

OCAP — Out of Control Action Plan

Plano de ação para fora de controle — a reação imediata quando o indicador sai da faixa, já atribuída e cronometrada

Projeto: Redução do Tempo de Permanência no Pronto Atendimento (Porta-Alta) — baseline **4,9 h** de porta-alta (verde/azul) • meta **2,5 h** até 11/12/2026 • evasão **6,2%** • ganho estimado **R\$ 486 mil/ano**

Plano de ação para situação fora de controle — o que fazer, na ordem, quando o indicador dispara

INDICADOR MONITORADO
Tempo porta-alta médio do turno (**Y primário**) — meta ≤ 2,5 h

GATILHO (condição de fora de controle)
Média do turno > **3,0 h** OU SLA laboratorial (45 min) **estourado** no turno

PASSO	AÇÃO DE CONTENÇÃO / VERIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO DE REAÇÃO
1	Confirmar o alerta no painel — verificar se o dado é real (não falha de registro do HIS).	Coord. do turno	Imediato
2	Identificar o gargalo: qual etapa está estourando (laboratório, reavaliação ou imagem)?	Coord. do turno	≤ 15 min
3	Se for laboratório: acionar coleta STAT prioritária e cobrar o SLA de 45 min com o plantão do lab.	Enf. navegador	≤ 30 min
4	Se for reavaliação: redistribuir a fila médica e priorizar as altas de verde/azul pendentes.	Médico coordenador	≤ 30 min
5	Reforço temporário: remanejar 1 profissional de apoio para o gargalo enquanto durar o pico.	Coord. do turno	≤ 45 min
6	Registrar a ocorrência (causa, ação, horário) no log do OCAP para análise posterior.	Coord. do turno	Fim do turno
7	Escalar ao Champion se o indicador não voltar à faixa em 2 h ou se repetir por 3 turnos.	Green Belt → Champion	≤ 2 h / recorrência

RETORNO À NORMALIDADE

Quando a média do turno voltar a ≤ **2,5 h**, encerrar a ocorrência no log. O OCAP elimina a hesitação no momento do problema: a reação já está definida e atribuída.

CURTO PRAZO × CAUSA-RAIZ

O OCAP **protege o ganho** no curto prazo. Recorrências indicam causa não eliminada — reabrir a análise (Pareto rápido + 5 Porquês) em vez de apenas conter.