

27 A 29 DE OUTUBRO DE 2020



ON LINE

7º Simpósio de  
Segurança Alimentar

Inovação com sustentabilidade

# IMPORTÂNCIA DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA O SERVIÇO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA/RS

J.B. de Barcelos<sup>1</sup>, I.G. Veiga<sup>2</sup>

1 - Vigilância Sanitária – CEP: 95500-000 – Santo Antônio da Patrulha – RS – Brasil, Telefone: (51) 3662-1639 – e-mail: (jubarcel@hotmail.com)

2 - Escola de Química e Alimentos – Universidade Federal do Rio Grande – FURG – CEP: 95500-000 – Santo Antônio da Patrulha – RS – Brasil, Telefone: (51) 36627802 – e-mail: (itiara@furg.br)

**RESUMO** – A preocupação dos consumidores, das indústrias e dos órgãos reguladores com a segurança de alimentos é crescente, seja pelo aumento da consciência dos riscos à saúde, busca por qualidade de vida ou pelos casos de adulteração de produtos. A Vigilância Sanitária, órgão legislador e fiscalizador, têm o desafio de se preparar para a complexidade do tema e atender a demanda da população. Nesse sentido, um sistema de qualidade eficiente capacitaria a organização para antecipar-se às necessidades e ordenaria os processos de trabalho para melhoria do desempenho do serviço. O objetivo do trabalho é propor ferramentas da qualidade para utilização na Vigilância Sanitária de Santo Antônio da Patrulha/RS através de levantamento de políticas e normas de atuação deste serviço. Identificou-se que as ferramentas adequadas ao propósito seriam Manual da Qualidade, fluxograma e check-list. Com sua rotineira aplicação espera-se promover melhorias na qualidade do serviço e na proteção da saúde da população.

**ABSTRACT** – The concern of consumers, industries and regulatory bodies with food safety is growing, whether by increasing awareness of health risks, seeking quality of life or by cases of product adulteration. The Health Surveillance, a legislative and supervisory body, has the challenge of preparing for the complexity of the issue and meeting the demand of the population. In this sense, an efficient quality system would enable the organization to anticipate needs and order work processes to improve service performance. The objective of the work is to propose quality tools to be used in the Sanitary Surveillance of Santo Antônio da Patrulha / RS through a survey of policies and rules for the performance of this service. It was identified that the appropriate tools for the purpose would be the Quality Manual, flowchart and check-list. With its routine application, it is expected to promote improvements in the quality of service and protection of the population's health.

**PALAVRAS-CHAVE:** Segurança de Alimentos; Vigilância Sanitária; Ferramentas da Qualidade.

**KEYWORDS:** Food Safety; Health Surveillance; Quality tools.

## 1. INTRODUÇÃO

A Vigilância Sanitária é um órgão público que atua na prevenção de riscos, operando sobre os bens de consumo e prestadores de serviços que, direta ou indiretamente se relacionem com a saúde, compreendendo todas as etapas, da produção ao consumo e descarte (Conselho Nacional de Saúde, 2018).

REALIZAÇÃO



ORGANIZAÇÃO



www.officeeventos.com.br

27 A 29 DE OUTUBRO DE 2020



ON LINE

7º Simpósio de  
Segurança Alimentar

Inovação com sustentabilidade

Inúmeras são as melhorias necessárias na prestação deste serviço, incluindo mais treinamento aos fiscais e padronização das ações (Ulbricht, 1998). Neste caso, a Gestão da Qualidade vem definir e manter sob controle os processos que contribuem para obtenção de um produto/serviço de qualidade satisfatória, fornecendo confiança à organização (Coletto, 2012).

Para a eficácia desta Gestão, contudo, é necessário identificar os requisitos de qualidade do serviço e o padrão a ser atingido (Coletto, 2012), estabelecidos pelas diversas normas às quais a Vigilância Sanitária deve atender, desde legislações e políticas de nível federal, até o contexto mais específico e direcionado à realidade local dos Planos Municipais de Saúde.

Assim sendo, este trabalho propõe ferramentas da qualidade a serem utilizadas no serviço de Vigilância Sanitária, embasadas nos princípios técnicos e legais norteadores da atuação deste órgão, colaborando para a melhoria da qualidade do serviço que contribui diretamente para a qualidade de vida da população.

## 2. METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho foi realizado levantamento das políticas e normas, a nível Federal, Estadual e Municipal, que servem como diretrizes para a atuação da Vigilância Sanitária no Brasil. Foram propostas ferramentas para a Gestão da Qualidade do serviço no município de Santo Antônio da Patrulha/RS, definindo premissas de atuação do órgão segundo estas diretrizes, e, por fim, elaborada uma relação das atividades e de estabelecimentos sujeitos ao licenciamento e fiscalização pela Vigilância Sanitária municipal, assim como um fluxograma ilustrativo destes processos.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 3.1 Bases De Atuação Da Vigilância Sanitária

A atuação fundamentada em sólidos conceitos é de fundamental importância para o serviço de Vigilância Sanitária, e o processo sistematizado de formação de bons alicerces, adequados à realidade do serviço, legitima as práticas institucionais e valida as ações propostas (Bonato, 2011).

O desenvolvimento das ações de Vigilância Sanitária é compartilhado pelas 3 esferas de Governo – União, Estados e Municípios. As responsabilidades de cada uma são determinadas por pactuações firmadas em cada Estado pela Comissão Intergestores Bipartite (CIB), definida como uma instância colegiada de decisão do Sistema Único de Saúde (SUS), com a atribuição legal de organizar as ações (COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE/RS, 2007).

Por sua vez, dentre as bases conceituais e gerenciais que norteiam a atuação do serviço de Vigilância Sanitária em qualquer uma das esferas de Governo – Federal, Estadual e Municipal - destacam-se a recém instituída Política Nacional de Vigilância em Saúde (PNVS) e o projeto de Planificação da Atenção à Saúde. Também em nível Estadual e Municipal devem ser observadas as determinações do Sistema de Informação de Vigilância Sanitária (SIVISA), do Manual de Processo Administrativo Sanitário, Plano Municipal de Saúde e do Código Municipal de Vigilância em Saúde.

A Política Nacional de Vigilância em Saúde (PNVS) define diretrizes, estratégias e princípios para as três esferas de gestão do SUS no que se refere à Vigilância em Saúde. Abrange os serviços de saúde públicos e privados, além de estabelecimentos relacionados à produção e circulação de bens de consumo e tecnologias que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde (Conselho Nacional de Saúde, 2018). A Vigilância em Saúde assume um papel de protagonista, reiterando seu caráter universal, transversal e orientador para o enfrentamento dos problemas de saúde através de sua articulação às redes do SUS (Netto et al., 2017; Brasil, 1988). Com relação à Vigilância Sanitária, esta Política determina que sua atuação ocorra de forma integrada às demais áreas da Vigilância em Saúde, inserindo suas ações em todos os pontos da Rede de Atenção à Saúde mediante articulação e construção conjunta de protocolos, linhas de cuidado e matriciamento (Netto et al., 2017).

A busca por melhores resultados sanitários e econômicos dos sistemas fragmentados vigentes têm levado à proposição de organização sanitária na forma de redes de atenção à saúde (RAS), arranjos organizativos de

REALIZAÇÃO



ORGANIZAÇÃO



www.officeeventos.com.br

27 A 29 DE OUTUBRO DE 2020



ON LINE

7º Simpósio de  
Segurança Alimentar

Inovação com sustentabilidade

ações e serviços de saúde de diferentes densidades tecnológicas que, integradas, buscam garantir a integralidade do cuidado (Ministério da Saúde, 2010). A Planificação da Atenção à Saúde é uma proposta de gestão e organização da Atenção Primária à Saúde e da Atenção Ambulatorial Especializada baseada neste princípio, que visa a superação da atenção episódica, reativa e fragmentada por uma atenção contínua, proativa e integrada, com o manejo adequado das condições agudas e crônicas (Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2017; Mendes, 2011).

Para articular e organizar as ações de Vigilância Sanitária com a Rede de Atenção à Saúde local é necessário integrar seus dados com as demais informações de saúde. Nesse sentido, o SIVISA - ferramenta de trabalho disponibilizada pelo Estado do Rio Grande do Sul - é um sistema integrado de cadastro e relatórios de inspeção dos estabelecimentos que permite não somente a emissão de alvarás sanitários, mas elaboração de indicadores para a gestão da vigilância sanitária em nível municipal e estadual (Comissão Intergestores BipartiteRS, 2013), que poderão ser compartilhados com as demais áreas da saúde.

O Plano Municipal de Saúde consiste de um documento com vigência de 4 anos, elaborado de acordo com as diretrizes do Conselho Municipal de Saúde, Conferência de Saúde, Planos Nacionais e Estadual de Saúde. Baseado em uma análise situacional do município, define intenções e resultados que orientarão a gestão municipal no período, expresso em objetivos, diretrizes e metas. Para a Vigilância Sanitária, descreve as ações a serem desenvolvidas e suas respectivas metas (Santo Antônio da Patrulha, 2017). Almeja-se que a integração da atuação da Vigilância Sanitária com as demais áreas da Atenção à Saúde planejada no Plano Municipal de Saúde, reflita-se em melhoria nos indicadores de qualidade de vida e saúde da população de Santo Antônio da PatrulhaRS.

O Código Municipal de Vigilância em Saúde é instituído pela Lei Municipal nº 4.746 de 30 de setembro de 2005 e rege a atuação das vigilâncias ambiental, sanitária, epidemiológica e de saúde do trabalhador na jurisdição do município de Santo Antônio da Patrulha/RS. Contempla os deveres dos estabelecimentos e da população, responsabilidades do município e a documentação necessária para a obtenção do alvará sanitário, dentre outras informações.

### 3.2 Gestão Da Qualidade Do Serviço De Vigilância Sanitária

As ações da Vigilância Sanitária costumam ser reflexo de algum fato e se baseiam em legislações que, por vezes, são lentas ao acompanhar as tendências. É preciso, portanto, fortalecer sua capacidade antecipatória e preventiva (Netto et al., 2017), flexibilizando o serviço para atender às novas demandas e orientando os seus esforços para a real elevação do padrão de saúde e da qualidade de vida dos usuários.

Nesse sentido, é importante fundamentar a atuação do serviço através de um Sistema da Qualidade que seja capaz de reunir todas as diretrizes aplicáveis ao serviço, distribuídas nas diversas publicações de nível Federal, Estadual e Municipal, implementando-o na rotina do serviço para auxiliar no enfrentamento dos desafios que se apresentam (Vilela; Santos; Kemp, 2017; Machado, 2012).

Ferramentas da Qualidade são técnicas desenvolvidas para melhorar processos, definir, mensurar, analisar e propor soluções para problemas que interferiram no bom desempenho do trabalho (Machado, 2012; Maiczuk; Andrade Júnior, 2013). No caso de sistemas de saúde, por sua complexidade de variáveis e interações, sugere-se uma abordagem sistematizada com uma combinação delas (Lima, 2006; Lins, 1993), considerando também as características específicas em dado contexto de trabalho (Bonato, 2011). Nesse sentido, foram identificadas como bastante aplicáveis ao serviço de Vigilância Sanitária as ferramentas Manual da Qualidade, Fluxograma e Folhas de Verificação.

O Manual da Qualidade é um documento que define as diretrizes, o funcionamento e as responsabilidades dentro do Sistema da Qualidade (Machado, 2012), e sua elaboração permite reconhecer e respeitar a cultura e o papel da organização (Ulbricht, 1998; International Standard, 2018). No caso da prestação de um serviço pelo setor público, a missão necessita ser, continuamente, redefinida (Fadel; Regis Filho, 2009) e mantida em sua constância de propósitos (Lima, 2006) para atender as necessidades e expectativas da população.

Na definição dos princípios e valores da identidade organizacional do serviço de Vigilância Sanitária do município de Santo Antônio da Patrulha, deve ser valorizada a cultura do setor, estabelecido há 20 anos, de pautar sua atuação sem influências políticas e possuir, em seu quadro de pessoal, apenas funcionários de carreira/estatutários. Já a missão e a visão devem ser atualizadas para absorver as novas premissas de articulação com a rede de saúde estabelecidas pela PNVS e Planificação da Atenção à Saúde.

REALIZAÇÃO



ORGANIZAÇÃO



www.officeeventos.com.br



Deve ser incluído um organograma do setor de Vigilância em Saúde, demonstrando utilidade não apenas para os funcionários do setor, mas para todos da Secretaria Municipal da Saúde. Com esta disseminação de informações, objetiva-se que os encaminhamentos e notificações sejam realizados corretamente por todos os profissionais da saúde do município, garantindo o envolvimento da Vigilância Sanitária nas situações necessárias e a prestação da atenção pontual e contínua desejada (Conselho Nacional de Saúde, 2018).

O documento deve definir, também, o método de controle de documentos do sistema da qualidade, de tal forma que sejam utilizadas somente suas versões mais atualizadas (International Standard, 2018, Bosi; Pontes; Vasconcelos, 2010), e também listar todas as normas e publicações norteadoras da atuação da Vigilância Sanitária, com o objetivo de facilitar o entendimento dos funcionários (Ulbricht, 1998).

Também sugere-se que sejam compiladas, neste documento, as atividades e os tipos de estabelecimento sujeitos à esfera municipal, de acordo com as pactuações legalmente estabelecidas. Com esta reunião de todos os postulados legais em um único documento, espera-se promover a eficiência e eficácia da organização (Fadel; Regis Filho, 2009), tendo em vista a economia de tempo e a diminuição da ocorrência de possíveis erros de interpretação pelos fiscais.

A utilização de um fluxograma, por contemplar relações claras e definidas, identifica variações no processo e tende a eliminá-las, especialmente quando este é executado por pessoas ou equipes diferentes (Lima, 2006, Maiczuk; Andrade Júnior, 2013, Lins, 1993). Além disso, sua importância aumenta à medida que as empresas trabalham com conteúdo mais intelectual, oferecendo produtos e serviços cada vez mais ricos em valores intangíveis (Lima, 2006). Todos estes aspectos corroboram para o potencial de utilidade dos fluxogramas no serviço de Vigilância Sanitária, tão cobrado para padronizar suas ações (Ulbricht, 1998).

O fluxograma a ser elaborado deve definir todas as etapas envolvidas no licenciamento sanitário e suas interações, identificando, também, os momentos nos quais o SIVISA deve ser abastecido. Um exemplo é a necessária inclusão de cópia dos relatórios das vistorias para consulta pelas coordenadorias estadual e federal, requisito que está em consonância com os valores preconizados de ética e transparência na atuação do serviço.

Uma das etapas do fluxograma das atividades da Vigilância Sanitária é conferência da listagem dos documentos obrigatórios. Para auxiliar nesta verificação, que varia de acordo com a legislação específica de cada ramo de atividade, e padronizar as exigências para o licenciamento, a ferramenta da qualidade lista de verificação ou checklist é bastante útil. Consiste de uma relação previamente definida de atividades ou itens que se aplica, geralmente, a procedimentos repetitivos ou padronizados, possibilitando o controle na execução de tarefas e a sua posterior avaliação (Lins, 1993, Genta; Maurício; Matioli, 2005). Especificamente para o serviço de Vigilância Sanitária, viabiliza a conferência das constatações feitas pelos fiscais, é uma ferramenta que pode ser utilizada por funcionários com diferentes graus de instrução, e promove a eficiência do processo de inspeção por focar nos requisitos considerados mais importantes (Genta; Maurício; Matioli, 2005).

### 3.3 Ferramentas da Qualidade Elaboradas

#### 3.3.1 Fluxograma

Foi elaborado um fluxograma do processo de licenciamento e fiscalização (Figura 1), composto por etapas sequenciais de decisão e ação, a fim de representar de forma simples e ordenada as fases de procedimento.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

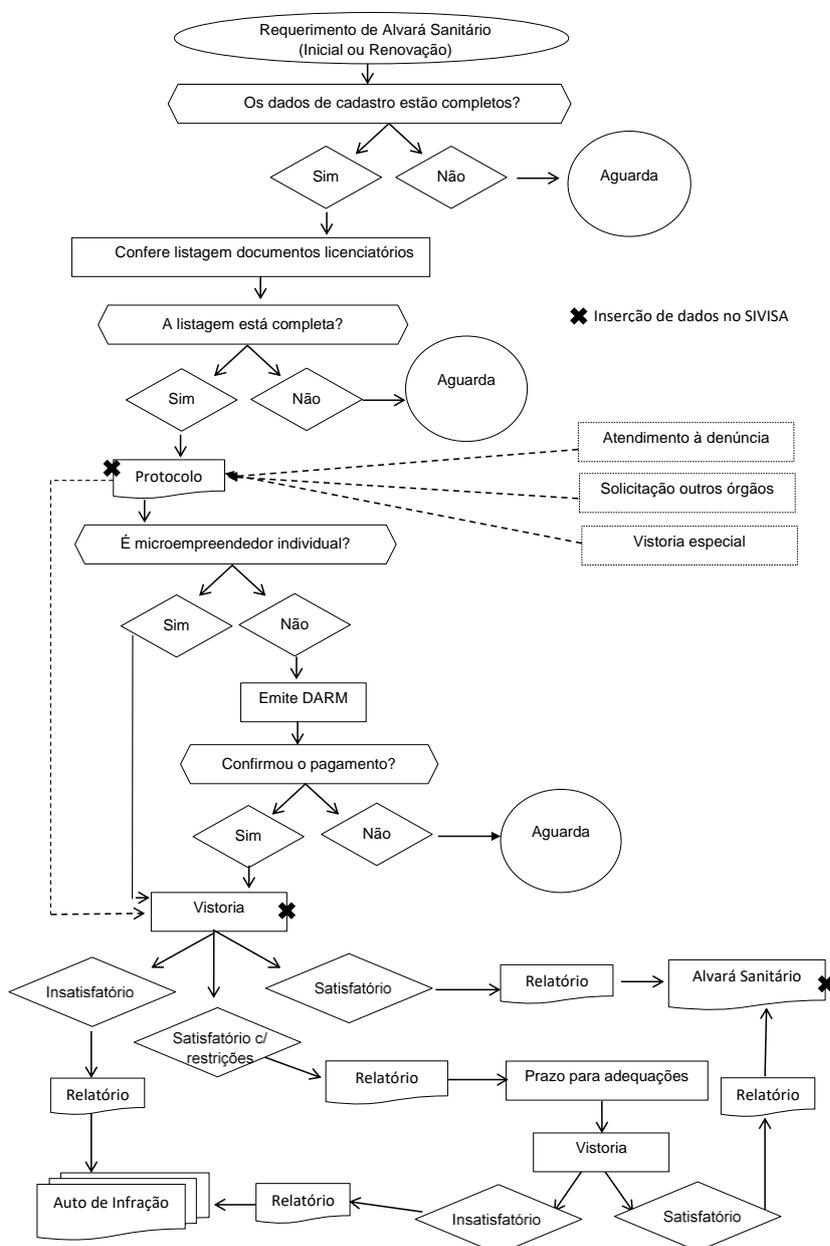
Diversas são as normas e referenciais teóricos que contemplam fundamentos da Qualidade para a atuação da Vigilância Sanitária do município de Santo Antônio da Patrulha/RS, publicadas por diferentes órgãos e/ou esferas de governo. Possui inúmeras interfaces com os diferentes pontos de atenção à saúde, além de extensa variedade de atividades a serem realizadas e de tipos de estabelecimentos licenciados pelo serviço, cada um com legislações específicas que devem ser observadas.

Neste sentido, a elaboração de um documento único - Manual da Qualidade - capaz de reunir todas as diretrizes, ilustrando através de fluxogramas os processos de trabalho e suas interações e organizando a listagem dos documentos obrigatórios através de check-lists específicos para cada tipo de estabelecimento mostrou-se uma prática e viável ferramenta da qualidade a ser utilizada. Em uma linguagem simples e de fácil entendimento, deve estar acessível não só aos funcionários da Vigilância Sanitária, mas a todos os servidores da Secretaria da Saúde, de forma a auxiliá-los a reconhecer as interfaces entre os setores para, então, integrar mecanismos de atenção à saúde. Também a população do município deve ter conhecimento do documento, de

modo que compreenda os mecanismos de atuação deste órgão, participe e apoie o esforço dos serviços de saúde para a melhoria da qualidade.

Sabe-se, entretanto, que a implantação e organização do programa de qualidade escolhido pelo serviço de saúde, qualquer que seja, deve estar vinculada a um programa abrangente de treinamento técnico profissional contínuo, conscientização e empenho de cada profissional e dos gestores. Trata-se de um compromisso contínuo, baseado em grande esforço de educação e treinamento das pessoas para perpetuar, gradativamente, os conceitos e valores da Gestão da Qualidade, que devem se agregar aos valores e crenças da organização. Também a superação do aspecto cultural é essencial para que uma organização de saúde possa efetivamente evoluir no sentido de ampliar os níveis de qualidade de seus processos, garantindo, de forma efetiva, a segurança de seus pacientes. Assim, o treinamento dos colaboradores do serviço de Vigilância Sanitária e de todos os funcionários da Secretaria Municipal da Saúde, para que entendam de que forma seu trabalho contribui para o seu cumprimento e aplicação destas ferramentas, é imprescindível.

Figura 1: Fluxograma de licenciamento e fiscalização da Vigilância Sanitária de Santo Antônio da Patrulha/RS





## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonato, V. L. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. *O Mundo da Saúde*, São Paulo, v. 35, n. 5, p. 319-331, 2011.
- Bosi, M. L. M.; Pontes, R. J. S.; Vasconcelos, S. M. de. *Dimensões da qualidade na avaliação em saúde: concepções de gestores*. *Revista de Saúde Pública*, [S.l.], v. 44, n. 2, p. 318-324, 2010.
- Brasil. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>.
- Coletto, D. *Gerenciamento da segurança dos alimentos e da qualidade na indústria de alimentos*. 2012. 49 f. Monografia (Graduação em Engenharia de Alimentos) – Instituto de Ciência e Tecnologia de Alimentos, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.
- COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITERS. Resolução nº 250 - CIB/RS, de 5 de dezembro de 2007. Disponível em: <<http://www.saude.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20170247/23104757-1340812965-cibr250-07.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2018.
- Comissão Intergestores Bipartite / Rs. *Resolução nº 123 - CIB/RS, de 22 de abril de 2013*. Disponível em: <<http://www.saude.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20170251/23105156-1367335244-cibr123-13.pdf>>.
- Conselho Nacional De Saúde. *Resolução nº 588, de 12 de julho de 2018*. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2018/Reso588.pdf>>.
- Conselho Nacional De Secretários De Saúde. *Planificação da Atenção à Saúde: Oficina 1 - Redes de Atenção à Saúde – 18ª CRS*. [S.l.: s.n.], 2017.
- Fadel, M. A. V.; Regis Filho, G. I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 07-22, 2009.
- Genta, T. M. De S.; Maurício, A. A.; Mاتيoli, G. Avaliação das Boas Práticas através de check-list aplicado em restaurantes self-service da região central de Maringá, Estado do Paraná. *Acta Scientiarum. Health Sciences*, Maringá, v. 27, n. 2, p. 151-156, 2005.
- International Standard. *ISO 22000: Food safety management systems – requirements for any organization in the food chain*. 2nd ed. Geneva: ISO, 2018.
- Lima, M. B. B. P. B. *A Gestão da Qualidade e o Redesenho de Processos como Modelo de Desenvolvimento Organizacional em Hospitais Públicos Universitários: O Caso do Hospital de Clínicas da UNICAMP*. 2006. 193 f. Dissertação (Mestre Profissional em Engenharia Mecânica/Gestão da Qualidade Total) – Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.
- Lins, B. F. E. *Ferramentas básicas da qualidade*. Ciência da Informação, Brasília, v. 22, n. 2, p. 153-161, 1993.
- Machado, S. S. *Gestão da Qualidade*. Inhumas: IFG, 2012.
- Maiczuk, J.; Andrade Júnior, P. P. Aplicação de ferramentas de melhoria de qualidade e produtividade nos processos produtivos: um estudo de caso. *Qualit@s Revista Eletrônica*, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 1-14, 2013.
- Mendes, E. V. As Redes de Atenção à Saúde. 2. ed. Brasília: *Organização Pan-Americana da Saúde*, 2011.
- Ministério Da Saúde. *Portaria nº 4.279, de 30 de dezembro de 2010*. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2010/prt4279\\_30\\_12\\_2010.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2010/prt4279_30_12_2010.html)>.
- Netto, G. F.; Villardi, J. W. R.; Machado, J. M. H.; Souza, M. Do S. De.; Brito, I. F.; Santorum, J. A.; Ocké-Reis, C. O.; Fenner, A. L. D. Vigilância em Saúde brasileira: reflexões e contribuições ao debate da 1ª Conferência Nacional de Vigilância em Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 22, n. 10, p. 3137-3148, 2017.
- Rio Grande Do Sul. Centro Estadual de Vigilância Sanitária. *Manual de Processo Administrativo Sanitário*. 3. ed. rev. ampl. Porto Alegre: [S.n.], 2017.
- Santo Antônio Da Patrulha. Prefeitura. Plano Municipal de Saúde: período 2018 a 2021, 2017.
- Ulbricht, L. Ergonomia e qualidade na organização do trabalho em serviços de saúde: um estudo de caso no setor de vigilância sanitária. 1998. 118 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.
- VILELA, M. F. de G.; SANTOS, D. N. dos; KEMP, B. Caminhos possíveis para a avaliação das práticas da Vigilância em Saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, [S.l.], v. 22, n. 10, p. 3183-3192, 2017.