

Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca

Vice-Direção de Desenvolvimento Institucional e Gestão



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA  
SERGIO AROUCA  
ENSP

## **Relatório de Atividades 2014**

### **Serviço de Gestão da Qualidade (SGQ)**

#### **I - HISTÓRICO**

O Serviço de Gestão da Qualidade – SGQ, no início de 2014, encontrava-se sem chefia e, desta forma, as competências da qualidade inerentes à Escola eram respondidas pelo Serviço de Planejamento. Além das competências terem sido assumidas por outro serviço, o espaço físico do SGQ passou a ser compartilhado com a Gestão Sustentável. Neste momento, a situação da gestão da qualidade não era adequada para atender as demandas tanto da ENSP, quanto da FIOCRUZ, pois era necessário um melhor redimensionamento da força de trabalho, assim como uma estrutura mais adequada. No final do exercício de 2014, o Serviço de Gestão da Qualidade foi reestruturado e passou a contar com uma equipe própria, a saber:

- Carlos Reis (Chefe do Serviço);
- Aline Travassos (Servidora);
- Patrícia Santos (Servidora);
- Rodrigo Nascimento (Terceirizado).

#### **II - PRODUTOS E SERVIÇOS**

Os serviços oferecidos pelo Serviço de Gestão da Qualidade incluem o Mapeamento de Processos, Acreditação Hospitalar, Indicadores de Desempenho, Prêmio Nacional da Gestão Pública, Divulgação de Cursos e a Gestão de Documentos e a produção em 2014 está detalhada a seguir.

### III – PRODUÇÃO EM 2014

#### 01 - Mapeamento de Processos

Do total de dezoito (18) processos mapeados em 2014, doze (12) foram concluídos e publicados no portal da ENSP e seis (6) se encontram em fase de conclusão. Os processos publicados no portal ENSP, podem ser consultados no link “Gestão da Qualidade: passo a passo dos serviços”.

Segue abaixo o detalhamento dos processos mapeado.

Tabela 1 - Mapeamento de Processos

Áreas Envolvidas	Processos Mapeados	Publicados	Nº de processos
CCI	3	0	3
SRH	0	8	8
SERINF	2	3	5
VDDIG	0	1	1
VDPG	1	0	1
<b>Total</b>			<b>18</b>



Foto 01: Capacitação dos multiplicadores do SERINF



Foto 02: Capacitação dos multiplicadores da CCI

## **02 - Acreditação Hospitalar**

O Serviço de Gestão da Qualidade integra o grupo de trabalho que se reúne duas vezes ao mês, com uma pauta específica sobre a recertificação dos centros, a saber: Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana (CESTEH) e do Centro de Saúde Escola Germano Sinval Farias (CSEGSF), conforme a metodologia de certificação adotada por estes. Este trabalho representa um esforço em conjunto de diversas áreas e serviços da Escola para subsidiar as adequações necessárias ao processo de acreditação.

## **03 - Indicadores de Desempenho**

Através de uma iniciativa do Vice Diretor de Gestão e alinhado a metodologia dos 6 E's (do MPOG e adotado pela Fiocruz), o SGQ iniciou em 2014, juntamente com as subunidades, a elaboração dos indicadores de desempenho dos processos mapeados. As áreas ficaram responsáveis pela elaboração de pelo menos um (1) indicador de processo. Foram ao todo 22 indicadores estabelecidos, como demonstra a tabela a seguir.

Tabela 2 - Indicadores de Desempenho - 2014

Subunidades	Indicadores	Tipo de Indicador
Escritório de Projetos	1	Excelência
GESCON	3	Eficiência
		Eficácia
		Eficácia
CGS	1	Eficácia
INFRA	1	Excelência
SEAC	2	Qualidade
		Efetividade
SEALM	1	Economicidade
SECOM	2	Execução Física
		Economicidade
SEOF	1	Execução Orçamentária
SEPAT	2	Excelência
		Eficácia
SEPLAN	1	Execução
SEPROT	1	Execução Física
SERINF	1	Eficiência
		Qualidade
		Capacidade
		Capacidade
		Efetividade
SGQ	5	Produtividade
<i>Total</i>	22	

#### 04 - Carta de Serviços

A Carta de Serviços que está disponibilizada para consulta pública no portal da Fiocruz, expressa os compromissos com a sociedade, apresentando os principais serviços prestados aos cidadãos. Em 2014 a ENSP realizou um esforço que foi coordenado pelo Serviço de Gestão da Qualidade, para as atualizações pertinentes aos serviços prestados à comunidade em todas as suas áreas.

#### 05 - Prêmio Nacional da Gestão Pública

Integrando-se aos instrumentos de Avaliação da Gestão Pública já adotados pela Fiocruz, o Serviço de Gestão da Qualidade vem participando do calendário de

atividades externas à Escola, junto a Coordenação Geral da Qualidade, que objetiva analisar e pontuar a instituição, baseando-se nos seguintes critérios representativos das dimensões da gestão: Governança; Estratégia e Planos; Público Alvo; Interesse Público e Cidadania; Gestão da Informação; Pessoas; Processos e Resultados.

## 06 - Comitê da Qualidade

O Comitê da Qualidade da ENSP foi reestruturado, contando agora com a participação efetiva do Serviço de Gestão da Qualidade. Foram realizadas as seguintes reuniões em 2014:

Tabela 3 – Reuniões do Comitê da Qualidade

<b>Data</b>	<b>Participantes(n°)</b>	<b>Pauta</b>
10/09/2014	08	Proposta de reestruturação do Comitê
24/09/2014	06	Aprovação da minuta da portaria de reestruturação do Comitê
27/11/2014	07	Proposta de reestruturação da política da qualidade para a ENSP

## 07 - Cursos Oferecidos pelo SGQ e coordenados pela CQUALI

Visando facilitar o desenvolvimento dos profissionais que atuam na gestão da qualidade, o SGQ passou a divulgar todos os cursos disponibilizados pela Coordenação Geral da Qualidade durante o transcorrer do ano para as diversas áreas da Escola. Este trabalho foi realizado continuamente durante 2014, conforme detalhamento abaixo:

Tabela 4 - Curso e Oficinas

	<b>INSCRITOS</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>CERTIFICADOS ENTREGUES</b>
<b>1- IMPLEMENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS - FIOCRUZ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2- FORMAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>3- ENSAIO DE PROFICIÊNCIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>4- 3ª JORNADA DE GESTÃO POR PROCESSOS</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>5- QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

6- BOAS PRÁTICAS DE LABORATÓRIO	1	1	0
7- INTRODUÇÃO AO CÁLCULO DE INCERTEZA	2	2	2
8- OFICINA GESTÃO DOCUMENTAL	2	2	2
9- ISO/IEC 17025:2005	7	7	7
10- MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO PÚBLICA	10	7	5
11- ISO/IEC 17025:2005	8	8	6
12- OFICINA CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO	5	3	3
13- ANÁLISE DE REDES EM GESTÃO DA QUALIDADE	1	1	1
14- OFICINA DE INDICADORES E BENCHMARKING	4	3	2
15- GESTÃO DE RISCOS: NBR ISO 31000 E GUIA ICH Q9	10	10	10
16- OFICINA DE AUTO AVALIAÇÃO DA GESTÃO FIOCRUZ	6	6	2
17- SISTEMA DIRECIONADO AO CLIENTE	3	3	2
18- OHSAS 18001:2007	6	5	4
19- GESTÃO DOCUMENTAL PARA ÁREA DA QUALIDADE	1	1	1
20- FORMAÇÃO DE ANALISTAS DE PROCESSOS	9	5	5
21- IV ENCONTRO DE GESTÃO DA QUALIDADE	13	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>91</b>	<b>79</b>

## 08 - Cursos Ministrados pelo Serviço de Gestão da Qualidade

Considerando que o trabalho de Mapeamento de Processos, coordenado pelo SGQ, necessita interagir com profissionais capacitados, foram ministrados Cursos de BPMN com BIZAGI para multiplicadores de processos, Curso de Indicadores para auxiliar os Chefes de Serviços na definição de seus indicadores e Curso de Inteligência Emocional em parceria com o SRH; contribuindo com a capacitação de 79 profissionais internos e externos, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 5 - Cursos Ministrados pelo SGQ

CURSO/OFICINAS OFERECIDAS	Nº de Participantes
1 CURSO BPMN COM BIZAGI 1º SEMESTRE	22
2 CURSO BPMN COM BIZAGI 2º SEMESTRE	23
3 CURSO DE INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE	9
4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	25
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>



Foto 03: CURSO BPMN COM BIZAGI

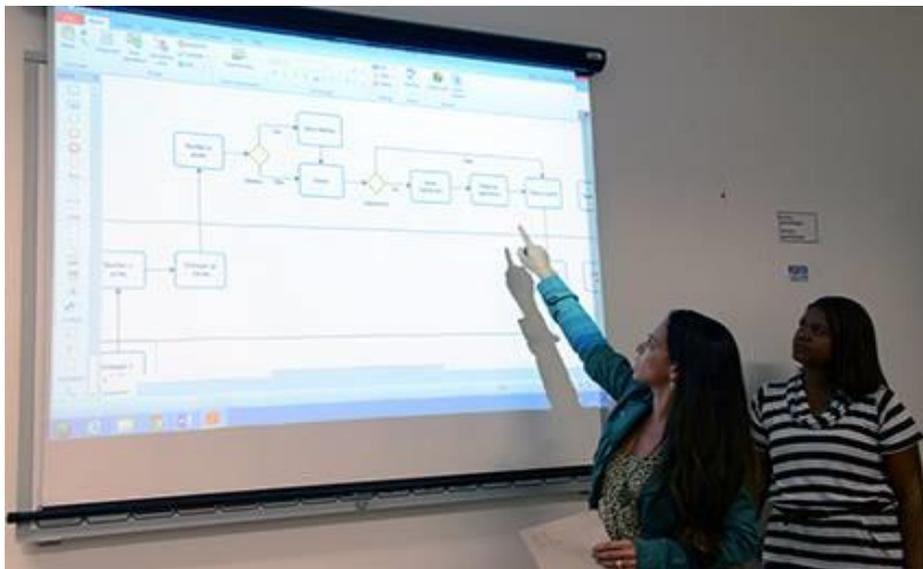


Foto 04: CURSO BPMN COM BIZAGI

## 09 - Participação em Cursos e Eventos Internos e Externos

O Serviço de Gestão da Qualidade, com foco em melhorias do seu processo de trabalho e capacitação de seus colaboradores, participou de eventos internos e externos, conforme Tabela 6, a seguir:

Tabela 6 - Cursos e Eventos Internos e Externos

	<b>CURSO/OFICINAS</b>	<b>LOCAL</b>
1	FORMULAÇÃO DE ESTRATÉGIAS	ENSP



Foto 05: CURSO DE PLANEJAMENTO TÁTICO NA SUBVISA



Foto 06: DESAFIO DA GESTÃO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

## 10 - Gestão de Documentos

A gestão documental, hoje subordinada ao SGQ, desenvolveu ao longo de 2014 as seguintes atividades:

- **Visitas técnicas** – Infra 18/02; Vice de pesquisa 22/07; DSSA 02/09; Nupes 04/11; CSEGSF 20/09
- **Transferência** – CSEGSF/LADEP – 12 caixas; CSEGSF /Secretaria – 01 caixa; Infra – 42 caixas

- **Solicitação de Pesquisa** - CEP – 12 caixas; SECA- 07 caixas; SEDIS – 25 caixas
- **Devolução de pesquisa** – SECA – 16 caixas; CEP -7 caixas; CESTEHE – 32 caixas
- **Projetos**
  - Vice Direção de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico – Organização da Arquitetura Informacional;
  - Secretaria Acadêmica - Projeto de Criação do Sistema de Livro de Diploma Virtual, Atualização da Planilha para Registros Eletrônicos, Atualização da Planilha do Acervo SECA, Organização para Transferência ao AI a série de cursos EP- Facilitadores (EAD) e QG- Qualificação de Gestores do SUS (EAD);
  - Vice Direção de Pós-Graduação e Ensino - Projeto Básico de Contratação de Serviço para Organização da Série Disciplinas Isoladas, Projeto Básico de Contratação de Serviço para Padronização das Pastas de dossiês de cursos e alunos do *Stricto Sensu*, Organização da Série Disciplina de Inverno, Arquivamento de Pautas do *Stricto Sensu*, Atualização da Planilhas do Acervo SECA;
  - Vice Direção de Desenvolvimento e Gestão – Projeto Básico para Instalação de Área de Preservação de documentos.

#### **IV – INDICADORES**

Em função do histórico do SGQ, que ocasionou uma alteração na estrutura do serviço no final de 2014 e a construção dos indicadores dos serviços também no decorrer de 2014, serão apresentadas a seguir as metas estabelecidas para 2015, ficando a divulgação dos índices para o relatório de 2015, que será apresentado em 2016. A tabela 07 demonstra os indicadores do SGQ.

Tabela 7 – Indicadores da qualidade

<b>Indicador</b>	<b>Metas para 2015</b>	<b>Responsável</b>
1. Eficiência	2 cursos de BPM	Carlos Reis
2. Capacidade	10 processos mapeados	Carlos Reis
3. Qualidade (cliente)	80% dos processos mapeados atendem a expectativa do cliente	Carlos Reis
4. Efetividade	2 processos desenhados com melhoria radical	Aline e Rodrigo
5. Produtividade	5 processos mapeados por colaborador	Aline e Rodrigo
6. Aprendizado	24 horas de cursos por colaborador	Aline, Rodrigo e Patrícia
7. Execução	Até 14 dias para executar a transferência de acervo	Patrícia