



# GUIA PARA AS OFICINAS TUTORIAIS

DEZEMBRO | 2023





## SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO CEARÁ – SESA

### Secretária de Estado da Saúde (SESA):

Tânia Mara Silva Coelho

### Secretária Executiva de Atenção Primária e Políticas de Saúde (SEAPS):

Maria Vaudelice Mota

### Secretário Executivo de Vigilância em Saúde (SEVIG):

Antônio Silva Lima Neto

### Secretária Executiva de Atenção à Saúde e Desenvolvimento Regional (SEADE):

Joana Gurgel Holanda Filha

### Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEPGI):

Maria Aparecida G. Rodrigues Façanha

### Secretário Executivo Administrativo-financeiro (SEAFI):

Luiz Otávio Sobreira Rocha Filho

### Superintendente da Região de Saúde do Litoral Leste (SRLES):

Mere Benedita do Nascimento

### Superintendente da Região de Saúde de Fortaleza (SRFOR):

Ícaro Tavares Borges

### Superintendente da Região de Saúde do Sertão Central (SRCEN):

Antonio Weliton Xavier Queiroz

### Superintendente da Região de Saúde do Cariri (SRSUL):

Tereza Cristina Mota de Souza Alves

### Superintendente da Região de Saúde de Sobral (SRNOR):

Mônica Souza Lima

## CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE – CONASS

### Presidente:

Fábio Baccheretti

### Secretário Executivo:

Jurandi Frutuoso

### Assessora Técnica:

Maria José de Oliveira Evangelista

### Consultor:

Eugênio Vilaça Mendes

## ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE - OPAS/OMS

### Representante da OPAS no Brasil:

Socorro Gross

### Coordenador de Sistemas e Serviços de Saúde e Capacidades Humanas para a Saúde:

Julio Pedroza

### Consultora Nacional de Capacidades Humanas para a Saúde:

Cristiane Gosch

## UMANE

### Superintendente Geral:

Thais Junqueira

### Coordenadora de Projetos:

Fabiana Mussato

Monique Moura

## ORGANIZADORES DO GUIA

### Consultores:

Eliane Chomatas, Marco Antônio Bragança de Matos, Priscila Rabelo, Rubia Barra e Sandra Sperotto

### Consultores Regionais:

Ana Perez Pimenta de Menezes Lyra, Maria Aparecida de Souza e Silvana Patrícia

## GRUPO CONDUTOR ESTADUAL DA PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE

### Secretaria Executiva de Atenção Primária e Políticas de Saúde (SEAPS):

Maria Vaudelice Mota

### Coordenadoria de Atenção Primária à Saúde (COAPS):

Thaís Nogueira Facó de Paula Pessoa

### Célula de Atenção Primária e Promoção da Saúde (CEPRI):

Carlos André Moura Arruda

### Célula de Atenção à Saúde Materno-Infantil (CEMAI):

Talyta Alves Chaves Lima

### Célula de Atenção à Doenças Crônicas não Transmissíveis (CEDOC):

Carmem Cintra de Oliveira Tavares

### Coordenadoria de Educação Permanente em Saúde (COEPS):

Kilvia Paula Soares Macedo

### Coordenadoria de Gestão dos Consórcios Públicos (COCPs):

Francisco Ivan Rodrigues Mendes Júnior

### Superintendência da Região de Saúde de Fortaleza (SRFOR):

Rita de Cássia do Nascimento Leitão

### Superintendência da Região de Saúde do Litoral Leste (SRLES):

Mere Benedita do Nascimento

### Superintendência da Região de Saúde do Sertão Central (SRCEN):

Helida Castro Paixão

### Superintendência da Região de Saúde de Sobral (SRNOR):

Albertina Iara Nascimento Lopes

### Superintendência da Região de Saúde do Cariri (SRSUL):

Maria Salvina de Alencar

### Secretaria Executiva de Vigilância em Saúde (SEVIG):

Lucília Maria Nunes Falcão

### Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (SEPGI):

Joélia Rodrigues da Silva

### Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):

Rilson Sousa de Andrade

**Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
Francimones Rolim de Albuquerque

**Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
Nerilene da Silva Nery

**Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
Ianny de Assis Dantas

**Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
João de Castro Chagas

**Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
Valéria Franco de Sousa

**Conselho dos Secretários Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
Rogério Rodrigues de Mendonça

**Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará (ESP):**  
Suzyane Cortês Barcelos

**Superintendência Estadual do Ministério da Saúde (SEMS):**  
Kelly Gonçalves Meira Arruda

**Conselho Estadual de Saúde do Ceará (CESAU/CE):**  
Leila Cristina Severiano Ágape

## **GRUPO EXECUTIVO ESTADUAL DA PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE**

**Secretaria Executiva de Atenção Primária e Políticas de Saúde (SEAPS):**  
Maria Vaudelice Mota

**Coordenadoria de Atenção Primária à Saúde (COAPS):**  
Tháís Nogueira Facó de Paula Pessoa

**Célula de Atenção Primária e Promoção da Saúde (CEPRI):**  
Carlos André Moura Arruda

**Secretaria Executiva de Atenção Primária e Políticas de Saúde (SEAPS):**  
Maria Aparecida Mota Cavalcante

**Coordenadoria de Redes de Atenção à Saúde (CORAS):**  
Rianna Nargella Silva Nobre

**Coordenadoria de Gestão dos Consórcios Públicos (COCPs):**  
Francisco Ivan Rodrigues Mendes Júnior

**Conselho das Secretarias Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS):**  
Ana Virgínia de Castro da Justa

\*Imagem da capa: Freepik

## APRESENTAÇÃO

A Planificação da Atenção à Saúde (PAS), tem como objetivo apoiar o corpo técnico-gerencial das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, na organização dos macroprocessos da Atenção Primária à Saúde (APS) e da Atenção Ambulatorial Especializada (AAE). Permite desenvolver a competência das equipes para o planejamento e a organização da atenção à saúde, com foco nas necessidades dos usuários sob sua responsabilidade, baseando-se em diretrizes clínicas, de acordo com o Modelo de Atenção às Condições Crônicas (MACC) e a construção social da APS. Nesse sentido, as atividades da planificação podem ser compreendidas como um momento de discussão e organização de processos de trabalho das equipes e dos serviços, buscando a operacionalização adequada das redes de atenção à saúde.

A fundamentação teórica de referência para o diálogo entre a construção social da APS e o cuidado das condições crônicas dialoga com a edificação do MACC proposto por Eugenio Vilaça Mendes. Este modelo está descrito nos livros publicados pelo CONASS e pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), com foco na implantação das Redes de Atenção à Saúde (RAS), a saber: *As Redes de Atenção à Saúde*, *O Cuidado das Condições Crônicas na Atenção Primária à Saúde* e *A Construção Social da Atenção Primária à Saúde*.

Nas oficinas tutoriais, acontecem momentos técnicos operacionais de reflexão e instrução com as equipes envolvidas. É um “fazer junto”, sem substituir o profissional em suas funções e responsabilidades, ajudando-o na reflexão sobre a própria prática, na identificação de fragilidades e nas ações corretivas necessárias. O objetivo é fortalecer as competências de conhecimento, habilidade e atitude, para que a equipe de saúde organize os processos de trabalhos segundo a construção social da APS, permitindo uma melhor gestão da assistência desse cuidado oferecido aos usuários, à família e à comunidade.

Este *Guia para as Oficinas Tutoriais da Planificação da Atenção à Saúde* tem o objetivo de apoiar o tutor na execução das oficinas tutoriais. Nelas, acontecem momentos técnico-operacionais com a intenção de apresentar uma proposta de sistematização das atividades a serem realizadas em cada etapa da organização dos macroprocessos, permitindo a adaptação para a realidade de cada município.

# INTRODUÇÃO

A Planificação da Atenção à Saúde (PAS), se apresenta como uma metodologia para fortalecer a APS como ordenadora do cuidado e coordenadora das redes de atenção, sendo uma estratégia, disponível para a organização dos processos de trabalhos pelas equipes de saúde. Possibilita a criação de vínculos de corresponsabilidade com as pessoas e famílias, capaz de identificar as suas necessidades de saúde, oferecer uma resposta de qualidade, contínua e integral para a maior parte das demandas e de ordenar os fluxos nas redes de atenção sempre que necessário. Para isso, busca suas fundamentações na proposta da construção social da APS e no modelo PASA (Ponto de Atenção Secundária Ambulatorial), ambos sistematizados por Eugênio Vilaça Mendes.

O primeiro se desenvolve em momentos ou etapas de organização dos macroprocessos da APS, utilizando a metáfora da construção de uma casa (Figura 1). Há que se construir um alicerce que garantirá a solidez da APS. Isso significará implantar mudanças estruturais e de macro e microprocessos da APS. A partir desse alicerce vão se edificando as paredes, o teto, o telhado, a porta e as janelas.

**Figura 1.** A metáfora da casa na construção social da Atenção Primária à Saúde.



**Fonte:** Mendes et al, 2019

Cada um dos momentos da construção corresponde a uma parte dos processos que devem ser organizados pela equipe da APS na unidade de saúde e no território de abrangência, como descrito no Quadro 1.

## QUADRO 1 - MACRO E MICROPROCESSOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

### Macroprocessos básicos

- Territorialização
- Cadastramento das famílias
- Classificação de riscos familiares
- Diagnóstico local
- Identificação das subpopulações alvo por fator de risco ou condições de saúde
- Programação e monitoramento por estratos de riscos
- Agenda de atendimentos
- Organização da carteira de serviço da unidade
- Contratualização das equipes
- Educação permanente dos profissionais de saúde

### Microprocessos básicos

- Recepção
- Acolhimento e preparo
- Vacinação
- Curativo
- Farmácia
- Coleta de exames
- Procedimentos terapêuticos
- Higienização das mãos
- Higienização e esterilização
- Gerenciamento de resíduos

### Macroprocessos de atenção aos eventos agudos (condições agudas e condições crônicas agudizadas)

- Acolhimento
- Classificação de risco
- Atendimento aos eventos agudos de menor gravidade
- Primeiro atendimento aos eventos agudos de maior gravidade e encaminhamento, se necessário, para pronto atendimento ou pronto-socorro
- Integração vertical com os pontos de urgência da rede de atenção

### Macroprocessos de atenção às condições crônicas não agudizadas, pessoas hiperutilizadoras e com enfermidades

- Gestão das condições crônicas de saúde
- Estratificação de risco
- Elaboração e monitoramento dos planos de cuidados
- Autocuidado apoiado
- Gestão de caso das condições de maior complexidade
- Novos formatos da clínica: atenção contínua, atenção compartilhada em grupo
- Integração vertical com a atenção ambulatorial especializada
- Matriciamento com a equipe de atenção especializada
- Telessaúde
- Educação em saúde: grupos operativos e educação popular, mapa de recursos comunitários
- Abordagem das pessoas hiperutilizadoras e com enfermidades

<b>Macroprocessos de atenção preventiva relativos aos principais fatores de risco proximais e aos fatores individuais biopsicológicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de atividade física</li> <li>• Programa de reeducação alimentar</li> <li>• Manejo do sobrepeso ou obesidade</li> <li>• Programa de controle do tabagismo</li> <li>• Programa de controle do álcool e outras drogas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de rastreamento</li> <li>• Vacinação</li> <li>• Controle das arboviroses</li> <li>• Prevenção primária, secundária, terciária e quaternária</li> </ul>
<b>Macroprocessos de demandas administrativas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenciais: atestados médicos, renovação de receitas, análise de resultados de exames e relatórios periciais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da unidade: registro sanitário, CNES, segurança do trabalho, sistemas de informação e relatórios de gestão, prontuário</li> </ul>
<b>Macroprocessos de atenção domiciliar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita domiciliar</li> <li>• Assistência domiciliar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internação domiciliar</li> <li>• Vigilância domiciliar</li> </ul>
<b>Macroprocessos de autocuidado apoiado</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações educacionais e intervenções de apoio voltadas para o conhecimento, o desenvolvimento de habilidades e o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aumento da confiança do usuário no gerenciamento da própria situação de saúde</li> <li>• Plano de autocuidado apoiado</li> </ul>
<b>Macroprocessos de cuidados paliativos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordagens para melhoria da qualidade de vida, visando ao conforto do usuário, à prevenção e ao alívio do sofrimento, à prevenção de agravos e incapacidades,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e à promoção da independência e da autonomia</li> <li>• Ações de suporte familiar</li> <li>• Mobilização da rede social de suporte</li> </ul>

O conjunto de macroprocessos, uma vez organizados, devem permitir respostas satisfatórias às diferentes demandas da população.

Já o modelo PASA (Ponto de Atenção Secundária Ambulatorial) confronta com as ideias de senso comum do modelo vigente dos centros de especialidades médicas, inovando em vários aspectos: planejamento a partir das necessidades de saúde da população; integração com os demais pontos da rede de atenção, principalmente com a APS, com a qual constitui um único microssistema clínico de saúde; papel interconsultor, a partir das demandas coordenadas pelas equipes da APS a partir da estratificação de risco das condições crônicas; atuação por meio de equipe multiprofissional e trabalho em equipe interprofissional; decisões clínicas ancoradas em diretrizes clínicas; utilização de ferramentas da gestão da clínica. Operacionalmente, desenvolve quatro macroprocessos ou funções:

- Função assistencial;
- Função educacional;
- Função supervisonal;
- Função de pesquisa.

A figura 2, apresenta um diagrama representativo dos macroprocessos da AAE.

**Figura 2.** Macroprocessos de um Ambulatório de Atenção Especializada.



O macroprocesso assistencial é desempenhado por uma equipe multiprofissional, que atua de maneira interdisciplinar e com trabalho em equipe interprofissional, aprofundando o manejo clínico dos usuários. O macroprocesso educacional é desenvolvido para profissionais da APS, da AAE e usuários atendidos no ambulatório. O macroprocesso supervisional envolve ações de apoio institucional as equipes da APS; o monitoramento cruzado APS-AAE e do usuário em relação aos serviços da APS e AAE. Embora o macroprocesso de pesquisa clínica e operacional não esteja representado, ele é de grande relevância tendo um papel transversal junto às às outras ações.

No sentido de atender à organização dos macroprocessos da APS e levando em conta a organização da Rede de Atenção à Saúde (RAS), Modelo de Atenção às Condições Crônicas (MACC) e modelo PASA, as oito oficinas tutoriais na APS e AAE, acontecerão por meio da metodologia da PAS.

Este *Guia para as Oficinas Tutoriais da Planificação da Atenção à Saúde*, tem o objetivo de apoiar o tutor na execução das oito oficinas tutoriais.

## QUADRO 2 - CONTEÚDOS FORMATIVOS DAS OFICINAS TUTORIAIS DA PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE

OFICINA	CONTEÚDO APS	CONTEÚDO AAE
1	Pactuação com a equipe e apresentação da unidade de saúde	Carteira de serviços e capacidade operacional
2	Gestão de base populacional	Carteira de serviços e capacidade operacional
3	O acesso na APS	Território e Gestão de Base Populacional + Acesso à AAE
4	Gestão do cuidado	Gestão do cuidado
5	Autocuidado apoiado	Autocuidado apoiado
6	Integração da APS e AAE	Integração da APS e AAE
7	Monitoramento	Monitoramento
8	Cuidados paliativos	Cuidados paliativos

# 1. METODOLOGIA DA PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE

## 1.1 ATUAÇÃO DO TUTOR

O tutor é a figura-chave para a operacionalização das oficinas tutoriais. É importante que ele tenha interesse e disponibilidade para as atividades de tutoria, conheça a metodologia proposta, estude e se aproprie do arcabouço conceitual e tenha domínio sobre os processos a serem implantados (MENDES et al, 2019).

Espera-se do tutor uma atitude crítica e criativa no desenvolvimento de suas atribuições, bem como na resolução de problemas, favorecendo um espaço de construção e troca de conhecimento.

Durante a execução das oficinas tutoriais é imperativo que o tutor:

- Previamente estabeleça um espaço reservado e protegido para condução das oficinas tutoriais.
- Participe da formação presencial ou virtual.
- Conduza os momentos de tutoria na Unidade Formativa (UF) nas Unidades de Expansão (UEx) e no Ambulatório de Especialidades.
- Estabeleça acordos com a equipe no início de cada tutoria quanto ao horário de pausa para o café e o uso de celular.
- Mobilize e apoie a equipe da própria unidade para a apropriação do conteúdo das tutorias e na realização das atividades propostas.
- Organize e conduza os ciclos de melhoria dos macroprocessos da APS na própria unidade.
- Elabore e monitore o plano de ação junto da equipe.

O processo de tutoria se organiza em três momentos principais (MENDES et al, 2019):

- Alinhamento conceitual dos conteúdos propostos de maneira breve e objetiva, com encontros específicos ou inseridos na discussão dos processos de trabalho, e remetendo ao processo de educação permanente, quando necessário.

- Acompanhamento das atividades, num diálogo com seu responsável direto, para verificar a atitude do profissional, seu conhecimento e o desenvolvimento das atividades, de acordo com as normas e as recomendações vigentes; o registro do processo no prontuário e nos sistemas de informação, identificando inconformidades e propondo ações corretivas.
- Avaliação dos problemas ou inconformidades identificadas, análise de seus fatores causais e priorização e elaboração de um plano de ação, visando à melhoria contínua.

## 1.2 O CAMPO DE TRABALHO DO TUTOR

A metodologia da Planificação propõe um primeiro campo de trabalho do tutor, que corresponde às “unidades-formativas”. Cada tutor terá “sua” unidade-formativa, sendo uma UBS-formativa no município polo, denominada como unidade central para o desenvolvimento da planificação e como referência para as demais unidades e os demais municípios, e uma UBS-formativa em cada um dos demais municípios, referência para a expansão das demais UBS dos mesmos.

A UBS-formativa é definida por:

- Atuar com a estratégia de saúde da família.
- Ter equipe de saúde da família (agentes comunitários de saúde, agentes de controles de endemias, auxiliar/técnico em enfermagem, enfermeiro e médico) e, minimamente, uma Equipe de Saúde Bucal (auxiliar/técnico de saúde bucal e cirurgião-dentista), ambas completas, com cumprimento da carga horária preconizada de 40 horas semanais e atuando no mesmo território.
- Dispor de um assistente administrativo por equipe.
- Dispor de equipe de equipes multiprofissionais (eMulti).
- Responsabilizar-se por população adscrita dentro dos parâmetros estabelecidos pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).
- Acolher no máximo quatro equipe de saúde da família (eSF).
- Ter estrutura física em boas condições.
- Ter e-SUS implantado, preferencialmente a versão Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC), ou sistema equivalente.
- Garantir abastecimento regular de materiais, insumos e medicamentos padronizados na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME).

- Dispor de espaço de reunião com capacidade para 20 pessoas na própria unidade de saúde ou algum local dentro do território e de recursos audiovisuais para realização das atividades, presenciais ou a distância.
- Definir carga horária protegida na agenda dos profissionais para realização de matriciamento com a AAE.
- Equipe com carga horária protegida para as ações de educação em saúde para a implantação da PAS.

O ambulatório da AAE também será considerado como unidade-formativa (UF), tornando-se referência para a expansão da planificação para outras regiões do Estado.

A unidade-formativa será o ponto de referência para a expansão da proposta de organização dos macroprocessos nas demais unidades do município. Assim, tanto o tutor como os demais profissionais podem apoiar as outras equipes em suas unidades e seus municípios, replicando o processo de tutoria de que foram beneficiados ou recebendo-as na unidade-formativa.

### 1.3 O PROCESSO DE TUTORIA

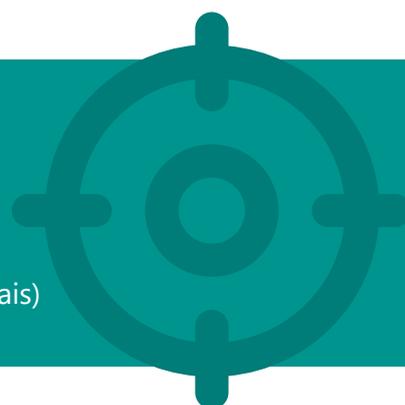
O processo de tutoria inicia-se pela capacitação dos tutores do município polo e dos outros municípios da região, pelo consultor regional, no formato virtual. Após a capacitação dos tutores, é realizada a oficina tutorial com foco no desenvolvimento das pessoas.

#### FOCO DAS OFICINAS TUTORIAIS

#### DESENVOLVER PESSOAS

**PROFISSIONAL**  
(assistência e gestão)

**PESSOA**  
(grupos populacionais)



As oficinas tutoriais acontecem inicialmente na unidade-formativa central do município polo de forma presencial conduzida pelo consultor regional, com apoio do tutor regional e municipal a qual é acompanhada virtualmente pelos tutores das unidades-formativas dos demais municípios na sede da Superintendência. Os tutores das unidades-formativas replicam a oficina, sendo acompanhados pelos tutores das demais unidades de saúde do município.

Os tutores designados da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA) e os coordenadores municipais da APS devem acompanhar a formação de tutores e os momentos na unidade-formativa central, tendo em vista a fase de expansão, na qual serão eles os apoiadores dos tutores das demais equipes de profissionais.

Os tutores municipais das demais unidades-formativa, após terem acompanhado virtualmente a oficina tutorial da unidade-formativa central, e capacitados pelos consultores regionais, replicam o processo na unidade-formativa de seus municípios, compartilhando todo o conteúdo de aprendizado com a equipe e conduzindo os ciclos de melhoria. Eles serão apoiados pelo coordenador municipal e pelos técnicos regionais da SESA. Esse momento deve ser virtualmente acompanhado pelas demais unidades do município.

A tutoria na APS na unidade-formativa se dá em um período de 8 horas, dividido em atividades com a unidade em funcionamento e na oficina tutorial com a participação de toda a equipe de saúde.



### Período da manhã

Giro pela unidade durante o funcionamento, para verificar a organização dos processos e a responsabilidade dos profissionais em seus respectivos setores de atuação, apoiar na utilização das ferramentas e reforçar a lógica de melhoria contínua



### Período da tarde

Realização da oficina tutorial, com a participação do maior número possível de profissionais ou de um colegiado ou grupo de trabalho nas unidades com mais de três equipes tendo como orientadora a matriz de gerenciamento da oficina tutorial

A fase de expansão deve ser planejada pela equipe municipal, com apoio dos gestores regionais da SESA, tendo como meta o desenvolvimento da planificação em todas as UBS do município (Quadro 3). A Figura 3, representa a dinâmica do processo de tutoria na APS.

### QUADRO 3 - CONDUÇÃO, LOCAL, PÚBLICO E PERIODICIDADE DAS OFICINAS TUTORIAIS

ITENS	UNIDADE FORMATIVA CENTRAL	UNIDADES FORMATIVAS DOS DEMAIS MUNICÍPIOS	UNIDADES DE EXPANSÃO
<b>Responsável</b>	Coordenador municipal da APS Tutor Municipal	Coordenador municipal da APS Tutor municipal	Coordenador municipal da APS Tutor municipal
<b>Condução</b>	Consultor regional Tutor municipal	Tutor municipal Tutor local	Tutor municipal Tutor local
<b>Corresponsabilidade na condução</b>	Tutor da SESA regional	Técnicos da regional SESA	Técnicos da SESA regional
<b>Local</b>	Unidade formativa central	Unidade formativa	Unidades de expansão
<b>Público</b>	Equipe de saúde da Unidade formativa central Técnicos da SMS Coordenadores das áreas técnicas municipais da APS	Equipe de saúde da Unidade formativa	Equipes de saúde das unidades de expansão
<b>Periodicidade</b>	Entre 45 dias a 2 meses	Próxima semana após a oficina na unidade formativa central	Próxima semana após a oficina nas unidades-formativas

**Figura 3.** Dinâmica do processo de tutoria na Atenção Primária à Saúde.



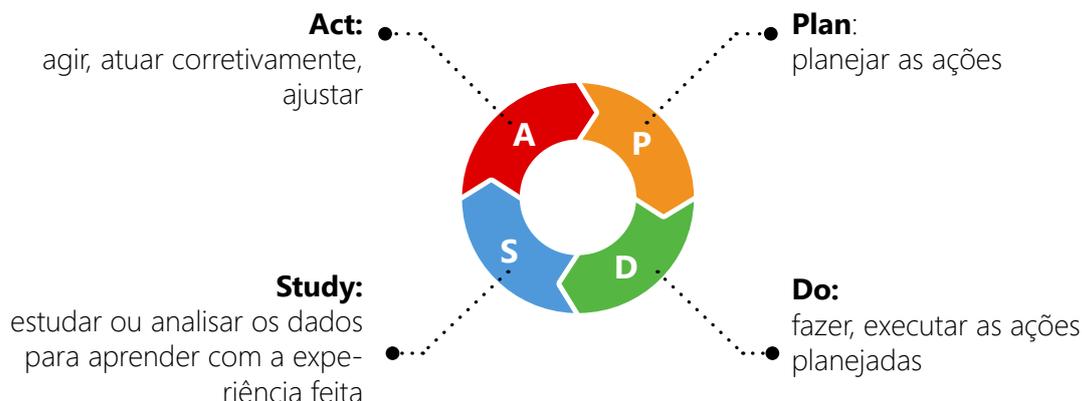
## 1.4 INSTRUMENTOS DE TUTORIA

### 1.4.1 Matriz de gerenciamento das oficinas tutoriais

A matriz de gerenciamento da tutoria é um passo a passo a ser seguido em cada tutoria. Trata-se de um método simples, objetivo, ágil e eficaz e requer uma apropriação prévia e adequada pelo tutor. Utiliza uma versão adaptada da matriz 5W2H, mantendo as perguntas O quê? Como? Quando? e Quem? (responsável e participantes), agregando os itens Material de Apoio, para listar documentos de referência (diretrizes clínicas, Procedimento Operacional Padrão, normativas), arquivos úteis (fluxogramas, planilhas e guia de oficinas).

MATRIZ 1 – GERENCIAMENTO DA TUTORIA				
<b>Objetivo</b>				
<b>Resultado esperado</b>				
<b>Metas</b>				
<b>O que</b>	<b>Como</b>	<b>Quem</b>	<b>Participantes</b>	<b>Material de apoio</b>

A matriz traz um roteiro aos tutores, funcionando como referencial e oferecendo orientações para a implantação dos macros e microprocessos. Tem como base o Modelo de Melhoria que propõe o desenvolvimento de ciclos interativos de aprendizagem baseados no PDSA, uma ferramenta de gestão, composta de quatro etapas:



A Figura 4 apresenta os ciclos de melhoria relacionados a Planificação da Atenção Primária. A Figura 5 relaciona a matriz de gerenciamento de tutoria e as quatro etapas que compõe o ciclo de melhoria.

**Figura 4.** Ciclos de melhoria relacionados à Planificação da Atenção Primária

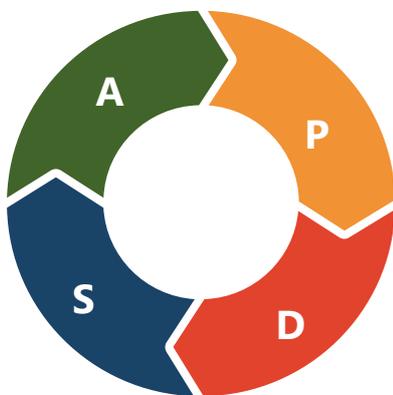
### Ciclos de melhoria do PDSA

#### A

- **Entregar o resultado** alcançado (produto)
- Identificar não conformidades persistentes e definir ações corretivas
- Identificar oportunidades de aperfeiçoamento futuro

#### S

- Verificar o cumprimento das ações planejadas
- Analisar os dados coletados
- **Avaliar** as melhorias alcançadas



#### P

- Discutir sobre o tema proposto na etapa e identificar, investigar e priorizar os problemas relacionados
- Definir o objetivo de melhoria a ser alcançado
- Realizar alinhamento conceitual e treinamento sobre as ferramentas específicas
- Elaborar o **plano de ação**

#### D

- **Executar** as ações como planejadas e junto com as equipes dos CS
- Realizar capacitações breves de acordo com a necessidade dos profissionais
- Revisar normas e rotinas do CS, em comparação com as recomendações da Instrução Normativa
- Coletar dados quantitativos e qualitativos sobre as ações desenvolvidas

**Figura 5.** Matriz de gerenciamento das etapas tutoriais.

Etapa		
Objetivo Geral		
Entregas		
CICLO DE MELHORIA	DESCRIÇÃO	APOIO
 <p>PLANEJAR</p>	P.1 - Qual o tema?	
	P.2 - Quais problemas existem?	
	P.3 - Qual o objetivo?	
	P.4 - Qual o plano?	
 <p>FAZER</p>	D.1 - Execução das ações planejadas	
	D.2 - Coleta dos dados para monitoramento	
	D.3 - Treinamentos necessários	
 <p>ESTUDAR</p>	S.1 - Monitoramento do plano de ação (durante a realização das ações planejadas e após sua conclusão)	
	S.2 - Análise dos dados coletados	
	S.3 - Verificar as entregas	
	S.4 - Lições aprendidas	
 <p>AGIR</p>	A.1 - Para processos ainda não concluídos, identificação das oportunidades de melhoria e revisão do plano de ação, redefinindo prazos e metas	
	A.2 - Para os processos que foram organizados e entregues dentro do esperado, definição da fase de manutenção, com prazo para revisão periódica	

O item 2 deste guia é dedicado às matrizes de gerenciamento de cada etapa e materiais de apoio para a execução de cada uma das oito oficinas tutoriais da APS e AAE.

### 1.4.2 Plano de ação

Esse instrumento tem como base a planilha de gerenciamento de processos das oficinas tutoriais. A elaboração do plano de ação e seu monitoramento mensal são dois dos grandes diferenciais para a implantação de todos os processos relacionados à tutoria. É uma ferramenta que permite a construção progressiva e integrada do conjunto de macroprocessos. Sua elaboração se encontra em duas etapas do PDSA, P - Planejar e seu monitoramento na etapa S - Estudar.

É importante que o gerente da unidade da APS e da AAE fiquem responsável pela condução e pelo monitoramento do plano de ação. Em sua ausência, o tutor exerce essa função. O plano de ação deve ser discutido e elaborado com a participação de toda equipe.

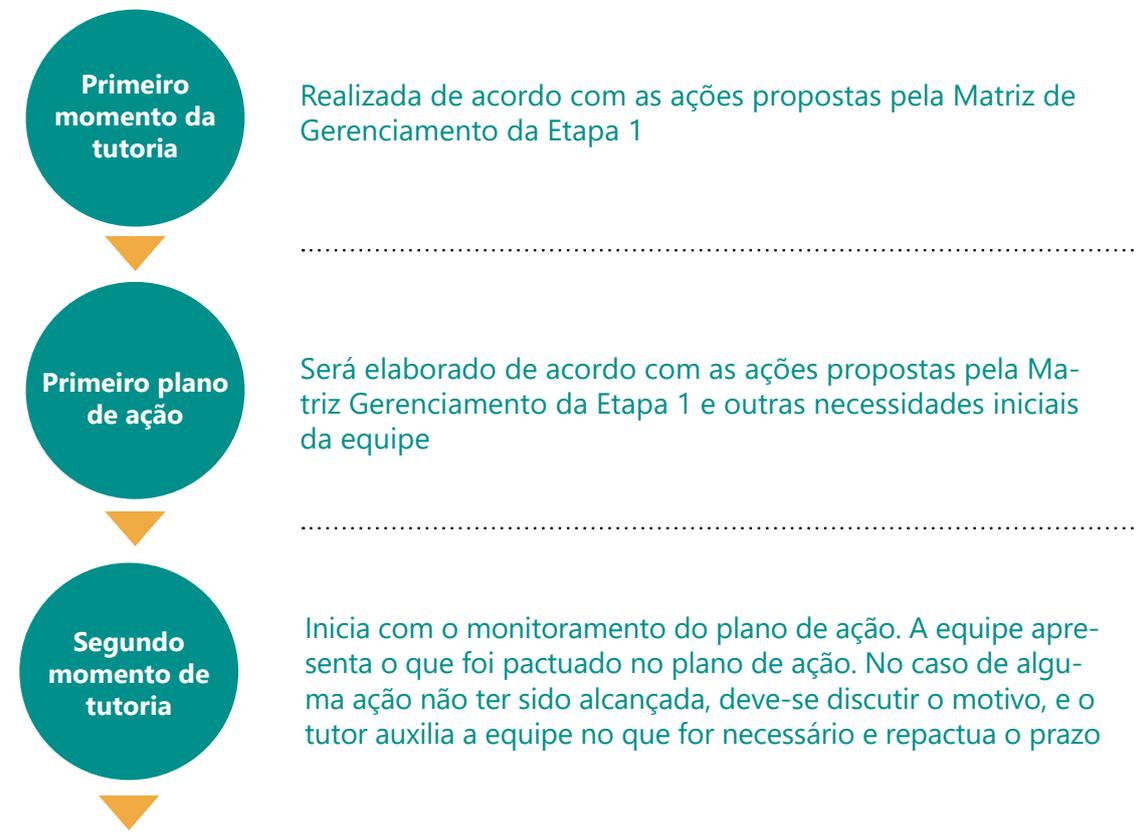
Nele, são descritos a ação, o responsável, os técnicos que participam e o prazo para a realização, além de contar com um campo para observações, caso necessário (Figura 6).

**Figura 6.** Modelo de plano de ação

PLANO DE AÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS EM UNIDADES DE SAÚDE					
O que	Responsável	Quem participa	Como	Prazo	Recursos/ observações

Após a elaboração do primeiro plano de ação na primeira tutoria, as demais oficinas devem sempre se iniciar por seu monitoramento, no qual a equipe apresenta o que foi pactuado. No caso de alguma ação não ter sido alcançada, deve-se discutir o motivo, e o tutor auxilia a equipe no que for necessário, discutindo a justificativa pelo não cumprimento e investigando possíveis fatores causais, para confirmar a necessidade da ação planejada e definir um novo prazo. As sequências das atividades da construção e monitoramento do plano de ação podem ser consultadas vista na Figura 7.

**Figura 7.** Passo a passo para elaboração e monitoramento do plano de ação





Sequência das  
tutorias

Realizada de acordo com as ações propostas pela Matriz de Gerenciamento da Tutoria, introduzindo novos referenciais teóricos e processos, sempre iniciando com o monitoramento do plano de ação

---



Atualização do  
plano de ação

Será elaborada de acordo com as novas ações propostas pela Matriz de Gerenciamento do Momento de Tutoria em discussão com a equipe

Para o preenchimento do plano de ação, é importante que o responsável seja definido com o nome da pessoa. O responsável é a pessoa que desencadeará determinada ação e apresentará os resultados alcançados para a equipe, o consultor regional, tutor municipal e a gestão. Da mesma forma, o prazo obrigatoriamente tem que ser definido. Quando o responsável e os prazos não são definidos, corre-se o risco de que a ação não seja efetivada.

O término da tutoria se dá com a atualização do plano de ação, isto é, acrescentando as novas ações referentes à oficina tutorial executada. Durante a atualização estamos trabalhando na etapa P – Planejar do PDSA. Desta forma vai-se rodando o PDSA em busca da melhoria contínua.

A partir da segunda oficina tutorial, existe um momento reservado para monitorar o plano de ação Etapa S – Estudar do PDSA e a implantação da de novos processos, com enfoque no reforço de processos e nas pendências, caso existam.

### 1.4.3 Material de apoio

A matriz de gerenciamento de cada etapa da oficina tutorial traz a indicação dos materiais de apoio, que podem ser textos, planilhas, matrizes, Procedimento Operacional Padrão (POP), diretrizes clínicas, normativas, fluxogramas, planilhas, dentre outros. Os materiais de apoio de cada oficina tutorial estarão na sequência da matriz de gerenciamento de cada oficina tutorial.

A utilização dos instrumentos de tutoria aqui descritos, garantem a sistematização da metodologia da Planificação, contribuindo para uma assistência em saúde com qualidade e acessibilidade.

## 2. MATRIZES DE GERENCIAMENTO DAS OFICINAS TUTORAIS E MATERIAIS DE APOIO

---

### **ETAPA 1 (APS) - PACTUAÇÃO COM A EQUIPE E APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE SAÚDE**

Esta etapa visa apresentar a Planificação como uma metodologia para organização da Redes de Atenção à Saúde e seus principais referenciais teóricos, realizar a pactuação com as equipes sobre os compromissos e organização geral na unidade para o desenvolvimento da tutoria, conhecer o diagnóstico situacional da unidade de saúde e elaborar o primeiro plano de ação.

É o momento do primeiro contato do tutor com a equipe da unidade de saúde da APS e do ambulatório de especialidades, onde serão implantados os macros e microprocessos da construção social da APS e o modelo PASA. Também apresenta os objetivos da construção social da APS, do modelo PASA e a metodologia do modelo de melhoria contínua. É também apresentado o desenvolvimento da tutoria por meio de encontros para supervisão, organização dos processos e monitoramento do plano de ação.

Discute-se que a nova forma de relação entre a APS e a AAE exige mudanças profundas na forma de organização das unidades de cuidados ambulatoriais especializados, para as quais é importante uma boa compreensão sobre as quatro funções assistencial, educacional, supervisional e de pesquisa .

Nas matrizes abaixo pode-se ver a Matriz de Gerenciamento de Tutoria da Etapa 1, para APS e AAE, respectivamente, contendo objetivos, resultados esperados, a relação de atividades propostas, assim como todo material de apoio necessário.

## MATRIZ DE GERENCIAMENTO DE TUTORIA – ETAPA 1 – APS PACTUAÇÃO COM A EQUIPE E APRESENTAÇÃO DA UNIDADE DE SAÚDE

<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pactuar os compromissos com a equipe de saúde para a realização das oficinas tutoriais</li> <li>• Discutir diagnóstico situacional da unidade de saúde</li> </ul>
<b>Resultado esperado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pactuação realizada</li> <li>• Elaboração do primeiro plano de ação</li> </ul>
<b>Ações que antecedem o dia da Oficina Tutorial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Participar do alinhamento pré-tutoria</li> <li><input type="checkbox"/> Fazer contato com o gestor da unidade de saúde</li> <li><input type="checkbox"/> Verificar o bloqueio da agenda dos profissionais para realização das oficinas tutoriais e horário protegido para realização das atividades de dispersão</li> <li><input type="checkbox"/> Garantir participação de 100% da equipe nas oficinas tutoriais</li> <li><input type="checkbox"/> Verificar o espaço, computador, datashow ou outro equipamento para projeção, para a realização da oficina tutorial</li> </ul>

## ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS NA UNIDADE – MANHÃ

### ATIVIDADE 1 – GIRO NA UNIDADE

	Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p>	<p><b>Realizar visita técnica na Unidade Formativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar giro na unidade com o objetivo de observar como se dá o seu funcionamento</li> </ul> <p><b>Apresentar as ações referentes ao giro na unidade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acontece sempre no período da manhã no dia da oficina tutorial</li> <li>• Será monitorado o instrumento para avaliação dos macroprocessos da APS</li> <li>• Serão observados os processos implantados com as unidades em funcionamento</li> <li>• Dependendo da necessidade e da etapa da oficina tutorial, poderão acontecer reuniões com determinadas categorias profissionais</li> </ul>	Tutor da UBS	Tutores da SESA  Coordenador Municipal da APS  Gerente da UBS	

## ATIVIDADE 2 - AVALIAÇÃO DOS MACROPROCESSOS DA APS

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p> <p><b>Aplicar o instrumento para avaliação dos macroprocessos da APS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar o percentual de cumprimento de cada etapa e o percentual total, relacionando-os à construção da “Casa da APS”.</li> <li>Discutir de maneira geral os itens com não conformidade (“não preenchido”, “não existe” ou “parcialmente”), para uma compreensão ampla das melhorias necessárias para a APS.</li> <li>Discutir de maneira geral os itens com conformidade (“concluído”), para uma compreensão das melhorias já alcançadas.</li> </ul> <p><u>Obs.:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>As ações corretivas para os itens não conformes serão discutidas e definidas progressivamente, na medida do avançamento das etapas; a cada nova etapa o bloco de itens correspondente, respondido nessa primeira avaliação, será revisado e as ações corretivas serão incluídas no plano de ação.</li> </ul>	Tutor da UBS	Tutores da SESA Coordenador Municipal da APS Gerente da UBS	Instrumento de avaliação dos macroprocessos da APS (Checklist dos macroprocessos da APS)

## OFICINA TUTORIAL - PERÍODO TARDE

### ATIVIDADE 1 – AÇÕES INICIAIS DA TUTORIA – 30 MIN

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar dinâmica de apresentação dos profissionais da unidade.</li> <li>Verificar como a equipe se organiza para reunião de equipe e educação permanente.</li> <li>Verificar se a unidade utiliza o dispositivo de colegiado gestor, caso tenha mais de três eSF, como estratégia potente de democratização, propiciando a construção coletiva. É importante reforçar como a estratégia se aplica na execução da metodologia da PAS.</li> </ul> <p><b>Estabelecer ações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se a equipe não tem colegiado gestor e o tutor identificar a necessidade de implantar, incluir no plano de ação.</li> <li>Se a equipe não tem horários protegidos para reunião e ações de educação permanente, incluir no plano de ação a definição de cronograma para reuniões e momentos de estudo.</li> </ul>	Tutor da UBS	Tutores SESA e Regionais Coordenador Municipal da APS Gerente da UBS Equipe de saúde	Texto de Apoio – Colegiado Gestor

## ATIVIDADE 2 - APRESENTAÇÃO DA PLANIFICAÇÃO E PACTUAÇÃO DE COMPROMISSO – 1H

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar a Planificação, as etapas e processos que serão abordados no percurso. Compreender como os macroprocessos estão relacionados ao processo de trabalho da equipe e Unidade Básica de Saúde.</li> <li>• Pactuar os compromissos.</li> </ul>	Tutor da UBS	Tutores da SESA Coordenador Municipal da APS Gerente da UBS Equipe de saúde	Apresentação PowerPoint® Padrão

## ATIVIDADE 3 - ALINHAMENTO SOBRE MELHORIA CONTÍNUA: PDSA – 30 MIN

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p> <p><b>Alinhamento conceitual sobre PDSA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O conceito de melhoria contínua</li> <li>• Monitoramento de indicadores</li> </ul> <p><b>Discutir os indicadores do Previne Brasil da Unidade de Saúde. Caso tenha mais de uma eSF, discutir por equipe.</b></p>	Tutor da UBS	Tutores da SESA Coordenador Municipal da APS Gerente da UBS Equipe de saúde	Apresentação PowerPoint® Padrão Resultados dos indicadores Previne Brasil do último quadrimestre

## ATIVIDADE 4 - DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DA UNIDADE DE SAÚDE - 1H

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p> <p>Apresentar o diagnóstico situacional da unidade (atividade definida no gerenciamento da PAS).</p> <p>Discutir e identificar quais são os principais desafios a serem trabalhados no ponto de vista da equipe.</p>	Tutor da UBS	Tutores da SESA Coordenador Municipal da APS Gerente da UBS Colegiado Gestor Equipe de saúde	Apresentação PowerPoint® Padrão

### ATIVIDADE 5 - ELABORAR O PLANO DE AÇÃO – 30 MIN

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>PLANEJAR</b></p> <p>Incluir ações referentes ao diagnóstico situacional da unidade considerando os macro-processos da APS e as etapas das oficinas tutoriais, de forma que ações que sejam das etapas posteriores não sejam inseridas neste momento.</p> <p>Incluir as ações para melhoramento dos indicadores do Previne Brasil.</p>	Tutor da UBS	<p>Tutores SESA e Regional</p> <p>Coordenador Municipal da APS</p> <p>Gerente da UBS</p> <p>Equipe da UBS</p>	Plano de ação

### ATIVIDADE 6 - AÇÕES MÍNIMAS A SEREM REALIZADAS NO PERÍODO DE DISPERSÃO

Como	Quem?	Participantes	Material de apoio
 <p><b>FAZER</b></p> <p>Implantar ações com o objetivo de melhorar o alcance das metas do Previne Brasil.</p> <p>Implantar ações referentes ao diagnóstico situacional da unidade de saúde.</p> <p>Implantar colegiado gestor, se necessário</p> <p>Implantar horário protegido para reuniões de equipe e planificação caso não exista.</p>	Gerente da Unidade e Tutor da UBS	Equipe de saúde	-

## MATERIAL DE APOIO ETAPA 1 APS

### COLEGIADO GESTOR COMO ESTRATÉGIA PARA PROMOVER MUDANÇAS E IMPLANTAR A PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE

A criação de colegiados gestores está sendo utilizada em vários setores, públicos e privados, como ferramenta de gestão, visando facilitar e equacionar problemas e dificuldades de implementação de mudanças.

A gestão colegiada propicia a construção de um ambiente organizacional que incentiva os profissionais a agirem tecnicamente como facilitadores na criação de alternativas de ações inovadoras, visando a melhoria na qualidade do serviço prestado. Além disso, pode melhorar o atendimento às demandas e necessidades internas e externas dos serviços de saúde. Propicia a construção coletiva e objetivando a estruturação de uma assistência de qualidade, equânime e integral, baseada nos princípios do SUS .

Na gestão local da unidade de saúde se faz necessário estabelecer ações de enfrentamento da realidade local de modo sistemático, mas o gerente sabe que promover mudanças nas rotinas estabelecidas não é fácil. Quando se faz isso em regime colegiado, as soluções e resultados obtidos a partir da discussão colegiada são mais sustentáveis e duradouros do que os alcançados por um gerente ou um pequeno grupo de gestores. Os esforços e avanços alcançados pela unidade passam a contar com vários "porta-vozes", ou seja, pessoas que têm informações do que se passa no colegiado podem atuar como formadores de opinião, para dentro e para fora do serviço.

O colegiado de gestão tem papel importante na organização dos macros e microprocessos implantados nas oficinas tutoriais, contribuindo também para replicar as oficinas para quem não conseguiu participar, tirar dúvidas e no monitoramento das ações do período de dispersão, juntamente com o gerente e tutor da unidade de saúde.

#### Formação do Colegiado Gestor:

- A escolha dos integrantes pode se dar por indicação/eleição contando com representantes de todas as categorias profissionais presentes na unidade de saúde.
- O calendário de reuniões deverá ser acordado com os membros do colegiado, mantendo a frequência necessária em relação aos temas que precisam de discussão pelo colegiado gestor. Experiências iniciais têm utilizado a frequência semanal ou quinzenal. É importante escolher dias e horários de menor fluxo de usuários na unidade para a programação das reuniões.

- A duração das reuniões sugerida é de até 1 hora, buscando ser produtiva e não prejudicar o funcionamento da unidade, o que pode variar de acordo com a realidade local e as pautas de discussão.
- A pauta das reuniões precisa ser um misto de demandas do gerente local, da equipe da unidade e da Planificação, de forma a garantir um espaço de diálogo cooperativo e de efetiva participação.
- Na metodologia podem ser utilizados os princípios do Planejamento Estratégico Situacional para análise e soluções de problemas, facilitando a discussão e contribuindo para a produção de resultados do trabalho colegiado.
- Deverá ser elaborado um plano de ação, visando sistematizar as ações de enfrentamento dos problemas que deverá ser fixado no quadro de aviso, de modo garantir a circulação interna de todas as informações importantes.

O Colegiado Gestor é, portanto, um espaço de discussão e pactuação, composto por um grupo de profissionais que representam todas as categorias/equipes que compõe a unidade de saúde, escolhidos por seus pares que, juntamente com o gerente da unidade, se reúnem com periodicidade pré-determinada, com pauta preparada antecipadamente ou extraordinária quando se fizer necessário, com o objetivo de discutir e deliberar sobre os problemas relativos à unidade, sob sua governabilidade, para exercer o gerenciamento participativo e democrático, a pactuação e responsabilização pelas decisões tomadas.

Busca-se com a gestão colegiada a participação dos vários atores da unidade, possibilitando a divisão de responsabilidades e enriquecendo os processos de identificação de soluções coletivas para os problemas que surgem no seu cotidiano. É importante ressaltar que só a existência do colegiado gestor não garante a democratização da gestão. Cabe à gerência e à equipe da unidade garantir que o colegiado gestor seja de fato, um instrumento de construção coletiva.

O Colegiado Gestor é um importante potencializador para a implantação e implementação na organização dos processos das etapas das oficinas tutoriais da Planificação da Atenção Primária à Saúde (Guimarães, 2003).

## REFERÊNCIAS

GUIMARÃES, Silvana Benjamim. **Colegiado gestor como estratégia de promover mudanças**. Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. GERSA-Norte. 2003. (mimeo)

FERREIRA, Simone Cristina da Costa; SILVA, Letícia Batista; MIYASHIRO, Gladys Miyashiro. **Planejamento em saúde**. Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/39910/T%E9cnico%20de%20Vigil%E2ncia%20em%20Sa%FAde%20v.2%20%20Planejamento%20em%20sa%FAde.pdf;jsessionid=635A205769CB151B2DE2D5D52CEAD8A5?sequence=2>

## MATRIZ DE GERENCIAMENTO – ETAPA 1 AAE

- Objetivos:**
- Conhecer o ambulatório de atenção especializada definido para implantação do modelo
  - Avaliar a carteira de serviços do ambulatório: equipe de profissionais, estrutura física, equipamentos e processos
  - Planejar os passos de organização dos processos e o desenvolvimento das oficinas tutoriais

- Resultado esperados:**
- Diagnóstico situacional com foco na carteira de serviços
  - Primeiro plano de ação elaborado

O QUÊ?	COMO?	PARA QUEM?	QUEM?	ONDE?	RECURSOS NECESSÁRIOS?	MATERIAL DE APOIO?	VERIFICAÇÃO (checklist)
--------	-------	------------	-------	-------	-----------------------	--------------------	-------------------------

### ATIVIDADE 1 – Primeira reunião com a equipe de coordenação do ambulatório

<b>Apresentar a proposta da Planificação da Atenção à Saúde (PAS)</b>	Reunião inicial com a equipe de coordenação da unidade					-	
	Apresentação breve da PAS, com foco na Atenção Ambulatorial Especializada, em power point, contendo justificativa (por quê organizar os processos da AAE: RAS, MACC), integração com a APS (continuidade do cuidado, diretrizes clínicas, microsistema clínico), objetivos (descrição dos macroprocessos), foco nos quatro objetivos (1-Assistencial, 2- Educacional, 3- Supervisional e 4- Pesquisa), metodologia (modelo de melhoria, processos e PDSA) e desenvolvimento da tutoria (encontros para supervisão, organização dos processos, monitoramento do plano de ação)	Gerentes, coordenadores e referências técnicas do ambulatório	Consultor da PAS	Ambulatório	Computador e datashow	01 - Apresentação em power point da PAS	Lista de presença Resultado (matriz preenchida e análise) da aplicação do Instrumento de avaliação da AAE
<b>Avaliação geral da AAE</b>	Aplicação do instrumento de avaliação da AAE	Representantes da SESA e SMS do município polo do ambulatório				02 - Instrumento de avaliação da AAE	Ata registrada com as pactuações
<b>Pactuação inicial</b>	Pactuação sobre as adequações necessárias para implantação do modelo de atenção e o desenvolvimento das oficinas tutoriais e treinamentos					03 - Roteiro para pactuação inicial	

**ATIVIDADE 2 – Avaliação do ambulatório: fluxos e espaços de atendimento, pessoal e carteira de serviços**

Conhecer a carteira de serviços	Apresentação da carteira de serviços de acordo com as linhas de cuidados definidas	Gerente da unidade e equipe de coordenação	Consultor da PAS	Unidade	-	04 – Documento “Carteira de Serviços para organização do Ambulatório de Atenção Especializada”
	Giro na unidade para conhecimento dos setores, fluxos de atendimento e condições de ambiência		Gerente da unidade	Unidade	-	
Avaliar a carteira de serviços do ambulatório	Avaliação dos fluxos de atendimento					
	Avaliação dos espaços de atendimento, por meio da aplicação do checklist, considerando: Os espaços de recepção, circulação e espera Os espaços de atendimento: consultórios, sala de exames diagnósticos, sala de observação e salas de procedimentos, considerando as especificidades das linhas de cuidados A distribuição dos espaços de atendimento, com o critério de proximidade dos espaços dedicados a uma mesma linha de cuidado ou a atendimentos e exames realizados por um mesmo profissional ou para evitar fluxos cruzados O número de espaços de atendimento em relação ao número de profissionais	Gerente da unidade e equipe de coordenação	Consultor da PAS			05 - Checklist da carteira de serviços – fluxos e espaços de atendimento

<b>Elaborar e avaliar o Mapa de Pessoas</b>	Avaliação da ambiência dos vários espaços de acordo com os critérios: conforto, privacidade e individualidade dos usuários e profissionais; iluminação, ventilação, som e outras características do ambiente					Instrumento de avaliação da ambiência preenchido e analisado	
	Avaliação da existência e atuação de profissionais das categorias e especialidades previstas para as linhas de cuidado prioritizadas					Resultado (matriz preenchida e análise) da aplicação da Seção II do checklist de avaliação da carteira de serviços	
	Relação de profissionais que compõe a equipe, com dados sobre categoria profissional, especialidade, formação específica, tempo de atuação na AAE e no ambulatório, atuação anterior na APS, tipo de contrato, carga horária semanal e horário de atendimento	Gerente da unidade e equipe de coordenação	Gerente da unidade	-			Planilha de Mapa de Pessoal preenchido
	Conhecimento da satisfação do trabalhador, por meio da aplicação de um Instrumento de Autoavaliação da Satisfação do Trabalhador						Resultados da autoavaliação (formulários preenchidos para os profissionais), consolidado e analisado

Avaliar os processos e procedimentos	Avaliação da carteira de serviços, considerando a existência e capacidade operacional de: Atendimento multidisciplinar Procedimentos diagnósticos, com equipamentos, materiais e insumos necessários Procedimentos terapêuticos, com equipamentos, materiais e insumos necessários	Gerente da unidade e equipe de coordenação	Gerente da unidade	Unidade	-	05 – Checklist da carteira de serviços – processos e procedimentos	Resultado (matriz preenchida e análise) da aplicação da Seção II do checklist de avaliação da carteira de serviços
Avaliar a capacidade operacional	Avaliação dos procedimentos que devem ser mapeados em outros serviços da rede de atenção	Gerente da unidade e equipe de coordenação	Consultor da PAS			09 – Planilha para dimensionamento da carteira de serviços	
Avaliar o funcionamento	Registro do horário de funcionamento da unidade e sua adequação com relação ao deslocamento de usuários de outros municípios da região	Gerente da unidade e equipe de coordenação	Gerente da unidade				
<b>ATIVIDADE 3 – Elaboração do plano de ação</b>							
Elaborar o plano de ação inicial	Análise dos problemas identificados, discussão sobre as adequações necessárias e elaboração do plano de ação	Equipe de coordenação	Gerente da unidade	Unidade	Computador e <i>Datashow</i>	Matriz do Plano de Ação	Plano de ação elaborado



## ANOTAÇÕES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



## ANOTAÇÕES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



## ANOTAÇÕES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



