

HOSPITAL CENTRAL DA AERONÁUTICA

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ASSESSORIA DE QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é um conjunto de políticas, processos e procedimentos que uma organização implementa para garantir a qualidade dos seus produtos ou serviços. O objetivo principal de um SGQ é melhorar continuamente a satisfação do cliente e colaboradores, imagem institucional, reduzir os custos operacionais e garantir a conformidade com os requisitos regulamentares.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQ está alinhado com o planejamento da instituição e a ideologia:

Missão,
Visão e
Valores

que necessitam ser do conhecimento de todo o efetivo e disseminados para que o objetivo seja alcançado.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Hospital Central da Aeronáutica adota como diretriz as normatizações:

- MCA 160-6 Manual de Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde da DIRSA;
- NBR ISO 9001 (Norma Brasileira Regulamentadora ISO 9001);
- Metodologia de certificação CQH (Programa de Compromisso com Qualidade Hospitalar);
- Legislações vigentes.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Principais processos da Gestão da Qualidade que estão sendo implementados:

- Gestão de documentos;
- Gestão de indicadores;
- Mapeamento e gestão dos riscos dos processos;
- Gestão de risco assistencial;
- Incremento da segurança do paciente e
- Auditorias internas.



O QUE É CERTIFICAÇÃO HOSPITALAR?

A Certificação Hospitalar é uma metodologia de avaliação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover melhoria contínua da qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde.

O Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) é uma programa de adesão voluntária, uma metodologia que visa contribuir para a melhoria contínua da qualidade hospitalar.



QUEM É O RESPONSÁVEL PELA
QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE ?

EU, COMO PARTE DO
EFETIVO DO HCA, SOU O
RESPONSÁVEL !



HOSPITAL CENTRAL DA AERONÁUTICA

METODOLOGIA 5S

ASSESSORIA DE QUALIDADE E SEGURANÇA EM SAÚDE



OBJETIVO

Apresentar a metodologia 5S para melhoria da organização, obtendo vantagens para a organização como:

- Aumento de produtividade;
- Redução de custos e desperdícios;
- Melhoria da qualidade dos serviços; e
- Proporcionar um ambiente mais seguro e agradável para desempenhar as funções.



ROTEIRO

- Histórico da Metodologia
- Definição dos 5S
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiri*
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiton*
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiso*
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiketsu*
- Apresentação e orientações para implantação do *Shitsuke*
- Fluxo de implantação do 5S
- Cronograma de atividades



METODOLOGIA 5S

HISTÓRICO

A metodologia 5S foi desenvolvida no Japão, logo após a Segunda Guerra Mundial, em um contexto em que o país precisava se reerguer economicamente devido os efeitos da guerra e a indústria demandava soluções para melhorar a eficiência e otimizar a produção - havendo uma necessidade latente de fazer mais (com qualidade), com menos recursos.



DR. KAORU ISHIKAWA 1950





**KAORU
ISHIKAWA**

**CRIADOR DO
PROGRAMA 5S**

**FERRAMENTAS
DA QUALIDADE**



**DIAGRAMA DE
ISHIKAWA**
DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO

55

Um bom começo

“Pode-se começar varrendo”

Kaoru Ishikawa

**UMA GRANDE FAXINA,
NO SENTIDO FÍSICO E MENTAL**

METODOLOGIA 5S

O termo 5S vem do acrônimo formado pelas 5 palavras que representam as etapas da metodologia, e que na língua japonesa, começam com a letra S:

Seiri: Senso de utilização

Seiton: Senso de organização

Seiso: Senso de limpeza

Seiketsu: Senso de padronização e saúde organizacional

Shitsuke: Senso de autodisciplina





SEIRI = SENSO DE UTILIZAÇÃO



AQUILO QUE NÃO SE USA
SÓ ATRAPALHA



- É ÚTIL?
- FUNCIONA?
- USO FREQUENTE?
- TEM MUITO?

SEIRI = SENSO DE UTILIZAÇÃO

Manter apenas o que é necessário no local, eliminando o desnecessário.

Vantagens:

- Conseguir liberação de espaço;
- Eliminar ferramentas, armários, prateleiras e materiais em excesso;
- Eliminar dados de controle ultrapassados;
- Eliminar itens fora de uso e sucata;
- Diminuir risco de acidentes.
- Diminuir locais para crescimento de vetores.



SEIRI = SENSO DE UTILIZAÇÃO

Implementação:

1º Passo: Classifique os itens e equipamentos de seu ambiente de trabalho, entre o que é necessário e o que não é; VERIFICAR DESTINO DO DESCARTE.

2º Passo: Determine áreas devidamente sinalizadas, para colocar os materiais desnecessários que serão descartados. Todo material descartado deve ser controlado (materiais para recuperação, almoxarifado, reciclagem ou para lixo).

IDENTIFICAÇÃO	PROVIDÊNCIAS
Se é usado toda hora	Colocar no próprio local de trabalho
Se é usado todo dia	Colocar próximo ao local de trabalho
Se é usado toda semana	Colocar no almoxarifado, etc
Se não é necessário	Descartar, disponibilizar



SEIRI = SENSO DE UTILIZAÇÃO

3º Passo: Priorize adquirir itens apenas quando necessários para as demandas atuais, evitando excessos e estoque de itens cujo histórico de consumo não justifique mantê-los no local.

Observação: A responsabilidade da pessoa que está descartando só termina no momento do destino final do material descartado.



SEIRI (Senso de Utilização): DIFICULDADES

- PESSOAS EM GERAL POSSUEM O INSTINTO DE GUARDAR, ACREDITANDO QUE UM DIA PODERÁ UTILIZAR;
- DIFICULDADE DE DESAPEGAR DE OBJETOS ATRIBUINDO VALOR SENTIMENTAL;
- DIFICULDADE DE DIVIDIR COM OS DEMAIS.



SEITON = Senso de Organização “ARRUMAR”



UM LUGAR PARA CADA COISA E CADA COISA EM SEU LUGAR!

SEITON = Senso de Organização

O que busca: Manter materiais, ferramentas e equipamentos em fácil acesso.

Vantagens:

- Resposta rápida para encontrar o que é necessário (materiais, documentos, objetos);
- Economia de tempo.



SEITON = Senso de Organização

Implementação:

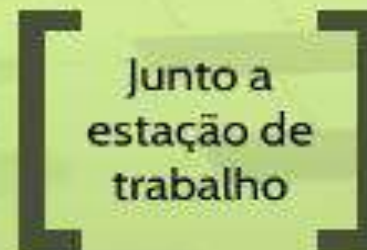
- Seu conceito chave é a simplificação.
- Os materiais, devem ser colocados em locais de fácil acesso e de maneira organizada, que seja simples verificar quando estão fora de lugar.
- Os arquivos virtuais também deve ser organizados e devidamente identificados, para facilitar a busca e o acesso.



SEITON = ORGANIZAR

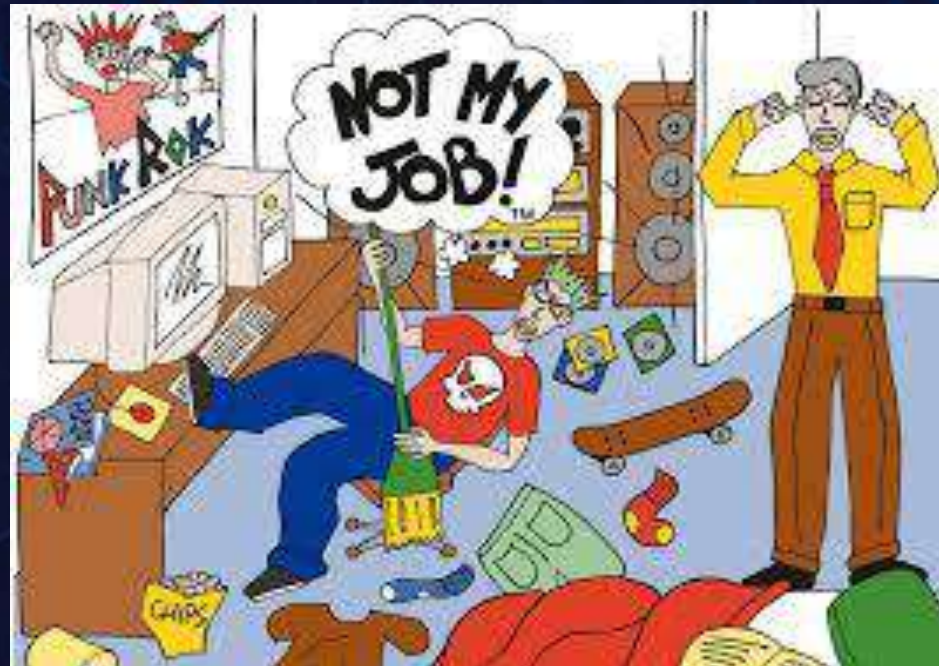
Frequência de uso

Local Adequado



SEITON (Senso de Organização): DIFICULDADES

- ✓ RESISTÊNCIA PARA MUDAR A ROTINA
- ✓ PESSOAS COM TENDÊNCIA À DESORGANIZAÇÃO
- ✓ APATIA



SEISO: SENSO DE LIMPEZA

O que busca: Manter limpo o local de trabalho, os equipamentos, ferramentas e instrumentos.

Vantagens:

- Melhoria do local de trabalho;
- Satisfação o efetivo por trabalharem em ambiente limpo;
- Maior segurança e controle sobre equipamentos, máquinas e ferramentas;
- Eliminação de desperdício.



SEISO: SENSO DE LIMPEZA

LIMPAR
E
NÃO
SUJAR!!!



SEISO: SENSO DE LIMPEZA

Implementação:

- Nesta etapa devemos limpar a área de trabalho e também investigar as rotinas que geram sujeira, tentando modificá-las.
- Equipamentos devem ter manutenção preventiva e corretiva quando necessário, preservando sua vida útil.
- Todos os agentes que agridem o meio-ambiente podem ser englobados como sujeira (iluminação deficiente, mal cheiro, ruídos, pouca ventilação, poeira, etc.).



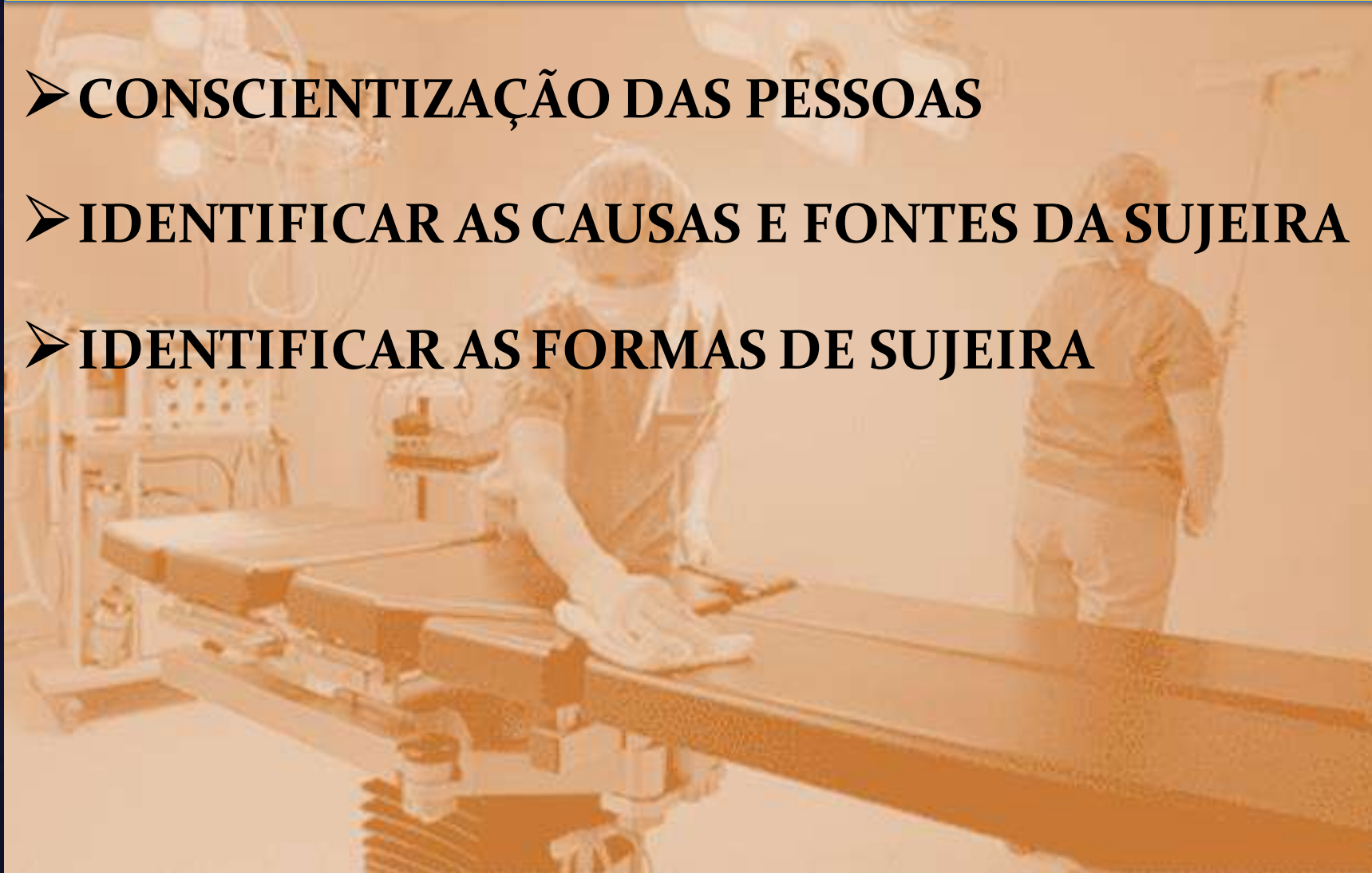
SEISO: SENSO DE LIMPEZA

Limpeza sistemática



***SEISO* (SENDO DE LIMPEZA): DIFICULDADES**

- **CONSCIENTIZAÇÃO DAS PESSOAS**
- **IDENTIFICAR AS CAUSAS E FONTES DA SUJEIRA**
- **IDENTIFICAR AS FORMAS DE SUJEIRA**



***SEIKETSU*: SENSO DE PADRONIZAÇÃO, SAÚDE ORGANIZACIONAL**

O que busca: Criar padrões para a manutenção do *Seiri, Seiton e Seiso* e verificar se há problemas na aplicação destes.

Vantagens:

- Equilíbrio físico e mental;
- Melhoria do ambiente de trabalho;
- Melhoria nas condições de segurança.



***SEIKETSU*: SENSO DE PADRONIZAÇÃO, SAÚDE ORGANIZACIONAL**

- **CRIAR CONDIÇÕES FAVORÁVEIS À SAÚDE FÍSICA, MENTAL E EMOCIONAL;**
- **REFORÇA A NECESSIDADE DE UMA MUDANÇA COMPORTAMENTAL**
- **GARANTIR UM AMBIENTE SEGURO E SAUDÁVEL**



SEIKETSU: SENSO DE PADRONIZAÇÃO, SAÚDE ORGANIZACIONAL

- **ZELAR PELA HIGIENE E APRESENTAÇÃO PESSOAL**
- **CAPACIDADE DE SOCIALIZAR E TRABALHAR EM EQUIPE**
- **AGIR COM ÉTICA**



SEIKETSU: SENSO DE PADRONIZAÇÃO, SAÚDE ORGANIZACIONAL

- ✓ EVITAR SOLUÇÕES E CONSERTOS PROVISÓRIOS;
- ✓ CONDIÇÕES ADEQUADAS DE ILUMINAÇÃO, VENTILAÇÃO E SEGURANÇA;
- ✓ CONSERTAR PISOS, TORNEIRAS, FIAÇÕES, PORTAS, FECHADURAS, RACHADURAS, ETC.
- ✓ MANTER EM DIA MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS, EXTINTORES, ETC.

SEIKETSU: PADRONIZAÇÃO



SHITSUKE: DISCIPLINA

O que busca: Desenvolver o senso de autodisciplina e manutenção do 5S a longo prazo.

Vantagens:

- Criação de hábitos saudáveis e produtivos;
- Estabelecimento e manutenção do 5S.



SHITSUKE: DISCIPLINA



SHITSUKE: DISCIPLINA

- Participação regular nas Capacitações;
- Cronograma ;
- Monitoramento de indicadores e apresentação de ações para estimular a continuidade do programa



IMPLANTAÇÃO DO 5S

Metodologia de Implantação do 5S



Fonte: RIBEIRO (2013)



1 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE EXECUÇÃO

DELIMITAÇÃO DE ÁREAS
DEFINIÇÃO DE MODELOS
DEFINIÇÃO DE METAS PARA OS 3S
TREINAMENTO DA EQUIPE

2 - EXECUÇÃO DOS 3S

SEIRI (UTILIZAÇÃO)
SEITON (ORGANIZAÇÃO)
SEISO (LIMPEZA)

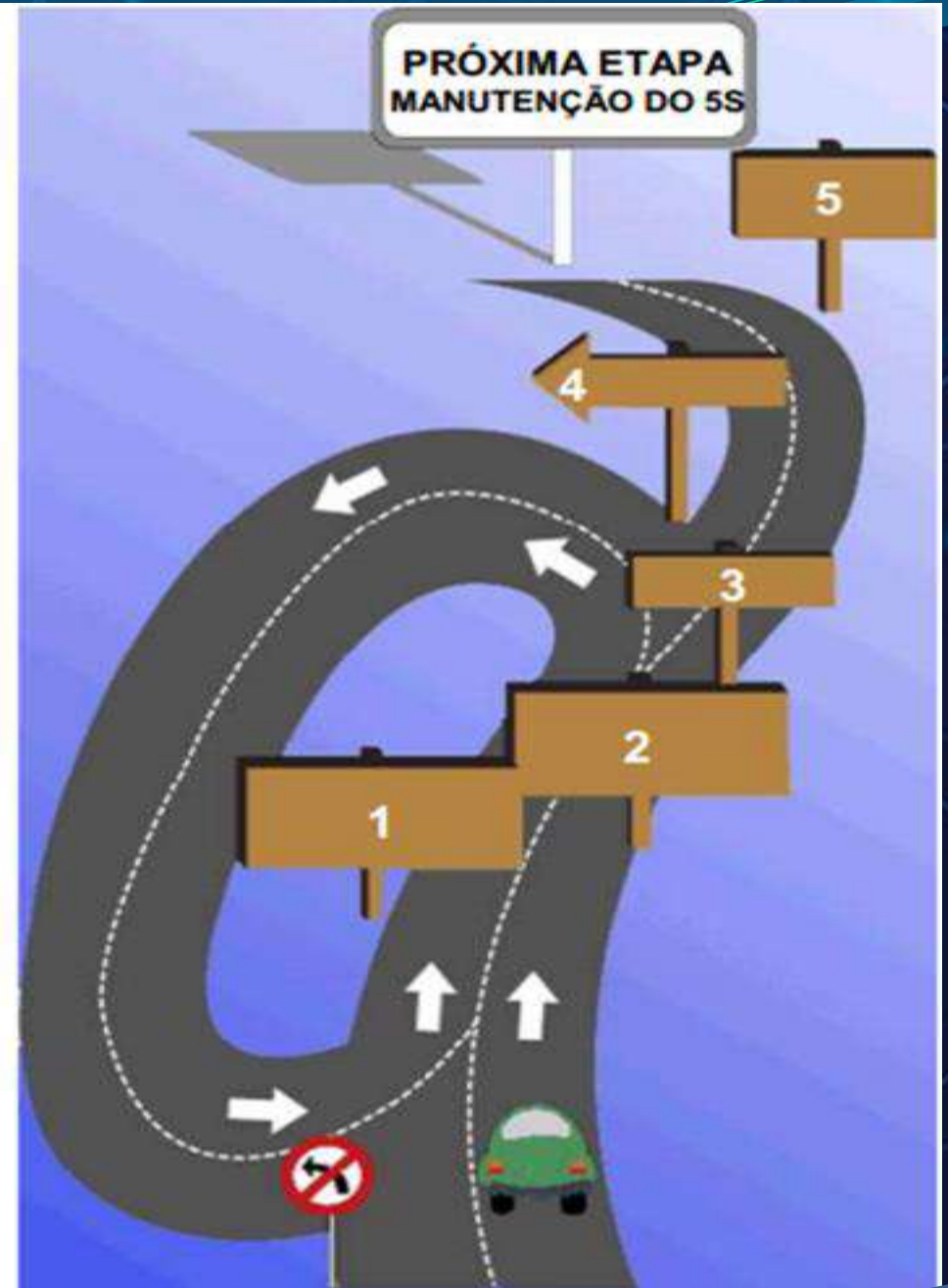
3 - AVALIAÇÃO DOS 3S

4 - METAS NÃO ALCANÇADAS

5 - EXECUÇÃO DOS 2 ÚLTIMOS S

SEIKETSU (PADRONIZAÇÃO)
SHITSUKE (DISCIPLINA)

YES



CRONOGRAMA 5S


CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Itens	ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	CONSIDERAÇÕES
1	Criação do Comitê Gestor da Metodologia 5S	AQS	01/04/2024	Para coordenação dos 5S nos seus setores.
2	Apresentação da Metodologia 5S	AQS	09/04/2024	Inicialmente implementação do 3 primeiros S
3	1º Relatório	AQS	06/05/2024	Relatório dos setores com fotos do antes e os planos de ação a serem implementados
4	2º Relatório	AQS	07/06/2024	Relatório dos setores com fotos do depois e as ações executadas
5	3º Relatório	AQS	01/07/2024	Relatório dos setores com a resolução das pendências.
6	Auditoria	AQS	08/08/2024	Auditoria feita pela AQS nos diversos setores do HCA junto aos responsáveis do Comitê Gestor e Implementação dos 2 últimos S



CRONOGRAMA 5S

FERRAMENTA

		Checklist - Programa 5S			Versão: 1/2024	
Setor:		Ambiente Auditado:		Auditoria: ___/___/___		
Auditor(es):		Militar (es) do setor presentes:				
Legenda:	1- RUIM	2- REGULAR	3- BOM	4- ÓTIMO	NA- NÃO APLICÁVEL	
1° S – SEIRI (UTILIZAÇÃO) Definir o que é útil e o que não é. Fazer uma separação para possíveis descartes e reorganização do espaço.						
ITENS				NOTA	OBSERVAÇÃO	
1. Existem somente materiais, equipamentos, mobiliários, impressos, necessário para execução do trabalho?						
2. Existe material não conforme / danificado/ inutilizado no local de trabalho?						
3. Existem objetos e materiais desnecessários em armários, gavetas, mesas e áreas de estocagem?						
4. O aspecto visual do ambiente demonstra ser agradável?						
Total:						
2° S – SEITON (ORGANIZAÇÃO) Arrumar as coisas que sobraram depois do Seiri. Seu conceito chave é a simplificação. Os materiais devem ser colocados em locais de fácil acesso e de maneira que seja simples verificar quando estão fora de lugar.						
ITENS				NOTA	OBSERVAÇÃO	
1. Os materiais/ objetos/ equipamentos/ estão em locais adequados e organizados?						
2. Há fio de telefone, eletricidade e computador espalhados ou mal fixados?						
3. Os locais em que materiais, equipamentos e impressos são alocados estão claramente identificados ?						
4. Todos os ambientes do setor são identificados (placas)						
4. De modo geral, o aspecto visual do setor, encontra-se organizado?						
Total:						



CRONOGRAMA 5S

FERRAMENTA

3º S – SEISO (LIMPEZA) Nesta etapa devemos limpar a área de trabalho e também investigar as rotinas que geram sujeira, tentando modificá-las. Todos os agentes que agredem o meio ambiente podem ser englobados como sujeira (iluminação deficiente, mal cheiro, ruídos, pouca ventilação, poeira, etc).

ITENS	NOTA	OBSERVAÇÃO
12. Computadores, equipamentos, mesas, armários e áreas de estocagem estão limpas?		
13. O piso, paredes, janelas e teto estão limpos e bem apresentáveis?		
14. Existe local apropriado para descarte do lixo?		
15. Estrutura física, e equipamentos em geral necessitam de manutenção?		
16. De modo geral, o setor é um ambiente limpo?		
Total:		

4º S – SEIKETSU (PADRONIZAÇÃO)

5º S – SHITSUK (AUTO-DISCIPLINA)



CRONOGRAMA 5S

TIPOS DE DESCARTE

LIXO COMUM
LIXO QUIMICO
LIXO RECICLÁVEL

CONTATAR A EQUIPE DE GESTÃO DE RESÍDUOS E /OU
RECICLA OSA : CAP ROBERTA JUSI

MATERIAL CARGA : **ATENÇÃO!!!**

NÃO PODE SER JOGADO FORA!

- ✓ AQUELES QUE DEVERÃO SER DESCARTADOS, INICIAR O PROCEDIMENTO PADRÃO, SEGUINDO A ORIENTAÇÃO DA EQUIPE DO REGISTRO. (RAMAL 3259 OU 3251)
- ✓ AQUELES QUE JÁ TÊM PROCESSO DE DESCARGA EM ANDAMENTO, TAMBÉM ENTRAR EM CONTATO COM O REGISTRO.
- ✓ DENTRO DO POSSÍVEL, ENQUANTO NÃO FOREM DESCARREGADOS, ARMAZENAR EM LOCAL RESERVADO EXCLUSIVAMENTE PARA ISSO NO PRÓPRIO SETOR.



CRONOGRAMA 5S

LOCAIS DE DESCARTE



VISÃO SISTÊMICA DOS CINCO SENSOS



PROGRAMA 5S

BENEFÍCIOS

- **ECONOMIA DE ESPAÇO E TEMPO;**
- **DIMINUIÇÃO DE DESPERDÍCIO E RETRABALHO;**
- **REDUÇÃO DO STRESS E CANSAÇO**
- **DIMINUIÇÃO DE ACIDENTES;**
- **AMBIENTE DE TRABALHO MAIS AGRADÁVEL**
- **BOA IMPRESSÃO**
- **SAÚDE E BEM ESTAR**

OBJETIVO

Apresentar a metodologia 5S para melhoria da organização, obtendo vantagens para a organização como:

- Aumento de produtividade;
- Redução de custos e desperdícios;
- Melhoria da qualidade dos serviços;
- Proporcionar um ambiente mais seguro e agradável para desempenhar as funções.



ROTEIRO

- Histórico da Metodologia
- Definição dos 5S
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiri*
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiton*
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiso*
- Apresentação e orientações para implantação do *Seiketsu*
- Apresentação e orientações para implantação do *Shitsuke*
- Fluxo de implantação do 5S
- Cronograma de atividades



Força de Vontade



HOSPITAL CENTRAL DA AERONÁUTICA

Antônio Augusto Freitas Junqueira Cel Med
augustoaafj@fab.mil.br
21 3501-3489 / 3141
