



QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE- WORKSHOP DA QUALIDADE: UMA ESTRATÉGIA DE BAIXO CUSTO E ALTO IMPACTO PARA A MELHORIA CONTÍNUA EM SAÚDE

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

DINIZ; Ana Luiza Medeiros de Almeida¹, MERCE; Ana Carolina², RODRIGUES; Rinaldo de Moraes³, PALHARES; Fabiana Fontes Guirra⁴, MIYASHIRO; Silvana⁵, CORREA; Reinaldo Alexandre Pinto⁶, OLIVEIRA; Gleide Silva⁷, DIAS; Fellipe Camargo Ferreira⁸, SANTOS; Tania Pereira dos⁹, PENITENTI; Renata de Martim¹⁰

RESUMO

Introdução Desde 2023, um hospital público do Estado de São Paulo desenvolve o Workshop da Qualidade, iniciativa estratégica voltada à capacitação das equipes e ao aprimoramento das práticas em saúde. O evento estimula a aprendizagem contínua e fortalece a cultura institucional de qualidade e segurança, impulsionando melhorias nos processos assistenciais, administrativos e de apoio. Como diferencial, o Workshop incorporou o modelo de melhoria PDCA (Plan, Do, Check, Act), reconhecido por sua eficácia na gestão de processos. A vivência prática do ciclo permitiu aplicar estratégias adaptadas à realidade hospitalar, desenvolvendo competências voltadas à análise crítica e à tomada de decisões baseadas em evidências. Ao unir capacitação profissional e uma ferramenta consolidada de gestão, a iniciativa contribui para o aprimoramento dos processos e para a consolidação de uma cultura de qualidade robusta. Também fortalece o engajamento das equipes no compromisso com a excelência, alinhando-se às diretrizes de boas práticas em saúde. **Objetivo** Apresentar a experiência do Workshop da Qualidade como estratégia institucional de capacitação das equipes multiprofissionais, voltada ao fortalecimento da cultura de qualidade e à melhoria contínua, por meio da aplicação prática do ciclo PDCA. **Método** O Workshop foi estruturado como uma estratégia de educação permanente, com foco na aplicação do ciclo PDCA. Os participantes foram incentivados a identificar oportunidades de melhoria em seus processos e a estruturá-las com base nessa metodologia. A preparação contou com apoio técnico da equipe de Qualidade e envolvimento ativo de gestores, garantindo alinhamento com os objetivos institucionais. Cada equipe desenvolveu um projeto seguindo o PDCA e apresentou os resultados em ambiente de compartilhamento de práticas. A equipe de Qualidade atuou como facilitadora, promovendo aprendizado e troca de experiências. **Resultados** A iniciativa teve impacto positivo no engajamento das equipes e na qualificação dos processos. Em 2023, foram apresentados 17 projetos; em 2024, o número subiu para 19, demonstrando consolidação da proposta. Os projetos envolveram áreas

¹ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, ana.diniz@hgis.org.br

² Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, ana.merce@hgis.org.br

³ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, rinaldo.rodrigues@hgis.org.br

⁴ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, fabiana.guirra@hgis.org.br

⁵ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, silvana.miyashiro@hgis.org.br

⁶ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, reinaldo.correa@hgis.org.br

⁷ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, gleide.oliveira@hgis.org.br

⁸ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, fellipe.dias@hgis.org.br

⁹ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, tania.santos@hgis.org.br

¹⁰ Hospital Geral de Itapeverica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, renata.penitenti@hgis.org.br

assistenciais, administrativas e de apoio, com foco na revisão de processos, mitigação de riscos e aprimoramento da qualidade. A aplicação prática do PDCA permitiu implementar ações corretivas e mensurar impactos com indicadores definidos. Houve redução de falhas, maior adesão a protocolos e queda nos eventos adversos. Também se observou fortalecimento do trabalho em equipe, melhoria na comunicação interprofissional e aumento da produtividade, com reflexos na eficiência e qualidade do atendimento. A valorização profissional foi destacada, com maior reconhecimento do impacto individual nos resultados. **Discussão** Os dados indicam que o Workshop contribuiu significativamente para a promoção de práticas seguras e a consolidação de uma cultura voltada à melhoria contínua. A aplicação do ciclo PDCA, por sua simplicidade e eficácia, mobilizou diferentes setores e fortaleceu o protagonismo das equipes, incentivando decisões baseadas em evidências. O enfoque prático, aliado ao suporte técnico, facilitou a transformação do conhecimento em ação. A sistematização dos projetos permitiu vivenciar todas as etapas do ciclo de melhoria, promovendo aprendizado institucional e ajustes constantes nas práticas. A proposta mostrou-se replicável e sustentável ao utilizar recursos internos, sendo especialmente eficaz em contextos com limitações orçamentárias, como o sistema público de saúde, ao oferecer soluções viáveis, escaláveis, orientadas à eficiência operacional e à melhoria contínua. **Conclusão** A implementação do Workshop da Qualidade mostrou-se eficaz no fortalecimento da cultura de qualidade e na promoção da melhoria contínua em um hospital público. Ao integrar capacitação técnica, protagonismo profissional e aplicação prática do PDCA, a iniciativa qualificou práticas institucionais e alinhou processos estratégicos. Os resultados demonstram o engajamento das equipes e a efetividade do modelo na promoção de mudanças sustentáveis. Trata-se de uma prática de gestão de baixo custo, alto impacto e com potencial de replicabilidade em outras instituições de saúde. Sua continuidade visa ampliar o alcance e gerar valor para pacientes, colaboradores e para a instituição. **Referências Bibliográficas:** DONABEDIAN, A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Michigan: Health Administration Press, 1980. BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/programa_nacional_seguranca_paciente.pdf. Acesso em: 08 ago. 2025. INSTITUTO QUALISA DE GESTÃO. PDCA aplicado à saúde: método eficaz para melhoria de processos. São Paulo: IQG, 2020.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade em saúde, Melhoria contínua, Cultura da qualidade, Baixo custo, Alto impacto

¹ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, ana.diniz@hgis.org.br

² Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, ana.merce@hgis.org.br

³ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, rinaldo.rodrigues@hgis.org.br

⁴ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, fabiana.guerra@hgis.org.br

⁵ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, silvana.miyashiro@hgis.org.br

⁶ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, reinaldo.correa@hgis.org.br

⁷ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, gleide.oliveira@hgis.org.br

⁸ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, feliipe.dias@hgis.org.br

⁹ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, tania.santos@hgis.org.br

¹⁰ Hospital Geral de Itapecerica da Serra-HGIS/OSS- SECONCI-SP, renata.penitenti@hgis.org.br