
Sessão 1 : Introdução e visão geral

- Objetivos:** Os participantes serão capazes de :
- Explicar ao menos um objetivo do Módulo 6.
 - Explicar o objetivo da avaliação de qualidade do serviço.
 - Fornecer exemplos de quando usar os quatro tipos de ferramentas de avaliação de qualidade.
 - Discutir algumas limitações da avaliação de qualidade dos serviços.
- Delineamento da Sessão:**
- I. Introdução (30 minutos)
 - II. Visão geral da oficina (10 minutos)
 - III. Objetivo do Módulo 6 (10 minutos)
 - IV. Guia do Usuário do Módulo 6 (5 minutos)
 - V. Introdução ao Módulo 6 (20 minutos)
- Materiais:**
- Guia do Usuário do Módulo 6
- Folha 6-1: Agenda
 - Transparência 6-1: Objetivos da oficina
 - Transparência 6-2: Objetivo do Módulo 6
 - Transparência 6-3: Funções da lista de verificação da qualidade dos serviços
 - Transparência 6-4: Passos na avaliação da qualidade do serviço
- Equipamento:** Cartaz, suporte, pincéis, máscara, retroprojektor e tela



Sessão 1 : Introdução e visão geral

I. Introdução (30 minutos)

Nota: Omita a sessão 1 se você apresentou um módulo imediatamente antes da apresentação do Módulo 6.

A. OBSERVAÇÕES INICIAIS

- Crachás ou cartazes
- **Faça sua apresentação** e a das outras pessoas, se necessário.
 - **Explique** seu papel na oficina.
 - Se você não conhece os participantes **peça** a cada um para dizer seu nome, posição e localização da atividade.

Nota: Se o grupo tiver mais de 6 ou 8 pessoas, você pode desejar que eles usem crachás ou coloquem cartazes com seus nomes nos lugares onde estiverem sentados.

Cartazes

- **Peça** a cada participante para completar esta sentença "Como resultado do comparecimento a esta oficina, eu espero ..." e **escreva** as suas respostas no cartaz.
- Quando todas as respostas tiverem sido registradas, **diga** que você voltará a esta lista após dar uma visão geral da oficina.

B. VISÃO GERAL DO PAG APS

Veja o guia do Usuário do Módulo 1 para esta informação

- **Explique** porque a informação é importante para os programas de APS.
- **Resuma** o Programa do PAG APS, incluindo:
 - Objetivo do PAG APS.
 - Título e objetivo de cada módulo e dos outros materiais.
- **Faça** as seguintes observações sobre o PAG APS:
 - Foi testado no campo e revisado para assegurar sua utilidade para o pessoal dos programas de APS.



Sessão 1: Introdução e visão geral

Os módulos podem ser usados em qualquer seqüência.

As listas de verificação e os outros materiais podem ser adaptados a uma situação em particular.

Os procedimentos delineados no módulos podem ser adotados como atividades rotineiras de monitorização num programa de APS.

- **Explique** porque o PAG está sendo introduzido neste programa de APS.

***Nota:** As observações aqui devem ser adaptadas a um programa específico e devem fornecer respostas às seguintes perguntas:*

Por que estamos fazendo esta oficina ?

O que esperamos alcançar ?

Pode ser apropriado para o gerente de APS fazer essas observações.

II. Visão geral da oficina (10 minutos)

Transparência 9-1:
Objetivo da oficina
Folha 9-1: Agenda

- **Reveja** os objetivos da oficina.
- **Distribua** e **reveja** a agenda da oficina, descrevendo as atividades que acontecerão para se alcançar os objetivos da oficina.
- **Reveja** as expectativas fornecidas pelos participantes no início da sessão.
Indique quais serão contempladas e quais não serão e por que.
Sugira, se possível, alternativas para atender às expectativas que não serão atendidas nesta oficina.
- **Solicite** perguntas ou comentários

III. Objetivos do Módulo 6 (10 minutos)

Transparência 6-2:
Objetivos do Módulo 6

- **Explique** que o objetivo do Módulo 6 é ajudar o pessoal do gerenciamento de APS a :



Sessão 1 : Introdução e Visão Geral

Avaliar a qualidade dos serviços de APS oferecidos pelo programa.

Avaliar se as necessidades e as expectativas do cliente estão sendo atendidas.

Identificar oportunidades para melhorar a qualidade dos cuidados.

- **Solicite** perguntas e comentários.

IV. Guia do Usuário do Módulo 6 (5 minutos)

Guia do Usuário do Módulo 6

- **Distribua** um Guia do Usuário para cada participante.
- **Enfatize** as seções chave do Guia do Usuário.
 - Visão geral do Programa Avançado de Gerenciamento em Atenção Primária à Saúde tem mais detalhes sobre o objetivo do PAG APS e os materiais incluídos/informações que já foram apresentadas de maneira resumida.
 - Processo de sete passos para executar uma avaliação de qualidade dos serviços.
 - Apêndices.

V. Introdução ao Módulo 6 (20 minutos)

Transparência 6-3:
Funções da lista de verificação da qualidade dos serviços

- **Esclareça** o objetivo do Módulo.
- **Ferramentas** para avaliação da qualidade dos serviços
 - Discuta** como e quando usar as listas de verificação.
 - Explique** o objetivo e o conteúdo das diretrizes para discussão.
 - Descreva** a relação entre as listas de verificação e as diretrizes para discussão, como ferramentas para avaliação da qualidade dos serviços.
 - Explique** o objetivo e o conteúdo das listas de verificação de múltiplas observações.
 - Discuta** as limitações da avaliação da qualidade dos serviços.



Sessão 1 : Introdução e visão geral

Transparência 6-4 :
Passos na avaliação na
qualidade dos serviços

- **Reveja** brevemente os passos na avaliação na qualidade dos serviços e **explique** que a Sessão 2 será dedicada ao Passo 1.
- **Solicite** perguntas e comentários.



MODELO DE AGENDA PARA O MÓDULO 6 *

Sessão 1 (1 hora, 5 minutos)	Introdução e visão geral
Sessão 2 (1 hora)	Especificar os objetivos da avaliação de qualidade (Passo 1)
Sessão 3 (1 hora, 50 minutos)	Projetar e executar a avaliação (Passos 2, 3, 4 e 5)
Sessão 4 (50 minutos)	Compilar e analisar os dados (Passo 6)
Sessão 5 (1 hora, 5 minutos)	Relatar os achados, fornecer retroalimentação e tomar ações corretivas (Passo 7)

* Para uma apresentação real, coloque os horários apropriados na primeira coluna.



OBJETIVOS DA OFICINA :

1. Conduzir uma avaliação da qualidade dos serviços para ao menos uma função de um serviço de APS usando os passos e materiais contidos no Módulo 6.
2. Preparar uma lista de passos de ação para avaliar outras funções dos serviços após a oficina, usando os mesmos passos e materiais.



OBJETIVOS DO MÓDULO 6

Ajudar os gerentes do programa de APS a :

1. Avaliar a qualidade dos serviços de APS fornecidos pelo programa
2. Avaliar se as necessidades e expectativas do cliente estão sendo atendidas
3. Identificar oportunidades para melhorar a qualidade dos cuidados



FUNÇÕES DA LISTA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- Uma estrutura para supervisão
- Uma ferramenta de auto-avaliação
- Um auxiliar para os provedores dos serviços
- Um instrumento para avaliação da qualidade dos serviços numa área
- Como diretrizes para treinamento
- Ferramentas para avaliações pré e pós-testes dos esforços para melhoria dos serviços
- Uma combinação dos métodos acima



PASSOS NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. Especificar a abrangência e objetivos da avaliação de qualidade
2. Determinar a unidade de observação e selecionar as fontes de dados
3. Selecionar e adaptar as listas de verificação apropriadas para a qualidade dos serviços
4. Determinar os procedimentos amostrais e selecionar a amostra (opcional)
5. Executar a avaliação
6. Compilar e analisar os dados
7. Relatar os achados, fornecer retroalimentação e tomar ações corretivas



Sessão 2 : Especificar a abrangência e objetivos da avaliação de qualidade (Passo 1)

- Objetivos :** Os participantes serão capazes de seguir as instruções no Guia do Usuário do Módulo 6 para especificar os objetivos de uma avaliação da qualidade dos serviços para seu programa de APS.
- Delineamento da sessão:**
- I. Introdução (5 minutos)
 - II. Perguntas a serem respondidas (15 minutos)
 - III. Aplicação, avaliação de qualidade dos serviços de APS (40 minutos)
- Materiais :**
- Guia do Usuário do Módulo 6
 - Transparência 6-5: Sessão 2 : Objetivo
 - Transparência 6-6: Perguntas a serem respondidas
 - Folha 6-2: Planilha para planejamento das atividades de avaliação da qualidade
- Equipamento :** Cartaz, suporte, pincéis, máscara, retroprojektor e tela.



Sessão 2 : Especificar a abrangência e objetivos da avaliação de qualidade (Passo 1)

I. Introdução (5 minutos)

Transparência 6-5 :
Sessão 2 : Objetivo

- **Reveja** o objetivo da sessão.
- **Explique** que você vai introduzir e discutir as perguntas a serem respondidas ao especificar os objetivos da avaliação, após o que, os participantes responderão àquelas perguntas para planejar sua própria avaliação de qualidade dos serviços.

II. Perguntas a serem respondidas (15 minutos)

Transparência 6-6 :
Perguntas a serem respondidas

- **Explique** que os objetivos da avaliação são especificados respondendo-se a uma série de perguntas.
- **Mostre** uma pergunta de cada vez e discuta o objetivo de cada uma e possíveis respostas, usando os pontos contidos nas páginas 16, 17 do Guia do Usuário.
- **Encorage** os participantes a fazerem perguntas e darem exemplos de seus programas à medida que você apresenta cada pergunta.
- **Pergunte** aos participantes até que ponto eles estão satisfeitos com suas respostas àquelas perguntas.

III. Aplicação (40 minutos)

Folha 6-2:
Planilha para planejamento das atividades de avaliação de qualidade

- **Distribua** a planilha e **oriente** os participantes a que completem o Passo 1 para seu programa de APS.
- Quando os participantes tiverem completado a planilha para o Passo 1, **peça** a um participante que apresente as respostas desenvolvidas pelo grupo e explique o fundamento para cada resposta.



Sessão 2 : Especificar a abrangência e objetivos da avaliação de qualidade (Passo 1)

Nota: À medida que você ouve a apresentação, considere se as respostas são consistentes com o objetivo de cada pergunta e consistentes umas com as outras e com as necessidades do programa. Por exemplo:

Os serviços a serem observados são consistentes com o objetivo da avaliação ?

A abrangência da avaliação excede os recursos disponíveis ?

- **Solicite** perguntas e comentários sobre a planilha e o processo de especificação dos objetivos de avaliação.



SESSÃO 2: OBJETIVO

Especificar a abrangência e objetivos da avaliação dos serviços para seu programa de APS.



PERGUNTAS A SEREM RESPONDIDAS

- Qual é o objetivo da avaliação ?
- Que serviços serão incluídos ?
- Quem vai usar as informações coletadas ?
- Como as informações serão usadas ?
- Que áreas geográficas serão cobertas ?
- Durante que período de tempo a avaliação vai acontecer ?
- Que recursos adicionais (se é que existem) estão disponíveis ?



PLANILHA PARA PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Passo 1 : Especificar a abrangência e os objetivos da avaliação

- _____ A. Qual é o objetivo da avaliação ?
- _____ B. Que serviços serão incluídos ?
- _____ C. Quem usará as informações coletadas ?
- _____ D. Como as informações serão usadas ?
- _____ E. Que área geográfica será coberta ?
- _____ F. Durante que período de tempo a avaliação vai acontecer ?
- _____ G. Que recursos adicionais (se é que existem) estão disponíveis ?

