

## ANEXO II - MATRIZ DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA POLÍTICA ESTADUAL DE HUMANIZAÇÃO<sup>1</sup>

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos)                                                 | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes)                          | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                                                                                       | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fomentar práticas democráticas e participativas nos modos de cuidar e gerir da saúde | Trabalho na Saúde / Educação na Saúde/ Gestão Participativa | Espaços de co-gestão existentes nas equipes de atenção para discussão e pactuação interdisciplinar.                                                                        | Colegiado gestor, conselho gestor, grupo de trabalho de humanização, reuniões de equipe e outros espaços que fomentam discussão coletiva e participação dos diversos atores.                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                      |                                                             | Processo implementado de atenção, com diretrizes e protocolos elaborados de forma coletiva com a equipe responsável pelo cuidado.                                          | Ações para fomentar a elaboração e a implementação de protocolos e diretrizes de trabalho, de forma coletiva e participativa, assegurando sua legitimidade nas diversas equipes de trabalho.                                                                                                                                                                           |
|                                                                                      |                                                             | Existência de espaços colegiados de gestão do trabalho e educação na saúde <sup>2</sup> na unidade, com plano de ação articulado entre os serviços e atribuições definidas | Espaços que discutam a gestão do trabalho e a educação na saúde, de forma integrada, a fim de pautar questões relativas a: gestão de carreiras, planejamento da força de trabalho, organização da vida funcional do trabalhador, fomento a realização de processos educativos, de forma planejada e articulada com as demandas apresentadas pelos colegiados gestores. |

1 Alguns indicadores foram retirados do Manual de Monitoramento e Avaliação da Política Nacional de Humanização e do Plano Estadual de Educação na Saúde com ênfase nas RAS e na Vigilância à Saúde 2013-2014.

2 Nas estruturas da Rede Estadual (Unidades sob Gestão Direta) estes espaços são denominados de Núcleos de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde – NUGTES.

| <b>DIMENSÕES</b><br>(Objetivos Específicos) | <b>Variáveis</b><br>(Eixos Estruturantes) | <b>BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES</b>                                                                            | <b>CONCEITUAÇÃO</b>                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                           | Processos educativos para estimular habilidades e competências para o exercício da gestão democrática e participativa. | Processos educativos no Plano de Educação na Saúde ou similar, que discutam o modo de gerir democrático e participativo, a fim de fomentar habilidades e competências nos trabalhadores. |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                            | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Funcionamento das instâncias colegiadas e seus encaminhamentos. | <p>Acompanhar o funcionamento das instâncias colegiadas, a fim de identificar mudanças efetivas no modo de gerir, buscando a definição de variáveis, critérios e parâmetros de monitoramento de acordo com as especificidades regionais.</p> <p>Nº de espaços colegiados existentes nos serviços de saúde com participação dos diversos sujeitos, plano de ação elaborado, cronograma de reuniões e outros instrumentos de organização.</p> <p>Mapeamento dos tipos de pautas predominantes nestes espaços</p> <p>Análise das pautas apresentadas:</p> <p>% de pautas indicadas pelos diferentes atores = <math>\frac{\text{nº de pautas indicadas pelos diferentes atores}}{\text{nº de pautas encaminhadas}}</math></p> <p>% de pautas efetivadas = <math>\frac{\text{nº de pautas efetivadas}}{\text{nº de pautas encaminhadas}}</math></p> <p>Mesa de Negociação Permanente, ou espaços similares de negociação, instituídos entre trabalhadores e gestores.</p> |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                                            | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Existência de contratos internos de gestão <sup>3</sup> com metas pactuadas coletivamente e divulgadas                          | Os contratos internos devem ser elaborados, acompanhados, monitorados e avaliados de forma coletiva e integrada entre os diversos setores existentes nos serviços e compor o planejamento estrutural do serviço de saúde, do município e Estado. |
|                                      |                                    | Definição de instrumentos de planejamento e gestão estratégica para implantação do modelo de gestão democrática e participativa | Apresentar instrumentos utilizados pela gestão, a fim de avaliar o planejamento elaborado e implementado e fomentar a cogestão.                                                                                                                  |

- 3 Contratos Internos de Gestão é uma estratégia para operacionalizar a cogestão, na perspectiva da humanização, com processo de pactuação de metas e avaliação de forma participativa e coletiva, a fim de estimular o aumento da eficiência e eficácia institucional. Os resultados provocados, tendem a demonstrar o potencial de transformação das relações de trabalho, promoção de corresponsabilização entre os sujeitos/equipes, valorização dos trabalhadores e formação de redes de compromisso para melhoria da atenção.

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos)                                              | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes)                        | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                                                               | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |                                                           | Implementação de equipes multiprofissionais (interdisciplinar), com definição de métodos de atuação e como referência para o usuário e familiares. | <p>% de usuários que sabem informar o nome dos profissionais de sua equipe de referência = <math>\frac{\text{n}^\circ \text{ de usuários que sabem informar o nome dos profissionais de sua equipe de referência}}{\text{n}^\circ \text{ total de usuários acompanhados pelas equipes de referência}}</math></p> <p>Método para formação das equipes de referências.</p> <p>Divulgação da equipe de referência, em espaços de fácil visualização no serviço de saúde.</p> <p>Composição da equipe de referência, contemplando os diversos saberes do cuidado.</p> |
| Promover a discussão e revisão dos processos de trabalho e fluxos organizacionais | Trabalho na Saúde/Educação na Saúde/ Gestão Participativa | Mecanismos de divulgação dos fluxos institucionais aos usuários, familiares e acompanhantes.                                                       | <p>– Mapear as estratégias utilizadas pelo serviço para divulgar e comunicar o funcionamento da instituição aos usuários, acompanhantes e familiares;</p> <p>– <math>\text{n}^\circ</math> de usuários que conhecem os fluxos institucionais;</p> <p>– Relatórios da Ouvidoria.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                   |                                                           | Fluxos, protocolos orientados pelas características da unidade e linhas do cuidado.                                                                | <p><math>\text{N}^\circ</math> de protocolos e fluxos descritos de trabalho, discutidos, pactuados e considerando as linhas do cuidado;</p> <p>Periodicidade de revisão dos protocolos e fluxos de trabalho;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                             | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Normas e rotinas dos serviços de saúde revisadas de acordo com os direitos e deveres dos usuários do SUS         | Periodicidade de revisão das normas e rotinas;<br>Relacionar as normas e rotinas estabelecidas com os direitos e deveres dos usuários do SUS;                                                                                                                                                                                                                           |
|                                      |                                    | Implementação de diretrizes e dispositivos da Política Nacional e Estadual de Humanização                        | Nº de dispositivos da PNH implantados e implementados;<br><br>Redução do tempo de internação<br>Satisfação dos usuários e trabalhadores (caixa de sugestão, relatório da ouvidoria...)                                                                                                                                                                                  |
|                                      |                                    | Implementação de processos educativos para elaboração e execução dos protocolos e fluxos de trabalho.            | Nº de processos educativos de elaboração e execução dos protocolos e fluxos de trabalho<br>Realização de qualificação em serviço                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                      |                                    | Participação da gestão na revisão dos processos, fluxos, normas e rotinas nas unidades assistenciais e gestoras. | Discussão, pactuação e aprovação dos fluxos e processos de trabalho no Colegiado e Conselho Gestor <sup>4</sup> (quando existir)<br><br>nº de processos, fluxos, normas e rotinas instituídos e legitimados pelos trabalhadores.<br><br>Portarias, notas técnicas, decretos, projetos, programas, ações que fortaleçam a participação da gestão no processo de revisão. |

4 Conselho Gestor é uma instância vinculada a Direção da Unidade, com participação dos diversos sujeitos (usuários, gestores e trabalhadores).

| <b>DIMENSÕES</b><br>(Objetivos Específicos) | <b>Variáveis</b><br>(Eixos Estruturantes) | <b>BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES</b>                                                                                                        | <b>CONCEITUAÇÃO</b>                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                           | Quantidade e qualidade dos equipamentos e insumos compatíveis com a demanda dos usuários e com as necessidades de revisão do processo de trabalho. | Quantidade e qualidade dos insumos e equipamentos disponíveis solicitados a partir da revisão dos processos de trabalho e fluxos organizacionais.                                                         |
|                                             |                                           | Desenvolvimento de mecanismos para o monitoramento/avaliação dos processos e fluxos de trabalho.                                                   | Resolubilidade do processo e fluxos organizacionais.<br>Processos e fluxos instituídos e legitimados pelas equipes de trabalho.<br>Processos avaliativos sistemáticos dos fluxos e processos de trabalho. |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos)                                      | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes)                                 | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                   | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalecer organização e a articulação das Redes de Atenção à Saúde (RAS) | Trabalho na Saúde /<br>Educação na Saúde /<br>Gestão Participativa | Fortalecimento e integração da rede de referência e contra-referência. | <p>% de respostas da rede de referência e contra-referência = <math>\frac{\text{nº de respostas da rede de referência e contra-referência}}{\text{nº de solicitações enviadas}}</math>.</p> <p>Relação entre o tempo de resposta da rede e a classificação de risco do usuário</p> <p>Articulação entre os níveis de atenção primária, secundária e terciária</p> <p>Diminuição da entrada de usuários com demandas de <b>atenção básica</b> no nível <b>secundário e terciário de atenção à saúde</b> (vice-versa).</p> <p>Projeto de integração com a rede básica implantado, com definição de rotinas, fluxos e responsáveis para acompanhamento.</p> <p>Sistema (ou similar) implantado para acompanhar, monitorar e avaliar o funcionamento da rede local, regional e estadual.</p> <p>Consórcios intermunicipais estabelecidos e pactuados entre os entes municipais nos territórios de saúde</p> |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                  | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Reavaliação/avaliação das condições de saúde permeando toda a rede de referência e contra-referência. | Tempo entre uma classificação e reclassificação para contra-referência;<br><br>Gerenciamento dos leitos intrínseco aos serviços de saúde; |
|                                      |                                    | Implementação do cuidado domiciliar nos serviços de saúde locais, regionais e estadual.               | Sistema implementado de cuidado/atenção domiciliar, considerando os critérios previstos nos protocolos de atenção à saúde.                |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                     | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Funcionamento integrado do Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) nas unidades da rede SUS-Bahia. | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Projeto de Acolhimento implementado, contemplando etapas de discussão com equipes, capacitação inicial, definição e implementação de rotinas e fluxos.</li> <li>– Integração do protocolo para avaliação do risco em todas as unidades da rede de atenção no município, na região e no Estado.</li> <li>– Priorização do atendimento por critério clínico de gravidade.</li> <li>– Vínculo instituído com o sistema de urgência/emergência local/regional.</li> <li>– Reclassificação dos usuários de acordo com o Protocolo de Classificação de risco.</li> <li>– Redução do tempo de internamento dos usuários nas unidades média e alta complexidade.</li> </ul> |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos)                                                 | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes)                                 | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                                                         | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valorizar os diferentes sujeitos envolvidos no processo de atenção e gestão na saúde | Trabalho na Saúde /<br>Educação na Saúde /<br>Gestão Participativa | Ouvidoria institucional ou serviço implementado para escuta dos trabalhadores e usuários com sistema de divulgação dos resultados/avaliação. | <p>Ouvidoria instituída ou espaço de escuta atuante e acessível para os diversos sujeitos.</p> <p>Nº de relatórios de ouvidoria utilizados para gestão</p> <p>Serviços de escuta dos trabalhadores, acompanhados pela gestão com estabelecimento de ações de melhoria da satisfação</p>                                                                                                                                        |
|                                                                                      |                                                                    | Estratégias de valorização do trabalho e do trabalhador implementadas nos serviços de saúde, nos municípios e Estado.                        | <p>% de trabalhadores com contrato precário de trabalho</p> <p>Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos (ou Equivalente) implementado</p> <p>Planejamento da força de trabalho considerando carga horária, categoria, vínculos, dinamicidade do serviço, dimensionamento e outros</p> <p>Programa, projeto e/ou ações de prevenção de riscos e agravos relacionados ao trabalho e o diagnóstico e o tratamento de doenças.</p> |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                                                                          | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Espaços colegiados (conselhos, colegiados, comissões, grupos e outros) envolvendo usuários, trabalhadores e gestores, funcionando como espaço de valorização. | <p>Nº de espaços colegiados envolvendo usuários, trabalhadores existentes nos serviços de saúde.</p> <p>Existência de processo sistemático implementado para análise e encaminhamentos sobre os pontos críticos apresentados nas avaliações de satisfação dos trabalhadores, com plano e prazos de correções e adequações.</p> <p>% de feedbacks da gestão (local, municipal ou estadual) = nº de feedbacks da gestão (local, municipal ou estadual) / nº de relatórios de gestão encaminhados</p>                                                           |
|                                      |                                    | Processos educativos em saúde com base nas demandas e necessidades apresentadas pelos usuários e trabalhadores.                                               | <p>% de processos educativos (rodas de conversas, estudo de caso, palestras, seminários, acolhimento de estudantes, fóruns e outros) em saúde realizados com base nas demandas e necessidades apresentadas pelos usuários e trabalhadores.</p> <p>Análise dos relatórios da ouvidoria pelos espaços de gestão do trabalho e educação na saúde para propor processos educativos.</p> <p><b>Plano de Educação na Saúde</b> local, regional e/ou estadual elaborado com escuta das necessidades de qualificação dos trabalhadores, por meio da <b>CIES</b>.</p> |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos)      | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes)                                 | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                            | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promover a gestão do conhecimento nas RAS | Trabalho na Saúde /<br>Educação na Saúde /<br>Gestão Participativa | Processos de compartilhamento, armazenamento e geração de informações entre trabalhadores, usuários e gestores. | Nº estratégias institucionais (roda de conversa, sessão temática, reunião de equipe e outros) para fomentar e assegurar o compartilhamento, armazenamento e geração de informações entre trabalhadores e gestores.<br>Prontuário integrado (único) implementado, conforme os critérios previstos nos protocolos de atenção à saúde.<br>- % de ações de educação em saúde para divulgar informações para os usuários referentes as RAS, de acordo com as especificidades locais. |
|                                           |                                                                    | Existência de Canais de comunicação e diálogo para os usuários a fim de divulgar os pontos da RAS               | Nº de espaços com participação de usuários para discussão acerca da RAS;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                           |                                                                    | Informação e divulgação do perfil de atenção dos serviços de saúde                                              | Conselhos local, territorial e municipal de saúde estabelecido, com reuniões periódicas, plano de ação e legitimidade na comunidade;<br>nº de Estratégias de compartilhamento do microespaço (rádio comunitária, mural, e-mail institucional, nota informativa, jornal e outros).                                                                                                                                                                                               |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos)            | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes)                                 | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                                                                 | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contribuir com a formação profissional em saúde | Trabalho na Saúde /<br>Educação na Saúde /<br>Gestão Participativa | Estratégias institucionais de fomentar e assegurar a educação na saúde para os trabalhadores, gestores e estudantes. | <p>- Agenda implementada com critérios e formas de participação dos trabalhadores, gestores e estudantes nas diferentes atividades de educação na saúde e eventos, internos e externos à instituição.</p> <p>- % trabalhadores envolvidos nas ações de Educação Permanente, assegurando a rotativa dos trabalhadores.</p> <p>– Carga horária dos trabalhadores destinadas a Educação Permanente, conforme estabelecido no Plano de Carreiras;</p> <p>– N° de estratégias para estimular competências para a atenção à saúde com ênfase nas linhas de cuidado.</p> |
|                                                 |                                                                    | Plano Local, Municipal e Estadual de Educação na saúde elaborado na perspectiva da humanização                       | <p>% de ações que fomentem a interdisciplinaridade no Plano.</p> <p>N° de processos educativos realizados / N° de processos educativos previstos no Plano.</p> <p>N° de experiências utilizadas para promoção da participação de diversos atores na construção e compartilhamento do plano de educação na saúde</p>                                                                                                                                                                                                                                               |

| DIMENSÕES<br>(Objetivos Específicos) | Variáveis<br>(Eixos Estruturantes) | BASES PARA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES                                              | CONCEITUAÇÃO                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                    | Existência de experiências que fomentem a integração ensino, serviço e comunidade | Nº de experiências que fomentem a integração ensino-serviço-comunidade, trazendo a humanização como eixo orientador da formação nos serviços de saúde, municípios e estágios. |