



Curso de Especialização em Gestão pública de Organização de Saúde

IMPLANTAÇÃO DE UMA EQUIPE DE PROCESSOS NUM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

**TAIANA NASCIMENTO DE ABREU
ORIENTADORA; PROF^a. DR^a. THAIS VASCNSELLOS AMORIM**

1) Apresentação

A busca constante por melhores resultados nas organizações tem motivado a criação e evolução de diversas ferramentas de administração, entre elas, a Gestão por Processos. Há três questões de impacto que vêm incentivando essa situação: necessidade de eliminação de falhas, extinção de atividades que não agregam valor e manutenção do foco no cliente (MACHADO JUNIOR; PINHEIRO, 2016).

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 37, aponta a eficiência como um dos princípios da Administração Pública, que por definição é a capacidade de obter uma maior quantidade de saídas/produtos (*outputs*) utilizando a menor quantidade de recursos/entradas (*inputs*), tratando-se, portanto, de uma boa gestão dos recursos públicos (MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2013).

Observa-se que muitas instituições públicas no Brasil estão em busca da eficiência, pois apresentam problemas em suas atividades e processos de trabalho, ausência de política de comunicação interna e externa, falta de planejamento, gestão de estoque, dentre outros. Esses gargalos acarretam efeitos indesejados principalmente em hospitais públicos, tais como retrabalho das atividades, má gestão, falta de capacitação profissional e vulnerabilidade na execução dos serviços.

Em paralelo, estas mesmas instituições também estão em busca constante pela eficiência com objetivo de ofertar um serviço igualitário a toda sociedade. As diretrizes do art. 196 da Constituição Federal contemplam esta afirmativa:



A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (BRASIL, 1988, p.58).

Para que o acesso seja igualitário no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) é importante que os gestores mobilizem e envolvam todos os sujeitos na cadeia de produção do cuidado em saúde, de modo a trabalhar coletivamente, reconhecer a existência do conflito e construir consensos que permitam avanços na gestão (GIL, 2016).

Como visto, a Constituição Federal de 1988 destaca uma diretriz muito importante na Gestão por Processos: a eficiência. Tal diretriz encontra-se na Gestão Pública das Organizações de Saúde. Destaca-se que o Decreto 9094/2017 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários do serviço público, observando, também o princípio da eficiência. Dentre métodos e soluções para o alcance das diretrizes constitucionais tem-se a Gestão por Processos, cujo inciso VI, art. 1º do Decreto 9094/2017 dispõe como

Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações (BRASIL, 2017, p. 1).

Dado este contexto, para uma instituição pública hospitalar alcançar resultados e sustentação de longo prazo são necessários planejamento estratégico, ações e iniciativas para melhorias pontuais e alinhadas. Para tal, é de suma importância que a organização conte com uma equipe direcionada exclusivamente para o gerenciamento e gestão por processos.

Ferreira (2010) define processo como um conjunto de partes que se inter-relacionam para processar insumos e transformá-los em produtos, segundo regras preestabelecidas, visando ao cumprimento de uma finalidade essencial.

Já a Gestão por Processos é uma orientação conceitual que visualiza as ações de uma organização com base nas sequências de suas atividades, ao contrário da abordagem funcional tradicional, na qual as organizações estão



separadas por áreas de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam (MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2013).

Na Gestão Pública, os processos representam um instrumento que permite aproximar as diretrizes estratégicas dos gestores que executam o trabalho nas instituições públicas, permitindo o alcance de objetivos. É fundamental que os processos orientem o atendimento das necessidades dos cidadãos e que os prestadores de serviços do Governo tenham estes modelados, automatizados e geridos, provendo maior controle e qualidade às iniciativas desempenhadas (GESPÚBLICA, 2011).

Dessa forma, a gestão por processos no ambiente hospitalar se divide em duas categorias. A primeira considera os processos primários que impactam diretamente no atendimento ao paciente, incluindo a equipe médica, de enfermagem e demais áreas; e, a segunda, refere-se aos processos de apoio, formados pela parte administrativa do hospital (GES SAUDE, 2017).

Assim, essa abordagem sistemática de gestão trata de processos de negócios que têm por objetivo a excelência profissional, sendo considerado importante uma equipe voltada ao gerenciamento dos processos de forma a mapear, modelar, analisar e monitorar o desenvolvimento desses, principalmente no âmbito do SUS.

Tregear, Macieira e Jesus (2010) ressaltam que as instituições necessitam criar mecanismos de governança para gerir suas ações de forma estruturada e efetiva, sendo o escritório de processo um meio organizacional que tem sido amplamente adotado por empresas que visam desenvolver iniciativas de Gerenciamento de Processos de Negócios ou *Business Process Management* (BPM) e perpetuar seus benefícios.

Essa abordagem permite uma melhor especificação dos trabalhos realizados, desenvolvimento de sistemas, gestão do conhecimento, redesenho e melhoria por meio de análises da equipe especializada em processos, de modo a identificar oportunidades de aperfeiçoamento. Em toda a organização são fomentadas diversas atividades que levam à produção de resultados e que, de forma integrada, operacionalizam-se para atingir os objetivos institucionais diretamente relacionados à sua missão (MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2013).



Partindo desse pressuposto, vale destacar a importância da Gestão por Processos para o atendimento dos seguintes princípios do SUS: equidade, regionalização e hierarquização e resolubilidade. A metodologia de gestão por processos contribui para assegurar ações e serviços em todos os níveis de acordo com a complexidade de cada caso (princípio da equidade), oferecendo à população as modalidades de assistência, bem como os tipos de tecnologia disponível (princípio da hierarquização). Com os processos modelados se torna mais viável identificar e resolver os problemas de saúde da população em todos os níveis de complexidade quer em ações epidemiológicas, sanitárias e ambulatoriais (princípio da resolubilidade) (BRASIL, 1990; BRASIL, 2011).

Sendo os Hospitais Universitários centros de formação de recursos humanos e de desenvolvimento de tecnologia para a área da saúde, com o objetivo de garantir melhores padrões de eficiência, é fundamental a importância da gestão por processos no desenvolvimento do SUS e da rede hospitalar como um todo (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2018).

Os Hospitais Universitários, como exemplo do HU-UFJF/EBSERH, prestam serviços exclusivamente a pacientes do Sistema Único de Saúde, realizando procedimentos ambulatoriais e cirurgias de alta complexidade. Dessa forma, o aperfeiçoamento da gestão, a busca por mecanismos administrativos que permitam o desempenho de suas funções, sua integração assistencial com a rede SUS, a regulação de sua assistência, a maior participação na avaliação e incorporação tecnológica ao sistema, bem como a criação de ferramentas de padronização de condutas e terapêuticas, devem ser os objetivos incorporados por todos, em benefício da saúde da população (BARATA; MENDES; BRITTAR, 2010).

Em virtude dos fatos apresentados, observa-se que é relevante intervir na implantação de equipe focada na gestão por processos para o monitoramento e controle dos fluxos de atividades desenvolvidos em cada área do HU-UFJF/EBSERH.



2) Justificativa

No âmbito do SUS, o Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF), filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) apresenta um Modelo de Governança de Processos (MGOP) estabelecido pela Comissão de Governança de Processos (CGP), a qual contempla os fundamentos para a implantação e manutenção da Gestão por Processos no hospital. Este documento visa estabelecer os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos nessa gestão, sendo capaz de nortear e estabelecer princípios, políticas e regras de procedimentos fundamentais sobre o assunto.

O gerenciamento por processos no HU-UFJF/EBSERH é uma ferramenta essencial, pois tem o objetivo de organizar as rotinas de trabalho, compartilhar conhecimento, identificar gargalos, reduzir atritos entre as equipes, traçar estratégias e otimizar as tarefas em geral. Além disso, é importante para organizar e otimizar o ambiente hospitalar que integra, inclusive, o Nível 2 de acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) (GES SAUDE, 2017).

A implantação da Gestão por Processos no HU-UFJF/EBSERH corrobora as diretrizes e estratégias que a Sede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) planejou para os Setores de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) dos Hospitais Universitários. Vale destacar que o Regimento interno da EBSERH prevê a Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (DGPTI), a qual apresenta uma equipe focada em processos.

Ainda convém lembrar que a EBSERH Sede apresenta um caderno de processos e práticas como um modelo de referência que tem como objetivo qualificar os processos de trabalho voltados para todas as áreas dos Hospitais Universitários. De acordo com o MGOP, o HU-UFJF/EBSERH também apresenta este caderno e já aderiu à Gestão por Processos em diversas áreas do hospital. Contudo, ainda não há uma equipe formalizada institucionalmente destinada exclusivamente para este fim como existe no Escritório de Processos da EBSERH Sede. O que existe na instituição, atualmente, são colaboradores que trabalham no controle e monitoramento de processos de cada gerência, mas não em todos os



processos. Exemplifica-se a Gerência Administrativa do hospital que conta com o apoio de uma empresa pública que atua integralmente auxiliando os gestores e colaboradores de tal gerência (ver Anexo 1). Portanto, a cultura de gestão por processo hospitalar deve evoluir e contemplar todas as áreas do hospital.

O projeto de intervenção para a implantação de uma equipe focada na gestão por processos no HU-UFJF/EBSERH torna-se um mecanismo importante que irá contemplar constantemente e em várias atividades o mapeamento e diagramação, análise, modelagem, homologação, publicação, refinamento e controle das rotinas de trabalho na área hospitalar como etapas essenciais para a evolução do conceito de maturidade de gestão hospitalar.

Neste sentido, para se trabalhar com a Gestão por Processos no HU-UFJF/EBSERH é relevante ter uma equipe designada e voltada para este fim. Além da complexidade no desenvolvimento dos processos, quer de cunho administrativo ou assistencial, existe também a necessidade da interface com diversas equipes e áreas do hospital. De acordo com o Editorial GesSAUDE, um processo mal desenhado impacta em sua sequência de atividades e pode afetar toda a rotina de trabalho, prejudicando até mesmo o paciente (GES SAUDE, 2017)

Com a gestão por processo é possível proporcionar aos gestores uma maior facilidade em encontrar oportunidades de melhoria para o serviço prestado ao cliente, através de indicadores que evidenciem os resultados alcançados. Em consonância com o MGOP do HU-UFJF/EBSERH o referido projeto justifica-se pela necessidade de ampliar a comunidade de processos, abrangendo todas as áreas do hospital.

3) Objetivo geral

Implantar uma equipe focada na gestão por processos no âmbito do HU-UFJF/EBSERH.



4) Objetivos específicos

- Mapear os processos organizacionais do HU-UFJF/EBSERH;
- Verificar gargalos e nós críticos das atividades de trabalho;
- Orientar a organização nas funções de cada área com base nas sequências de suas atividades;
- Aumentar a produtividade e desempenho das áreas administrativa, assistencial e de ensino e pesquisa;
- Aumentar a visibilidade dos processos da área assistencial;
- Conferir transparência à gestão pública com a divulgação dos processos de trabalho desenvolvidos nas áreas hospitalares administrativa, assistencial e ensino e pesquisa;
- Padronizar as atividades no âmbito HU-UFJF com o mapeamento de processos;
- Alcançar maior eficiência, eficácia e efetividade na Gestão Pública hospitalar.

5) Metodologia e detalhamento do projeto

A implantação de uma equipe voltada exclusivamente para a gestão por processos no HU-UFJF é uma ação necessária para que os processos desenvolvidos no hospital sejam elaborados e aperfeiçoados de forma padronizada. Para isso, é imprescindível remeter tal projeto para a apreciação e aprovação do Colegiado Executivo do HU-UFJF/EBSERH, o qual abarca a superintendência e as três gerências do hospital.

O projeto remetido para a decisão colegiada irá destacar a composição e principais atribuições da equipe de processos. A equipe será composta por colaboradores que apresentam experiência com Gestão por Processos no âmbito hospitalar e habilidades com *software* de modelagem de processos *Bizagi Modeler*. Dentre as principais atribuições da equipe de processos, destacam-se:



mapeamento, modelagem e análise dos processos, implementação de melhorias nos processos já existentes, gerenciamento e controle de processos, inovação e manutenção do Caderno de Processos já existente no HU-UFJF.

Para a concretização efetiva de tal projeto, fazem-se necessárias as seguintes etapas:

- 1) O Setor de Gestão de Processos e de Tecnologia da Informação (SGPTI) e a Divisão de Gestão de Pessoas (DivGP) do HU-UFJF deverão realizar *benchmarking* com a EBSEH Sede a fim de coletar informações da equipe de processos já existente;
- 2) Formalização de banca julgadora para processo seletivo interno divulgado por meio de edital no site da instituição. Tal banca será composta pelos três gerentes do hospital, um integrante da DivGP e um integrante da SGPTI;
- 3) Pactuar as atribuições da equipe de processos do hospital. Tal etapa será realizada pela banca julgadora do processo seletivo;
- 4) Aprovar as atribuições da equipe de processos no âmbito do HU-UFJF. Aprovação será realizada pela Superintendência do hospital;
- 5) A banca julgadora deverá realizar processo seletivo interno para selecionar colaboradores para integrar a equipe de processos. Poderá participar do processo seletivo qualquer funcionário público com experiência em Gestão por Processos no âmbito hospitalar, em qualquer área de formação e que tenha experiência com o *software Bizagi Modeler*. Tal processo seletivo será dividido em três fases:
 - a) Análise curricular: Candidato interessado deverá preencher a ficha de identificação do candidato e remetê-la a Secretaria do hospital juntamente com currículo e documentos comprobatórios solicitados na ficha de inscrição. Os documentos serão encaminhados para análise da banca julgadora;
 - b) Entrevista com candidatos: Os candidatos interessados serão entrevistados pela banca julgadora e
 - c) Divulgação de resultados: Será divulgada individualmente, via e-mail, o resultado de cada candidato.



- 6) Elaborar Portaria designando os integrantes para a equipe de processos. Tal portaria será elaborada pela Unidade de Apoio Corporativo (UAC) do HU-UFJF/EBSERH e divulgada no site do hospital;
- 7) Treinar a equipe de processos de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Escritório de Processos da EBSERH Sede. Tal treinamento será realizado pelo SGPTI, com o apoio da DivGP;
- 8) Definir a participação de outros atores de áreas distintas do hospital em reuniões com as equipes de processos;
- 9) Coletar dados dos processos já mapeados e futuros processos a serem mapeados;
- 10) Iniciar os trabalhos de mapeamento e modelagem no âmbito do HU-UFJF/EBSERH;
- 11) Adotar ferramentas, tais como o *software* de modelagem de processos *Bizagi Modeler*, que auxiliarão na gestão das atividades;
- 12) Elaborar planilhas de priorização dos processos críticos no hospital e
- 13) Elaborar relatórios e painel de Gestão à Vista dos processos desenvolvidos demonstrando resultados com a Gestão por Processos.

6) Resultados esperados

- Implantação de uma equipe qualificada na Gestão por processos no ambiente hospitalar;
- Processos mapeados, padronizados e redução de erros nos âmbitos administrativos e assistenciais;
- Alcance da excelência nos processos de trabalho;
- Eficiência, efetividade e eficácia nas atividades desenvolvidas;
- Compartilhamento de conhecimento;
- Maior transparência na rotina de trabalho;
- Redução de atritos entre as equipes;



8) Orçamento

O projeto não demandará gastos extras, tendo em vista que o *benchmarking* com as filiais será com contato via telefone ou videoconferência. A equipe de processos contará com profissionais já alocados no hospital, havendo necessidade de remanejamento de pessoal e não incidindo em custos adicionais. O *software* para a modelagem de processos é gratuito.



9) Referências

BARATA, Luiz Roberto Barradas; MENDES, José Dínio Vaz; BRITTAR, Olímpio J. Nogueira. **Hospitais de Ensino e o Sistema Único de Saúde**, 2010. Disponível em: <http://sistema.saude.sp.gov.br/sahe/documento/ras46.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2013.

_____. **Decreto nº 7508, de 28 de junho de 2011**. Regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. Planalto, Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7508.htm. Acesso em: 22 fev.2018

_____. **Decreto nº 9094, de 17 de julho de 2017**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Planalto, Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm. Acesso em: 22 fev. 2018.

_____. **Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Planalto, Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 22 fev. 2018

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Governo publica decreto para simplificar atendimento a usuários de serviços públicos**, jul. 2017. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/noticias/2017/07/governo-publica-decreto-para-simplificar-atendimento-a-usuarios-de-servicos-publicos>. Acesso em: 11 de fev. 2018

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Regimento interno**. 3ª ed., Brasília, DF: 2016.

MACHADO JUNIOR, Juarez; PINHEIRO, Thiago Henrique. **Introdução à Gestão de Processos**. Apostila do curso oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Brasília, DF: 2016.



_____. Ayrton S. Rochedo. **Modelagem Organizacional Por Processos**. Mauad, Rio de Janeiro: 2010.

GESPÚBLICA. **Guia de Gestão de Processos de Governo**, 2011. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Disponível em: http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia_de_gestao_de_processos_de_governo_0.pdf. Acesso em: 11 fev de 2018.

GES SAÚDE. **A Importância da Gestão de Processos da Segurança do Paciente**, jun. 2017. Disponível em: <http://www.gessaude.com.br/blog/a-importancia-da-gestao-de-processos-na-seguranca-do-paciente>. Acesso em: 11 de fev. 2018.

_____. **Onde e Como Implantar Gerenciamento de Processos**, jun. 2017. Disponível em: <http://www.gessaude.com.br/blog/hospital-onde-e-como-implantar-gerenciamento-de-processos/>. Acesso em: 22 de fev. 2018.

GIL, Célia Regina Rodrigues; LUIZ, Isaías Cantóia; GIL, Maria Cristina Rodrigues. **Gestão Pública em Saúde: a importância do planejamento na gestão do SUS**. 1 ed, São Luís: 2016.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE JUIZ DE FORA. **Modelo de Governança de Processos (MGOP) 2.0**, 2017. Disponível em: <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-uffj>. Acesso em: 27 ago de 2017.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Hospitais Universitários**, 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/hospitais-universitarios>. Acesso em: 02 mar. 2018.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Manual de Gestão por Processos**. Brasília: Secretaria Jurídica e de Documentação de Processos Organizacionais do MPF, 2013.

TREGGAR, Roger; JESUS, Leandro; MACIEIRA, André. **Estabelecendo o Escritório de Processos**. Rio de Janeiro, Elo Group, 2010.

ANEXO 1 – Boletim Informativo GA/HU-UFJF/EBSERH

GESTÃO POR PROCESSOS

Informativo trimestral sobre a evolução dos processos no âmbito da Gerência Administrativa

Apresentação

O Boletim Informativo GA/HU-UFJF/EBSERH visa comunicar e orientar sobre as ações em gestão por processos da Gerência Administrativa (GA) do Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF/EBSERH).

Dentre todas as atividades realizadas no âmbito da GA, é trabalhada, atualmente, a gestão dos processos desenvolvidos pelas unidades e setores das três divisões: Divisão Administrativa Financeira (DAF), Divisão de Gestão de Pessoas (DivGP) e Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH).

Nesta primeira edição do boletim será apresentado o histórico da gestão por processos na Gerência Administrativa, a evolução dos processos desenvolvidos durante o ano de 2017, os processos publicados na área administrativa do Caderno de Processos do hospital e alguns dos objetivos para o ano de 2018.



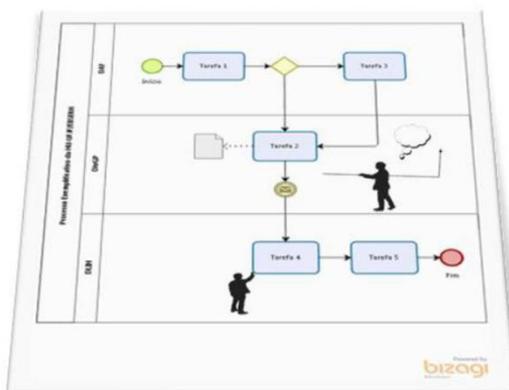
===== :

A Gestão por Processos na GA

Em consonância com o Modelo de Governança de Processos (MGOP), elaborado pela Comissão de Governança de Processos (CGP), a Gerência Administrativa tem trabalhado com a gestão por processos desde o ano de 2015 com o objetivo de trazer maior celeridade aos processos desenvolvidos, evitar retrabalhos, reduzir conflitos entre as áreas, zelar pela gestão do conhecimento, dar visibilidade ao fluxo de atividades, integrar as áreas envolvidas no processo, trazer conformidade legal, dentre outros.

Buscando avançar com tais objetivos, a partir maio de 2017 tal Gerência contou com o apoio de uma assistente administrativa para atuar integralmente auxiliando os gestores e colaboradores no desenvolvimento, mapeamento e modelagem dos processos das Unidades e Setores das três Divisões: DAF, DivGP e DLIH.

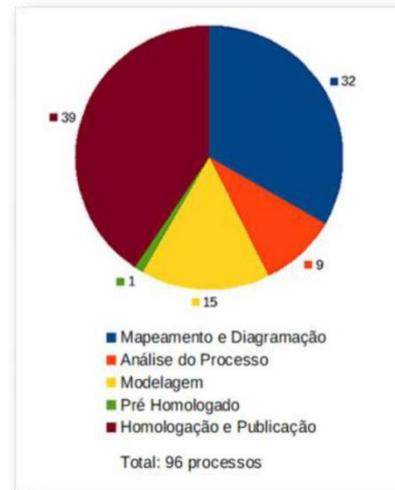
===== :



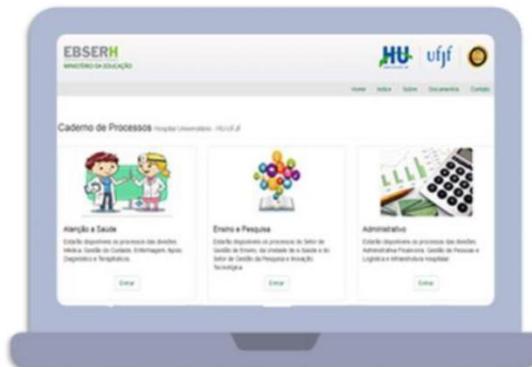
Evolução dos Processos

As equipes da DAF (SOF, UPOF, UPD, ULD, SAC, UCF, UCC, SA, UCOMP, UCONT, UAO, UP e UL), DivGP (UAP, SDP e SOST) e DLIH (SEC, SIF, SHH, SS e UAPS) vêm trabalhando com muito afinco no desenvolvimento dos processos que estão no escopo de prioridades da Gerência Administrativa. Atualmente são monitorados 96 (noventa e seis) processos em paralelo, com a seguinte distribuição: 32 (trinta e dois) processos em fase de mapeamento e diagramação, 09 (nove) em fase de análise, 15 (quinze) em fase de modelagem, 01 (um) pré-homologado e 39 (trinta e nove) já se encontram homologados, sendo um não publicado até o momento.

A figura ao lado mostra o detalhamento da quantidade de processos e seus respectivos *status*.



===== :



Além dos processos da Gerência Administrativa, o Caderno de processos disponibiliza o portfólio de processos da Gerência de Atenção à Saúde e da Gerência de Ensino e Pesquisa, podendo ser acessado no site do HU-UFJF/EBSERH na área da superintendência ou do trabalhador no seguinte link: <http://192.168.120.62/cadernodeprocessos/>

Processos Publicados no Caderno

Estão disponíveis no Caderno de Processos do HU-UFJF/EBSERH, os seguintes processos da GA:

- Transportar Paciente e Agendar Ambulância
- Processos de Compras Diretas (Dispensa, Carona, Inexigibilidade e Cotação Eletrônica)
- Apuração de Irregularidade de Fornecedores
- Aquisição de Material Permanente
- Processos de Gestão do Cadastro de Fornecedores
- Padronização de Materiais de Consumo
- Cadastrar Usuário no AGHU
- Processos de Fiscalização de Contrato
- Nomeação de Gestor e Fiscal de Contratos
- Execução de Pregão Eletrônico (fase introdutória)
- Apuração e Controle de Frequência dos Empregados
- Macroprocesso de Movimentação de Bens
- Patrimoniais e Processo de Movimentação Interna Definitiva de Bens
- Processo de Capacitação Externa
- Processo de Recebimento de Documentação dos Novos empregados e Macroprocesso de Convocação, Contratação, Admissão e Cadastro de Empregados
- Atualização dos Centros de Custos
- Processo de Reconhecimento de Dívida
- Dispensação de Materiais por Requisição
- Processo de Solicitação de EPI, dentre outros.

Objetivos ao longo do ano

A Gerência Administrativa tem por objetivo implantar melhorias contínuas na gestão por processos, avançar para temas mais sofisticados como gestão de indicadores dos processos e a gestão de riscos envolvidos em cada um deles; fomentar a utilização desta filosofia de gestão nas áreas que ainda não se inseriram na publicação dos processos de trabalho; divulgar a evolução dos processos à comunidade do hospital, dentre outros.

Em consonância às diretrizes emanadas pela Comissão de Governança de Processos – CGP, a GA pretende avançar com o monitoramento dos processos através de ferramentas que permitam o acompanhamento do desempenho dos processos publicados.



DEPOIMENTOS

Acompanhe os depoimentos dos colaboradores



"Para alcançar excelência nos processos de trabalho, os erros devem ser diagnosticados, mitigados e eliminados. Neste sentido, as três gerências do HU-UFJF/EBSERH consolidaram a metodologia de gestão por processos com os objetivos de: identificar os nós críticos; externalizar e compartilhar conhecimento; otimizar as tarefas realizadas. No âmbito da GA esta forma de trabalho é recorrente, e o Boletim Informativo visa divulgar as ações em gestão por processos trabalhadas pelas três divisões: DAF, DivGP e DLIH."

Ludmilla Gonçalves
Gerente Administrativa do HU-UFJF/EBSERH

"É muito satisfatório profissionalmente notar que a instituição como um todo abraçou a causa da gestão processos, principalmente por ter percebido que as áreas-piloto que adotaram este método de gestão obtiveram: redução de erros, maior conformidade legal, redução de atritos entre equipes, gestão do conhecimento, maior clareza dos procedimentos. Na Divisão Administrativa Financeira, pioneira na gestão por processos no HU, os benefícios são múltiplos: menor tempo para reabastecimento do Hospital, moralização na relação com os fornecedores, fortalecimento do embasamento jurídico na tomada de decisão, etc."

Bruno Freitas
Chefe da Divisão Administrativa Financeira do HU-UFJF/EBSERH



"A Gestão por Processos pode ser utilizada como uma ferramenta de treinamento aos colaboradores, fonte de consulta para alinhar informações, divulgar normas, responsabilizar os envolvidos e criar uma rotina procedimental. Para isso é preciso envolver toda a equipe e mostrar a importância de se estabelecer fluxos dentro do ambiente de trabalho para melhoria da qualidade do serviço e desenvolvimento das atividades do dia a dia."

Marilene Oliveira
Chefe da Divisão de Gestão de Pessoas do HU-UFJF/EBSERH

"A Gestão por Processos passou a ser uma ferramenta primordial para o exercício das atividades dos Setores da DLIH (Engenharia Clínica, Hotelaria, Infraestrutura e Suprimentos), com a sua utilização estamos conseguindo proporcionar aos serviços um padrão de conduta a ser seguido por todos os colaboradores internos, parceiros e clientes, permitindo com a sua implementação efetuar a rastreabilidade dos processos e o monitoramento dos mesmos através de indicadores de desempenho."

André Xandó
Chefe da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar do HU-UFJF/EBSERH

