



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Nilo Peçanha, nº 620 - Bairro Petrópolis
Natal-RN, CEP 59012-300
- <http://huol-ufrn.ebserh.gov.br>

Regimento Interno - SEI

Processo nº 23526.023118/2025-49

REGIMENTO INTERNO DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS (REG.EPROC.001)

1. DA NATUREZA E FINALIDADE

1.1. O Regimento Interno do Escritório de Processos (EPROC) do Hospital Universitário Onofre Lopes (Huol) é um instrumento normativo que traz definições gerais, características acerca de sua instituição e composição, define as atribuições dos seus membros e orienta seu funcionamento e organização.

1.2. O EPROC é regido por este Regimento Interno, tem natureza técnica, permanente e instituído para coordenar as ações de desenvolvimento da Gestão por Processos no âmbito do Huol.

1.3. O EPROC é um colegiado interno, que atuará no formato de comissão permanente, de assessoria direta da Superintendência do Huol, formado por uma equipe multiprofissional, composta por representantes das diversas gerências, com a finalidade de atuar no planejamento, no apoio a implementação e no monitoramento das ações de desenvolvimento da Gestão por Processos no âmbito deste Hospital Universitário (HU).

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para este Regimento, considera-se:

I - **Processo de Negócio:** é o conjunto de atividades interdependentes e organizadas que visam atingir objetivos específicos, envolvendo uma ou mais áreas funcionais do organograma e agregando valor para cliente interno ou externo. Os Processos de Negócio podem ser classificados em três tipos: processo finalístico (interfuncional ponta a ponta), processo de suporte (existe para prover suporte a processos primários) e processo gerencial (têm o propósito de medir, monitorar, controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio);

II - **Gestão de Processos:** prática sistemática de planejar, organizar, monitorar e controlar os processos organizacionais, garantindo que sejam executados de forma padronizada, eficiente e orientada a resultados. Além de contribuir para a qualidade e segurança na assistência à sociedade, o fortalecimento do ensino e da pesquisa, a otimização de recursos, a integração das áreas.

III - **Gestão por Processos:** é a utilização de ferramentas, notações, abordagens e metodologias para gerenciamento e melhoria contínua dos processos de negócio. A gestão por processos permite, dentre outros benefícios: visão integrada das áreas que compõem a empresa, atingimento da missão institucional, alinhamento estratégico, clareza organizacional, eficiência, eficácia e efetividade operacional, conformidade legal, redução de desperdícios, diminuição de erros, gestão do conhecimento, integração entre as equipes, mitigação de riscos (legais, de imagem, operacionais e financeiros);

IV - **Cadeia de valor:** representação gráfica utilizada para demonstrar um fluxo simples contínuo da esquerda para direita dos processos de negócio que contribuem para produzir valor para os clientes;

V - **Método de Gestão por Processo da Ebserh:** metodologia de Transformação de Processos e Gestão do Dia a Dia que pode ser adaptada e utilizada por qualquer Hospital da Rede, sendo essa sustentada por três pilares que dão as Bases para o método. São eles: premissas (condições necessárias para viabilizar a aplicação do método); princípios (valores que norteiam a postura que deve ser adotada na execução de projetos) e inspirações (disciplinas de gestão que exercem influência na conduta da metodologia);

VI - **Gestão do Dia a Dia:** prática gerencial voltada para o acompanhamento, controle e execução das atividades rotineiras de uma organização, garantindo que processos, recursos e pessoas cumpram padrões previamente definidos de qualidade, prazos, custos e atendimento às demandas operacionais. A Gestão do Dia a Dia assegura a estabilidade do negócio ao focar na manutenção da operação corrente, na resolução de problemas imediatos e no cumprimento das metas operacionais estabelecidas, servindo como base para que a organização tenha previsibilidade, consistência e sustentação em suas atividades;

VII - **Framework:** representação visual do Método de Gestão por Processos da Ebserh, que de forma enxuta e simples, transmite as principais ideias da metodologia;

VIII - **Business Process Management (BPM):** disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta. BPM engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e

tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer a governança de processos;

IX - Business Process Management Notation (BPMN): notação padrão internacional desenvolvida pelo Object Management Group (OMG) que provê uma linguagem gráfica compreensível e uniforme para modelar processos de negócio. O BPMN permite representar visualmente o fluxo ponta a ponta de atividades, eventos, decisões e interações entre participantes, de forma que seja facilmente entendida por diferentes públicos. O BPMN viabiliza a comunicação clara, a análise comparativa, a automação e a melhoria contínua dos processos de negócio.

X - Modelo de Governança de Processos (MGOP): manual técnico que define um conjunto de atividades para o desenvolvimento da gestão por processos, considerando o ciclo de vida BPM adotado pela Ebserh, estabelecendo metodologias e ferramentas para priorização, notação, definição de etapas, papéis, responsabilidades, implementação, normatização, além de trazer os principais conceitos sobre o tema;

XI - Portfólio de Processos: repositório online que permite a publicação de processos organizacionais mapeados, possibilitando a difusão do conhecimento gerado e o acesso e uso das informações por parte da comunidade de colaboradores da Rede Ebserh;

XII - Escritório de Processos: colegiado interno permanente que exerce a função de guardião da Metodologia de Gestão por Processos, planejando, implementando e monitorando boas práticas no tema, através da criação e sedimentação de cultura organizacional em gestão por processos, da elaboração do Modelo de Governança de Processos, do oferecimento e promoção de capacitações e do apoio na gestão e manutenção do Portfólio de Processos.

3. DA INSTITUIÇÃO E COMPOSIÇÃO

3.1. O Escritório de Processos deverá ser instituído formalmente por publicação de Portaria institucional, assinada pelo Superintendente, sendo esse compreendido como uma estrutura de *staff* no contexto organizacional e, preferencialmente, desvinculada das áreas funcionais para garantir a sua autonomia.

3.1.1. A portaria deverá relacionar nominalmente os membros do EPROC, bem como a identificação do Coordenador e do respectivo suplente que conduzirão as ações do escritório, ambos designados pela Superintendência.

3.1.2. A Portaria terá vigência por tempo indeterminado devendo ser republicada quando houver necessidade de alteração dos membros que compõem o Escritório de Processos, a pedido do Coordenador.

3.2. O Escritório de Processos terá composição multiprofissional e atuação interdisciplinar, composta por no mínimo 6 (seis) colaboradores, sendo um deles obrigatoriamente da Unidade de Gestão Estratégica, de Riscos e Controles Internos ou do Setor de Governança e Estratégia, conforme disposto na portaria de instituição, e deverão ser capacitados para realização de todas as etapas previstas no MGOP da Rede Ebserh.

3.2.1. Para a efetiva composição deste escritório, todos os membros deverão realizar imediatamente os cursos ou treinamentos iniciais obrigatórios, sejam eles presenciais ou a distância, indicados pelo Coordenador.

4. DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

4.1. São competências do Escritório de Processos e atribuições de seus integrantes:

I - Ser o guardião da Metodologia de Gestão por Processos da Rede Ebserh, com foco na melhoria de resultados: redução de custos, qualidade assistencial, eficiência operacional e satisfação dos pacientes;

II - Coordenar as ações relativas ao planejamento, à implementação e ao monitoramento das ações de gestão por processos no Huol, alinhadas aos instrumentos norteadores da Rede Ebserh, tais como: Mapa Estratégico, Plano Diretor Estratégico (PDE), Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), Programa Ebserh de Gestão da Qualidade (PGQuali) e Gestão do Desempenho (GD);

III - Manter atualizada à Governança do Hospital Universitário Onofre Lopes acerca do planejamento das ações de implementação e desenvolvimento da gestão por processos;

IV - Apoiar tecnicamente a elaboração e revisão do documento Modelo de Governança de Processos (MGOP) da Rede Ebserh, conforme ciclo de vida BPM e demais diretrizes emanadas pelo Serviço de Gestão por Processos;

V - Assessorar áreas funcionais priorizadas no tocante à análise, desenho, implementação, transformação e gestão do desempenho de processos;

VI - Incentivar e disseminar melhores práticas e cultura de gestão por processos, realizando o acompanhamento e assessoramento das práticas entre colaboradores e gestores no âmbito do HU;

VII - Promover capacitações periódicas em gestão por processos, utilizando-se de instrumentos como palestras, fóruns, seminários, workshops, cursos ou oficinas, sendo estes presenciais ou a distância;

VIII - Apoiar na gestão e manutenção do repositório de processos, conforme diretrizes da Rede Ebserh;

IX - Realizar ações de comunicação e reporte dos avanços em gestão por processos à alta governança do Huol;

X - Divulgar, com apoio da área de comunicação, as ações do Escritório de Processos nos canais de comunicação do Huol;

XI - Fomentar a otimização, a automatização, a integração dos processos e consolidação de melhores práticas nas ações de gestão por processos na Rede Ebserh;

4.2. Atuarão na melhoria de processos tanto os membros do EPROC quanto os profissionais treinados pelo Escritório para a modelagem e desenho de processos funcionais, sendo aqueles em nível estratégico e de assessoramento e estes em nível operacional.

4.3. São competências desejadas do Coordenador do Escritório de Processos:

I - Conhecimentos sólidos em gestão de processos, incluindo ferramentas e técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos;

II - Conhecimentos em legislações, normas ou regulamentos que direta ou indiretamente se referem a gestão por processos, bem com o Guia de Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento (BPM CBOK®) e a Cadeia de Valor da Ebserh;

III - Conhecimentos em tecnologia para identificar ferramentas e soluções que possam ser utilizadas na melhoria de processos;

IV - Ser capaz de analisar dados e identificar tendências e padrões relevantes para a melhoria de processos;

V - Ser capaz de se comunicar com diferentes áreas da organização para obter informações e colaborar em projetos de melhoria de processos;

VI - Ser capaz de gerenciar mudanças nos processos e garantir que as mudanças sejam implementadas com sucesso.

4.4. São atribuições do Coordenador do Escritório de Processos:

I - Convocar e conduzir as reuniões do EPROC, garantindo, mediante auxílio de um dos membros do escritório, o registro das atas das reuniões e as listas de presença;

II - Distribuir atividades entre os integrantes, o que pode ocorrer por pertinência temática a depender da área de origem do membro, priorização estratégica ou determinação da Governança Hospitalar;

III - Identificar lacunas de competências dos integrantes do EPROC e propor capacitações;

IV - Representar o Escritório de Processos.

5. DO FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO

5.1. O Escritório de Processos se reunirá ordinariamente 1 (uma) vez a cada quatro meses e extraordinariamente, caso convocado pelo coordenador, ou quando demandado por qualquer integrante do EPROC:

5.1.1. Deverão ocorrer, no mínimo, 3 (três) reuniões ordinárias em um ano, exceto em situações devidamente justificadas pelo Coordenador.

5.1.2. As reuniões ordinárias serão divulgadas pelo Coordenador do EPROC, sendo necessária a presença de todos os membros.

5.1.3. As deliberações das reuniões do Escritório de Processos deverão contemplar quórum mínimo de metade mais um do número de membros titulares.

5.1.4. As reuniões deverão ser registradas em ata e assinada por todos os presentes, tendo a seguinte rotina:

I - Discussão breve das atividades em andamento: o que foi realizado, o que pretende ser realizado e quais os impedimentos encontrados;

II - Deliberação dos itens da pauta e votação, quando for cabível;

III - Organização da pauta da próxima reunião.

5.2. Existindo urgência ou relevância de alguma matéria, o EPROC, por decisão do Coordenador, poderá alterar a sequência estabelecida no item 5.1.4.

5.3. As reuniões extraordinárias terão um prazo mínimo de 24 horas para convocação.

5.4. O integrante que faltar a duas reuniões ordinárias, ao longo de um ano, sem justificativa formalizada ao coordenador, será substituído no Escritório de Processos. Nesta situação, a área que representa o colaborador deverá indicar um novo membro.

5.5. As faltas justificadas deverão ser encaminhadas via Processo-Sei ao Coordenador do Escritório até dois dias após a reunião.

5.6. Os integrantes que não cumprirem com suas atribuições e atividades, conforme diretrizes deste regimento

interno, poderão ter sua substituição solicitada pelo Coordenador às áreas representadas por estes.

5.7. O Coordenador do EROC poderá convidar representantes das diferentes gerências da instituição, bem como de órgãos e entidades, públicas e privadas e especialistas em assuntos ligados ao tema, cuja presença seja considerada necessária e relevante.

5.8. A atuação dos integrantes do Escritório de Processos não se restringe ao âmbito interno de sua instituição, podendo ser solicitado a participação em grupos ampliados de discussão com outros HUFs, visando o desenvolvimento da Rede Ebserh.

5.9. A participação no Escritório de Processos não enseja remuneração de qualquer espécie.

6. **DAS REFERÊNCIAS**

ABPMP. BPM CBOOK: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio. Corpo Comum do Conhecimento - ABPMP BPM CBOOK V3.0, Association of Business Process Management Professionals, 2013.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. Elaboração e Controle de Documentos da Qualidade. v.3. Brasília, 2021.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. Cadeia de Valor. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/cadeia-de-valor>. Acesso em: 21 ago. 2023.

USIRONO, Carlos Hiroshi. Escritório de Processos: BPMO Business Process Management Office. 1. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2015.

(assinado eletronicamente)
DANIEL FONSECA DO NASCIMENTO
Coordenador

(assinado eletronicamente)
RAFAEL WAGNER ALVES DE AMORIM
Membro

(assinado eletronicamente)
JOAO PAULO TEIXEIRA DA SILVA
Membro

(assinado eletronicamente)
CARLOS ALEXANDRE DE SOUZA MEDEIROS
Membro

(assinado eletronicamente)
KAIRON RAMON SABINO DE PAIVA
Membro

(assinado eletronicamente)
AMANDA RODRIGUES CAMACHO
Membro

(assinado eletronicamente)
ADOLFO REBOUÇAS SOARES
Membro

(assinado eletronicamente)
MARIANA SANTA CRUZ SOUZA
Membro

(assinado eletronicamente)
GLAUCO FRANCISCO DE ARAUJO SILVA
Membro



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Fonseca do Nascimento, Coordenador(a)**, em 31/10/2025, às 10:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adolfo Reboucas Soares, Membro da Comissão**, em 18/11/2025, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alexandre de Souza Medeiros, Membro da Comissão**, em 18/11/2025, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Santa Cruz Souza, Membro da Comissão**, em 18/11/2025, às 13:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Glauco Francisco De Araujo Silva, Membro da Comissão**, em 18/11/2025, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Wagner Alves de Amorim, Membro da Comissão**, em 18/11/2025, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **54790764** e o código CRC **008E2A8C**.

Referência: Processo nº 23526.023118/2025-49 SEI nº 54790764