

Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Vigilância Sanitária de Vitória

Inovação e fortalecimento da gestão no SUS

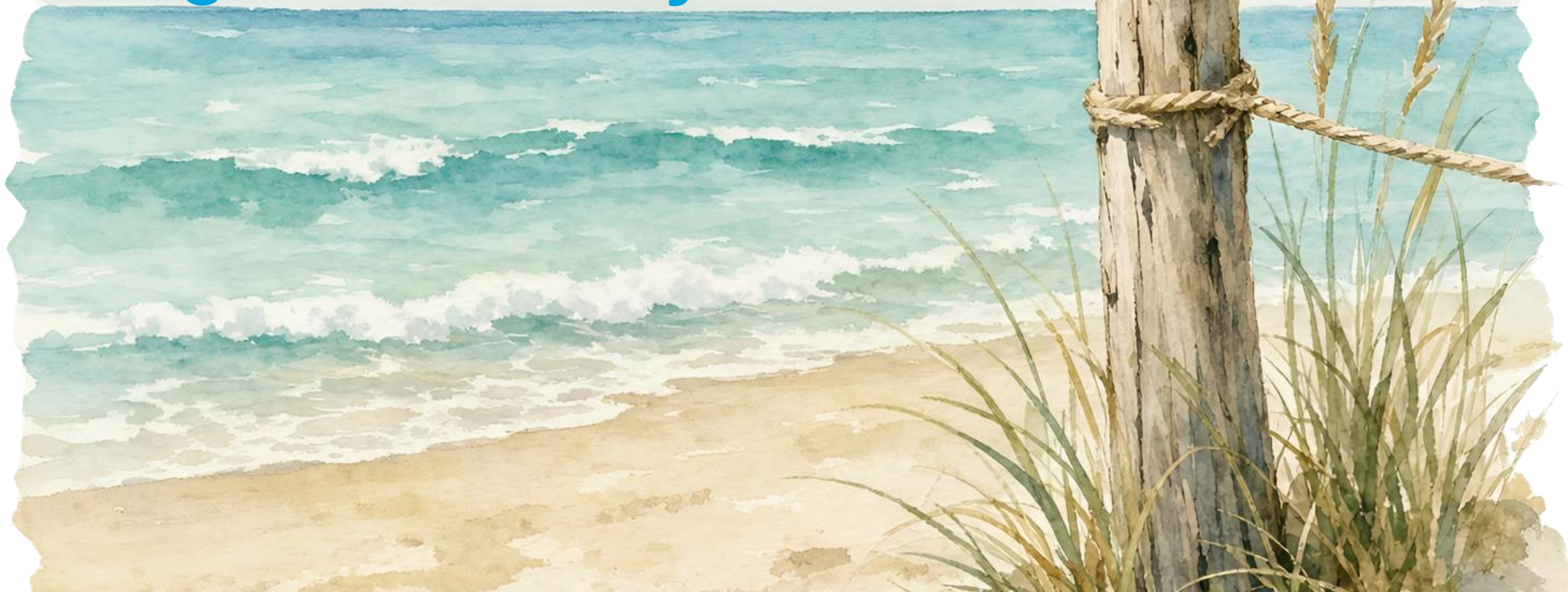
Autoras: Anellyne Joanna Effgen Alves Faco
Flávia Maria de Lima Barbosa Lima
Viviani de Freitas Barreto Almeida
Instituição: Secretaria Municipal de Saúde de Vitória



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde



**Toda transformação começa com a
decisão de fazer melhor.
Esta é a nossa experiência.
Convidamos vocês a
mergulhar nessa jornada.**



Objetivos

GERAL

Implantar e consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade na Vigilância Sanitária de Vitória como modelo de gestão para qualificação das ações regulatórias e fortalecimento da governança no SUS.

ESPECÍFICOS

Padronizar processos de trabalho;

Implantar e monitorar indicadores de desempenho;

Fortalecer a tomada de decisão baseada em evidências;

Estruturar a gestão por processos e a cultura de melhoria contínua;

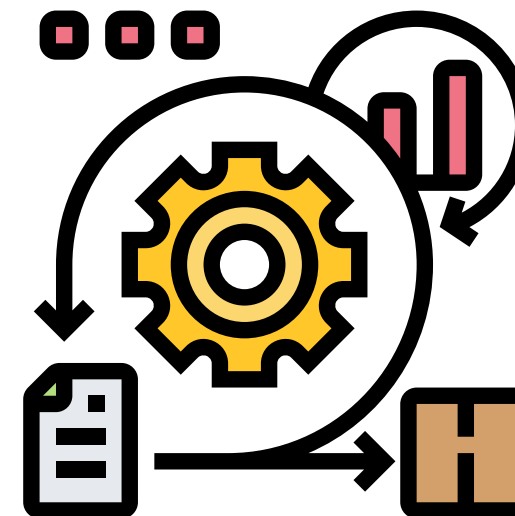
Ampliar mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários;

Expandir o SGQ para diferentes áreas da VISA.



Metodologia

O SGQ foi implantado por autoimplantação, utilizando metodologia participativa e orientada à gestão por processos, permitindo transformar conhecimento institucional em práticas padronizadas, fortalecer a governança e impulsionar a melhoria contínua dos serviços prestados pela Vigilância Sanitária.



Metodologia

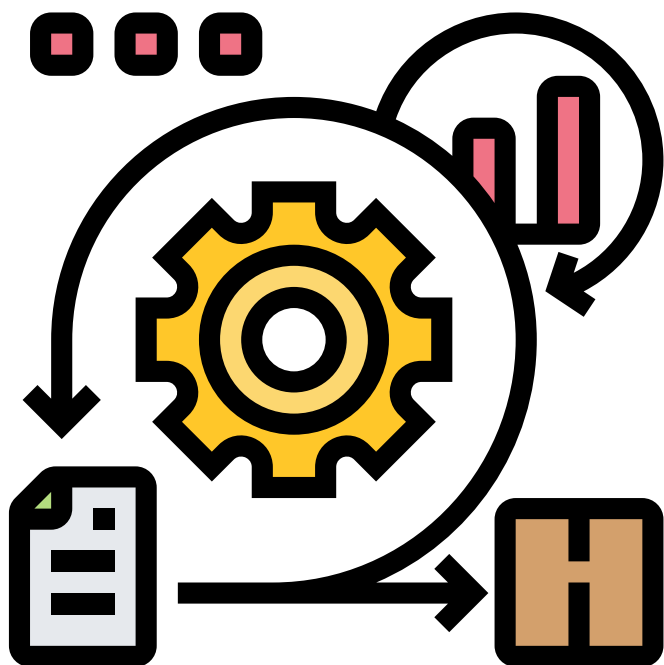
2 IMPLANTAÇÃO INICIAL COM O INTEGRAVISA III

0 SGQ alinhado à ISO 9001:2015

2 Criação do Grupo de Gestão da Qualidade

2 Modelo de autoimplantação

Foco inicial - Licenciamento Sanitário



2 AMPLIAÇÃO DO SISTEMA INTEGRAVISA IV

0 Visão sistêmica dos processos

2 Institucionalização de práticas

4 Engajamento da equipe

Expansão do SGQ - Denúncias e demandas externas

Metodologia



UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE



Tempestade de Ideias

Análise SWOT

SIPOC

FMEA

Plano de Ação

Procedimentos Operacionais

Padronizados (POPs)

Resultados

MISSÃO

Proteger e promover a saúde, prevenindo, eliminando e minimizando os riscos sanitários, visando contribuir com a qualidade de vida da população.

VISÃO

Ser um serviço de referência no desenvolvimento das ações de vigilância sanitária, reconhecido pela sociedade como um órgão eficiente na proteção e promoção da saúde.



VALORES

Ética
Segurança Jurídica
Urbanidade
Transparência
Comprometimento
Resolutividade
Inovação

POLÍTICA DA QUALIDADE

Gerenciar as ações de Vigilância Sanitária com inovação, qualificação e eficiência nos processos de trabalho.

Resultados



CADEIA DE VALOR

Vigilância Sanitária de Vitória

MISSÃO

VISÃO

MACROPROCESSOS GERENCIAIS

Gestão e Controle Organizacional

Gestão Estratégica

Gestão da Qualidade

MACROPROCESSOS DE APOIO

Gestão de Recursos

Gestão de Pessoas

Gestão de Procedimentos Administrativos

MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS

Gestão do Risco Sanitário

Gestão de Licenciamento

Gestão de Regulamentação

Satisfação das Partes Interessadas



Cidadão



Sociedade



Setor Regulado

Necessidades das Partes Interessadas

VALORES

Resultados



Gestão por processos fortalecida

14 POPs implantados e 15 em fase de implementação, com monitoramento sistemático da conformidade.



Inovação e melhoria contínua

Revisão dos roteiros de inspeção sanitária e padronização técnica das ações.



Maturidade institucional

Organização dos processos de trabalho e fortalecimento da governança.



Foco no setor regulado

Implantação de pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços prestados.



Resultados



Gestão baseada em evidências

Número de práticas inovadoras realizadas nos processos de trabalho da Visa no período de 12 meses

Número de horas de capacitação e ou cursos de formação ofertados para a equipe pela Visa no período de um ano

Número de ações educativas ofertadas para o público externo

Percentual de processos de licenciamento sanitário de rito simplificado deferidos dentro do prazo estabelecido

Percentual de processos de licenciamento sanitário de rito ordinário deferidos dentro do prazo estabelecido

Percentual de satisfação do setor regulado no licenciamento sanitário

Percentual de satisfação do público externo nos atendimentos da Visa

Número de participações da Vigilância Sanitária em eventos de massa

Percentual de salas de vacinas inspecionadas pela VISA

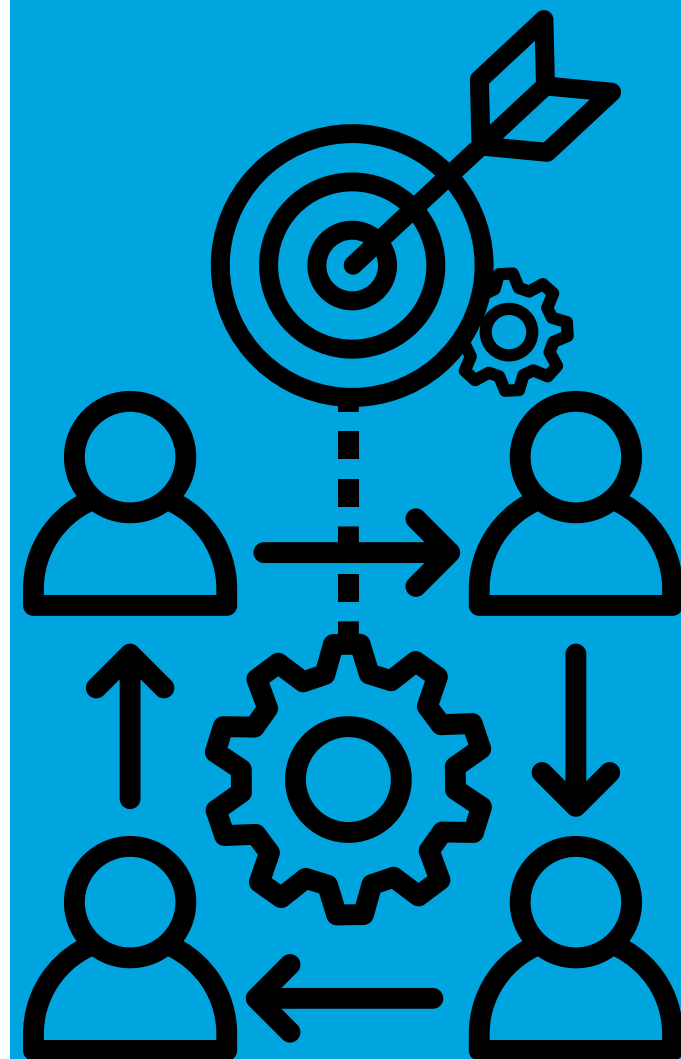
Percentual de denúncias e demandas externas atendidas dentro do prazo

Tempo médio de atendimento de denúncias e demandas externas



Conclusões

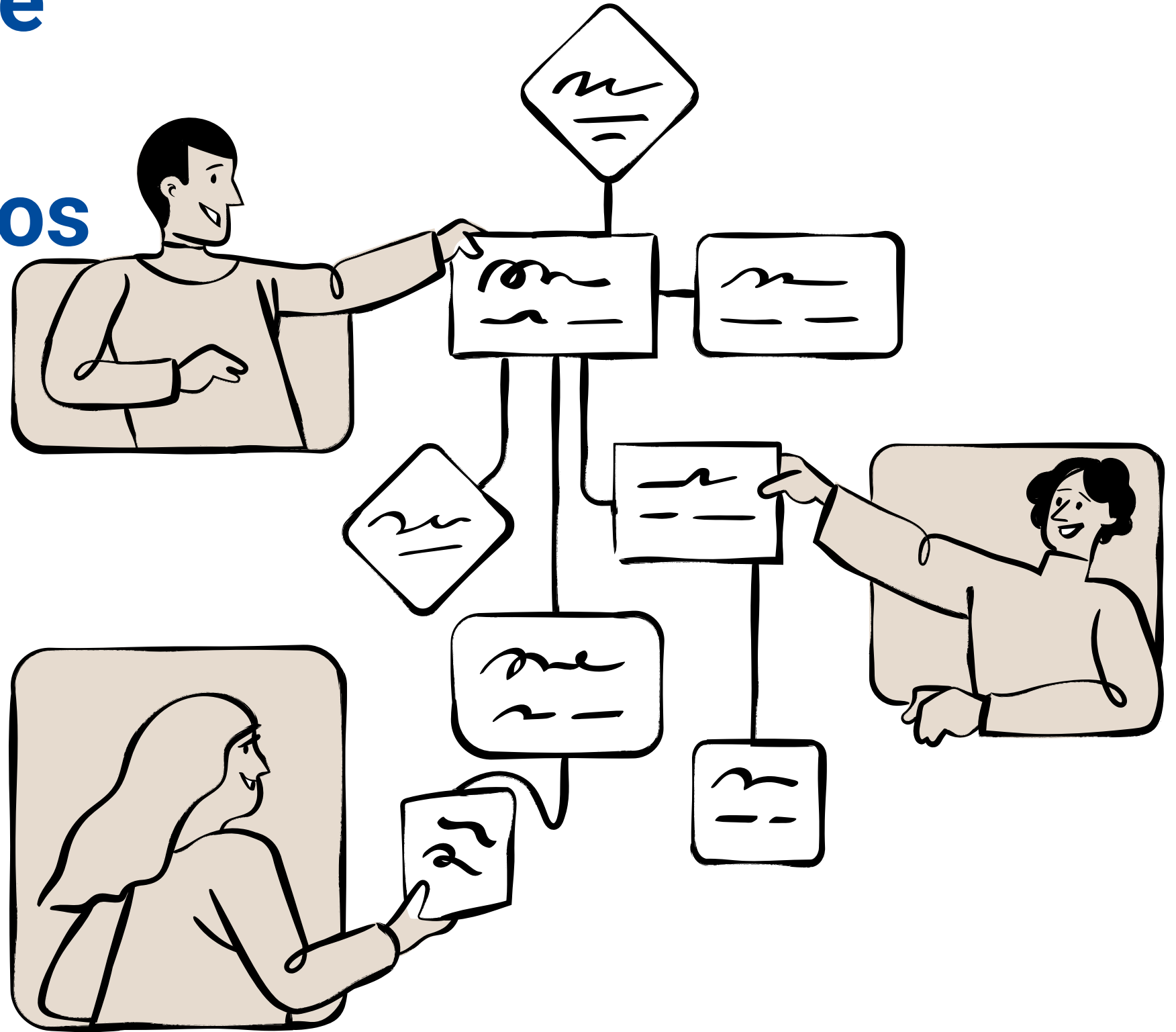
- ✓ Fortalecimento da gestão pública
- ✓ Transformação da cultura organizacional
- ✓ Resultados institucionais
- ✓ Potencial de replicação no SUS



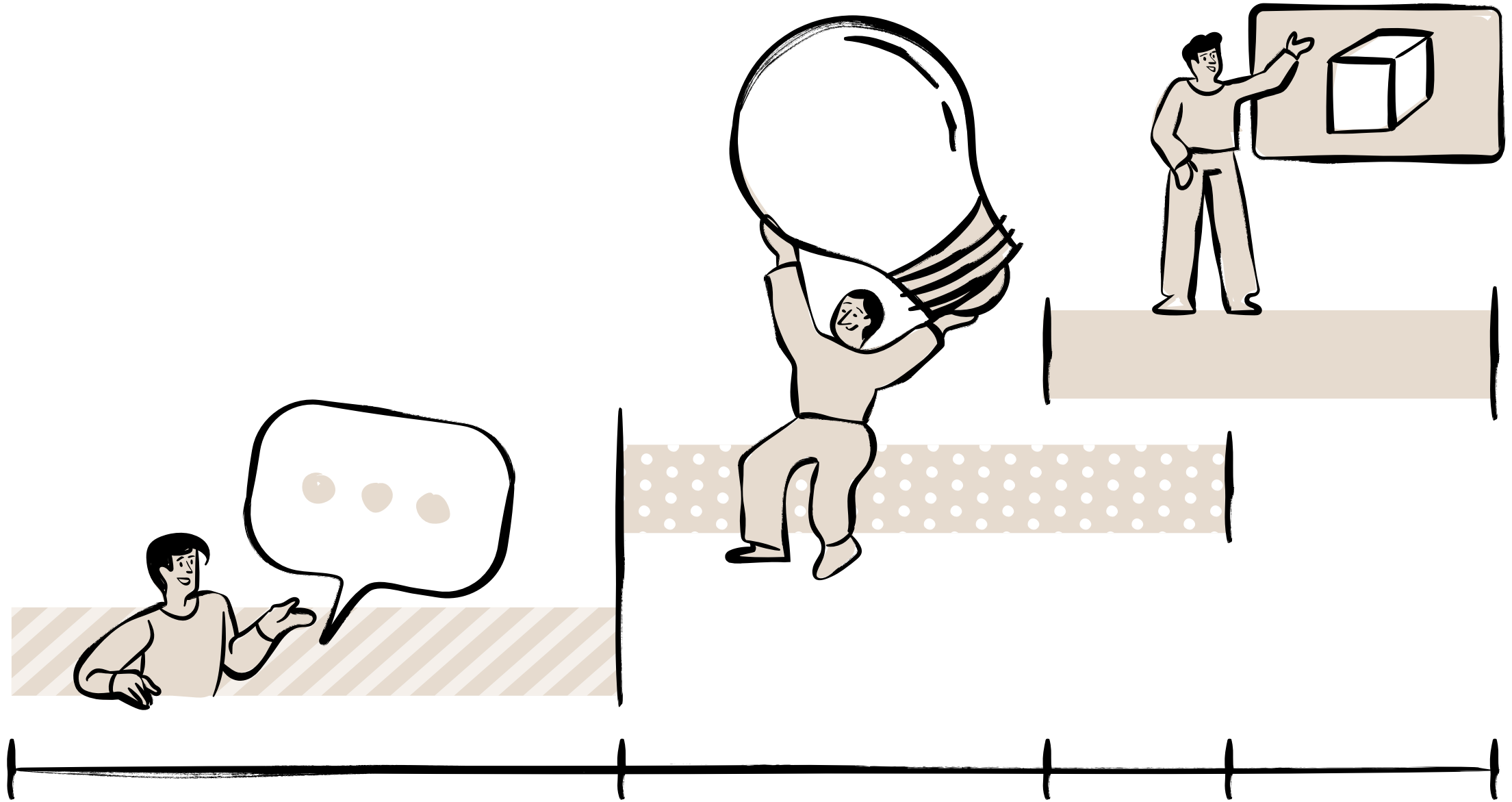
Invista nas **PESSOAS**



Estruturas os processos



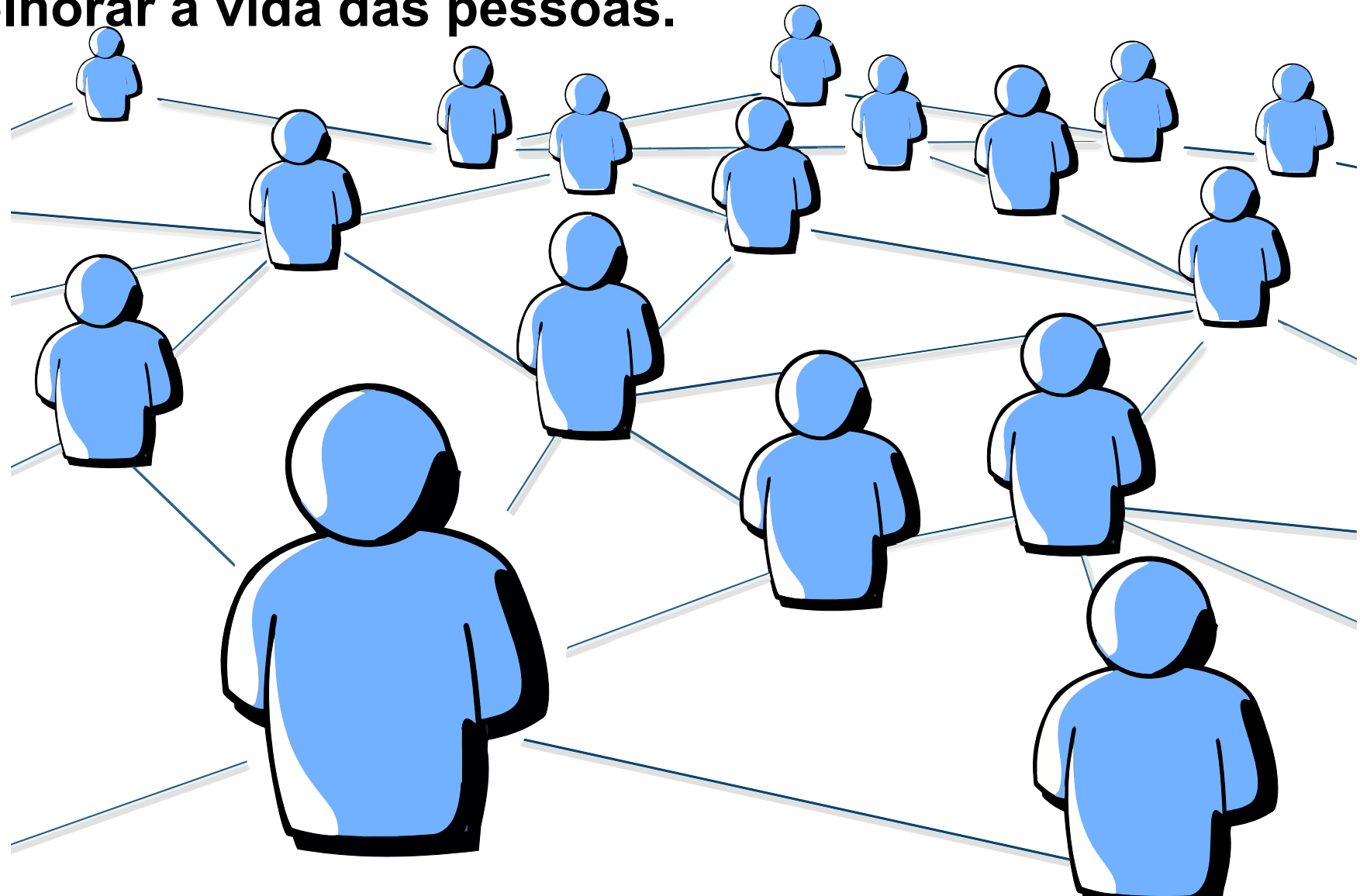
Escute para evoluir



**Comece com o que
você tem**



Gestão da qualidade não é burocracia. É eliminar retrabalho, dar sentido aos processos e transformar conhecimento em resultados. Acima de tudo, é uma construção feita por pessoas, para melhorar a vida das pessoas.



Transformar a gestão é possível.
Começa com uma pergunta, cresce com o trabalho
coletivo e gera resultados para a sociedade.
Obrigada por fazerem parte
desta experiência.



MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS BEM-SUCEDIDAS

5ª EXPOVIGES

EM VIGILÂNCIA EM SAÚDE NO ESPÍRITO SANTO



Viviani de Freitas Barreto Almeida

Gerente da Vigilância Sanitária de Vitória



(27) 9 9809 3186



vfbalmeida@vitoria.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde

