

Plano de Ação – Valores Universalizáveis em Saúde

Catarina Vila; Eduardo Blank; Francisco Robson L. de Moraes; Gustavo M. Mendes de Tarso; Milton Mello.

NOV/2026



Os valores universalizáveis — igualdade, equidade, respeito, honestidade e liberdade — são fundamentais para construir uma governança ética sólida e uma prática assistencial coerente. Este plano traduz esses valores em ações práticas estruturadas com base na metodologia **5W2H**, indicadores **SMART** e **KPIs**, assegurando executabilidade, monitoramento contínuo e impacto institucional real.

Visão Geral do Fluxo do Plano



Eixo 1 – Comitê de Valores Éticos

Criado para fortalecer a governança institucional e padronizar decisões sobre dilemas éticos. O Comitê integra direção geral, jurídico, enfermagem, qualidade, RH e corpo clínico, garantindo diversidade de perspectivas e legitimidade organizacional.

Elementos-chave

- **What:** criação e formalização do comitê
- **Why:** evitar decisões fragmentadas e aumentar a segurança ética
- **Where:** sede administrativa
- **When:** meses 1–2
- **Who:** direção, jurídico, qualidade, enfermagem, RH, corpo clínico
- **How:** reuniões quinzenais, atas padronizadas, fluxo formal de análise
- **How much:** ~R\$ 3.000/ano
- **KPIs:** tempo de resposta < 10 dias; ≥ 70% recomendações implementadas

O Código de Ética atualizado incorpora valores universalizáveis, exemplos reais de dilemas e diretrizes práticas para enfrentar conflitos organizacionais.

Elementos-chave

- **What:** revisão completa do Código de Ética e Conduta
- **Why:** reduzir ambiguidades normativas e fortalecer coerência moral
- **When:** meses 2–4
- **How:** oficinas, benchmark com boas práticas, diagramação acessível
- **How much:** ~R\$ 5.000
- **KPIs:** 100% de colaboradores comunicados; avaliação \geq 80%; revisão anual

Eixo 3 – Programa Ética no Cuidado

Programa educacional contínuo que trabalha competências éticas, habilidades comunicacionais e análise sistemática de casos.

Elementos-chave

- **What:** formação ética permanente (módulos digitais e presenciais)
- **Why:** decisões clínicas exigem preparo moral constante
- **When:** meses 4–12
- **How:** simulações, estudos de caso, oficinas interativas
- **How much:** ~R\$ 25.000/ano
- **KPIs:** $\geq 85\%$ de adesão; pós-teste $\geq 80\%$; nº de oficinas/ano

Eixo 4 – Política de Equidade no Atendimento

Estratégia institucional para reduzir vieses e desigualdades no acesso ao cuidado, assegurando justiça distributiva e respeito às diferenças.

Elementos-chave

- **What:** revisão de fluxos de triagem, protocolos de priorização e materiais acessíveis
- **Why:** desigualdades sociais impactam diretamente a qualidade assistencial
- **Where:** pronto atendimento, ambulatório e internação
- **When:** a partir do mês 5
- **How much:** ~R\$ 40.000
- **KPIs:** queixas de discriminação ↓ 20%; diferença média de tempo de atendimento < 10%

Canal anônimo que fortalece a integridade institucional e protege profissionais e pacientes contra silenciamento e retaliação.

Elementos-chave

- **When:** meses 3–6
- **Who:** Compliance + TI
- **How:** plataforma independente, anonimato garantido, fluxo formal de apuração
- **How much:** ~R\$ 18.000/ano
- **KPIs:** resposta < 7 dias; resolutividade > 85%; satisfação dos denunciante ≥ 80%

Eixo 6 – Protocolos de Decisão Ética

Protocolos claros para tomada de decisão em situações críticas como:

- escassez de recursos
- fim de vida
- objeção de consciência
- conflitos familiares

Elementos-chave

- **When:** meses 6–12
- **Who:** Comitê de Bioética, Direção Médica, Jurídico
- **How:** construção multiprofissional, validação em casos reais, revisão periódica
- **How much:** ~R\$ 10.000
- **KPIs:** adesão > 80%; redução de conflitos e retrabalhos documentada

Cronograma (Gantt)



O plano integra **5W2H**, **SMART** e **KPIs** para transformar valores universalizáveis em práticas concretas, auditáveis e sustentáveis. O resultado esperado é um hospital com maior coerência moral, maior segurança decisória e maior maturidade ética, capaz de responder a dilemas complexos com estabilidade institucional e foco nos direitos dos pacientes e trabalhadores.