

Manual de Gestão por Processos

Hospital Alcides Carneiro – HUAC/UFCG

Natalia Zambuzzi Meloni
natalia.meloni@ebserh.gov.br
Analista Administrativa



Fevereiro/2024

Objetivo

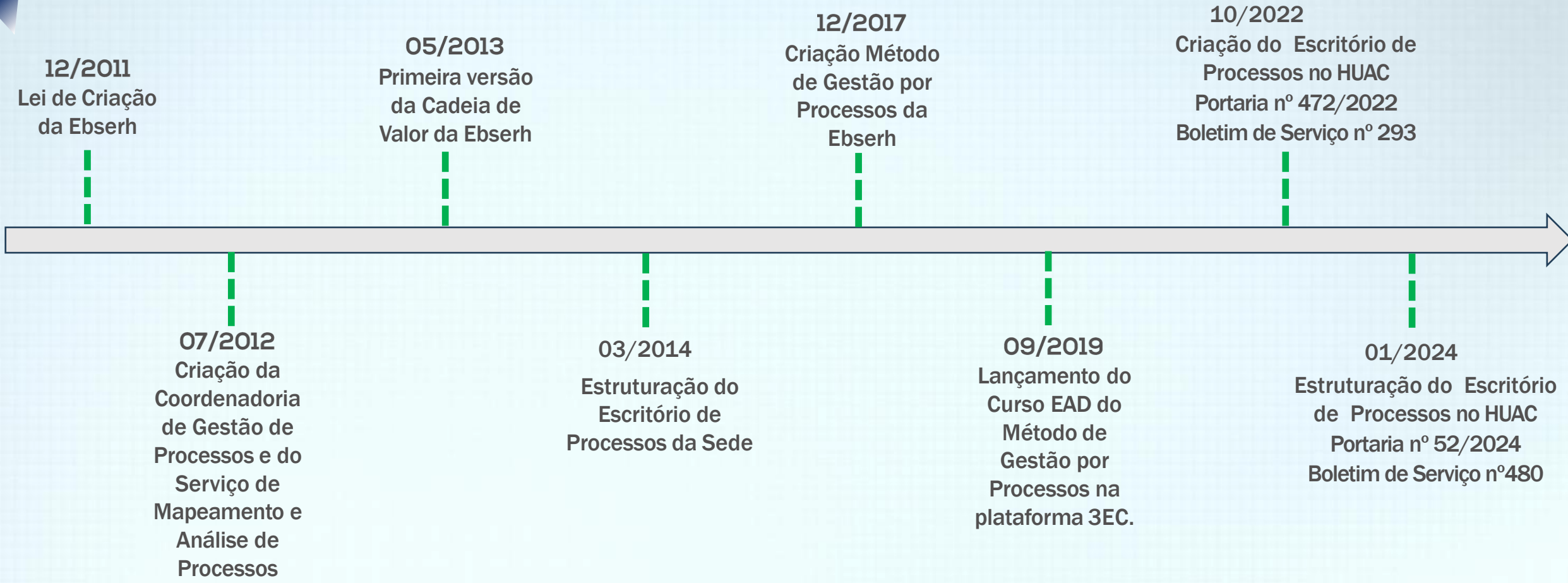
- Mostrar o padrão da Gestão por Processos da Rede Ebserh;
- Orientar os Colaboradores do HUAC em cada passo a passo dessa metodologia.



Criar uma Cultura em Excelência Operacional



Escritório de Processos



O que é Gestão de um Processo

Gerir é tomar decisões e implementá-las.
É um conjunto de tarefas que buscam garantir a execução eficaz dos recursos disponíveis para conseguir-se atingir os objetivos.

Processo: É uma sequência de atividades logicamente ordenadas que tenham como objetivo a produção de um produto ou serviço

“ Não se **gerencia** o que não se **mede**,
não se **mede** o que não se **define**,
não se **define** o que não se **entende**,
e não há **sucesso** no que não se **gerencia** ”

William Deming

Por que realizar a Gestão de um Processo

- Estabelecer processos claros e bem definidos;
- Esclarecer as funções e responsabilidades;
- Distribuir melhor os recursos;

- Mensurar os resultados;
- Tomar decisões mais rápidas;
- Reduzir custos;
- Otimizar o tempo;
- Aumentar a satisfação de clientes;
- Automatizar os processos.

Hierarquia de Processos



Diz respeito a uma visão ampla da atividade, que abrange mais de um setor, unidade ou função.

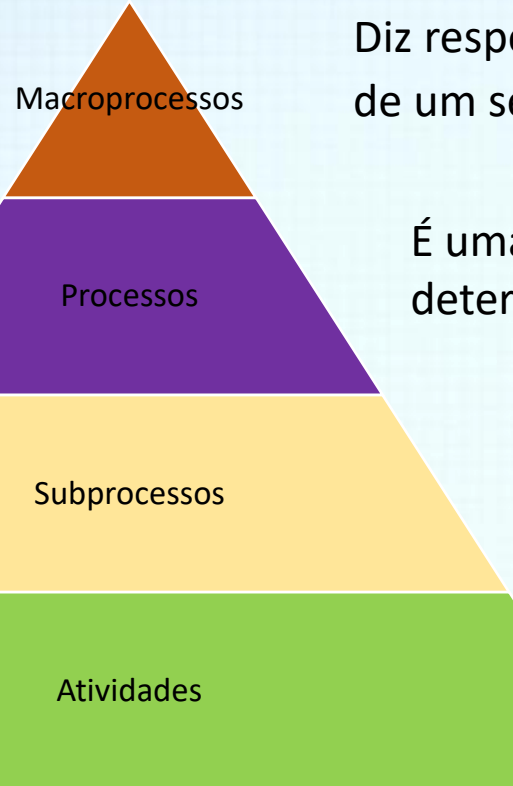
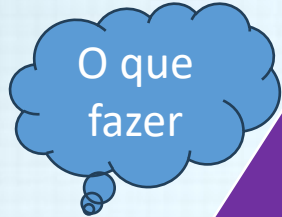
É uma sequência de atividades que tem um início e um fim determinado, e as atividades são sempre inter-relacionadas.

Quando existir um número muito grande de atividades dentro de um processo que dificultem o entendimento e leitura do fluxo.

Ação que ocorre dentro do processo ou subprocesso. É geralmente desempenhada por uma pessoa ou setor para produzir um resultado específico.

As atividades na hierarquia do processo são ações mais específicas, de menor complexidade e com objetivo determinado.

São todas atividades rotineiras, podem estar envolvidas em documentos específicos desenvolvidos por cada organização. (POP)

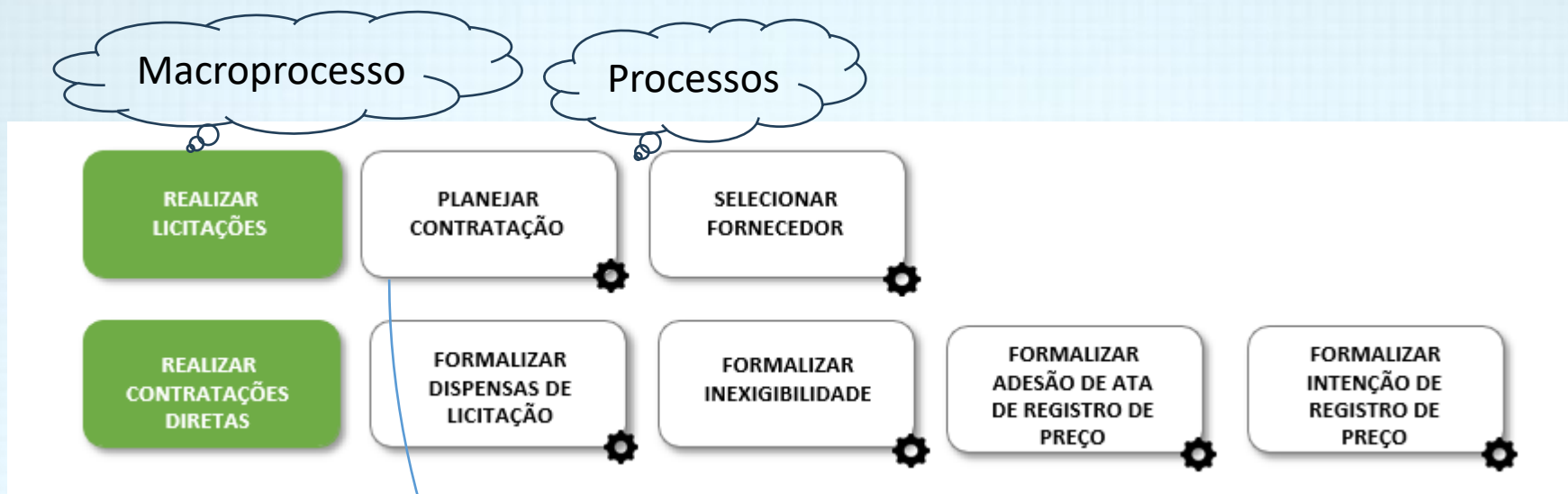


Cadeia de Valor

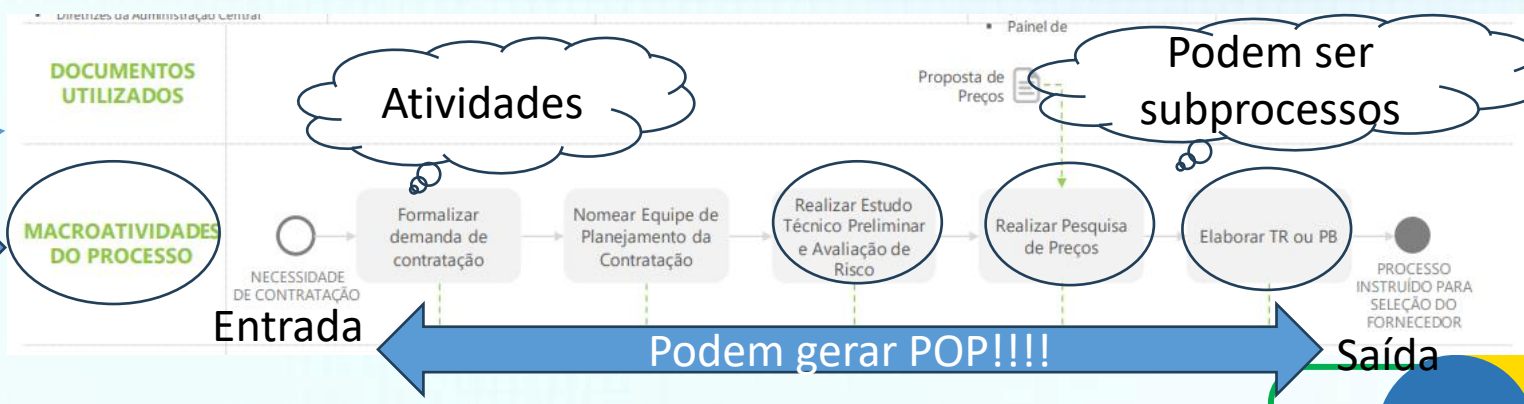


<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/cadeia-de-valor>

Cadeia de Valor



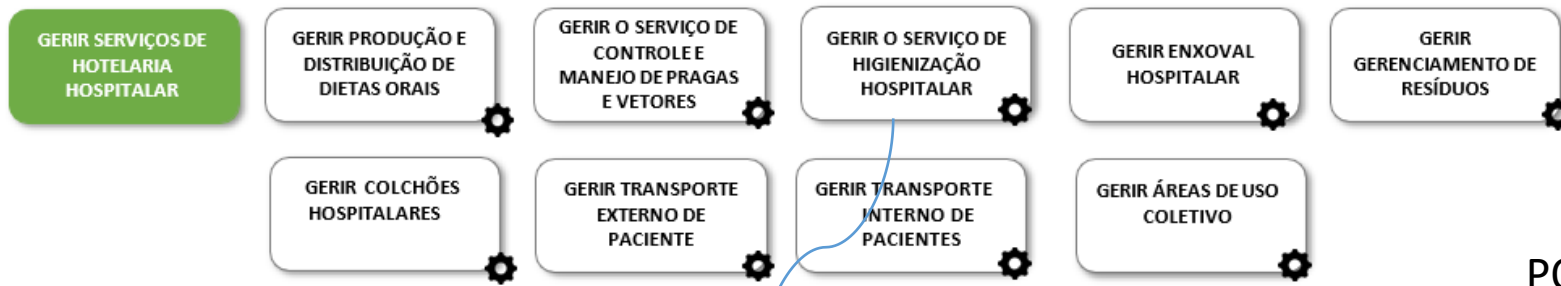
Mapeamento de Processo



Cadeia de Valor

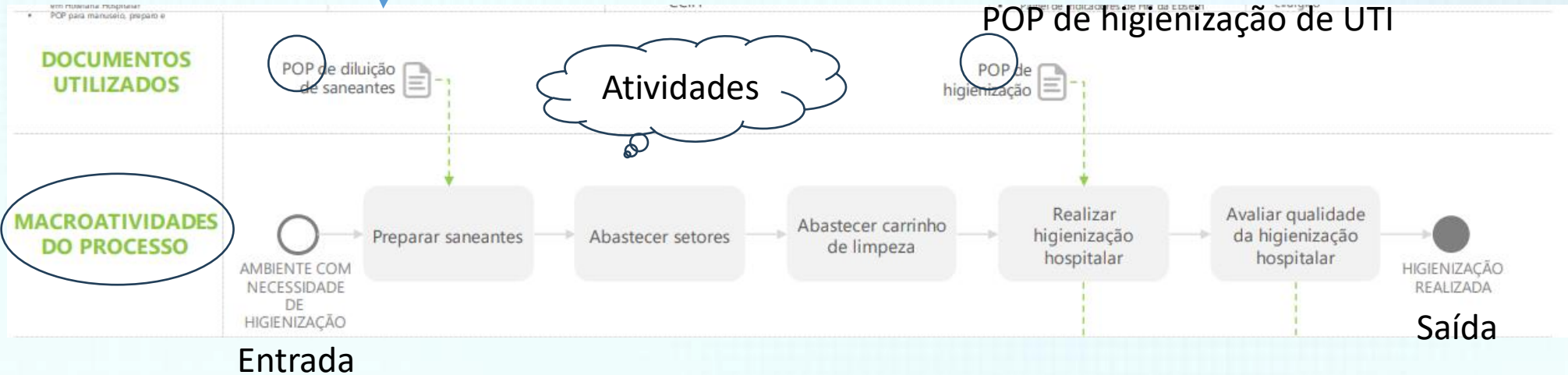
Macroprocesso

Processos



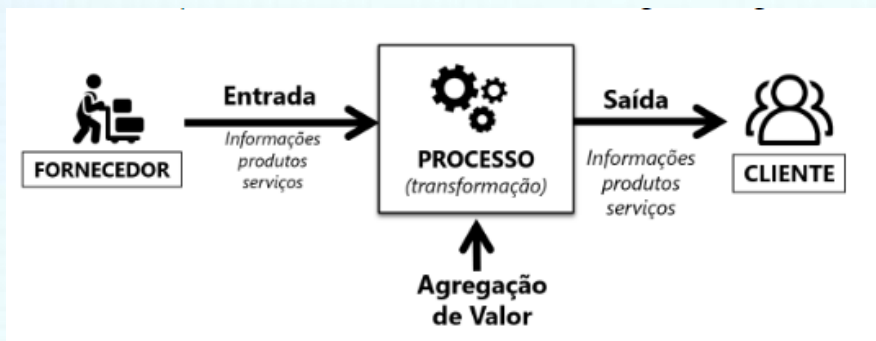
POP de higienização de camas
 POP de higienização de banheiros
 POP de higienização de UTI

Mapeamento de Processo



Mapeamento de Processos X POP (Procedimento operacional Padrão)

- O mapeamento de processo fornece uma visão geral do fluxo de trabalho, identificando as atividades, os responsáveis, e as decisões necessárias ao longo do processo.
- O principal objetivo é entender e analisar o fluxo de trabalho atual para identificar oportunidades de melhoria, aumentar a eficiência e reduzir os desperdícios.
- Geralmente visual (fluxogramas).
- Roteiro que descreve com detalhes as etapas para realizar uma atividade específica.
- Foca em atividades ou tarefas específicas dentro de um processo.
- Geralmente textual.



Enquanto o mapeamento de processo ajuda a entender e melhorar o fluxo de trabalho, o POP foca em garantir que tarefas individuais sejam realizadas de forma padronizada e eficaz.



Grau de Maturidade de Processos



5- Lições aprendidas são disseminadas; Permanente ação de melhoria e refinamento de métodos, Foco nos objetivos estratégicos.

4- BPM fortemente enraizado; Centro de Excelência de Gerenciamento de Processos; A qualidade do produto é quantificada.

3- Disponibilização dos processos na intranet; Treinamento de BPM abrangente; Subprocessos e atividades são definidos; A organização terá progredido, passando pelas primeiras experiências de BPM e começará a construir a capacidade de BPM em aumentar o número de pessoas que avaliam a organização sob a perspectiva de processos.

2- Primeiros processos documentados; Subprocessos e atividades não são bem definidas; Reconhecimento da importância de BPM; Aumento do envolvimento da alta administração.

1- Desempenho das atividades confuso e inconsistente; Mínimo envolvimento de colaboradores; Não cumprimento de prazos e baixa qualidade; Ausência do conceito de processo.

Fonte: Business Process Maturity Model (BPMM)



Maturidade de Processos



Disponibilização dos processos na intranet;

Treinamento de BPM abrangente;

Subprocessos e atividades são definidos;

A organização terá progredido, passando pelas primeiras experiências de BPM e começará a construir a capacidade de BPM em aumentar o número de pessoas que avaliam a organização sob a perspectiva de processos.

Primeiros processos documentados;

Subprocessos e atividades não são bem definidas.



Ciclo BPM



Ao longo de toda a gestão de processos, será utilizado o ciclo BPM (*Business Process Management*), conforme as diretrizes da Rede Ebserh.



Ciclo BPM Sistematizado

Fase 1:
Priorização Estratégica do Processo

Abrir Processo Sei

Priorizar os processos críticos

Aprovar os processos escolhidos

Fase 2:
Mapeamento e Análise do Processo

Abrir Processo Sei

Preencher o TAGEP

Entender o processo

Elaborar o fluxograma

Realizar melhorias rápidas

Elaborar o Mapeamento

Ativar a Gestão do dia a Dia e os Indicadores

Fase 3:
Validação e Publicação do Processo

Validar o Processo

Aprovar o Processo

Publicar o Processo

Apresentar o Processo

Fase 4:
Gestão e Melhoria Contínua do Processo

Monitorar o Processo

Melhorar o Processo



Priorização Estratégica do Processo

- Equipe engajada e disponível
- Apoio da liderança

PRIORIZAÇÃO
ESTRATÉGICA
DO PROCESSO



Sensibilizar equipes e lideranças

Priorizar Processos



Priorização Estratégica do Processo



Escritório de Processos:

- É o guardião da gestão de processos, ou seja, fornece suporte e auxilia os Setores em melhorar seus processos, seguindo o ciclo BPM;
- Realiza a Coordenação das ações relativas ao planejamento, à implementação e ao monitoramento das ações de gestão por processos;
- Apoia tecnicamente na elaboração e revisão de documentos relacionados à gestão e melhoria de processos;

Líder/Dono do Processo:

- Lidera as comunicações e promove o processo junto aos participantes para assegurar a sua plena operação;
- Promove condições favoráveis à implementação dos processos modelados;
- Contribui para a melhoria do processo indicando oportunidades de otimização.
- Cuida para que as etapas de gestão sejam seguidos e as agendas respeitadas.

Patrocinador:

- Acompanha a execução do projeto
- Articula a interface com a alta Gestão do Hospital
- Resolve possíveis entraves políticos ao longo do projeto de transformação

Priorização Estratégica do Processo

PRIORIZAÇÃO
ESTRATÉGICA
DO PROCESSO



Sensibilizar equipes e lideranças

Priorizar Processos

Equipe do Projeto:

- É composta pelo Líder/Dono, que é a pessoa que está conduzindo o projeto, em conjunto com duas a três pessoas que são responsáveis por puxar as atividades necessárias
- Executa as principais atividades do método, envolvendo os demais atores quando necessário.

Equipe Expandida:

- É composta por todas as pessoas que devem ser consultadas durante a execução do mapeamento do processo.
- Compartilha o conhecimento dos processos trabalhados, assim como as percepções quanto à sua execução



Priorização Estratégica do Processo

- Anualmente, cada Divisão deve escolher os processos críticos a serem analisados, de acordo com os critérios da Matriz de Priorização.

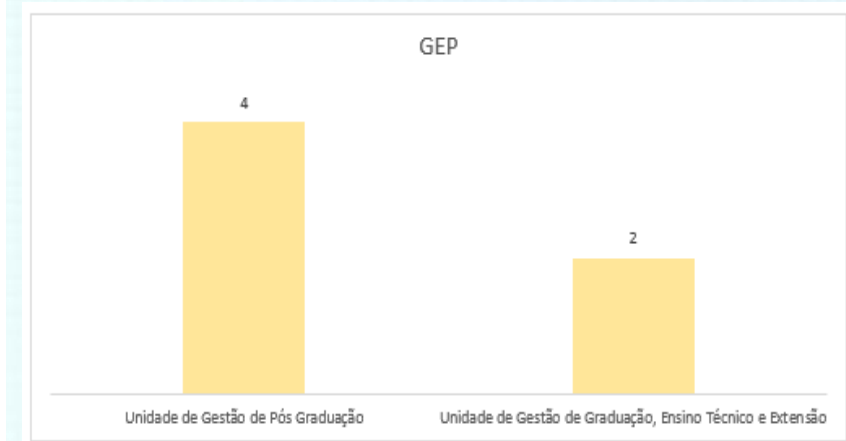
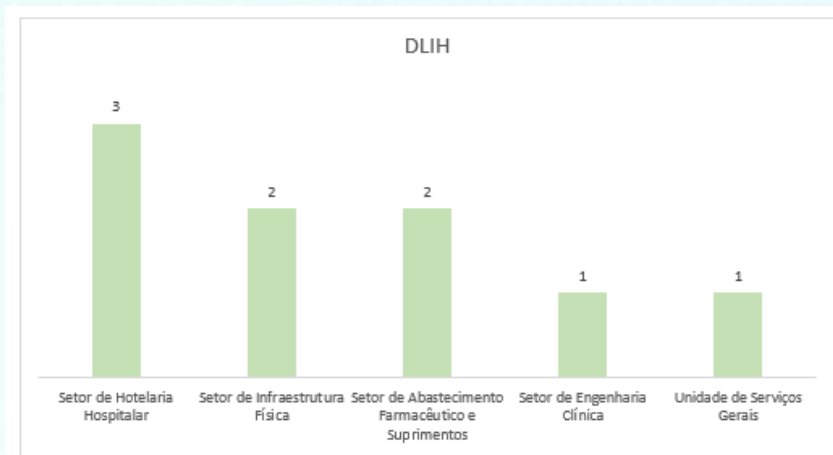
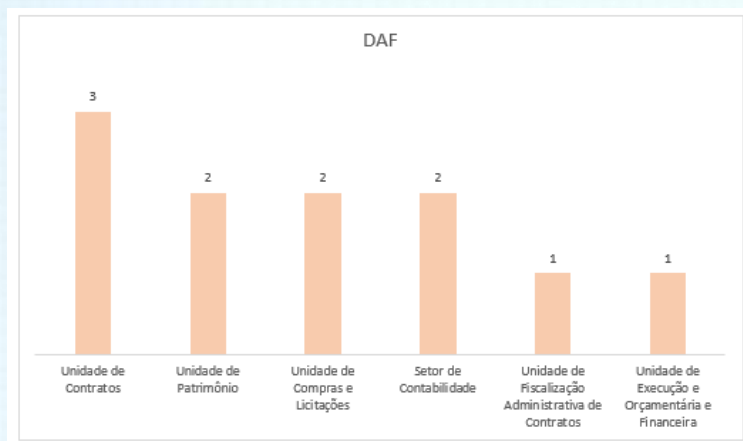
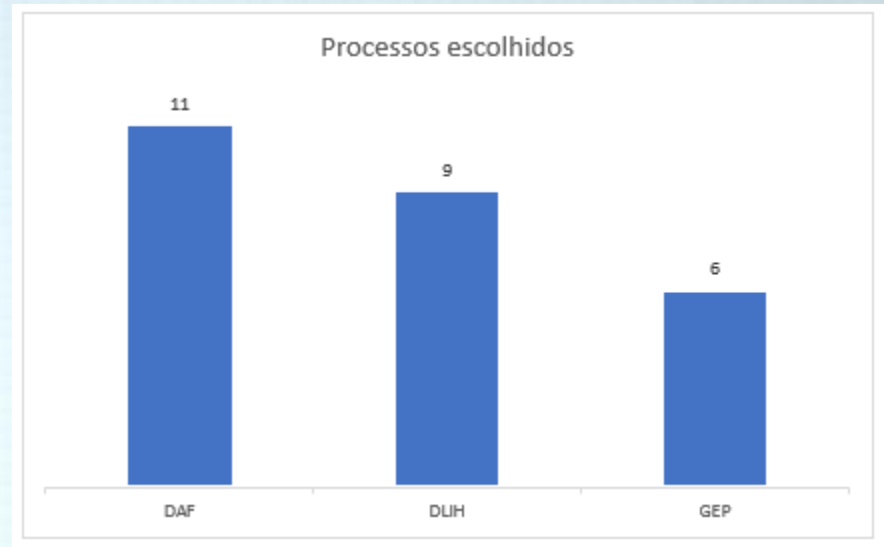


- Plano Diretor Estratégico
 - Requisitos do Selo Ebserh
 - Contratualização do SUS
 - Relação com os gargalos do processo
 - Relação com a reforma do Hospital
- Validação pelo Colegiado Executivo, procurando o aval para interferir nos processos e a autonomia para tal.

Resultados da Fase 1

- DAF: ANALISAMOS 80 PROCESSOS, ESCOLHIDOS 11
- DLIH: ANALISAMOS 45 PROCESSOS, ESCOLHIDOS 9
- GEP: ANALISAMOS 30 PROCESSOS, ESCOLHIDOS 6

Portfólio de 26 Processos



Ainda falta DIVGP e GAS



Entregas da Fase 1

PRIORIZAÇÃO
ESTRATÉGICA
DO PROCESSO




Sensibilizar equipes e lideranças

Priorizar Processos

- Equipe formada
- Processos escolhidos

Mapeamento e Análise do Processo – Formalizar a Gestão do Processo

MAPEAMENTO
E ANÁLISE
DO PROCESSO



Formalizar a Gestão do Processo

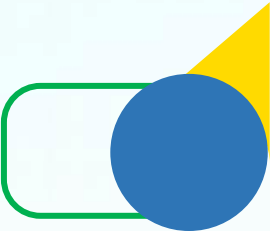
Compreender, mapear e estruturar o Processo

Formular indicadores e estruturar os Ritos de Gestão do Processo

TAGEP – Termo de Abertura da Gestão Estruturada do Processo

É um documento simples e fundamental a ser preenchido no início do trabalho de estruturação de um processo, no qual as lideranças assumem o compromisso pelo andamento da Gestão do Processo

O TAGEP possui uma clara visão do escopo e marcos do projeto, além de estabelecer, durante a reunião, como será a participação da equipe, quais serão os papéis, prazos e responsabilidades de cada um dos membros;



Formalizando um Processo

1 – Abrir o SEI e clicar em Iniciar Processo

2 – Escolher o Tipo do Processo:
Direcionamento: Normatização de Processos e Serviços

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

sei! 3.1.5 produção n03

- Controle de Processos
- Iniciar Processo**
- Retorno Programado
- Pesquisa
- Base de Conhecimento
- Textos Padrão
- Modelos Favoritos
- Blocos de Assinatura
- Blocos de Reunião
- Blocos Internos
- Contatos
- Processos Tramitados Externamente
- Processos Sobrestados
- Acompanhamento Especial
- Marcadores
- Pontos de Controle
- Estatísticas ▶
- Grupos ▶

Iniciar Processo

Escolha o Tipo do Processo: +

direciona

Direcionamento: Normatização de Processos e Serviços

Formalizando um Processo

3 – No campo “Especificação”: escrever Formalização de Processo

4 – No campo “Nível de acesso”: escolher Público

Iniciar Processo

Protocolo

Automático
 Informado

Tipo do Processo:
Direcionamento: Normalização de Processos e Serviços

Especificação:
Formalização de Processo

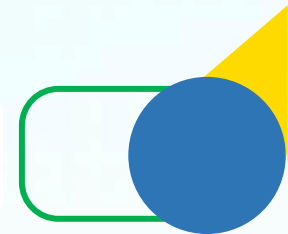
Classificação por Assuntos:
011 - ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Interessados:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público



Formalizando um Processo

5 – No campo “Interessados”: inserir as áreas do líder do processo, a chefia imediata do líder de processo e o patrocinador de processo.

Sendo,

- Líder do processo: Chefe de Unidade, ou Setor, ou colaborador designado por eles, com processos operacionais associados.
- Chefia imediata do líder do processo: chefia imediatamente superior ao líder do processo.
- Patrocinador do processo: Superintendente, Gerentes, ou chefes de Divisão.

Iniciar Processo

Protocolo

Automático
 Informado

Tipo do Processo:
Direcionamento: *Normalização de Processos e Serviços*

Especificação:
Formalização de Processo

Classificação por Assuntos:
011 - ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Interessados:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público

Formalizando um Processo

6 – Após iniciado o processo, clicar em inserir documento



7 – No campo “Tipo do documento”, escolher Termo de abertura da Gestão do Processo

Gerar Documento

Escolha o Tipo do Documento:

termo de abertura da gestão do processo

Termo de Abertura da Gestão do Processo - TAGEP

Formalizando um Processo

8 – Selecionar Documento Modelo e digitar 37819102

9 – No campo “Descrição”: escrever Termo de Abertura da Gestão Estruturada de Processos - TAGEP

10 – No campo “Nível de Acesso”: selecionar Público

Clicar em Confirmar dados

Termo de Abertura da Gestão do Processo - TAGEP

Texto Inicial

Documento Modelo ou

Texto Padrão

Nenhum

Descrição:

Classificação por Assuntos:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público



Formalizando um Processo

11 – Preencher o modelo TAGEP, conforme as orientações

Nome do processo:
 Verbo sempre no infinitivo
 + substantivo

Exemplos de verbos para nomear processo:
 Realizar, Elaborar, Definir,
 Executar, Planejar,
 Gerenciar, Monitorar,
 Fiscalizar, Avaliar,
 Supervisionar, Coordenar,
 Desenvolver

Termo De Ativação da Gestão Estruturada do Processo - TAGEP

NOME DO PROCESSO	Qual nome sintetiza de maneira simples e objetiva a essência do que o processo entrega?
VINCULAÇÃO À CADEIA DE VALOR EBSERH	Onde se encontra na cadeia de valor?
LÍDER DO PROCESSO	Quem é o responsável pelo desempenho do processo? Geralmente é o Chefe de Unidade, ou Setor, ou colaborador designado por eles, com processos operacionais associados.
CHEFIA IMEDIATA DO LÍDER DO PROCESSO	Chefia imediatamente superior ao líder do processo.
PATROCINADOR	Pessoa que possui governabilidade, poder de decisão e responsabilidade sobre o processo. Nomeia o Líder para fazer a gestão do dia a dia e patrocina as decisões que o Líder precisa tomar para que o processo tenha melhoria contínua. Geralmente é o Gerente ou Chefe da Divisão.

OBJETIVOS	Quais são os principais objetivos e ganhos no mapeamento do processo?
PARTES INTERESSADAS	São todas as pessoas que possuem alguma interface com o resultado do processo.
ENTRADAS DO PROCESSO	Quais informações, relatórios, documentos, demandas a serem atendidas ou insumos entram no início ou durante a execução do processo?
PRINCIPAIS ETAPAS DO PROCESSO	Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?
SAÍDAS DO PROCESSO	Quais informações, relatórios, documentos, demandas a serem atendidas ou insumos saem ao fim ou durante a execução do processo?

MARCOS TEMPORAIS			
ETAPA	RESPONSÁVEL	DATA DE INÍCIO	DATA DE TÉRMINO
Elaboração do Fluxograma			
Elaboração do Mapeamento do Processo			
Elaboração da Ficha do Indicador e Ativação da Gestão do Dia a Dia			
Validação do Processo			
Aprovação do Processo			
Publicação do Processo			
Treinamento			
Relatório de Monitoramento da Gestão do Dia a Dia			

Formalizando um Processo

12 – O documento deve ser assinado pelo Líder do Processo, Chefia Imediata e Patrocinador do Processo

13 – O documento deve ser enviado para o Escritório de Processos.

Mapeamento e Análise do Processo

MAPEAMENTO E ANÁLISE DO PROCESSO



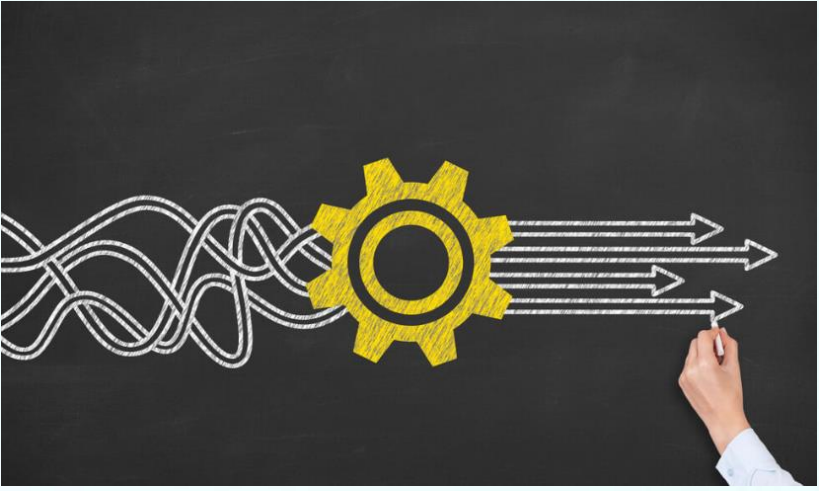
Formalizar a Gestão do Processo

Compreender, mapear e estruturar o Processo

Formular indicadores e estruturar os Ritos de Gestão do Processo

Documentos gerados nesta etapa:

- Fluxograma em bpm;
- Mapeamento do processo em Word;
- Termo de Abertura da Gestão do Dia a Dia



Mapeamento do Fluxo do Processo

**Nada é menos produtivo
do que tornar eficiente algo
que nem deveria ser feito**

 Peter F. Drucker
 considerado pai da Administração Moderna

O mapeamento do fluxo do processo consiste em duas etapas:

1: desenho do fluxo no Bizagi

Será realizado o fluxo do processo, desde a sua entrada até a entrega, detalhando cada atividade.

2: preenchimento do documento Mapeamento de Processo, descrevendo maiores informações em relação ao processo.

O mapeamento é de suma importância para a melhoria do processo, por isso é necessário a disponibilidade da equipe para detalhar as atividades passo a passo e reuniões de validação.



Como Mapear o Processo



➤ Entender o processo

- É a imersão na realidade atual do processo, procurando verificar os problemas que causam um desempenho aquém do desejado.
- Estudar à fundo os materiais de referência;
- Acompanhar os processos com quem os executa, observando como os processos são de fato executados;
- Estruturar um roteiro para as entrevistas que serão realizadas;
- Realizar *benchmarking*.

É muito importante que todos os passos e atividades do entendimento dos processos sejam documentadas, por meio de anotações e/ou fotos.

Nem sempre o que está sendo falado corresponde à realidade, portanto converse com diferentes atores para buscar o cenário completo.



Como Mapear o Processo

➤ Consolidar Diagnóstico

É a etapa onde todo o conhecimento ganhado na etapa anterior é consolidado e analisado.

- Convocar uma reunião com a equipe para analisar as anotações e discutir quais foram os principais problemas levantados;
- Identificar o que chamamos de ganhos rápidos, melhorias simples de serem implementadas que podem trazer um impacto considerável aos processos trabalhados.

Mapeamento do Fluxo do Processo

➤ Implementar Ganhos Rápidos

Tem como objetivo implementar pequenas melhorias de fácil implementação, a fim de agilizar o projeto e dar visibilidade.

O registro dos problemas levantados poderá ser feito através dos seguintes documentos:

- Plano de Ação – 5W2H, modelo nº 36228192
- Ou através do Formulário A3, modelo nº 36229529;

Essa fase de implementação de melhoria rápidas não é obrigatória nessa fase do processo, podendo acontecer também na última fase do ciclo, ou seja, na Gestão do Dia a Dia.

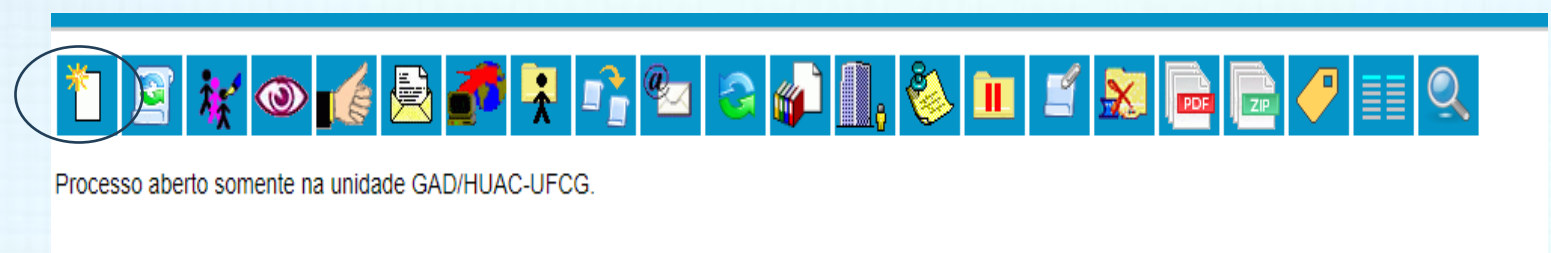
Gestão do Dia a Dia

O Termo de Ativação da Gestão do Dia a Dia é o documento que formaliza o compromisso do Líder do Processo com o acompanhamento e monitoramento de resultados, além da determinação de quais indicadores serão acompanhados ao longo do gerenciamento do processo.




Gestão do Dia a Dia

1 – Acessar o processo e clicar em inserir documento



2 – No campo “Tipo do documento”, escolher Plano - SEI

Gerar Documento

Escolha o Tipo do Documento: 

pla

Plano - SEI

Gestão do Dia a Dia

3 – Selecionar Documento Modelo e digitar 36225720

4 – No campo “Descrição”: escrever Ficha de Ativação da Gestão do Dia a Dia

5 – No campo “Nível de Acesso”: selecionar Público

Clicar em Confirmar dados

Gerar Documento

Plano - SEI

Texto Inicial

Documento Modelo
 Texto Padrão
 Nenhum

Descrição:
Ficha de Ativação da Gestão do Dia a Dia

Classificação por Assuntos:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público



Gestão do Dia a Dia

6 – Preencher a Ficha de Ativação da Gestão do Dia a Dia, conforme as orientações

Campina Grande, data da assinatura.

FICHA DE ATIVAÇÃO DA GESTÃO DO DIA A DIA

1. PROCESSO

Nome do Processo:	XX
Patrocinador:	XX
Líder do Processo:	XX

2. PARTICIPANTES

- 2.1.
- 2.2.

3. PERIODICIDADE DE ACOMPANHAMENTO

Período de Reuniões:	Mensal
Duração:	45-60 minutos

4. INSTRUMENTOS

- 4.1. Planilha de controle e registro das atividades do Plano de XX
- 4.2. Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS);
- 4.3. Relatórios de XX;
- 4.4. Microsoft Teams;
- 4.5. Site Institucional; e
- 4.6. SEI.



Gestão do Dia a Dia

7 – Preencher os Indicadores que deverão ser monitorados

INDICADOR 1	
Nome do indicador:	Percentual de manutenções corretivas
Descrição e justificativa:	Quantificar o percentual de manutenções corretivas realizadas, em comparação ao quantitativo total de manutenções realizadas e registradas.
Responsável:	
Fórmula:	$(n^{\circ} \text{ de manutenções corretivas registradas no SGS} / n^{\circ} \text{ total manutenções realizadas pelo SIF}) \times 100$
Unidade de medida:	%
Meta:	Conceitualmente trata-se do objetivo quantificado, ou seja, é uma expressão numérica que evidencia o que se pretende alcançar.
Limite:	<p>Defina uma tolerância de variação em relação a meta que represente o espaço de oscilação admissível para o indicador.</p> <p>O limite é estabelecido através da média das séries históricas, literatura, legislação, benchmarking ou estratégia da Organização.</p> <p>Ex.: variação de mais ou menos 10%</p>
Polaridade:	<p>Tem o objetivo de orientar o usuário quanto a direção correta da evolução dos indicadores identificando se eles são bons ou ruins.</p> <p>Menor melhor</p>
Periodicidade da coleta:	<p>Indique a frequência da realização da coleta do indicador (mensal, trimestral, semestral, anual).</p> <p>Ex: Semanal</p>
Periodicidade da análise:	<p>Indique a frequência da realização da análise do indicador (mensal, trimestral, semestral, anual).</p> <p>Ex.: Mensal.</p>
Fonte dos Dados:	<p>Indique a fonte dos dados que compõem o indicador, bem como as instruções para acesso aos mesmos.</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS);</p> <p>Planilha de controle e registro das atividades do Plano de Manutenção Predial; e</p> <p>SEI.</p>
Procedimento de Coleta:	<p>Descreva o passo a passo da coleta e organização dos dados para gerar a informação pretendida. Os instrumentos utilizados deverão ser detalhados de modo a esclarecer suas regras de negócio. Os dados extraídos de sistemas deverão conter detalhadamente os parâmetros de extração.</p> <p>Ex.:</p> <p>1 - Operacionalizar conforme o POP XXX, realizando o correto registro das demandas, para contabilização mensal das manutenções corretivas;</p>

8 – O documento deve ser assinado pelo Líder do Processo

Tipos de Indicadores

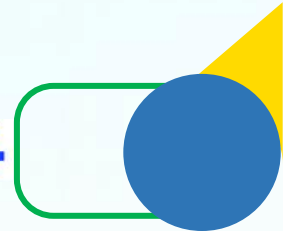
Economicidade
Mensuração dos gastos envolvidos
Visa a minimizar os custos

Eficiência
Mensuração dos recursos para gerar os resultados esperados
Eficiência alta quanto mais produtos forem entregues com a mesma qt de insumos

Eficácia
Mensuração do alcance do objetivo planejado
Visa se a meta foi atingida

Efetividade
Mensuração dos efeitos positivos ou negativos de quem sofreu a intervenção
Um meta pode ser eficaz, mas não efetiva, caso não tenha transformado a realidade

Material a ser consultado: Manual de Formulação e Análise de Indicadores da Rede Ebserh



Estabelecendo uma meta

Meta representa o valor quantitativo a ser atingido para determinado processo. Pode ser utilizado uma série histórica ou *benchmarking*.

META DE RESULTADO =
OBJETIVO + VALOR + PRAZO

Manter o tempo médio de internação + em 5 dias úteis + até o final do ano

META DE DESEMPENHO =
OBJETIVO + VALOR

Manter a Taxa de Ocupação Hospitalar mensal + em 85%



Entregas da Fase 2

MAPEAMENTO E ANÁLISE DO PROCESSO



Formalizar a Gestão do Processo

Compreender, mapear e estruturar o Processo


Formular indicadores e estruturar os Ritos de Gestão do Processo

- Contrato firmado (TAGEP)
- Fluxograma, Mapeamento e outros documentos que forem pertinentes (Manual, POP, etc)
- Escolha de Indicadores (Gestão do dia a dia)



Validação e Publicação do Processo

VALIDAÇÃO
E PUBLICAÇÃO
DO PROCESSO



Validar o Processo

Aprovar o Processo

Publicar o Processo

Assegurar que a metodologia de gestão por processos encontra-se adequadamente empregada na diagramação do processo e descritivo das atividades, evitando Fluxos confusos e falta de entendimento das pessoas sobre o que deve ser feito e falta de padronização na linguagem de elaboração de fluxos de processos.

Permitir que Chefias tenham conhecimento e autorizem o que está sendo trabalhado a nível de gestão por processos nas áreas sob sua coordenação.

Dar transparência ao processo e contribuir com a gestão do conhecimento. Nessa etapa divulgamos o processo como uma forma de apoiar a gestão das informações, facilitar as trocas entre áreas e entre hospitais da Rede Ebserh.

Validação do Processo

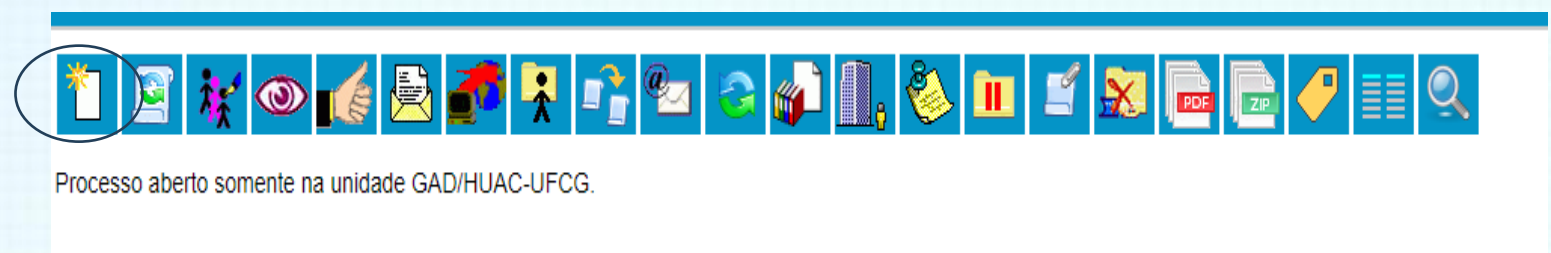
Quem valida é a Coordenadora do Escritório de Processos.

O Líder do Processo deverá encaminhar o fluxograma juntamente com o arquivo em Word do Mapeamento de Processos, via SEI, para revisão técnica da diagramação e conteúdo pela Coordenadora do Escritório de Processos.

Aprovação do Processo

Quem valida é o Chefe do Líder do processo, podendo ser o Chefe da Divisão ou o Gerente.

1 - Acessar o processo e clicar em inserir documento



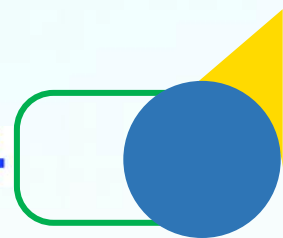
2 - No campo "Tipo do documento", escolher Declaração SEI

Gerar Documento

Escolha o Tipo do Documento: +

decl

Declaração - SEI



Aprovação do Processo

3 – Selecionar Documento Modelo e digitar 36229170

4 – No campo “Descrição”: escrever Declaração de Aprovação

Gerar Documento

Declaração - SEI

Texto Inicial

Documento Modelo OU

Texto Padrão

Nenhum

Descrição:

Declaração de Aprovação

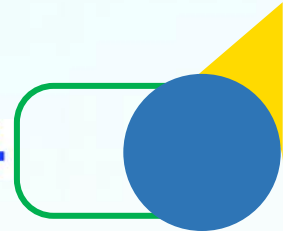
Interessados:

Classificação por Assuntos:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público



Aprovação do Processo

5 – No campo “Interessados” inserir:
o Líder do Processo, o Patrocinador e o EPROC

6 – No campo “Nível de Acesso”:
selecionar Público

Clicar em Confirmar dados

Gerar Documento Confirmar Dados Voltar

Declaração - SEI

Texto Inicial

Documento Modelo ou

Texto Padrão

Nenhum

Descrição:
Declaração de Validação Funcional

Interessados:

Classificação por Assuntos:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público

Confirmar Dados Voltar

Aprovação do Processo

7 – Preencher a Declaração, conforme as orientações

Processo nº 23769.017528/2023-36

Interessado: Escritório de Processos

Todos os signatários deste documento fazem parte do processo (NOME DO PROCESSO) em diversos níveis de interação e responsabilidade. Portanto, validam os seguintes documentos:

1. Termo de Abertura da Gestão Estruturada do Processo;
2. Fluxo do Processo (arquivo ".bpm" anexado);
3. Mapeamento do Processo;
4. Ficha de Ativação da Gestão do Dia a Dia.

Declarando sua conformidade com a prática diária exercida no HUAC-UFCG.

Validam estes documentos:

(assinado eletronicamente)

[LÍDER DO PROCESSO]
[CARGO/FUNÇÃO]

(assinado eletronicamente)

[CHEFIA IMEDIATA AO LÍDER DO PROCESSO]
[CARGO/FUNÇÃO]

(assinado eletronicamente)

[PATROCINADOR]
[CARGO/FUNÇÃO]

- 8 – Todos os envolvidos devem assinar.
- 9 – Enviar o processo para EPROC/SUP/HUAC-UFCG

Publicação do Processo

Somente os mapeamentos validados pela Coordenadora do Escritório de Processos poderão ser publicados.

Uma vez validado, o Líder do processo deve enviar para o Setor de Qualidade para ser inserido na Intranet.

E o documento também será publicado na área de Caderno de Processos no site do HUAC.

Home > Hospitais Universitários > Região Nordeste > HUAC-UFCG - Hospital Universitário Alcides Carneiro > Acesso à Informação > Caderno de Processos

Caderno de Processos

Esta página foi criada pelo Escritório de Processos do HUAC-UFCG com o objetivo de publicar os processos mapeados para o acesso e uso das informações por todos os colaboradores da Ebserh, possibilitando o compartilhamento do conhecimento gerado. Lembrando que o Escritório de Processos é uma Comissão Permanente que exerce a função de guardião da Gestão de Processos, conforme BPM (Business Process Management), planejando, implementando e monitorando boas práticas no tema, assim como a gestão e manutenção do Portfólio de Processos.

Gerência Administrativa (GAD)

Gerência de Atenção à Saúde (GAS)

Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP)



Publicação do Processo

Além dos documentos publicados, o Líder do processo deve apresentar em uma reunião para todos os envolvidos com intuito de gerar o conhecimento ativo.
Deve ser enviada, por SEI, a lista de frequência para a Coordenadora do Escritório de Processos.



Entregas da Fase 3

MAPEAMENTO E ANÁLISE DO PROCESSO



Formalizar a Gestão do Processo

Compreender, mapear e estruturar o Processo

Formular indicadores e estruturar os Ritos de Gestão do Processo

- Validação dos documentos gerados pelo Escritório de Processos
- Aprovação dos documentos gerados pelas Chefias
- Publicação no site do HUAC
- Apresentação para a Equipe

Gestão do Processo

**GESTÃO
E MELHORIA CONTÍNUA
DO PROCESSO**



Gerir o Dia a Dia do Processo

Transformar o Processo

Garantir que o processo seja periodicamente monitorado pelos seus participantes, executado conforme o planejado, analisado, e, quando necessário, melhorias sejam implementadas.



Gestão do Processo

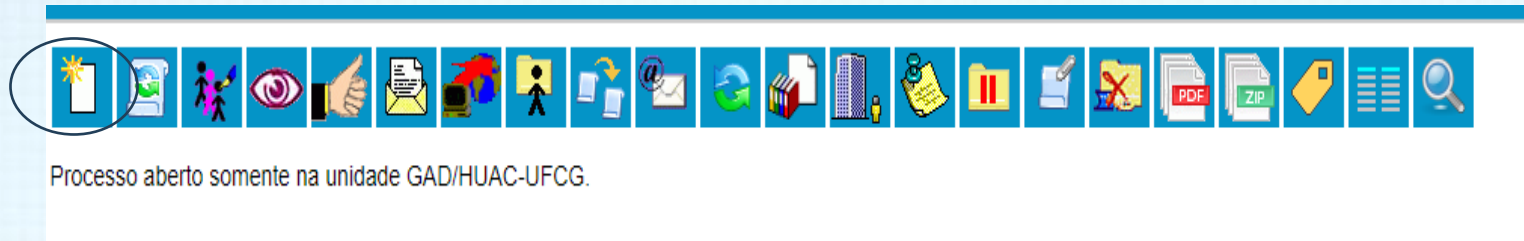
A Gestão do Processo acontece mediante o Relatório de Monitoramento da Gestão do Dia a Dia, onde todo o mês será preenchido o valor do indicador estabelecido na etapa anterior (ficha de ativação da Gestão do dia a dia) e será feita a análise e se for necessário alguma ação de melhoria.

Esse Relatório será preenchido até quando o processo estiver estabelecido com seus indicadores dentro da meta e as ações concluídas.



Gestão do Processo

1 – Acessar o processo e clicar em inserir documento



2 – No campo “Tipo do documento”, escolher Relatório - SEI

Gerar Documento

Escolha o Tipo do Documento: +

Relatório - SEI

Gestão do Processo

3 – Selecionar Documento Modelo e digitar 36226014

Gerar Documento

Relatório - SEI

Texto Inicial

Documento Modelo OU

Texto Padrão

Nenhum

Descrição:

Relatório de Monitoramento da Gestão do Dia a Dia

Interessados:

Classificação por Assuntos:

Observações desta unidade:

Nível de Acesso

Sigiloso Restrito Público

4 – No campo “Descrição”: escrever Relatório de Monitoramento da Gestão do Dia a Dia

5 – No campo “Interessados” inserir: o Líder do Processo, o Patrocinador e o EPROC

6 – No campo “Nível de Acesso”: selecionar Público

Gestão do Processo

7 – Preencher o relatório com os valores dos indicadores

Resultado do Indicador:	Ex: 18%
Análise do indicador:	<p>Ex: No levantamento dos dados foram consideradas as manutenções realizadas nos aparelhos de climatização, refrigeração e exaustão, as registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e as manutenções programadas do Plano de Manutenção Predial.</p> <p>As manutenções programadas para os aparelhos de climatização estão de acordo com o previsto no Contrato vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> · n° de manutenções corretivas registradas: 49 · n° total manutenções realizadas: 278 <p>A redução do indicador é o resultado do retorno da realização das manutenções programadas.</p>
Observações de Melhorias:	

8 – O documento deve ser assinado pelo Líder do Processo



Gestão do Processo

Resultado do Indicador:	Ex: 18%
Análise do indicador:	<p>Ex: No levantamento dos dados foram consideradas as manutenções realizadas nos aparelhos de climatização, refrigeração e exaustão, as registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e as manutenções programadas do Plano de Manutenção Predial.</p> <p>As manutenções programadas para os aparelhos de climatização estão de acordo com o previsto no Contrato vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> · nº de manutenções corretivas registradas: 49 · nº total manutenções realizadas: 278 <p>A redução do indicador é o resultado do retorno da realização das manutenções programadas.</p>
Observações de Melhorias:	

E quando o indicador estiver fora da meta...

Como realizar a análise? Como criar plano de ação para melhorar o resultado do indicador?

Gestão do Processo

1: Definir o problema, criando a equipe de trabalho e coletando informações.

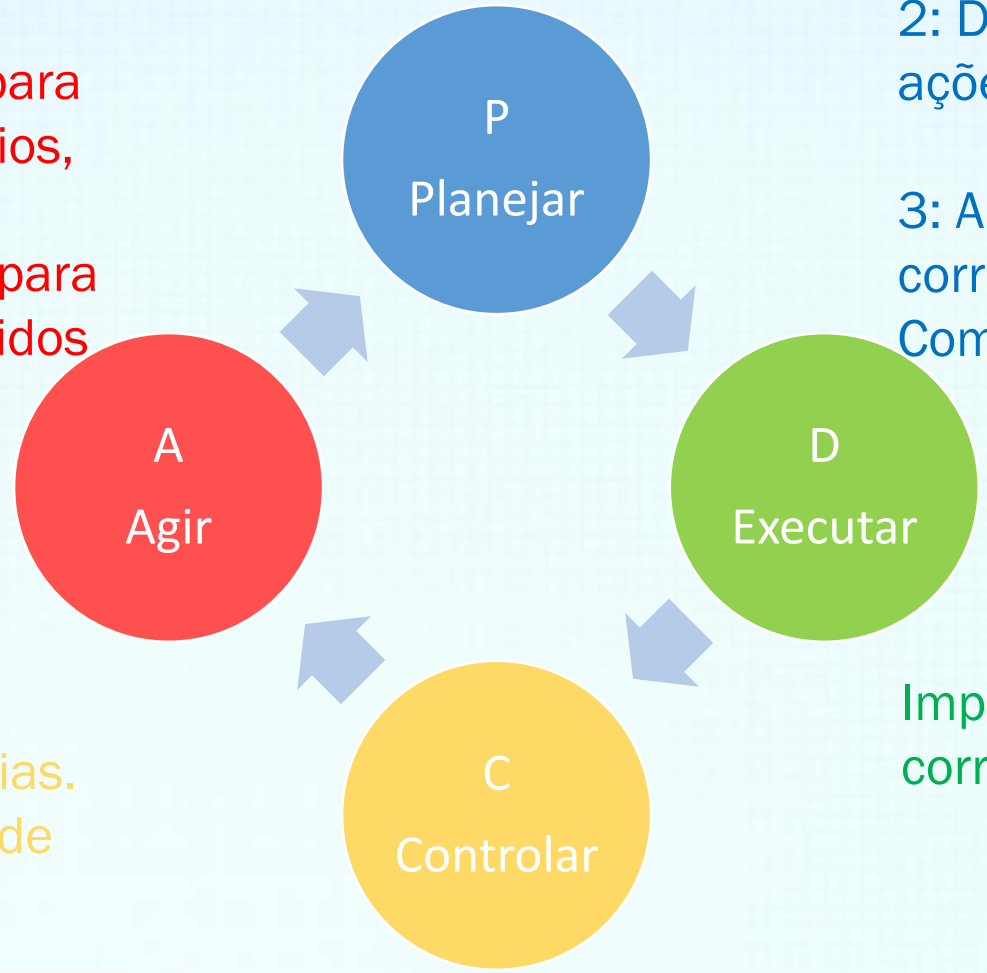
2: Descrever o problema com detalhes e definir ações de contenção.

3: Analisar a causa raiz e definir ações corretivas com responsáveis e prazos. Com auxílio do Diagrama de Ishikawa e 5W2H.




Implementar ações corretivas.

Padronizar o processo para os resultados satisfatórios, treinar os envolvidos e traçar ações corretivas para os resultados não atingidos

Monitorar o avanço na implantação de melhorias. Com auxílio do Gráfico de Pareto.



Método A3 na Gestão do Processo

Problema

Patrocinador:

Líder:

Equipe:

Contexto

Indique como esse problema afeta os objetivos da empresa.
 Ex: O índice de manutenção corretiva está causando perdas financeiras para a empresa e afetando os clientes

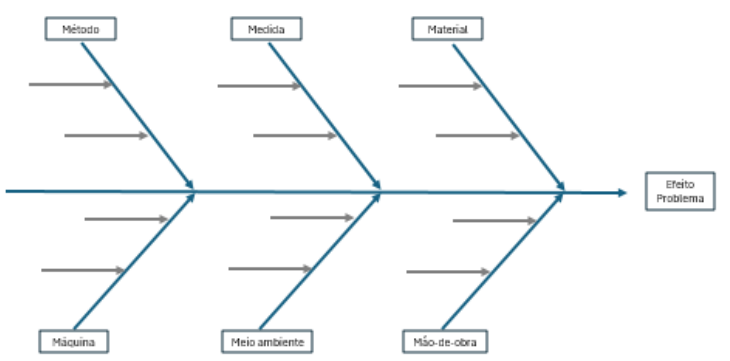
Estado Atual

O que está acontecendo? Utilize fatos e dados
 Seja visual, Utilize gráfico de Pareto, fluxo que ilustra como o processo atual funciona, algo de fácil compreensão de modo que qualquer pessoa possa compreender o problema
 Torne o problema claro
 Ex: O índice atual de manutenção é de 30%

Estado Futuro

Fale sobre a melhoria esperada especificamente e quantitativamente
 Ex: A melhoria vai proporcionar o aumento da performance do equipamento dando um ganho de produtividade em 20% que equivale uma redução de custo de 10%

Análise



Formulário A3

Plano de Ação		5W2H					
Item	O que? What	Por que? Why	Onde? Where	Quando? When	Quem? Who	Como? How	Custo? How Much
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

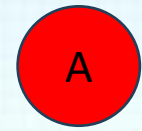
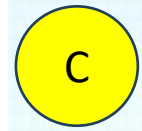
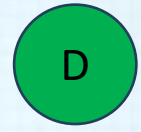
Resultado

Colocar gráfico de Pareto
 Ex: o índice de defeitos caiu para 5%

Acompanhamento

Acompanhar o resultado por 30 dias. Caso permaneça o mesmo resultado, a melhoria foi implementada

O pensamento A3 apresenta de forma sintetizada e organizada a solução encontrada para o problema.



Método A3 na Gestão do Processo

Problema _____

Patrocinador _____

Lider: _____

Equipe: _____

Contexto

Indique como esse problema afeta os objetivos da empresa.
 Ex: O índice de manutenção corretiva está causando perdas financeiras para a empresa e afetando os clientes

Estado Atual

O que está acontecendo? Utilize fatos e dados
 Seja visual, Utilize gráfico de Pareto, fluxo que ilustra como o processo atual funciona, algo de fácil compreensão de modo que qualquer pessoa possa compreender o problema
 Torne o problema claro
 Ex: O índice atual de manutenção é de 30%

Estado Futuro

Fale sobre a melhoria esperada especificamente e quantitativamente
 Ex: A melhoria vai proporcionar o aumento da performance do equipamento dando um ganho de produtividade em 20% que equivale uma redução de custo de 10%

Análise

conta a história do problema

Formulário A3

Plano de Ação		5W2H					
Item	O que? What	Por que? Why	Onde? Where	Quando? When	Quem? Who	Como? How	Custo? How Much
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

como será resolvido

Resultado

Colocar gráfico de Pareto
 Ex: o índice de defeitos caiu para 5%

como saberemos a eficácia das ações implementadas

Acompanhamento

Acompanhar o resultado por 30 dias. Caso permaneça o mesmo resultado, a melhoria foi implementada

Resumo das Entregas do Ciclo BPM

Fase 1: Priorização Estratégica do Processo

- Equipe formada
- Processos escolhidos

Fase 3: Validação e Publicação do Processo

- Validação dos documentos gerados pelo Escritório de Processos
- Aprovação dos documentos gerados pelas Chefias
- Publicação no site do HUAC
- Apresentação para a Equipe

Fase 2: Mapeamento e Análise do Processo

- Contrato firmado (TAGEP)
- Fluxograma, Mapeamento e outros documentos que forem pertinentes (Manual, POP, etc)
- Escolha de Indicadores (Gestão do dia a dia)

Fase 4: Gestão e Melhoria Contínua do Processo

- Relatório de Monitoramento da Gestão do dia a dia
- Método A3

Avaliação de Reação



Obrigada pela atenção

Nós somos o que fazemos
repetidamente. **Excelência,
portanto, não é um ato, mas
um hábito.**

Aristóteles