

**TÍTULO DA PRÁTICA:**

Implementação de um sistema de avaliação e melhoria continuada dos processos chave do CAPS-ad Continente.

**CÓDIGO DA PRÁTICA:**

T39

1 Em meados de 2011 o CAPSad continente aderiu a proposta de planejamento da  
2 secretaria municipal de saúde de Florianópolis e a partir de uma auto avaliação do  
3 serviço estabeleceu entre seus objetivos a implementação de um sistema de  
4 avaliação e melhoria continuada de seus processos chave. Esse tema emergiu da  
5 necessidade de manter de forma linear as atividades desenvolvidas em virtude do  
6 turnover e poder trabalhar sua melhoria continuada, levando em consideração  
7 que um dos objetivos da secretaria municipal de saúde com o planejamento  
8 estratégico é alcançar a qualidade total do serviço, e para tanto é necessário um  
9 mapeamento dos processos chaves. Este é um critério essencial para pleitear  
10 certificações de qualidade do serviço de saúde.

11

12 **Objetivos:**

13 - Descrever detalhadamente as atividades chave do serviço como grupos  
14 terapêuticos, oficinas terapêuticas, ações de cunho clínico e demais ações  
15 administrativas sendo estas realizadas por meio de POPs (Procedimento  
16 Operacional Padrão).

17 - Criar um sistema que permita a verificação das alterações destes procedimentos  
18 por meio dos técnicos responsáveis por sua elaboração de forma continuada.

19 Os líderes que fazem parte da implementação e manutenção são: \*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*,  
20 e \*\*\*\*\*.



21 O desenvolvimento e implementação do sistema de avaliação e melhoria  
22 continuada dos processos chave do CAPS-ad Continente ocorreu de reuniões  
23 específicas previamente agendadas para tratar deste tema. No referido momento  
24 criou-se um documento que define claramente como ocorrerá à revisão dos  
25 POPs, mapeamento de novos processos para construção dos POP, arquivamento  
26 de documentos em meio físico e eletrônico e a revisão do sistema de avaliação e  
27 melhoria continuada dos processos chaves implementados.

28 Esta prática vem sendo implementada desde o segundo semestre de 2011, a  
29 partir do término da elaboração do planejamento estratégico. O desenvolvimento  
30 dos POPs é dinâmico e constante, incluindo suas atualizações e construções de  
31 novos POPs, ou seja a cada modificação da forma de realizar uma atividade o  
32 técnico responsável redige a alteração do procedimento operacional padrão que  
33 posteriormente é entregue aos líderes para a formatação de um novo POP. O  
34 sistema de avaliação e melhoria continuada dos processos chaves  
35 implementados é revisado uma vez por mês pelos líderes do mesmo. Os POPs  
36 são arquivados em meio eletrônico e em meio físico de forma sistemática.

37 Atualmente tal prática vem ampliando a parceria interna, reconhecida pelo  
38 aprimoramento das discussões ocorridas entre os técnicos do serviço em relação  
39 às atividades desenvolvidas, permitindo a uniformização da descrição e prática  
40 das mesmas.

41 O usuário participa da construção do POP indiretamente através da avaliação do  
42 técnico sobre a efetividade da atividade mediante a resposta dos participantes, e  
43 diretamente através de um espaço específico chamado de assembléia onde os  
44 usuários opinam sobre os processos chaves.

45 Estão envolvidos na manutenção e atualização do sistema de avaliação e  
46 melhoria continuada dos processos chave do CAPS-ad Continente os seguintes  
47 líderes uma assistente social, uma técnica de enfermagem, um enfermeiro e uma  
48 médica clínica sendo que estes também incluídos no processo de elaboração  
49 acima citado. Os custos materiais englobam tempo despendido do técnico para  
50 elaboração do procedimento sendo este aproximadamente de uma hora por  
51 semana para cada técnico, papel A4 para impressão dos POPs aproximadamente



## Caminhos para uma transição governamental adequada

Oficina de Avaliação, 13 de novembro de 2012

52 duas a três folhas para cada POPs , quatro pastas para arquivamento dos  
53 documentos.

54 Consideramos as atividades implementadas os POPs desenvolvidos, estes foram  
55 divididos em POPs Assistenciais e POPs Administrativos, foram criados quatorze  
56 POPs Assistenciais e oito POPs Administrativos. As atividades assistencias  
57 mapeadas são: Oficina de Caminhada, Grupo de Familiares, Grupo Nossa Voz,  
58 Grupo Meditação, Grupo Motivacional, Grupo Temático, Manutenção Reinserção  
59 Social, Oficina Artesanato, Oficina Pesca, Reinserção Social, Reunião de Equipe  
60 Referencia Nasf 1, Reunião de Equipe Referencia Centro, Prevenção de doenças  
61 infectos contagiosas por meio de vacinas.

62 As atividades Administrativas são: Recepção, Recebendo Paciente em situação  
63 de rua, Distribuição das Chaves dos Armários, Malote, Vale Transporte, Sistema  
64 de Protocolo, SISREG, Agendamento de Consulta.

65 A principio tal atividade abrange somente o Caps-ad Continente, com  
66 possibilidade de abranger outras unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

67 O repensar sistemático dos processos chave, que ocorria anteriormente de forma  
68 aleatória, melhorou o detalhamento e facilitou o aprendizado dos mesmos.

69 Na medida em que os processos chave são aqueles que são direcionados  
70 diretamente para o usuário do serviço, a melhoria continuada desses processos  
71 tende a gerar benefícios também diretos.

72 Uma vez que os recursos utilizados são pequenos e já disponíveis no serviço  
73 entendemos que existe uma boa eficiência.

74 Os resultados obtidos são de 22 POPs estruturados, sendo que um deles está em  
75 processo de revisão/reformulação.

