



**PlanificaSUS**

# Manual de Customização



VERSÃO PRELIMINAR



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 1ª edição – 2024 – versão eletrônica

## Elaboração, distribuição e informações:

### MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Atenção Primária à Saúde  
Departamento de Saúde da Família  
Esplanada dos Ministérios, bloco G  
Ed. Sede MS – 7º andar  
CEP: 70058-900 – Brasília DF  
Fone: (61) 3315-9031  
Site: [aps.saude.gov.br](http://aps.saude.gov.br)

### SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA ALBERT EINSTEIN

Cuidado Público do Sistema Einstein de Saúde  
Diretoria de Atenção Primária e Redes Assistenciais  
Projetos e Novos Serviços  
Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.188 – 3º andar  
CEP: 01451-001 – São Paulo – SP  
Fone: (11) 2151-4573  
Site: [www.einstein.br](http://www.einstein.br)

### Coordenação:

Ana Alice Freire de Sousa  
Claudielle De Santana Teodoro

### Elaboração de texto:

Ana Karina de Sousa Gadelha  
Elaine Cristina de Melo Faria  
Joana Moscoso Teixeira de Mendonça  
Samara Ercolin de Souza  
Valmir Vanderlei Gomes Filho

### Projeto gráfico e diagramação:

Rudolf Serviços Gráficos

### Edição de texto:

Kátia Amorim

### Crédito de imagens:

Banco de Imagens Einstein

### Colaboração:

Isadora Siqueira de Souza  
Jamile Leite de Figueiredo  
José Maria do Nascimento Neto  
Luiz Leonardo Louzada Nobrega  
Ricardo Laino Martins

## VERSÃO PRELIMINAR

Publicação financiada pelo Projeto de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Lei n.º 12.101, de 27 de novembro de 2009), por meio da portaria n.º 3.362, de 8 de dezembro de 2017 – Parecer Técnico Inicial Recomendativo de Análise Técnica e Financeira de Projeto no Âmbito do PROADI-SUS n.º 3/2023 - CGESCO/DESCO/SAPS/MS (0019478128) e despacho SAPS/GAB/SAPS/MS (0019480381).

### FICHA CATALOGRÁFICA

#### Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

PLANIFICASUS: Manual de Customização / Hospital Israelita Albert Einstein: Diretoria de Atenção Primária e Redes Assistenciais: São Paulo. Ministério da Saúde, 2024.  
13 p.: il.

1. Ciclo de Melhoria 2. Processo de tutoria 3. Customização I. Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein – SBIBAE. I. Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein – SBIBAE.

# Apresentação

A Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE) foi fundada em 1955 e tem como missão oferecer excelência de qualidade no âmbito da saúde, da geração do conhecimento e da responsabilidade social, como forma de evidenciar a contribuição da comunidade judaica à sociedade brasileira. Apresenta quatro pilares principais que orientam o trabalho: Assistência à Saúde, Ensino e Educação, Pesquisa e Inovação e Responsabilidade Social.

O Cuidado Público do Sistema Einstein de Saúde desenvolve há mais de 20 anos várias atividades relacionadas à gestão de serviços públicos do Sistema Único de Saúde (SUS), além de projetos, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS). Entre eles, está o projeto A Organização da Atenção Ambulatorial Especializada em Rede com a Atenção Primária à Saúde, conhecido como PlanificaSUS e executado pela área de Projetos e Novos Serviços da Diretoria de Atenção Primária e Redes Assistenciais.

O PlanificaSUS tem como objetivo implantar e implementar a metodologia da Planificação da Atenção à Saúde (PAS), de forma a fortalecer a Atenção Primária à Saúde e a Atenção Ambulatorial Especializada de forma integrada, nas diferentes linhas de cuidado.

O PlanificaSUS é executado pela SBIBAE, sendo um projeto proposto pelo Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), que apresenta, como área técnica responsável, o departamento de Estratégias e Políticas de Saúde Comunitária (DESCO).

A PAS tem como objetivo apoiar o corpo técnico-gerencial das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde na organização dos macroprocessos da Atenção Primária à Saúde (APS) e da Atenção Ambulatorial Especializada (AAE). Ela permite desenvolver a competência das equipes para a organização da Atenção à Saúde, com foco nas necessidades dos usuários sob sua responsabilidade, baseando-se em diretrizes clínicas, de acordo com o Modelo de Atenção às Condições Crônicas (MACC).

Nesse sentido, as atividades da planificação podem ser compreendidas como um momento de discussão e mudança no *modus operandi* das equipes e dos serviços, buscando a correta operacionalização de uma dada Rede de Atenção.

Nessa nova fase, iremos expandir para as macrorregiões nos Estados onde o projeto já atua e a partir de ciclos de melhoria contínua, revisitar os macroprocessos trabalhados a partir dos problemas prioritários identificados no Estado. Além disso, a AAE necessitará de novas tecnologias para a organização dos macroprocessos assistenciais, supervisionais, educacionais e de pesquisa clínica e que esteja alinhada com a Política Nacional de Atenção Especializada.

Ao longo do triênio, materiais como este Manual de Customização serão disponibilizados com o objetivo de nortear você, profissional de saúde, na execução dos processos de trabalho acompanhados pelo PlanificaSUS. Além disso, uma série de pesquisas serão realizadas para avaliar a implementação e impacto da planificação e como isso, vem contribuindo para a saúde da população.

**Como Manual de Customização, meu objetivo é apoiar você a desenvolver a customização dos materiais operacionais, considerando as necessidades dos territórios, a partir dos objetivos e metas estabelecidos nos ciclos de melhoria.**

# Sumário

<b>1</b>		<b>Apresentação</b>	
<b>4</b>		<b>1. Ciclo de Melhoria e Customização</b>	
<b>6</b>		<b>2. Caixa de Ferramentas para Customização</b>	
<b>7</b>		<b>3. O Processo de Tutoria</b>	
		▪ Alinhamento pré-tutoria .....	8
		▪ <i>Workshop</i> .....	8
		▪ Oficinas tutoriais .....	9
		▪ Alinhamento pós-tutoria .....	9
<b>11</b>		<b>4. Lista de Verificação para as Boas Práticas de Customização</b>	
<b>13</b>		<b>Referências</b>	



**Seja bem-vinda(o) ao  
Manual de Customização.**

Este Manual foi pensado para apoiar no processo de customização dos materiais operacionais que compõem o PlanificaSUS.

Uma das mudanças fundamentais que estamos implementando neste triênio é a transição das etapas operacionais padrão para os ciclos de melhoria.

Anteriormente, seguíamos uma estrutura única de conteúdos disponibilizados em cada etapa operacional, mas reconhecemos que as necessidades de cada território são diferentes. Por isso, estamos promovendo uma mudança para um modelo em que podemos adaptar os conteúdos e processos trabalhados conforme as necessidades específicas de cada Região de Saúde.

A partir de agora, é preconizado que para cada fase do Ciclo de Melhoria sejam organizados diferentes materiais operacionais que apoiarão a implantação, implementação ou a organização de um novo processo de trabalho.

É importante destacar que, ao customizar os materiais operacionais, você contribuirá para essa nova abordagem, permitindo que as intervenções no sistema de saúde sejam verdadeiramente adaptadas às necessidades locais.

**Caso você avalie que o material já disponível atende a  
necessidade do território, não é necessário customizar os materiais.**

Se a customização for necessária, ela deve ser realizada a partir dos materiais dos projetos PlanificaSUS e Saúde Mental na APS, publicados entre 2021 e 2023.

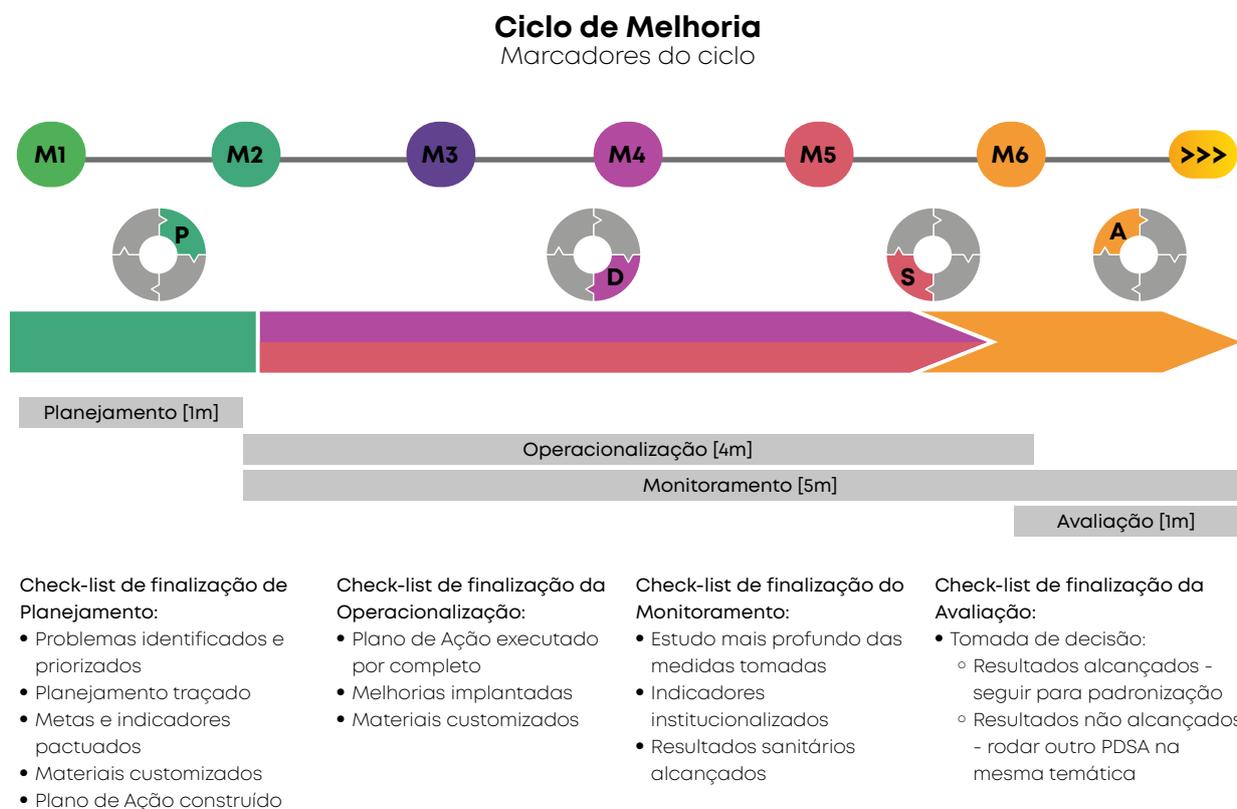
**Nas próximas páginas, apresentaremos no detalhe  
quando e como realizar a Customização.**



# 1. Ciclo de Melhoria e Customização

A customização acontece prioritariamente na Fase de Planejamento do Ciclo de Melhoria e envolve os diferentes materiais operacionais, sendo eles: matrizes de planejamento, guia de *Workshop*, guia de orientação da temática central, matrizes das oficinas tutoriais e guia para desenvolvimento do tutor.

**Figura 1:** Ciclo de Melhoria PlanificaSUS.



**Fonte:** Autores, 2024.

Na fase de planejamento, após a definição das temáticas centrais que serão trabalhadas em cada região de saúde pelo grupo condutor estadual, os tutores estaduais e tutores regionais, em conjunto com o time PlanificaSUS (especialistas, consultores e analistas de tutoria), definem os conteúdos e processos que serão trabalhados, a partir do problema priorizado e dos objetivos a serem alcançados.

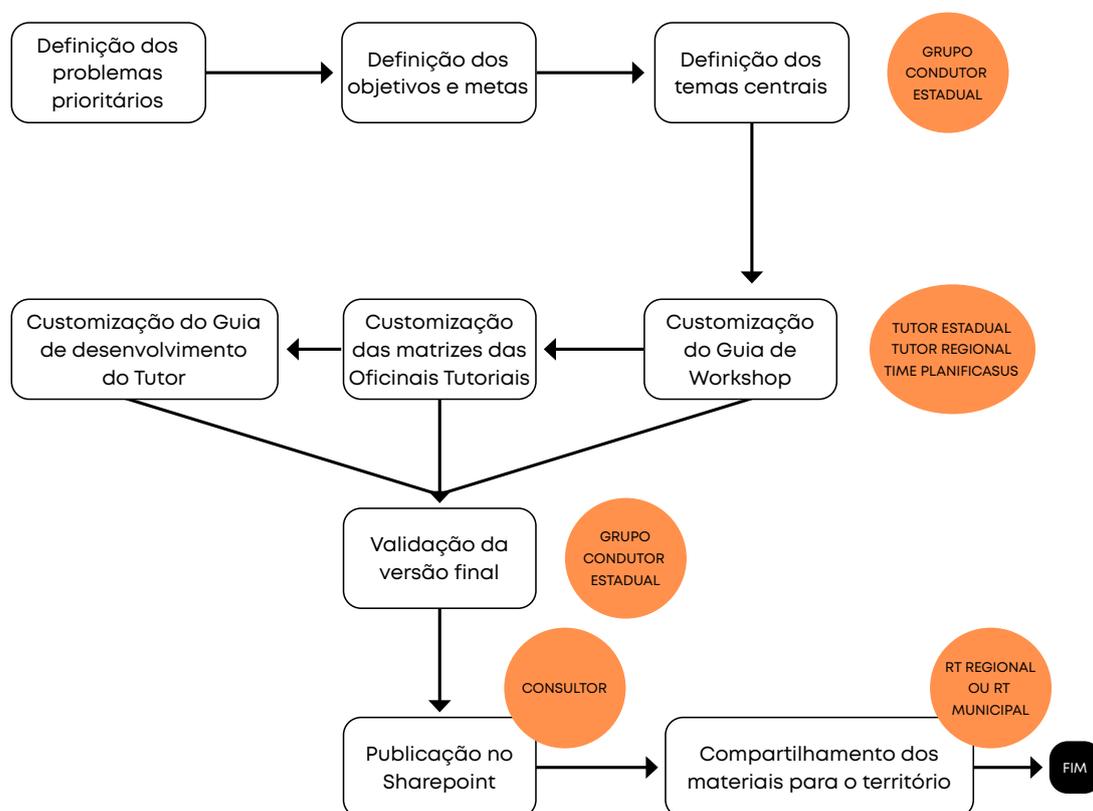
O time PlanificaSUS, com apoio dos tutores estaduais e/ou regionais, deverá organizar uma proposta de customização do guia para desenvolvimento do tutor, guia de *Workshop* e matrizes das oficinas tutoriais. Essa proposta será levada ao Grupo Condutor Estadual para validação e planejamento de operacionalização.

**Para o processo de customização o time PlanificaSUS também contará com o apoio matricial de analistas de práticas assistenciais e analistas de qualidade de referência para cada região.**

Após a validação do Grupo Condutor Estadual, os analistas de tutoria da APS e da AAE enviarão os documentos ao consultor, que compartilhará os materiais customizados via pasta da sua Região de Saúde no *Sharepoint*, e sinalizará o Grupo Condutor e Time PlanificaSUS via e-mail que o material já está disponível.

A Referência Técnica (RT) estadual e regional ficará como ponto focal para o compartilhamento dos materiais com os RT municipais e Tutores dos serviços.

**Figura 2:** Momentos de customização no ciclo de melhoria.



Fonte: Autores, 2024.



## 2. Caixa de Ferramentas para Customização

Essa caixa de ferramentas para customização reúne diversos recursos para facilitar o processo de customização dos materiais operacionais, a saber:

- Biblioteca virtual [e-Planifica](#) 
- Templates padronizados dos materiais operacionais (Matriz Planejamento e Matriz Oficina Tutorial - PPT - Excel).
- Acervo de recursos educacionais - acervo para consultar os temas da Planificação e Saúde Mental na APS, seus respectivos materiais operacionais (disponível no *Sharepoint* na pasta de cada estado).
- Biblioteca Customização - Cada região terá pastas no *Sharepoint* por ciclo reservadas para disponibilizar os materiais customizados para seu time.



### 3. O Processo de Tutoria

A operacionalização das mudanças acontece por meio do processo de tutoria, uma estratégia de educação permanente dirigida aos profissionais de saúde. Trata-se de estratégias de aperfeiçoamento da prática profissional, um processo permanente que envolve a definição de critérios, a avaliação do desempenho e a implementação das mudanças (MENDES, 2011).

Dessa forma, o processo de tutoria trata-se da aproximação e presença sustentada do tutor com os profissionais da unidade de saúde, com intuito de fomentar o desenvolvimento de competências necessárias para discutir os fluxos assistenciais e macroprocessos abordados, sejam eles já existentes ou que necessitem ser implantados. A figura-chave do processo de tutoria é o tutor, que se utiliza da estratégia do “fazer junto” com a equipe de saúde, os auxilia na reflexão sobre a própria prática comparada com padrões de qualidade, instiga-os na identificação de possíveis melhorias e provoca as ações corretivas necessárias, visando a melhoria contínua.

O processo de tutoria é composto pela realização de *Workshop*, oficina tutorial, implantação das melhorias mapeadas no plano de ação do serviço durante a dispersão e monitoramento contínuo das ações junto às equipes de saúde, chamado de monitoramento da tutoria.

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento do tutor, o PlanificaSUS incluiu ao processo de tutoria o alinhamento pré-tutoria e pós-tutoria.

**Figura 3:** O processo de tutoria.



**Fonte:** Autores, 2022.

## Alinhamento pré-tutoria

O alinhamento pré-tutoria é um momento estratégico que tem como objetivo apresentar ao tutor como serão trabalhados os processos para a organização da linha de cuidado, disparados no planejamento do ciclo de melhoria. É aqui, onde o tutor compreende objetivos e metas traçados, desenvolve habilidades e atitudes necessárias à condução dos *Workshops* e oficinas tutoriais e ao apoio à equipe de saúde na realização das ações pactuadas em plano de ação.

Destaca-se a importância do alinhamento pré-tutoria acontecer em dois momentos separados:

1. Alinhamento pré-tutoria com os tutores estaduais e regionais:
  - a. Essa ação viabiliza que os tutores estaduais e regionais estejam instrumentalizados para apoiar e realizar o desenvolvimento dos tutores de serviço.
2. Alinhamento pré-tutoria com os tutores de serviço.



**Para apoiar essa atividade temos o Guia para desenvolvimento do tutor sobre diferentes temas, disponível na Biblioteca Virtual do e-Planifica. **

## Workshop

O *Workshop* é destinado aos profissionais da unidade de saúde. Trata-se de um momento reflexivo de alinhamento teórico-conceitual, com objetivo de provocar e instigar esses profissionais ao desejo de mudança. Nele, o tutor realiza o primeiro exercício de aproximação entre o conteúdo apresentado no ciclo de



melhoria e a realidade dos profissionais e mobiliza toda a unidade, por meio de uma metodologia ativa, linguagem clara e acessível a todos, e uma série de recursos educativos. Os temas abordados nos *Workshops* terão continuidade nas discussões das oficinas tutoriais.

Para apoiar essa atividade temos o **Guia do Workshop** sobre diferentes temas, disponível na **Biblioteca Virtual do e-Planifica**. 

## Oficinas tutoriais

A oficina tutorial é destinada às equipes de saúde e acontece dentro da unidade por um acompanhamento *in loco*, onde é possível observar seu funcionamento e correlacionar a teoria à prática. O tutor dá sequência e aprofunda conceitos introduzidos no *Workshop*, e acrescenta outras metodologias que permitam o desenvolvimento nos profissionais das habilidades e atitudes necessárias para as mudanças das práticas.



Toda oficina tutorial se inicia com o “giro”. No giro, o tutor, junto à equipe, pode conhecer o processo de trabalho, identificar oportunidades de melhoria e o que já está funcionando. Com isso, o próximo passo é analisar o que pode ser um desafio, o que pode ser útil para melhorar o processo e para refletir sobre a prática e como manter o que está funcionando. Como produto, as equipes, com o auxílio do tutor, constroem um plano de ação que lista as atividades necessárias para as mudanças desejadas, definindo responsáveis e prazos.

Esse plano será executado pela equipe no momento de dispersão. A dispersão acontece no dia a dia de trabalho das equipes, em que as ações disparadas nas oficinas tutoriais e descritas no plano de ação são executadas.

## Alinhamento pós-tutoria

O alinhamento pós-tutoria é um momento destinado aos tutores e tem como proposta o compartilhamento das experiências na realização dos *Workshops*, das oficinas tutoriais e/ou apoio às atividades de dispersão. Com o objetivo de verificar de que forma o *Workshop* e as oficinas tutoriais aconteceram, avaliam se o que foi planejado para cada um desses espaços foi executado, aproveitando para assimilar os aprendizados para os próximos ciclos de melhoria.



É também no pós-tutoria que serão identificadas quais unidades precisam de acompanhamento mais próximo durante o monitoramento com uma demanda de um maior apoio do tutor. É preciso considerar também a necessidade da presença de outros atores envolvidos, que possam apoiar os processos (analistas de tutoria, tutores regionais, tutores estaduais, RT municipal, consultores regionais ou outros atores estratégicos).

## 4. Lista de Verificação para as Boas Práticas de Customização

A seguir, listamos alguns pontos de atenção para boas práticas de customização, destacando dicas valiosas para que os materiais que serão utilizados nos territórios atendam as reais necessidades das equipes e da população, mas também mantenham o padrão e a qualidade PlanificaSUS.

1. Para o alinhamento pré-tutoria, *Workshop* e Oficinas Tutoriais, ao escolher as atividades da programação, atente-se ao tempo já indicado para cada atividade e tempo final total do encontro. Contabilize, inclusive, os horários de almoço e pausas para o lanche. Acompanhe o exemplo abaixo.



Bloco	Ordem da atividade	Título da atividade sugerida	Tempo médio (minutos)
<b>Embarque/ Conexão</b>	1	Acolhimento e abertura do <i>Workshop</i>	5'
	2	Aonde queremos chegar?	5'
	3	Contrato de aprendizagem	5'
<b>1</b>	1	Orientações gerais para as atividades do Bloco 1	5'
	2	Estudo dirigido e dúvidas com o tutor	80'
<b>2</b>	1	Orientações gerais para as atividades do Bloco 2	5'
	2	Estudo de caso	60'
	3	De qual saúde mental estamos falando?	60'
<b>Desembarque</b>	1	Alinhando nossos próximos passos	5'
	2	Relembrando e avaliando o encontro	10'

Tempo total sugerido para o *Workshop 1*

240' = 4 horas

2. No processo de copiar e colar figuras, tabelas e gráficos, mantenha o título e referência junto da imagem. Acompanhe o exemplo abaixo:

**Figura 2:** O processo de tutoria. ←



Fonte: Autores, 2022. ←

3. Referências: os materiais devem conter as referências dos autores dos materiais originais.
4. Os materiais devem ser organizados nos *templates* oficiais do PlanificaSUS (Word, Excel, PPT).
5. As matrizes para as Oficinas Tutoriais devem ser utilizadas no *template* oficial do PlanificaSUS (Word):
  - a. Este documento deverá contemplar os objetivos, metas e indicadores conforme o tema priorizado no planejamento do ciclo de melhoria.
  - b. O giro na unidade deve ser a primeira atividade da matriz da oficina tutorial, para analisar os processos que serão discutidos no decorrer da oficina.
6. A capa inicial dos materiais deve conter os logos oficiais conforme templates padrão.
7. Recomendamos que os textos sejam digitados na cor preta e com letra Calibri tamanho 11.
8. Disponibilize a versão final dos materiais para o território no formato PDF.

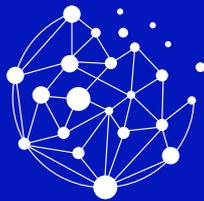


**Chegamos ao final das orientações para uma boa customização dos materiais. Espero que os aprendizados disparados aqui, possam te apoiar nas mudanças necessárias à sua prática. Lembrando que você é um agente multiplicador dos conhecimentos. Espalhe essas boas notícias por todo serviço! Até Breve!**

# Referências

MENDES, E. V. **As redes de assistência à saúde**. Brasília, DF: Organização Pan-Americana da Saúde Organização Mundial da Saúde/Conselho Nacional de Secretários da Saúde, 2011. Disponível em: < [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/redes\\_de\\_atencao\\_saude.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/redes_de_atencao_saude.pdf) >. Acesso em: 03 jul. 2024.

PLANIFICASUS: **Guia de orientação para os ciclos de melhoria / Hospital Israelita Albert Einstein: Diretoria de atenção primária e redes assistenciais: São Paulo**. Ministério da Saúde, 2024.44 p.: il.



**PlanificaSUS**