

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO

**AUTORIDADE REGULADORA
DA QUALIDADE
DOS SERVIÇOS DE SAÚDE -
ARQS**





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

Marcos Antônio Gadelha Maia
Secretário da Saúde

Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

Conselho Diretivo

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira
Diretora Presidente

Naara Régia Pinheiro Cavalcante
Diretora

Ricristhi Gonçalves
Diretora

Equipe de Gabinete

Bianca Soares da Silva
Auxiliar Administrativo II

Carlos Bruno Silveira
Assessor Técnico

Nayara Natacha Nogueira Dias
Auxiliar Administrativo III

Sara Suyane de Sousa Rodrigues
Auxiliar Administrativo II

Sebastiana Shirley de Oliveira Lima
Servidora SESA - SES

Estagiárias

Ana Gabrielly Alves Silva
Maria Eduarda Ferreira do Nascimento

SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO.....	4
1.	MARCOS LEGAIS.....	5
2.	MARCOS PROCESSUAIS E TÉCNICOS.....	8
3.	RELACIONAMENTO SETORIAL.....	17
4.	COMUNICAÇÃO E PRODUÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	19
	ANEXOS CAPÍTULO 1.....	23
	ANEXOS CAPÍTULO 2.....	98
	ANEXOS CAPÍTULO 3.....	157
	ANEXOS CAPÍTULO 4.....	161

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS faz um relato sucinto e objetivo das atividades realizadas por este Órgão. A bem da verdade os relatos descrevem os primeiros passos de uma organização cuja finalidade tão claramente é expressa em seus propósitos. Qual seja: Primar pela qualidade dos serviços de saúde!

O presente documento abrange o ano de 2021, trazendo também elementos anteriores a este período, e está organizado em quatro capítulos que subdividem os principais eixos que marcam o desenvolvimento das competências do Órgão Colegiado. O primeiro eixo traz o contexto referente aos “Marcos Legais”, em seguida é feita uma abordagem sobre os “Marcos Processuais e Técnicos” onde se discorre sobre novas competências. Na sequência o eixo “Relacionamento Setorial” traz as parcerias estabelecidas e a construção de uma rede colaborativa, e por último é apresentado o tópico “Comunicação e Produção da Informação” que se refere à produção de informações e a disseminação do conhecimento.

É fundamental ressaltar e esclarecer que a ARQS começou a ser idealizada em 2019, no bojo de uma política de regulação e de reformas do setor saúde, integrando o Plano de Modernização da Saúde, e compondo o novo Modelo de Governança e Gestão empreendido pela gestão do governo do Estado do Ceará que está em curso.

Através da Lei Estadual nº 17.195, em 27 de março de 2020, a ARQS nasce no cenário de enfrentamento da pandemia do COVID-19 e se apresenta como um Órgão de natureza inovadora no âmbito do setor Saúde. O decreto que regulamenta a sua Lei de criação, dando legalidade aos seus atos, foi publicado em 31 de maio de 2021, sob o nº 34.089-A.

É nesse contexto que este relatório de gestão registra, e sobretudo dá transparência, às iniciativas e providências adotadas para estabelecer a ARQS no seu primeiro ano de vida.



Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira
Diretora Presidente ARQS



Naara Régia Pinheiro Cavalcante
Diretora ARQS

1. MARCOS LEGAIS

Um Novo Marco Legal

Este capítulo trata das primeiras iniciativas levadas a cabo pela ARQS. Ele descreve as atividades de elaboração e publicação dos instrumentos legais e administrativos necessários à institucionalização da ARQS como órgão colegiado e integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Saúde do Ceará - SESA. A instrumentalização jurídica da ARQS confere ao órgão a legalidade e legitimidade das suas competências, autonomia e tomada de decisões. E por que não dizer: fazem cumprir a lei!

O projeto de Lei foi elaborado em parceria com a consultoria do Instituto de Direito Sanitário - IDISA, atendendo ao Projeto de Governança em Saúde do Ceará no qual se pretendia criar uma Entidade Reguladora da Qualidade que permitisse a regulação dos processos e serviços ofertados pelo Sistema de Saúde do Estado do Ceará, de forma a garantir integridade, eficiência, qualidade e segurança no atendimento.

O objetivo inicialmente acordado era de uma concepção, estruturação e implementação de um modelo de Entidade Reguladora nos moldes da Entidade Reguladora da Saúde de Portugal, consonante com o contexto de reformas do setor saúde do Ceará e com os ideais de novos modelos de gestão e governança buscados pela SESA/CE.

Assim, o projeto de lei chega à Assembleia Legislativa do Ceará - ALCE em 17 de dezembro de 2019, protocolado sob o nº 10.979/2019. Na ALCE passou por apreciação e ajustes sendo finalizado com o texto da Lei Estadual 17.195 de 27 de Março de 2020.

Com a Lei sancionada em meio ao início da Pandemia de COVID-19, a ARQS passou por um período de latência, no qual se aguardou o processo de nomeação do seu primeiro Conselho Diretivo. Esta nomeação aconteceu apenas em 12 novembro de 2020, passados 08 (oito) meses da criação do Órgão.

O primeiro Conselho Diretivo foi formado por: Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira, ocupando o cargo de Diretora Presidente; Naara Régia Pinheiro Cavalcante, no assento de Diretora; e Magda Moura de Almeida, igualmente Diretora da ARQS, além de ocupante do cargo de Secretária Executiva de Vigilância e Regulação - SEVIR. Magda Moura de Almeida foi substituída em 13 de setembro de 2021 por Ricristhi Gonçalves de Aguiar Gomes, por ocasião de

sua exoneração do cargo junto a SEVIR. O Conselho Diretivo tem agenda mensal de reunião, conforme disposto em seu Regimento Interno.

O passo seguinte foi dado em direção a regulamentação da lei com a aprovação da versão final da minuta do Decreto da ARQS, cuja elaboração também foi produto da consultoria IDISA, em parceria com equipe técnica da SESA. Essa construção coletiva, extremamente necessária nesse processo, se deu com a participação de vários setores da SESA. Dentre esses setores destacam-se a Assessoria do Gabinete do Secretário - ASSES, a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - CODIP, a Célula de Avaliação da Qualidade - CEQUA, a Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVIS e a Superintendência Jurídica - SPJUR.

Em sucessivas reuniões, a Minuta do Decreto foi discutida e aprimorada, sendo submetida à Assessoria Jurídica em 14 de dezembro de 2020, através do Protocolo nº 08312598/2020, para análise e posterior publicação em Diário Oficial - DO. Transcorridos 05 (cinco) meses, e tendo passado por esclarecimentos e ajustes, uma versão final e de consenso do texto do Decreto da ARQS foi publicada em 31 de maio de 2021, sob o nº 34.089. Este número foi modificado para 34.089-A em 12 de novembro de 2021 para diferenciá-lo de outro Decreto que foi publicado com mesma numeração, e que se refere às medidas de isolamento social contra a Covid-19 no Estado do Ceará.

Além do decreto que regulamenta o funcionamento da ARQS, foi elaborada a Instrução Normativa Nº 01 que, em âmbito interno, dispõe sobre a estrutura organizativa da ARQS de modo a permitir a adequada dinâmica dos processos de competência do Órgão, com alocação das atividades inerentes a cada pasta estabelecida.

A luz do Decreto da ARQS, fez-se também necessário a elaboração de três Regimentos Internos, quais sejam: Regimento Interno da ARQS, Regimento Interno do Conselho Diretivo e Regimento Interno do Conselho Consultivo. Esses instrumentos conferem regras e meios de funcionamento dos colegiados e da própria ARQS no atendimento às exigências legais impostas.

As propostas dos textos dos Regimentos Internos foram elaboradas pelo Conselho Diretivo e submetidas à apreciação da SPJUR entre o período de junho a dezembro de 2021. Os regimentos do Conselho Consultivo e da ARQS serão apreciados na primeira reunião ordinária do Conselho Consultivo quando deverão ser aprovados.

Como marco da trajetória Legal da ARQS e como etapa primordial para a constituição do Órgão, destaca-se que em 04 de junho de 2021 realizou-se o início da mobilização do Gabinete do Secretário de Saúde do Estado, através do processo de protocolo nº 05288825/2021, para a convocação das representações indicadas na lei para conformação do Conselho Consultivo.

Na fase que antecedeu esta etapa foram definidas as entidades a partir de critérios que se encontram descritos no Regimento Interno da ARQS. Durante 05(cinco) meses a ARQS canalizou os esforços para receber as indicações dos titulares, suplentes e as cartas de elegibilidade dos indicados. Apenas em 25 de novembro de 2021, após concluída a resposta a todos os chamamentos formais do Gabinete e da ARQS, o processo foi concluído, sendo aberto um novo protocolo nº 11336950/2021 no qual foi solicitado a publicação da portaria de nomeação dos membros do Conselho Consultivo. O ano de 2021 encerra-se com a publicação da nomeação dos membros do Conselho Consultivo pela Portaria Nº 1573 de 29 de Dezembro de 2021.

2. MARCOS PROCESSUAIS E TÉCNICOS

Novas Competências, Novo Processo de Trabalho

A partir dos direcionamentos apontados na Lei 17.195 de 27 de março de 2020 e do disposto na Instrução Normativa N°01 sobre a estrutura organizativa da ARQS, o Conselho Diretivo priorizou a definição de seu espaço físico e da organização da sua força de trabalho.

Através dos processos de nº 07361994/2020 tramitado em 01 de outubro de 2020 e o de nº 07069527/2021 tramitado em 23 de julho de 2021 foi solicitado espaço físico. Nos processos de nº 08848303/2020 tramitado em 01 de outubro de 2020 e o de nº 10312540/2020 tramitado em 15 de dezembro de 2020, foi solicitada a equipe técnica.

A definição do espaço físico foi discutida em várias ocasiões com a Coordenação Administrativa da SESA - COADM. Nesse percurso, desenhos arquitetônicos foram elaborados conforme iam se indicando áreas potenciais para a instalação da ARQS.

Apesar dos esforços despendidos, em última deliberação, o Órgão foi instalado, provisoriamente, em sala localizada na entrada do Bloco E da atual estrutura da SESA, aguardando conclusão de outras obras de reforma, e licitação da empresa que fará a reforma do espaço definitivo da ARQS. O processo chegou ao final de 2021 com o *status* de “Aguardando providências” no VIPROC.

Convém ressaltar que outros processos foram também providenciados e abertos para a aquisição de mobiliário (Processo nº 08446324/2021) e constituição do parque tecnológico (Processo nº 09063240/2021 e nº 09175375/2021).

Nesse ínterim, enquanto se aguardava os processos de licitação e contratação, foram disponibilizados temporariamente mobiliários e equipamentos que já faziam parte do patrimônio SESA. Em paralelo, a ARQS segue aguardando a conclusão de processo que tramita na Unidade de Gerenciamento de Projeto - UGP, onde o Órgão foi incluído como parte do projeto de reestruturação da Coordenadoria de Regulação da SESA - CORAC.

Quanto à equipe técnica, a proposta inicialmente discutida seria pela implementação e incorporação do quadro de colaboradores da CEQUA, considerando as competências da célula. Contudo, por definição do Decreto nº 34.048 de 28 de abril de 2021, que tratou sobre a nova estruturação da SESA, a ideia não avançou, ficando a CEQUA mantida e com novas competências para o desempenho de suas atividades junto a Rede própria da SESA.

Assim sendo, conforme as áreas definidas na Instrução Normativa Nº 01, foram planejados e solicitados 06 (seis) Assistentes de Gestão, cargo que à época foi definido como o mais adequado para o cumprimento das atividades estratégicas da ARQS. No decorrer do processo, diante da impossibilidade de contratação informada pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, coube a ARQS acatar a disponibilidade de cargos em vacância.

A ARQS encerrou o ano de 2021 com um gabinete formado por 05 (cinco) colaboradores, sendo: dois Auxiliares Administrativos II; um Auxiliar Administrativo III; um Assessor Técnico I e um Servidor Estadual 20h. O processo nº 10312540/2020 encontra-se com status de "aguardando providências", e localizado na Célula de Gestão da Terceirização - CEGTE. Ressalta-se que para as contratações a ARQS definiu atribuições e efetuou seleção com etapas que incluiu avaliações curriculares, pontuação dos candidatos em grade de competência e entrevistas avaliativas.

Ainda sobre a força de trabalho, e considerando as atividades operacionais de campo relacionadas às inspeções dispostas no art.16 da Lei 17.195/2020, a ARQS elaborou um Termo de Referência para contratação de Verificadores/ Avaliadores. O processo foi direcionado através do Protocolo nº 09558738/2021 em 30/09/2021 para a SEVIR, Secretaria Executiva responsável por esta ação, para apreciação e providências. Em dezembro de 2021 o processo constava no VIPROC com o *status* de “aguardando providências”.

Ressalta-se que pelas análises dos cenários avaliados pela ARQS, que foi desde constituição de uma equipe própria até o recrutamento de voluntários, a contratação externa de verificadores foi a que apresentou menores riscos para a execução da atividade que tem natureza complexa, e que irá abranger serviços públicos e privados, com a publicização de classificações.

Todo o projeto para a implantação da ARQS que foi definido como prioritário em 2021 encontra-se descrito no Termo de Abertura do Projeto de Implantação da ARQS, de responsabilidade da SEVIR, que designou o orientador da CEQUA como gestor do mesmo. Sucessivas reuniões ocorreram junto à Célula de Monitoramento de Projeto - CEMOP para viabilização do objeto. Porém, em 30 de novembro de 2021 o gerente do projeto solicitou sua desvinculação dessa tarefa (Protocolo nº 11457340/2021), o que provocou uma descontinuidade do projeto. Até 31 de dezembro de 2021 a gestão do Projeto permaneceu em vacância.

Ainda sobre os processos administrativos e agora no que se refere ao Plano Estadual de Saúde – PES - 2020/2023, a ARQS estabeleceu dois objetivos específicos: Implantar a ARQS

de forma escalonada até 2023 e Fortalecer mecanismos de regulamentação, monitoramento, avaliação, fiscalização e controle da qualidade das ações e dos serviços de saúde. Metas anuais e ações foram programadas e serão acompanhadas nas Programações Anuais de Saúde - PAS.

Para o cumprimento das ações previstas para 2021 o Órgão teve sua Unidade Orçamentária aprovada na PAS através da Lei Nº 17.364, de 23 de dezembro de 2020, sob o número e título: 21212 - Promoção do Serviço da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS. Convém esclarecer que a SEVIR possui orçamento próprio que deve garantir a implantação da ARQS, conforme exposto em parágrafo anterior que discorreu sobre o TAP.

Quantos aos marcos técnicos, os produtos da consultoria portuguesa Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar – USF - AN, objetos do contrato nº 093/2020, permearam todo o percurso de construção dos elementos iniciais que sustentarão a ARQS. Ao todo foram 06 (seis) entregas assim distribuídas:

- Documento de apoio à implementação da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde;
- Elaboração de um Termo De Referência (TDR) contendo os processos e forma de regulação da qualidade dos serviços de Saúde, seu monitoramento e avaliação; o papel da ouvidoria quanto a qualidade; o controle da qualidade em acordo ao projeto de lei da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde;
- Elaboração de um TDR que contenha os processos que permitam a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde, pelos seus conselhos, o desempenho de suas funções de regular, monitorar, avaliar e controlar a qualidade dos serviços de saúde;
- Termo de Referência com as especificações genéricas para a criação das áreas de avaliação de qualidade e ranqueamento de hospitais com função da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde;
- Termo de Referência contendo um manual com instruções para a formação de profissionais para trabalhar na Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde;

- Documento descritivo com a estrutura e conteúdo do projeto de cooperação, contendo o mapa e interligações de todos os processos e entregáveis elaborados.

Todos os produtos, cuja construção contou com discussões prévias entre a Consultoria e a equipe ARQS, contribuíram para a elaboração de uma estrutura da ARQS dentro dos moldes e realidade da SESA. Deles, estabeleceu-se a divisão dos serviços de saúde por segmentos, conforme o Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde - CNES, a subdivisão de eixos para ancorar requisitos para avaliação e a classificação da qualidade dos serviços de saúde por *rating*.

A experiência inspiradora, os direcionamentos da Lei que criou a ARQS e o contexto vivenciado durante o primeiro ano de estruturação do Órgão permitiram a definição de algumas prioridades, quais sejam:

- Estabelecimento de requisitos para o segmento hospitalar, considerando sua complexidade e destaque na Rede de Atenção;
- Definição de critérios para classificação hospitalar;
- Elaboração de possibilidades de avaliação e avaliadores;
- Elaboração de um Guia Instrutivo sobre os requisitos, norteador para os serviços e avaliadores;
- Criação de um Sistema que ancorasse todos os processos de avaliação, classificação, monitoramento e transparência.

Em 2021 essas prioridades levaram a equipe da ARQS a uma imersão técnica que contou com uma rede colaborativa voluntária, cujo percurso que segue descrito abaixo, foi muito valioso.

As Competências IV e V da Lei 17.195/2020 estabelecem que a ARQS deve: “definir critérios para a classificação do serviço de saúde quanto à sua qualidade, de modo objetivo e verificável, e instituir regras para a concessão do Certificado de Qualidade da Saúde – CQS”, e deve também “estabelecer rol de indicadores de qualidade dos serviços para o alcance de maior segurança, capacidade de resposta, eficiência, eficácia, custo efetividade e centrado na pessoa”.

Para atender ao cumprimento dessas competências realizou-se extensa pesquisa, nas mais diversas fontes, nacionais e internacionais, na busca de metodologias já testadas e de instrumentos utilizados mais aplicáveis para avaliação de serviços de saúde.

A Entidade Reguladora da Saúde de Portugal - ERS, o *Institute of Medicine* - IOM dos Estados Unidos, a Organização Nacional de Acreditação - ONA, *National Health Service - NHS* sistema de saúde no Reino Unido, *Medicare* sistema de saúde do Canadá, *Agência de Calidad Sanitaria de Andalucía* - ACSA, *Joint Commission International* - JCI, e Instituto Qualisa de Gestão - IQG, foram algumas das fontes consultadas para elaboração de requisitos e da metodologia própria da ARQS.

A partir do conhecimento produzido na pesquisa mencionada e a luz das dimensões da qualidade apontadas pelo IOM, optou-se pela elaboração de um instrumento para avaliação da qualidade que abordasse os aspectos mais relevantes descritos na Lei 17.195/2020, e que contemplasse as principais definições da qualidade em serviços de saúde descritas. Posteriormente a conclusão deste instrumento, o mesmo foi nomeado de "Questionário de Requisitos para Classificação da Qualidade dos Serviços Hospitalares do Estado do Ceará".

O questionário foi estruturado com um conjunto de requisitos que foram agrupados em quatro (04) eixos organizativos denominados de:

Eixo I - Boas Práticas para Gestão Organizacional;

Eixo II - Boas Práticas para o Cuidado e Segurança do Paciente;

Eixo III - Boas Práticas para Acesso ao Cuidado e

Eixo IV - Boas Práticas para a Atenção Centrada no Paciente.

Cada um dos eixos se subdividem em 16 (dezesesseis) subeixos que tratam de requisitos com maior relação, estratificando assim o processo de verificação e possibilitando a identificação de situações mais críticas, e que necessitam de intervenção para melhorias.

Para a validação do Questionário de Requisitos enquanto instrumento de Classificação da Qualidade dos Serviços Hospitalares do Estado do Ceará, foi adotada a metodologia de Validação de Conteúdo que contou com especialistas, denominados Juízes de Conteúdo. Estes com *expertises* nas áreas da pesquisa, docência e técnica, e tendo como objeto

em comum o desenvolvimento de ações no campo da Qualidade dos Serviços de Saúde e Segurança do Paciente.

Os Juízes de Conteúdo realizaram a análise do Questionário de Requisitos para Classificação da Qualidade dos Serviços Hospitalares do Estado do Ceará emitindo suas considerações em um instrumento de avaliação do conteúdo que contou com uma escala ordinal de concordância (modelo de *Likert*). No instrumento foi fornecido um espaço, para o parecer do juiz, para justificativas referentes aos itens elencados e para sugestões que eles considerassem necessárias.

Por sua vez, a equipe da ARQS analisou sistematicamente todas as contribuições recebidas e ajustou o instrumento de classificação no que os Índices de Validade de Conteúdo - IVC apontaram como necessário, e no que tecnicamente foi considerado pertinente, mesmo com IVC adequado. Faz-se destaque para a relevante contribuição dos juízes que aceitaram esse desafio.

No total foram contabilizadas 506 contribuições/sugestões. Dessas, 416 (82,21%) sugestões foram acatadas, e as demais 90 (17,77%) geraram processo de revisão para adequação.

A versão resultante do processo de validação do instrumento foi comparada às colaborações da consultoria portuguesa constante no Termo de Referência: *Projeto OE-6 - Fortalecer a Governança em Saúde no Ceará: a saúde mais próxima de você*.

Pretende-se, com os ajustes decorrentes do processo de validação, que o questionário de requisitos seja testado (Teste Piloto) em alguns hospitais que compõem a Rede Própria da SESA, após análise da conjuntura favorável.

Em paralelo a construção dos requisitos e sua validação, trabalhou-se na definição de um critério de classificação cujo algoritmo permitisse uma visão em forma de *rating*, ou seja, que fornecesse uma medida que pudesse ser comparada. Nessa perspectiva, foi estabelecido um padrão de respostas aos requisitos que indicassem se os serviços atendem ou não ao item verificado. A partir da quantidade de requisitos atendidos, definiu-se uma métrica de conformidade por níveis, sendo:

- **Nível I:** $\geq 90\%$ dos requisitos atendidos - Conjunto de requisitos apresentados refletem uma performance adequada na prestação do cuidado com alto padrão de qualidade.

- **Nível II:** Entre 50% e 89% dos requisitos atendidos - Conjunto de requisitos apresentados refletem uma performance parcial na prestação do cuidado de qualidade e requerem implementação de melhorias.
- **Nível III:** <50% dos requisitos atendidos - Conjunto de requisitos apresentados refletem uma *performance* insuficiente na prestação do cuidado de qualidade, e requerem implementação de melhorias e atenção.

Nesse processo, o *rating* de cada serviço hospitalar avaliado será apresentado com a indicação de um nível para cada eixo de modo a permitir uma classificação indicadora.

A classificação por eixo associada ao cumprimento de um conjunto de indicadores, definidos pela ARQS e acompanhados pelos serviços, permitirá a avaliação do nível de excelência para Certificação dos mesmos. Pretende-se considerar como nível de excelência, os serviços que possuírem um mínimo de 75% de classificação de conformidade Nível I nos eixos avaliados, nenhum eixo avaliado com Nível III e 100% dos indicadores, definidos pela ARQS, acompanhados.

Todos os requisitos e critérios para avaliação dos serviços hospitalares encontram-se finalizados para apreciação do Conselho Consultivo e CESAU, conforme determinado no texto da Lei Estadual nº 17.195/2020.

Como já exposto, para a realização das classificações, monitoramentos, avaliações, fiscalizações e controles necessários previstos na Lei supracitada, fez-se necessário a elaboração e desenvolvimento de um sistema de informação capaz de reunir todos os dados necessários e ainda articulá-los de forma inteligente e prática, gerando informações para a tomada de decisão e colocando-as à disposição dos gestores, e ainda dando transparência para os usuários dos serviços.

Desse modo, a ARQS seguiu atuando junto a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC para desenhar essa importante e fundamental ferramenta de trabalho que foi denominada de Sistema de Regulação da Qualidade dos Serviços de Saúde do Estado do Ceará, dito simplesmente, SisARQS.

Para sua elaboração, a equipe técnica da ARQS procedeu com o levantamento das características que o sistema precisaria ter e assim pudesse atingir o objetivo do processo de autoavaliação, avaliação, verificação e classificação dos serviços de saúde. O levantamento das necessidades foi apresentado e discutido com a COTIC tendo como resultado a elaboração, em 24

de maio de 2021, de um Termo de Abertura de Projeto - TAP nomeado como “Sistema de Regulação da Qualidade dos Serviços de Saúde do Estado do Ceará”.

Assim, foram desenhados, no SisARQS, espaços para garantir os registros dos processos citados e ainda albergar o Guia Instrutivo que irá apresentar o sistema e descrever os requisitos de forma que o usuário possa compreender o processo de autoavaliação e inserção de dados no Sistema. O SisARQS permite ainda que documentos sejam anexados em suas abas específicas, permitindo também que o serviço de saúde anexe sua Carta de Serviço atualizada, ação que facilita o acesso oportuno à transparência deste documento ao usuário do serviço.

Entendendo a relevância das informações prestadas na autoavaliação, é válido dizer que o gestor do serviço de saúde declarará a veracidade das informações prestadas, responsabilizando-se por elas.

Em agosto de 2021 o protótipo do SisARQS foi finalizado com a equipe de sistemas da COTIC, aguardando apenas a autorização para o seu desenvolvimento, propriamente dito. Todavia, o atual cenário pandêmico tem necessidades tecnológicas priorizadas pela gestão, acarretando atraso no desenvolvimento. Atualmente o projeto está com o status de *backlog*.

Quanto à elaboração do Guia Instrutivo dos requisitos hospitalares, sua construção tem como objetivos principais facilitar o entendimento, esclarecer e descrever o processo de autoavaliação pelos gestores dos serviços de saúde, a verificação e validação dos requisitos hospitalares pelos verificadores, e a própria inserção de dados no SisARQS.

A descrição dos requisitos orienta o “Autoavaliador” e o “Verificador” quanto ao seu devido cumprimento, esclarecendo se o item deve ser marcado com “sim”, “não” ou “não se aplica”. Objetiva ainda garantir o alinhamento, homogeneidade e interpretação do observador em qualquer situação de verificação. Assim, a descrição de cada requisito contempla componentes que guardam coerência com os demais itens do mesmo bloco, e esses com seu respectivo eixo.

O Guia traz ainda definições relevantes, que fundamentam a importância da exigência do requisito, meios e formas de verificação que comprovam a veracidade e que apontem para o cumprimento da exigência. Ressalta-se que essas evidências, que podem ser documentos, registros, relatos, dados, entre outros, devem ser apresentadas e estar disponíveis e acessíveis à consulta.

Por sua complexidade, o Guia ainda está em fase de elaboração pela equipe da ARQS. A estruturação deste trabalho, que abrange discorrer sobre 230 itens, deverá ser concluída de

forma definitiva quando o SisARQS estiver em fase de finalização do seu desenvolvimento, para que assim possam ser incluídas as observações que só serão possíveis de serem detectadas com o desenvolvimento prático do sistema. O pedido de prioridade para o desenvolvimento do SisARQS foi protocolado sob o nº 09479854/2021 em 28 de setembro de 2021, permanecendo no gabinete até o encerramento do mesmo ano.

Toda a trajetória de construção dos alicerces técnicos da ARQS, que ainda encontra-se em curso considerando a sua dinâmica, tem tomado como base a definição das prioridades pelo Gabinete e as solicitações protocoladas e atendidas.

3. RELACIONAMENTO SETORIAL

Construção de Parcerias, Rede e Relacionamento Setorial

O ineditismo da proposta e criação da ARQS fazem-na diretamente dependente da construção de parcerias, da atuação organizada em redes de colaboração e do relacionamento setorial interno e externo à SESA, para que consiga cumprir seus propósitos.

Internamente a primeira atuação conjunta a ARQS, por solicitação da CEQUA, ocorreu com a participação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE e Ouvidoria da SESA. A pauta tratada foi o alinhamento sobre a implantação de ferramenta eletrônica e das perguntas para avaliação da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saúde. Com esses parceiros também foi definido o fluxo de acesso à informação sobre as Cartas de serviços no SisARQS, e sobre a necessidade de o Relatório Final Anual da Ouvidoria destinar um capítulo específico para dar respostas às queixas relacionadas à baixa qualidade dos serviços de saúde prestados.

A ARQS também uniu-se a Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVIS para ministrar palestras e aulas, e colaborar com a revisão de conteúdo do Curso de Atualização em Segurança do Paciente e Controle de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde - IRAS e colaborar com a revisão do conteúdo do programa de ensino da décima turma do Curso de Especialização de Vigilância Sanitária.

A revisão sugeriu a atualização dos temas sobre a Qualidade dos Serviços de Saúde e a Regulação Sanitária. Propôs ainda inserção no programa de um módulo sobre Gestão da Qualidade e a apresentação sobre a ARQS enquanto um Órgão de política de natureza reguladora da qualidade dos serviços de saúde. Ambos os cursos foram promovidos e realizados em parceria com a Escola de Saúde Pública do Ceará.

Importante relacionamento setorial aconteceu com o Conselho Estadual de Saúde - CESAU quando foi necessária a repactuação e alteração de metas constantes no Plano Estadual de Saúde e Programação Anual de Saúde. Nessa oportunidade, a ARQS teve para apresentar, ainda que superficialmente, os objetivos, as competências e as finalidades colocadas e estabelecidas em Lei.

Em 2021 foram dados, pela ARQS, pequenos mas importantes passos na direção da sua afirmação e consolidação de um Órgão regulador da qualidade. Porém, este relatório encerra

esse capítulo registrando que, apesar de planejadas e definidas, não foram adotadas as iniciativas que visavam à formação e criação da Rede Colaborativa da Qualidade do Cuidado. Contudo, essa já é uma meta para o ano de 2022.

4. COMUNICAÇÃO E PRODUÇÃO DA INFORMAÇÃO

Produção de Informações Relevantes e Disseminação do Conhecimento

Neste capítulo, que apresenta as iniciativas da ARQS no campo da comunicação e produção da informação, destaca-se, como primeira ação, a elaboração da identidade visual do Órgão Colegiado. Para a construção da logomarca a equipe da ARQS considerou os pontos da Lei da criação do Órgão e o entendimento da Autoridade Reguladora como indutora das boas práticas para a qualidade das ações e serviços de saúde.

A partir dos conceitos que emergiram das discussões que incluíram a equipe da Assessoria de Comunicação da SESA - ASCOM, optou-se pela utilização de elementos gráficos do brasão do Estado do Ceará que faziam consonância com o propósito da marca. Dos elementos, o farol, por sua referência ao foco, orientação e direcionamento, foi incorporado à estrutura do principal componente visual da ARQS, dando a logomarca uma face e um sentido convergente a sua essência.

Com o intuito de atender a competência XII da Lei 17.195/2020 “promover ações educativas de modo permanente para melhoria dos padrões de qualidade nos serviços de saúde”, a ARQS elaborou uma série de fascículos denominados de “Informações Objetivas da Qualidade - IOQ”. Em 2021 foram publicados seis volumes dessas IOQs.

O primeiro volume está dedicado a apresentar a ARQS como uma estratégia inovadora para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde, colocando como um processo coletivo, dinâmico e permanente. O segundo fascículo traz uma breve contextualização sobre a fragmentação das ações e custos da assistência, como um problema apresentado pela SEVIR e que ocorre no âmbito das ações de Regulação e de Vigilância em Saúde. Essa IOQ faz um paralelo com o tema da Qualidade do Cuidado, e traz sugestões de iniciativas para a integração intersetorial.

O terceiro volume trouxe à tona o assunto “A Cultura da Segurança nos Serviços de Saúde - Um caminho para práticas seguras”, conceituando e discutindo o termo Cultura de Segurança e elencando algumas sugestões para promover essa cultura nas organizações de saúde.

Os volumes seguintes buscaram tratar sobre os temas dos quatro eixos definidos na estruturação do Questionário de Requisitos para Classificação da Qualidade dos Serviços Hospitalares do Estado do Ceará. O volume quatro faz uma abordagem geral sobre esses eixos,

abordando as “Boas Práticas para a Qualidade dos Serviços de Saúde” e traz recomendações de ações a serem adotadas nos serviços de saúde.

O volume cinco tem como título: “Boas Práticas para o Cuidado e a Segurança do Paciente - Sistemas de Saúde seguros diminuem o risco de dano aos pacientes”. Encerra-se o fascículo com uma seleção de recomendações das organizações de saúde e da academia científica sobre Boas Práticas para o Cuidado e Segurança do Paciente. Tema este referente ao Eixo III do questionário de requisitos.

No último volume publicado no ano de 2021, optou-se por abordar o tema das “Boas Práticas para o Acesso Oportuno - acesso ao cuidado adequado no tempo oportuno”. Apontando ainda algumas recomendações de Boas Práticas para o Acesso ao Cuidado, dando ênfase para as questões relacionadas ao acesso ao cuidado e a gestão da internação.

Dando continuidade às publicações, em 2022 deverão ser publicados os volumes dos dois eixos restantes, quais sejam: Boas Práticas para Gestão Organizacional - Eixo I e Boas Práticas da Atenção Centrada no Paciente - Eixo IV.

Sobre as demais estratégias de comunicação, foram elaboradas e publicizadas peças como os *CARDS*. Esses *cards* na verdade são pequenos trechos de informações mais resumidas, que são relevantes, de rápida compreensão e apresentadas de forma interativa nos grupos das redes sociais. Neles foram abordados temas e dicas referentes aos quatro eixos estruturantes do processo de avaliação e classificação dos hospitais.

Foram publicadas também, através da ASCOM, no *site* institucional da SESA, matérias que buscavam trazer o contexto da Qualidade dos Serviços de Saúde à tona, e assim, apresentar a ARQS para os colaboradores e população em geral. Dentre elas destaca-se a matéria publicada em 12 de julho de 2021, que enfatiza em seu título a informação que a “ARQS estabelecerá critérios de qualidade para classificação e certificação das unidades de saúde em todo o Estado”.

Faz-se referência ainda a primeira matéria publicada intitulada “Governo do Ceará cria Autoridade Reguladora para garantir qualidade dos serviços de saúde”, em 20 de março de 2020 no *site* da SESA. Nesse ínterim, foi publicada em 22 de Outubro de 2020, a seguinte matéria no *site* da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará: “AL aprova indicação para presidência da ARQS e abertura de crédito para o Estado”, que se reportou ao projeto que trata da

aprovação, por parte da Comissão de Seguridade Social e Saúde, da indicação do Governo do Estado de Diana Carmem Oliveira para exercício do cargo de presidente da ARQS.

Outra matéria lançada foi “Publicações produzidas pela ARQS dissertam sobre boas práticas na qualidade dos serviços de saúde”, que trouxe o enfoque para a divulgação das IOQs, em 15 de setembro de 2021. Já em 11 de novembro de 2021, considerado como o Dia Mundial da Qualidade, a matéria publicada “Qualidade é sobre estabelecer os mais altos padrões de boas práticas assistenciais”, buscou-se chamar atenção para esse tema.

Continuando, publicou-se, em 03 de agosto de 2021, o vídeo cartelado “Saiba mais sobre a ARQS, órgão colegiado criado pelo Governo do Ceará com o objetivo de regulamentar, monitorar, avaliar, fiscalizar e controlar a qualidade das ações e dos serviços de saúde prestados à população no Estado”.

Outra estratégia foi a publicação do *Podzap* “Opa, Saúde! - ARQS: Saiba mais sobre a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde”, em 17 de agosto de 2021, com orientações sobre a lei de criação, da estrutura da ARQS e as novidades que envolvem a Qualidade dos Serviços de Saúde. Nesse *Podzap*, explicou-se o que é e quais as principais atribuições da ARQS, destacando sobretudo, a qualidade do atendimento, a segurança do usuário, a capacidade de resposta do serviço ao usuário e seu grau de satisfação. Essa modalidade foi uma realização em parceria com a ASCOM da SESA e Escola de Saúde Pública do Ceará.

Em maio de 2021 iniciou-se a elaboração de calendários mensais, em formato lúdico, com dicas importantes referentes aos assuntos da Qualidade, e sinalização de datas com alguma programação a ser realizada pela ARQS e/ou CEQUA. Os calendários foram disponibilizados a partir do mês de Junho de 2021.

Como marco importante dessa trajetória, a página da ARQS foi construída e disponibilizada na intranet (<https://www.saude.ce.gov.br/arqs/>) e na internet (<https://www.saude.ce.gov.br/download/arqs-publicacoes/>), como sítios fundamentais de conexão com os usuários dos serviços de saúde, com parceiros e lideranças executivas do mercado de produção da saúde e com profissionais engajados no tema da qualidade. A página é também um espaço de comunicação, ensino e aprendizagem, visibilidade e publicização, sobretudo, do conhecimento e das práticas para melhoria da qualidade do cuidado produzido.

Este Relatório se encerra registrando e alimentando a esperança que em 2022 a ARQS, em um esforço conjunto, avance com ações que se capilarizem por todo o Estado do

Ceará, e que sejam capazes de produzir mudanças favoráveis que promovam a melhoria da qualidade das ações e dos serviços de saúde prestados à população.

Afinal, a nobre missão da ARQS é “Primar pela qualidade dos serviços de saúde!”.



Av. Almirante Barroso, 600

Praia de Iracema. CEP 60.060-440