

**IOQ** – Informações Objetivas da  
Qualidade

Nº 1

# ARQS: Estratégia para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde



Autoridade  
Reguladora  
da **Qualidade**  
dos **Serviços**  
de **Saúde**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

Ano 2021



**Governo do Estado do Ceará**

**Camilo Sobreira de Santana**  
Governador do Ceará

**Maria Izolda Cela Arruda Coelho**  
Vice-governadora do Ceará

**Secretaria da Saúde do Estado do Ceará**

**Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho**  
Secretário da Saúde

**Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde**

**Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira**  
Presidente do Conselho Diretivo ARQS

**Naara Régia Pinheiro Cavalcante**  
Conselho Diretivo ARQS

**Magda Moura de Almeida**  
Conselho Diretivo ARQS

**Elaboração Técnica**

**Carlos Bruno Silveira**  
Gestão das Estratégias e Operações – ARQS

**Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira**  
Diretoria da Governança - ARQS

**Naara Régia Pinheiro Cavalcante**  
Diretoria da Gestão da Qualidade - ARQS

**Revisão / Normalização**

**Bianca Soares da Silva**  
**Sara Suyane de Sousa Rodrigues**

**ISSN - 2764-7684**

**Avenida Almirante Barroso - 600, Praia de Iracema - Fortaleza - Ceará - CEP: 60.060-440**

As Informações Objetivas da Qualidade - IOQ's são publicações bimestrais e seus materiais são de responsabilidade dos autores. Permitida a reprodução destas obras, desde que citada a fonte.  
Disponíveis em: <https://www.saude.ce.gov.br/download/arqs-publicacoes/>

# ARQS: ESTRATÉGIA PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

## Um processo coletivo, dinâmico e permanente

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira<sup>1</sup>  
Naara Régia Pinheiro Cavalcante<sup>2</sup>  
Carlos Bruno Silveira<sup>3</sup>

### APRESENTAÇÃO

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) em 1993, a qualidade da assistência à saúde é caracterizada por um conjunto de elementos que incluem: um alto grau de competência profissional, eficiência na utilização dos recursos, risco mínimo para os pacientes, satisfação dos pacientes e um efeito favorável na saúde.

O interesse e preocupação pela qualidade é crescente. Observa-se que profissionais de saúde e gestores, cada vez mais buscam aprimorar, especializar seus conhecimentos e qualificar as suas práticas. Pacientes e a população por sua vez desejam saber sobre qual o grau de segurança e qualidade da prestação dos serviços de saúde e assim, fazer a escolha que melhor atende às suas necessidades de saúde.

Contudo, mesmo sistemas de saúde já consolidados lidam diariamente com a variabilidade indesejada das práticas assistenciais entre os seus serviços. De outro ângulo, os sistemas de saúde que estão em fase de expansão se preocupam com a otimização da utilização dos recursos e com a ampliação e sustentabilidade do negócio. Assim, é fundamental garantir que a cobertura oferecida esteja fortemente baseada em sólidas estratégias de melhoria da qualidade.

É nesse cenário que surge a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde (ARQS). Um órgão colegiado criado pela Lei Estadual n.º 17.195, de 27 de março de 2020, que integra a estrutura orgânica da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará. A ARQS se constitui em uma estratégia estruturante e inovadora, sendo uma marca registrada da SESA/CE para

---

<sup>1</sup> Farmacêutica. Mestre em Saúde Pública. Diretora Presidente da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

<sup>2</sup> Enfermeira. Mestre em Gestão em Saúde. Diretora da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

<sup>3</sup> Enfermeiro. Mestre em Saúde Coletiva. Assessor Técnico da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde que integram o sistema de saúde do Estado do Ceará.

A figura a seguir explicita as principais dimensões, ou requisitos, que qualificam a prestação dos serviços e do cuidado em saúde. Trata-se de um “mapa estratégico” para gestores e profissionais de saúde envolvidos com a elaboração de planos, projetos, organização de processos assistenciais e ações cujo objetivo é prover uma assistência segura e de qualidade. É fundamental destacar que é na rotina das práticas assistenciais onde as dimensões da qualidade e segurança dos serviços de saúde são traduzidas. A incorporação dos requisitos concretos de qualidade em cada serviço, problema de saúde ou tipo de paciente, possibilita avaliar se ele tem ou não qualidade.

**Figura 1: As dimensões da qualidade em serviços de saúde.**



Fonte: Adaptado de GAMA, Z.A.S.

## **A ARQS E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

A primeira edição do “Informações Objetivas da Qualidade” – IOQ está dedicada a apresentar a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde (ARQS). Esta

apresentação está organizada sob forma de perguntas e respostas, e objetiva comentar sobre as primeiras impressões sobre a ARQS.

## **ESSENCIALMENTE QUAIS SÃO AS PREMISAS QUE FUNDAM A ARQS?**

A ARQS busca transparência e comunicação clara com a sociedade sobre o tema da qualidade considerando que todos os seus esforços e atuação devem estar centrados no paciente. A lei que cria a ARQS a legitima para desenvolver a função, na qual representa o Estado, de regulador da qualidade da prestação dos serviços de saúde.

É discricionária e competente para disciplinar a qualidade do cuidado e da prestação dos serviços de saúde. Como organização única, ela assumiu o papel de protagonista da promoção de uma política de qualidade cuja construção tem uma natureza colaborativa e integradora, visando criar uma cultura de qualidade e segurança nos serviços de saúde do Estado.

A ARQS faz uma convocação a todos, sociedade, governo, integrantes do sistema de saúde do Estado, para juntos, se comprometerem com a melhoria da qualidade da assistência e da segurança do cuidado. E ainda, de maneira inovadora, estrutura sua capacidade de decisão com autonomia e de forma colegiada.

## **QUAIS SÃO OS OBJETIVOS DA ARQS?**

1. primar pela qualidade dos serviços de saúde para a população;
2. melhorar a capacidade de resposta dos serviços, a sua efetividade, a segurança, o uso racional, os prazos adequados e centrados na pessoa;
3. evitar a duplicidade de serviços e meios para os mesmos fins para a sua racional organização;
4. prevenir práticas de indução artificial da procura e do uso de serviço de saúde, sob todas as formas, visando ao seu uso sóbrio e racional;
5. garantir que o planejamento regional de saúde seja respeitado no tocante à instalação geográfica de serviços públicos para diminuir os vazios assistenciais territoriais e melhor atender às necessidades do usuário;

6. ouvir, sob todas as formas, o usuário dos serviços de saúde para o aperfeiçoamento deles;
7. conscientizar o cidadão sobre a importância do autocuidado, em especial quanto às doenças crônicas e as que podem ser evitadas em razão de atitudes pessoais e coletivas;
8. recuperar e elevar a qualidade dos serviços públicos de saúde essenciais à população, mediante apoio técnico-sanitário, financeiro e formação de pessoal na medida das disponibilidades orçamentárias do Fundo Estadual da Saúde;
9. valorizar a experiência e competência técnica e profissional na área da saúde como critério para escolha dos cargos de chefia e liderança no âmbito do sistema público de saúde do Estado do Ceará.

## **QUEM ESTÁ SUJEITO À REGULAÇÃO DA ARQS?**

Todos os serviços do sistema estadual de saúde estão sujeitos à regulação da ARQS. Mais explicitamente a ARQS abrange os serviços de saúde de prevenção, promoção e recuperação prestados pelo Estado e pelo conjunto de seus municípios, da administração direta ou indireta, e pelas pessoas jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos, que participam de forma complementar do SUS, sob o regime de contratação de serviços ou de parceria no âmbito do SUS e, ainda, os estabelecimentos de saúde privados situados no Estado do Ceará. A ARQS abrange todo o território do Estado do Ceará. Em termos quantitativos e de acordo com o CNES, dados de 2020, existem registrados no Estado 12.290 estabelecimentos de saúde.

## **COMO SE DARÁ O FUNCIONAMENTO DA ARQS?**

A ARQS funcionará por meio das suas estruturas executiva e de deliberação. São elas o Conselho Diretivo e o Conselho Consultivo. A ARQS dispõe de uma estrutura de gabinete para o adequado funcionamento dos colegiados mencionados. A lei que cria a ARQS estabeleceu que a realização de suas operações contará com o apoio da Secretaria Executiva de Vigilância e Regulação – SEVIR, da Secretaria da Saúde do Estado, que prestará apoio técnico, administrativo, financeiro e de pessoal à ARQS.

## **QUAIS REPRESENTAÇÕES TÊM ASSENTO NO CONSELHO CONSULTIVO?**

### **O CONSELHO CONSULTIVO DA ARQS TEM A SEGUINTE COMPOSIÇÃO:**

- ✓ dois (2) do Conselho Estadual da Saúde;
- ✓ três (3) dos Conselhos de fiscalização do exercício da profissão de saúde no Estado;
- ✓ dois (2) representantes dos serviços privados de saúde que participam do SUS de forma complementar, mediante contrato ou em regime de parceria, sendo um representante das entidades filantrópicas e sem fins lucrativos e outro das entidades sob regime de parceria;
- ✓ um (1) representante dos hospitais públicos estaduais;
- ✓ dois (2) do Conselho de Secretarias Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS-CE), sendo um (1) o Secretário Municipal da Saúde da Capital;
- ✓ um (1) de universidade pública, da área da saúde;
- ✓ um (1) da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará.

## **COMO SE DARÁ O INÍCIO DAS ATIVIDADES DA ARQS?**

Após a organização e implantação da sua estrutura de gabinete, de acordo com o que a lei preconiza, o início das atividades da ARQS ocorrerá de forma escalonada, cabendo-lhe, no primeiro ano de funcionamento, atuar nos serviços de saúde públicos que requerem maiores cuidados quanto à sua qualidade. A definição de cronograma anual de atuação escalonada será feita por deliberação do Conselho Diretivo, e poderá se dar por região de saúde. O seu pleno funcionamento não poderá ultrapassar o prazo de 4 (quatro) anos a contar da data da publicação da lei de criação.

## CONCLUSÃO

A institucionalização da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS faz parte da Plataforma de Modernização da Saúde no Ceará, no que diz respeito às reformas do setor de saúde. O objetivo é estabelecer critérios de qualidade de todas as unidades do Ceará, públicas e privadas, permitindo assim a classificação e certificação dos mesmos, promovendo transparência para usuários e pacientes dos serviços de saúde. A regulamentação da lei de criação da ARQS ocorre através de um decreto estadual.

## REFERÊNCIAS

CEARÁ. **Lei nº 17.195 de 27 de março de 2020**. Dispõe sobre a criação da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde-ARQS - no âmbito da Secretaria da Saúde do Estado. Fortaleza: Governo do Estado, 2020. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200327/do20200327p01.pdf#page=3> Acesso em: 14 jan 2021.

GAMA, Z.A.S. **Dimensões da qualidade**. 1 gravura. Disponível em: [https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/images/documentos/Apresentacao\\_Anvisa.pdf](https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/images/documentos/Apresentacao_Anvisa.pdf) Acesso em: 11 jan. 2021.

RACOVEANU, NT; JOHANSEN, KS. **Tecnología para el mejoramiento contínuo de la calidad de la atención sanitaria**. Foro Mundial de la Salud. Vol.16, 1995. p. 158-165. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/53791>. Acesso em: 11 jan.2021.



Autoridade  
Reguladora  
da **Qualidade**  
dos **Serviços**  
de **Saúde**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

Av. Almirante Barroso, 600

Praia de Iracema. CEP 60.060-440