Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Valorização
e Qualidade de Vida

Secretaria
de Economia

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

Curso

# Capacitação em sala de vacinas

Apresentação
Gestão da Qualidade

**Governador do Distrito Federal**
Ibaneis Rocha

**Secretário de Economia do Distrito Federal**
José Itamar Feitosa

**Secretário Executivo de Valorização e Qualidade de Vida do Distrito Federal**
Epitácio do Nascimento Sousa Júnior

**Diretora-Executiva da Escola de Governo do Distrito Federal**
Juliana Neves Braga Tolentino

**Escola de Governo do Distrito Federal**
Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70610-610
Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

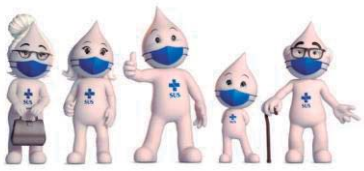
# Capacitação em sala de vacinas

Escola de Governo do Distrito Federal
Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida
Secretaria de Economia
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Curso
Capacitação em sala de vacinas

# Gestão da Qualidade

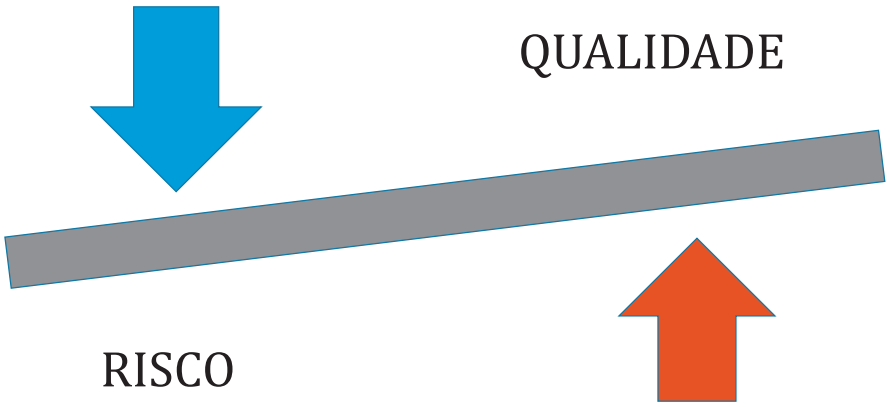
Tereza Luiza de Souza Pereira
Farmacêutica – GRF/DIVEP



# Objetivo

É ampliar a divulgação dos conceitos para que possam contribuir com o aumento da garantia da qualidade e a segurança na conservação, no armazenamento e na distribuição dos imunobiológicos em processos, com características e parâmetros mais apropriados e padronizados, de forma a atender as necessidades dos usuários.






Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# RISCOS - CONCEITOS

- *Efeito da incerteza* - a mentalidade de risco diz respeito a forma como a organização enxerga os efeitos que podem ser oriundos de diferentes situações.

- Promove ações preventivas para eliminar não conformidades que poderiam vir a ocorrer e, consequentemente adotar ações de prevenção para eliminar os efeitos. É uma forma de controlar os efeitos desejáveis ou indesejáveis que podem afetar uma organização.



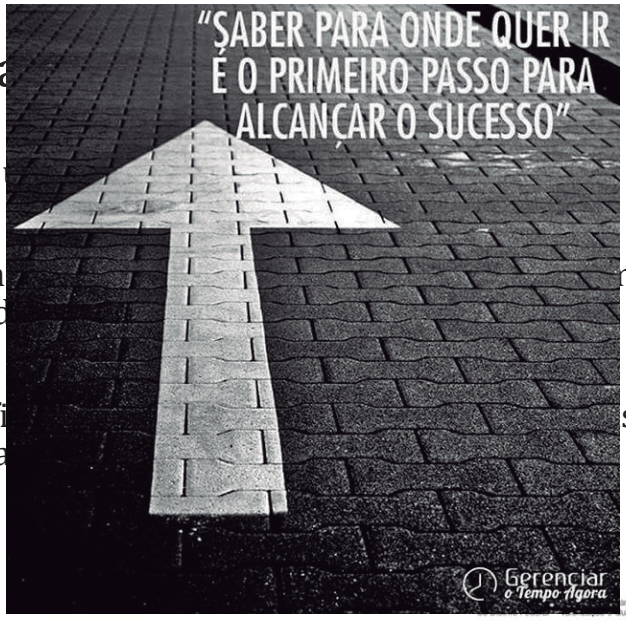
# Sistema de Gestão da Qualidade - Conceitos

- **Qualidade**: grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto e/ou serviço que satisfaz os requisitos da unidade e/ou usuário.

- **Gestão da Qualidade:** é o gerenciamento focado na qualidade dos processos, dos produtos e dos serviços de determinada unidade.

- **Sistemas de gestão da qualidade (SGQ):** é estrutura organizacional, responsabilidades, políticas, processos, procedimentos e recursos estabelecidos pela unidade para melhorar a qualidade dos produtos e serviços frente aos usuários.

## Estrutura




- Estabelecer
- Possuir uma … n complexidad
- Prever a defi … s competência



## Gestão de Pessoas

- A unidade deve possuir RH em número adequado e existir definição documentada da competência necessária para cada função exercida;
- Formalização de programa para capacitação teórica e prática com atualizações constantes;
- Definição e acompanhamento pelos gestores de indicadores relacionados as atividades;

# Controle de Documentos e de Registros

- As atividades desenvolvidas devem ser registradas e documentadas de forma a garantir a rastreabilidade dos processos e produtos;
- Controle de documentos visa o controle de todas as etapas do ciclo de vida de um documento: elaboração, revisão, formatação, aprovação, efetivação/treinamento, distribuição e controle, recolhimento e arquivo e revisão periódica;
- Os registros podem ser manuais e eletrônicos e devem ser legíveis, compreensíveis, invioláveis, datados e assinados e em caso de correção permitir a leitura da informação original.



# Controle de Documentos e de Registros

- A unidade deve possuir POP (atividades padronizadas) para os procedimentos técnicos e administrativos, além de outros documentos da qualidade (manuais, planos, etc.);
- Devem ser elaborados pelo pessoal que executa a atividade e ser de fácil compreensão e estar disponível para quem executa a rotina;

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# Por que padronizar?

O objetivo é padronizar a execução de tarefas fundamentais e minimizar a ocorrência de desvios e variações na execução destas tarefas, o que o torna essencial para garantir uma assistência de alta qualidade, bem como garantir a qualidade e a segurança dos imunobiológicos uma vez que permite ao profissional sistematizar suas ações e seguir uma rotina unificada.



# Procedimentos Operacional Padrão - POP

- É uma ferramenta de gestão de qualidade, que possui ações descritivas de técnicas e procedimentos e que expressa o planejamento de um trabalho rotineiro que deve ser executado para o alcance de determinada meta, de forma sistematizada e padronizada.

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# Procedimentos Operacional Padrão - POP

- Definição
- Objetivos
- Aplicação
- Responsáveis
- Glossário
- horário do procedimento
- Materiais utilizados
- Descrição do procedimento
- Referências
- Anexos



| PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO | | | |
|---|---|---|---|
| AFERIÇÃO DE TEMPERATURA DOS TERMÔMETROS DIGITAIS EMBUTIDOS NAS CAIXAS TÉRMICAS AMBEV | | | |
| NRF – Núcleo de Rede de Frio | IMPLEMENTAÇÃO: MARÇO/2021 | VALIDADE: MARÇO/2022 | POP – 15 |

**1. DEFINIÇÃO**

Procedimento Operacional Padrão para aferição de temperatura dos termômetros digitais embutidos nas caixas térmicas AMBEV.

**2. OBJETIVOS**

- Manutenção da integridade dos produtos que necessitam de refrigeração;
- Preservação do patrimônio do Núcleo de Rede de Frio;

**3. APLICAÇÃO**

- Núcleo de Rede de Frio
- Servidores do Núcleo de Rede de Frio

**4. RESPONSÁVEIS**

- Chefe do Núcleo de Rede de Frio

**5. GLOSSÁRIO**

FORMULÁRIO DIÁRIO DE ENTREGA DE IMUNOBIOLÓGICOS: formulário utilizado para registro de

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

## Procedimentos Operacional Padrão - POP

- Os procedimentos operacionais padrão devem ser seguidos e estar disponíveis em seus respectivos locais de trabalho.
- Os procedimentos operacionais padrão devem ser mantidos atualizados para que correspondam à prática rotineira.
- Os procedimentos operacionais padrão devem ser compreensíveis aos funcionários e não devem apresentar ambiguidades.



## Gestão de não conformidades e reclamações

Não-conformidade é a falha em atingir requisitos previamente especificados

evitando a recorrência da não conformidade;

- Fluxo para tratamento das reclamações dos usuário.

Ação Corretiva: ação adotada para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou outra situação indesejável

Ação Preventiva: ação adotada para eliminar a causa de uma potencial não conformidade detectada ou outra potencial situação indesejável



# Auditorias/Supervisões

- Processo sistemático, documentado e conduzidas por profissional(ais) não vinculado(s) hierarquicamente ao processo ou a unidade.
- Os resultados das auditorias devem ser registrados e compilados em relatórios com as seguintes informações mínimas:
  - I - identificação da equipe;
  - II - período;
  - III - não conformidades identificadas;
  - IV - ações corretivas e preventivas elencadas e seus respectivos prazos de conclusão e implementação;
- Acompanhamento e monitoramento da eficácia das ações corretivas e preventivas realizadas pela unidade.

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida Secretaria de Economia GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# Benefícios

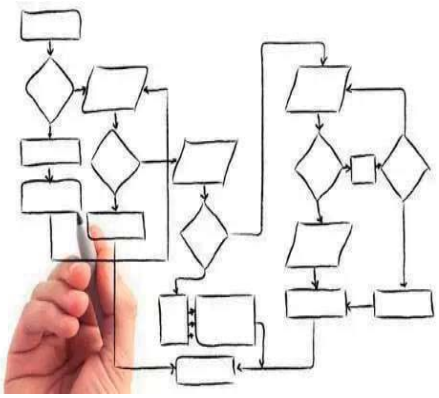
- Produção mais ágil com processos mais inteligentes;
- Planejar e controlar de forma sistemática as rotinas de trabalho (padronização e definição de responsabilidades), eliminando retrabalho e dando mais agilidade aos processos;
- Reduzir custos com maior produtividade;
- Melhorar a comunicação, a moral e a satisfação dos colaboradores no trabalho;
- Melhorar a imagem da unidade;
- Reduzir riscos e melhorar a relação com os envolvidos na cadeia de frio;

# Ferramentas

- **Brainstorming:** em português, significa tempestade de ideias e é uma técnica usada para gerar ideias dentro de um grupo de pessoas através de soluções interessantes e criativas para resolver o problema;

# Ferramentas

- **Fluxograma:** nessa ferramenta utiliza-se apoio gráfico para listar todas as atividades de um processo. Ele apresenta uma sequência lógica de tudo que é realizado nas etapas do processo;



# Ferramentas

- **Folhas de Verificação:** é um documento feito na forma de planilha ou tabela para auxiliar na coleta de dados;

| *ATIVIDADE DE LIMPEZA* | *COMO?* | *QUANDO?* | *HORÁRIO* | *seg* | *ter* | *qua* | *qui* | *sex* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MESAS E EQUIPAMENTOS DAS SALAS ADMINISTRATIVAS | Remoção do pó com pano e álcool | DIARIAMENTE | 7h30m | | | | | |
| PISO DAS ÁREAS INTERNAS DA UNIDADE | Pano e água | DIARIAMENTE | 7h30m | | | | | |
| PISO DA ÁREA EXTERNA | Rastelo e Vasoura | DIARIAMENTE | 8h | | | | | |
| REFEITÓRIO | Pano e água | DIARIAMENTE | 9h/14h30m | | | | | |
| BANHEIROS | Limpeza geral com pano, água e produtos desinfetantes | DIARIAMENTE | 10h | | | | | |
| COZINHA | Limpeza geral com pano, água e sabão | DIARIAMENTE | 15h | | | | | |
| LIXEIRAS | Remoção do lixo | DIARIAMENTE | 16h | | | | | |
| AUDITÓRIO | Limpeza geral com pano e água | NA PRIMEIRA SEXTA-FEIRA DO MÊS E QUANDO HOUVER RESERVA AGENDADA | VESPERTINO | | | | | |
| SALA DE TREINAMENTO | Limpeza geral com pano e água | NA PRIMEIRA SEXTA-FEIRA DO MÊS E QUANDO HOUVER RESERVA AGENDADA | VESPERTINO | | | | | |

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

# Ferramentas

- 5W2H: busca-se planejamento detalhado e consistente, com informações relativas às ações que deverão ser realizadas, o prazo para execução, o responsável pela viabilização da ação e outras informações complementares que qualifiquem o planejamento. É uma opção estratégica que permite planejar ações claras e objetiva.

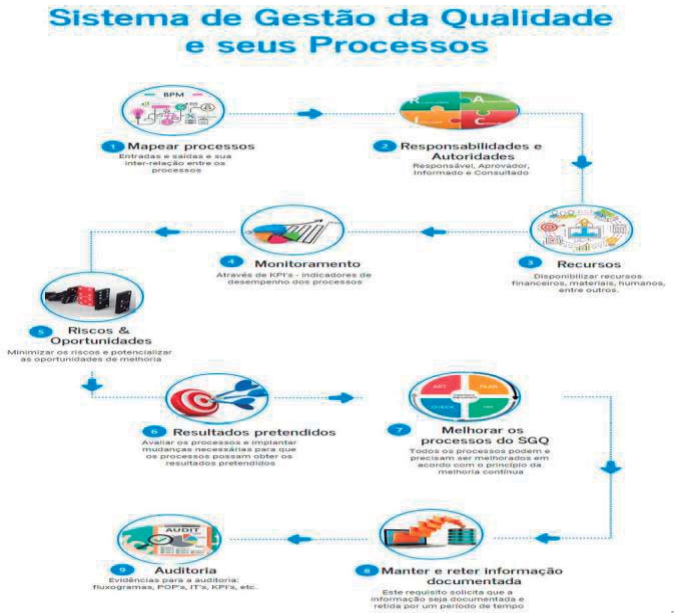
Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

**Quadro 4** Plano Ação – 5W2H

| PLANO DE AÇÃO | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Área:** Armazenamento | | | | | **Data:** | **Rev.:** 001 |
| **Meta:** Garantir a rastreabilidade da temperatura de armazenamento dos imunobiológicos | | | | | **Responsável:** | |
| O quê? | Quem? | Quando? | Onde? | Por quê? | Como? | Quanto? |
| Supervisionar registro de temperatura no mapa controle | João | Diariamente | Sala de armazenagem e controle: câmaras 1 e 2 | Falha nos registros | Assinatura do supervisor a cada registro | Sem custo adicional |

Fonte: PNI.





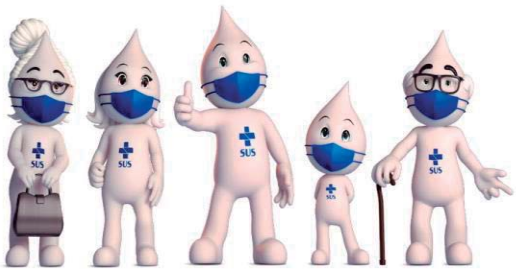
## EXERCÍCIO



**grf.divep@saúde.df.gov.br**

**Fone: 2017-1145 ramal 4190/4191**

**https://www.saude.df.gov.br/vacina**




Obrigada!!!!

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

GERÊNCIA DE REDE DE FRIO: 2017-1145 Ramal: (4190 e 4191) E-mail: grf.divep@saude.df.gov.br
https://www.saude.df.gov.br/vacina

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

http://egov.df.gov.br

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Valorização e Qualidade de Vida | Secretaria de Economia | GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL