

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE**  
**CURSO DE BACHARELADO EM GESTÃO EM SAÚDE**

**Thaís Schwantes**

**PERCEPÇÕES DOS GESTORES SOBRE A CULTURA DE SEGURANÇA DO  
PACIENTE: UM ESTUDO NAS UNIDADES DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE**

**Porto Alegre**

**2024**

**Thaís Schwantes**

**PERCEPÇÕES DOS GESTORES SOBRE A CULTURA DE SEGURANÇA DO  
PACIENTE: UM ESTUDO NAS UNIDADES DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto  
Alegre como requisito parcial para a obtenção do  
grau de bacharel em Gestão em Saúde.

Orientadora: Profa. Dra. Cláudia de Souza Libânio

**Porto Alegre**

**2024**

### Catálogo na Publicação

Schwantes, Thaís

Percepções dos Gestores sobre a Cultura de Segurança do Paciente: um estudo nas Unidades de Saúde de Porto Alegre / Thaís Schwantes. -- 2024.

36 p. : 30 cm.

Monografia (trabalho de conclusão de curso) -- Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Curso de Gestão em Saúde, 2024.

Orientador(a): Cláudia Libânio.

1. Segurança do Paciente. 2. Atenção Primária à Saúde.  
3. Gestor em Saúde. I. Título.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu Deus, Àquele que é capaz de fazer infinitamente mais do que tudo o que pedimos ou pensamos, e que com seu amor misericordioso, paciente e bondoso sempre esteve comigo em toda a minha caminhada.

Ao meu pai Luiz e minha mãe Lisane, serei eternamente grata por seus cuidados e amor incondicional.

A minha irmã Nadine, por ter sido a melhor irmã que eu poderia ter.

Ao meu namorado e melhor amigo, Leonardo, por me amar com todo o seu coração, mesmo nos dias mais difíceis de me amar.

A minha orientadora, professora Cláudia Libânio, agradeço por todo o suporte, parceria e disponibilidade durante a construção deste projeto.

Aos meus amigos, em especial ao Leo e a Paula, por deixarem essa jornada acadêmica muito mais leve.

A Ale, Cris e Lizi, as primeiras a acreditarem em mim e no meu potencial, agradeço por me darem a primeira oportunidade profissional na área que escolhi seguir.

Agradeço também aos profissionais que se dispuseram a participar da minha pesquisa, por toda contribuição no estudo.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, muito obrigada!

*“São os pequenos trabalhos cotidianos do povo comum que mantém a  
escuridão distante.  
Pequenos atos de amor e bondade.”*

J. R. R. Tolkien

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	8
2.1 Segurança do Paciente.....	8
2.2 Eventos Adversos (EA).....	10
2.3 Cultura de Segurança do Paciente.....	10
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	11
3.1 Geral.....	11
3.2 Específicos.....	11
<b>4. METODOLOGIA</b> .....	11
<b>5. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	12
5.1 Formação e treinamento contínuos.....	14
5.2 Políticas e práticas de segurança do paciente.....	15
5.3 Ambiente de trabalho e infraestrutura das US.....	17
5.4 Papel do Gestor da US.....	17
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	20
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	22
<b>APÊNDICES</b> .....	26
<b>ANEXOS</b> .....	31

## RESUMO

A cultura de segurança do paciente vem ganhando relevância após a publicação do relatório "To Err is Human: Building a Safer Health System" pelo Institute of Medicine nos anos 2000. A implementação dessa cultura é fundamental para assegurar a qualidade da assistência em saúde, focando na minimização de riscos. Dessa forma, este estudo investiga as percepções dos gestores das Unidades de Saúde administradas pela Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre sobre o seu papel na promoção da cultura de segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde (APS). A metodologia empregada foi um estudo transversal de abordagem qualitativa e caráter exploratório, realizado por meio de entrevistas semiestruturadas com cinco gestores, buscando entender suas experiências e opiniões. Os resultados indicam que os gestores enfrentam dificuldades em compreender eventos adversos e o conceito de cultura de segurança em sua totalidade, e atuam predominantemente como mediadores, o que limita sua capacidade de implementar mudanças significativas. Assim, o estudo destaca a necessidade de maior formação dos gestores e, também, a importância de revisar as políticas de saúde. Recomenda-se que os gestores adotem um papel mais ativo, transformando desafios em oportunidades de aprendizado, visando a melhoria da qualidade do atendimento prestado na APS.

**Palavras-chave:** Segurança do Paciente. Atenção Primária à Saúde. Gestor em Saúde.

## **ABSTRACT**

The culture of patient safety has gained relevance since the publication of the report “To Err is Human: Building a Safer Health System” by the Institute of Medicine in the 2000s. Implementing this culture is essential to ensure the quality of healthcare, focusing on minimizing risks. This study investigates the perceptions of managers from the Health Units administered by the Municipal Health Department of Porto Alegre regarding their role in promoting a culture of patient safety in Primary Health Care (PHC). The methodology employed was a cross-sectional, qualitative, and exploratory study, conducted through semi-structured interviews with five managers, aiming to understand their experiences and opinions. The results indicate that managers face difficulties in comprehending adverse events and the concept of safety culture in its entirety, and predominantly act as mediators, which limits their ability to implement significant changes. Thus, the study highlights the need for further training for managers and the importance of reviewing health policies. It is recommended that managers take a more active role, transforming challenges into learning opportunities to improve the quality of care provided in PHC.

**Keywords:** Patient Safety. Primary Health Care. Health Manager.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (BR). Gerência de Vigilância e Monitoramento em Serviços de Saúde. Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde. **Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática**. Brasília: Anvisa; 2013. Disponível em: [https://proqualis.net/sites/proqualis.net/files/1%20Assist%C3%Aancia%20Segura\\_%20Uma%20reflex%C3%A3o%20te%C3%B3rica%20aplicada%20%C3%A0%20pr%C3%A1tica.pdf](https://proqualis.net/sites/proqualis.net/files/1%20Assist%C3%Aancia%20Segura_%20Uma%20reflex%C3%A3o%20te%C3%B3rica%20aplicada%20%C3%A0%20pr%C3%A1tica.pdf)
- ANDRÉ, Carla Ulhoa et al. **Núcleo de segurança do paciente na atenção primária à saúde: a transversalidade do cuidado seguro**. *Enfermagem em Foco*, v. 12, n. 7. SUPL. 1, 2021.
- ANDRÉS, Jesús María Aranaz. et al. Estudio APEAS. **Estudio sobre la seguridad de los pacientes en atención primaria de salud**. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, 2008.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004.
- Brasil - Ministério da Saúde. **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente**. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2017.
- Brasil - Ministério da Saúde. Portaria No. 529, de 1º de abril de 2013. **Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)**. 2013. Disponível em [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html)
- Brasil (2013). Resolução - **RDC N° 36, DE 25 de julho de 2013**. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde.
- Brasil (2009). Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação em Saúde. **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde**. Série Pactos pela Saúde 2006, v. 9. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.
- CAMPELO, C.L. et al. **Patient safety culture among nursing professionals in the intensive care environment**. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, [S.l.], v. 55, e03754. Jul. 2021. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020016403754>.
- Carvalho, E. M. P. D. et al. **Segurança do paciente na Atenção Primária: Percepção dos profissionais**. In: 13º CONGRESSO IBEROAMERICANO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA, 2024, Cáceres e Online. Anais eletrônicos... Campinas, Galoá, 2024. Disponível em: <https://proceedings.science/ciaiq-2024/trabalhos/seguranca-do-paciente-na-atencao-primaria-percepcao-dos-profissionais?lang=pt-br>. Acesso em: 08 Out. 2024.

DA SILVA PAIVA, Jocilene. **Estratégias para treinamento de equipe multiprofissional da atenção primária em segurança do paciente: revisão integrativa.** Rev. enferm. UFPI. 2023;12:e3902| DOI: 10.26694/reufpi.v12i1.3902.

DALCIN, T.C.; DAUDT, C.G. Associação Hospitalar Moinhos de Vento. **Segurança do Paciente na Atenção Primária à Saúde: Teoria e Prática.** Associação Hospitalar Moinhos de Vento: Porto Alegre, 2020. 220 p.

DALLA NORA CR, BEGHETTO MG. **Patient safety challenges in primary health care: a scoping review.** Rev Bras Enferm. 2020; 73(5): e20190209

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Introduction: the discipline and practice of qualitative research.** In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.). Handbook of qualitative research. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000. p. 1-28.

DONABEDIAN, A., 1990. **The Seven Pillars of Quality.** Arch Pathol Lab Med, 114:1115-1119.

DUARTE SC, Stipp MA, Silva MM, Oliveira FT. **Adverse events and safety in nursing care.** Rev. Bras. Enferm. 2015 jan/fev;68(1):136-46.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HINRICHSEN, SL et. al.. **Gestão da Qualidade e dos riscos na segurança do paciente: estudo-piloto.** RAHIS. 2011;7(7):10-7. doi: <https://doi.org/10.21450/rahis.v3i7.1400>

KOHN LT, et. al.. **To err is human: building a safer health system..** Washington, DC: National Academy Press; 2000. Disponível em: <https://www.nap.edu/catalog/9728/to-err-is-human-building-a-safer-health-system>

MENDES W, et. al.. Revisão dos estudos de avaliação da ocorrência de eventos adversos em hospitais. Rev. bras. epidemiol. 2012; 8(4): 393-406.

MENICUCCI TMG. **The history of the public health reform in Brazil and of the Sistema Único de Saúde: changes, continuities, and the current agenda.** Hist Ciênc Saúde - Manguinhos. 2014.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde.** (12ª edição). São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

NOVAES, HM; PAGAGINI, JM. **Garantia de Qualidade em Hospitais da América Latina e do Caribe: acreditação de hospitais para a América Latina e do Caribe.** Organização Pan-Americana de Hospitais/Organização Mundial da Saúde – Federação Latino Americana de Hospitais. Brasília (DF). Editora da Federação Brasileira de Hospitais. 1992.

OLIVEIRA, A. C. D., Garcia, P. C., & Nogueira, L. D. S. (2016). **Carga de trabalho de enfermagem e ocorrência de eventos adversos na terapia intensiva: revisão sistemática.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, 50(4), 683-694.

OLIVEIRA, Mariana Policena Rosa de et al. **Formação e qualificação de profissionais de saúde: fatores associados à qualidade da atenção primária.** Revista brasileira de educação médica, v. 40, n. 4, p. 547-559, 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Estrutura Conceitual da Classificação Internacional sobre Segurança do Doente.** 2018. Disponível: <<https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/classificacao-internacional-sobre-seguranca-do-doente-png.aspx>>

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **The Safer Primary Care Expert Working Group** Geneva: OMS, 2009. Disponível: <[http://www.OMS.int/patientsafety/summary\\_report\\_of\\_primary\\_care\\_consultation.pdf](http://www.OMS.int/patientsafety/summary_report_of_primary_care_consultation.pdf)>

PENA MM, Melleiro MM. **Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado.** Rev Enferm UFSM. 2018 [citado 2018 nov 15];8(3):616-25. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/25432>

RAIMONDI, D. C. et al. (2019). **Cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde: análise por categorias profissionais.** Rev Gaúcha Enferm. 40(Esp):e20180133.

REIS, C.T., Laguardia J, Martins, M.. **A segurança do paciente como dimensão da qualidade do cuidado de saúde – um olhar sobre a literatura.** Cien Saude Colet (2012/Set). Disponível em: <http://cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/a-seguranca-do-paciente-como-dimensao-da-qualidade-do-cuidado-de-saude-um-olhar-sobre-a-literatura/11311?id=11311>

ROCHA, Marcelo Pereira da; VIANA, Ingrid Soares; VIEIRA, Iago Freitas. **Segurança do Paciente na Atenção Primária em Saúde de um município brasileiro.** Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 31, p. e310420, 2021.

SILVA, E. A. et al. (2022). **Enfermagem na segurança do paciente na Atenção Primária.** Glob Acad Nurs., 3(1:e223).

SILVA, L. de L. T., Dias, F. C. de S., Maforte, N. T. P., & Menezes, A. C.. (2022). **Segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde: percepção da equipe de enfermagem.** Escola Anna Nery, 26, e20210130. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0130>

SILVA TAS, Loureiro LH. **Segurança do paciente: estratégia de ensino-aprendizagem.** Res., Soc. Dev. [Internet]. 2021. Doi: <https://doi.org/10.33448/rsdv10i14.22199>

SIQUEIRA, A. M., Vasconcelos, J., Marchiori, M. T., Lima Ferreira, C. L., & Backes, D. S. (2016). **Erros de enfermagem: análise crítica sobre a liderança do enfermeiro.** *Disciplinarum Scientia Saúde*, 17(2), 181-189.

STARFIELD, B. *Atenção Primária: Equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia* / Bárbara Starfield. – Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde, 2002. 726p.

VINCENT, Charles; AMALBERTI, Rene. **Cuidado de Saúde mais Seguro: estratégias para o cotidiano do cuidado.** Rio de Janeiro: Proqualis, 2016. Disponível em: <https://proqualis.net/sites/proqualis.net/files/Cuidado%20de%20Sa%C3%BAde%20mais%20Seguro%20%20PDF.pdf>

WEGNER W., et. al. **Educação para cultura da segurança do paciente: Implicações para a formação profissional.** *Esc Anna Nery* [Internet]. 2016;20(3):e20160068. Available from: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20160068>

WEINGART C, Herstich T, Baker P, Garrett ML, Bird M, Billock J, et al. **Making good better: implementing a standardized handoff in pediatric transport.** *Air Med J.* 2013;32(1):40-6. doi: <https://doi.org/10.1016/j.amj.2012.06.005>.

World Health Organization. **Patient safety: making health care safer.** Geneva: WHO; 2017. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/255507>

World Health Organization (WHO). **The conceptual framework for the international classification for patient safety: Final technical report.** Geneva: World Health Organization; 2021.