periódicas para avaliar conformidade com as resoluções da Anvisa e demais RDCs vigentes.

#### 4.1.3 Certificações e Fiscalizações


- ◆ Suporte aos Equipamentos de Saúde frente às exigências regulatórias da Vigilância Sanitária (VISA).

#### 4.1.4 Gestão de Documentos

- ◆ Organização e controle dos documentos assistenciais e administrativos.
- ◆ Padronização, revisão, validação e inativação de documentos descontinuados.
- ◆ Alerta e monitoramento de documentos com prazos próximos de vencimento.

#### 4.1.5 Interface com Comissões

- ◆ Acompanhamento das ações das comissões internas à SMSA.

- 
- ◆ Facilitação da comunicação e da gestão de notificações entre as comissões de segurança do paciente e qualidade.
  - ◆ Participação em Comissões, a exemplo da Comissão Gestora das Câmaras Técnicas e Comissão de Farmácia e Terapêutica.

#### 4.1.6 Capacitação e sensibilização para a cultura de Qualidade

- ◆ Promoção de oficinas sobre segurança do paciente e ferramentas de qualidade.
- ◆ Apoio no desenvolvimento de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e tutoriais, com integração em plataformas digitais, como o Moodle.

#### 4.1.7 Gerenciamento de Riscos Assistenciais


- ◆ Suporte diagnóstico situacional utilizando ferramentas como o Diagrama de Ishikawa e o HFMEA (Análise do Modo de Falha e Efeitos).
- ◆ Acompanhamento de planos de ação para mitigar riscos assistenciais e gestão de notificações de incidentes.

#### 4.1.8 Gestão por Processos

- ◆ Mapeamento de processos assistenciais e administrativos com a metodologia SIPOC (ferramenta específica utilizada para mapear processos).
- ◆ Monitoramento de indicadores de desempenho e apoio à gestão por resultados, com um profissional de qualidade destacado em cada equipamento de saúde.

### 4.2 Visão de futuro

A ferramenta 5W2H, aliada à matriz GUT, reflete de maneira clara a visão de futuro do setor, proporcionando um gerenciamento estratégico e eficaz das ações planejadas. Ao detalhar os períodos de execução das atividades e indicar a porcentagem de cumprimento de cada uma delas, a ferramenta oferece uma visão do progresso das tarefas, facilitando a análise de desempenho e a produtividade. Essa abordagem possibilita que a gestão



acompanhe o desenvolvimento das ações e tome decisões embasadas em dados concretos. Além disso, a utilização da matriz GUT permite priorizar as atividades com maior grau de Gravidade, Urgência e Tendência, garantindo que os recursos sejam aplicados nas ações de maior impacto para o sucesso do setor. Com essa combinação, o plano de ação se torna uma ferramenta estratégica, alinhada ao objetivo de alcançar os resultados desejados com eficiência e foco.

Para acesso ao plano de ação completo, acesse pelo link:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LQPGTPnAUqgGZNEHqVt4d4Lazw7Z0Hxa\\_V\\_GDVZC0hl/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LQPGTPnAUqgGZNEHqVt4d4Lazw7Z0Hxa_V_GDVZC0hl/edit?usp=sharing)



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse documento se baseia em diretrizes para atendimento de qualidade em saúde. Ele define de maneira estruturada as atribuições do Núcleo de Qualidade em Saúde (NQS), com foco na implementação de normas, auditorias internas, gestão de documentos, capacitação de equipes e integração com comissões internas. Além disso, está alinhado com regulamentações nacionais e internacionais, como a RDC nº 36 e as diretrizes da ISO 9001:2015, diretriz da Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre a implementação de sistemas de gestão da qualidade para autoridades reguladoras nacionais.

Promovendo a melhoria contínua e a conformidade com padrões estabelecidos. A política municipal é necessária para criar uma base formal, bem como, esclarecer as atividades relacionadas à gestão da qualidade. Ela também promove a padronização de práticas e contribui para o cumprimento de requisitos legais, regulatórios e institucionais.

## 6.REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013. Dispõe sobre a regularização de produtos de saúde. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036\\_25\\_07\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html). Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Guia de implementação de Sistema de Gestão da Qualidade. Disponível em: [https://www.gov.br/anvisa/pt-br/acessoainformacao/institucional/governanca-publica/guia\\_de\\_imp\\_integra1.pdf](https://www.gov.br/anvisa/pt-br/acessoainformacao/institucional/governanca-publica/guia_de_imp_integra1.pdf). Acesso em: 10 out. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). WHO guideline on the implementation of quality management systems for national regulatory authorities. Annex 13. Disponível em: [https://www.who.int/docs/default-source/medicines/norms-and-standards/guidelines/pre-qualification/trs1025-annex13.pdf?sfvrsn=2fe3b8d\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/medicines/norms-and-standards/guidelines/pre-qualification/trs1025-annex13.pdf?sfvrsn=2fe3b8d_2). Acesso em: 10 out. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8364638/mod\\_resource/content/1/nbriso9001.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8364638/mod_resource/content/1/nbriso9001.pdf). Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº 63, de 25 de novembro de 2011. Dispõe sobre as boas práticas de fabricação de medicamentos. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2011/rdc0063\\_25\\_11\\_2011.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2011/rdc0063_25_11_2011.html). Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Dispõe sobre a regulamentação da venda de medicamentos. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html). Acesso em: 10 out. 2024.





## 7. HISTÓRICO DE REVISÃO

Edição	Elaborado por	Aprovado por	Descrição da Edição
0	Núcleo de Qualidade em Saúde - NQS 02/12/2024	Alana E. Kuntze Ferreira Direção do DPGA 02/12/2024	Criação do documento