



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 2015

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. No final do exercício de 2014, o Serviço de Gestão da Qualidade foi reestruturado e passou a contar com uma equipe própria que, desde então, é composta por:

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

II - PRODUTOS E SERVIÇOS

Os serviços oferecidos pelo Serviço de Gestão da Qualidade incluem o:

- Mapeamento de Processos;
- Indicadores de desempenho
- Carta de Serviços e Carta ao Cidadão;
- Prêmio Nacional da Gestão Pública;
- Gestão de Risco;
- Divulgação de Cursos da Cquali;

- Gestão de Documentos;
- Cursos Ministrados pelo SGQ.

III – PRODUÇÃO EM 2015

01 - Mapeamento de Processos

Em continuação ao trabalho de mapeamento dos processos, o Serviço de Gestão da Qualidade Mapeou onze (11) processos em 2015, todos foram concluídos e publicados no portal da ENSP. 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	Aguardando Aprovação	Publicados	Total de Processos
CCI	-	5	5
SEPLAN	-	2	2
SRH	-	1	1
SGQ	-	1	1
VDE	-	2	2
Total			11

02 - Acreditação

O Serviço de Gestão da Qualidade integra o grupo de trabalho coordenado pela Vice Direção de Ambulatórios e Laboratórios - VDAL - que se reúne duas vezes ao mês, com uma pauta específica sobre o processo de acreditação do Centro de Referência Professor Hélio Fraga (CRPHF), Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana (CESTEH) e do Centro de Saúde Escola Germano Sinval Farias (CSEGSF). Este trabalho representa um esforço em conjunto de diversas subunidades da Escola para subsidiar as adequações necessárias.

03 - Carta de Serviços Fiocruz

Em 2015 a ENSP realizou o 1º encontro de sensibilização este foi coordenado pelo Serviço de Gestão da Qualidade, foram tratados as questões relativas ao uso da Carta, como instrumento informativo dos serviços prestados à comunidade em todas as suas áreas, além de discutir os principais pontos da Auditoria nº 003/06 – 15 de 07/07/2015 realizada pela da Audin-Fiocruz. Desta sensibilização demandou-se a necessidade de avaliação e atualização da Carta de serviço que serão de responsabilidade do Serviço de Gestão da Qualidade e afetarão as áreas que atendem diretamente ao cidadão, a saber: Ensino, Centros de Referência e Escola de Governo.

04 - 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 o Sistema de Gestão da Qualidade da instituição, baseando-se nos seguintes princípios do MEGP: *Pensamento sistêmico, Aprendizado organizacional, Cultura da inovação, Liderança e constância de propósitos, Orientação por processos e informações, Visão de futuro, Geração de valor, Comprometimento com as pessoas, Foco no cidadão e na sociedade, Desenvolvimento de parcerias, Responsabilidade social, Controle social, Gestão participativa e Agilidade.*

05 – Cursos Oferecidos pelo SGQ e coordenados pela CQUALI

Visando facilitar o desenvolvimento dos profissionais que atuam na gestão da qualidade, o SGQ deu continuidade na divulgação de todos os cursos disponibilizados pela Coordenação Geral da Qualidade durante o transcorrer do ano para as diversas áreas da Escola. Este trabalho visa direcionar os cursos relacionados ao tema qualidade para um público mais específico e contribuiu para os seguintes resultados:

Tabela 2 - Cursos e Oficinas Coordenados pela Cquali e Divulgados pelo Serviço de Gestão da Qualidade

	INSCRITOS	CERTIFICADOS ENTREGUES
Norma ABNT NBR 15419:2006	6	5
Seminário Modelo de Excelência da Gestão Pública: Auto avaliação e fatores de pontuação	3	2
Oficina de Auto avaliação da Gestão Fiocruz: Critério 1 - Governança	1	1
Seminário de Lançamento da Carta de Serviços Fiocruz	6	6
Oficina de Auto avaliação da Gestão Fiocruz: Critério 2 – Estratégia e Planos	3	1
Oficina de Auto avaliação da Gestão Fiocruz: CRITÉRIO 3 – PÚBLICO ALVO	1	0
Oficina de Auto avaliação da Gestão Fiocruz: CRITÉRIO 5 – INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	1	0
Oficina de Gestão Documental: Apresentação dos documentos da Qualidade	3	3
Oficina de Auto avaliação da Gestão Fiocruz: CRITÉRIO 6 - PESSOAS	1	1
Oficina de Auto avaliação da Gestão Fiocruz: CRITÉRIO 7 - PROCESSOS	3	2
Oficina para profissionais de atendimento ao público - Carta de Serviços Fiocruz e Carta ao Cidadão Fiocruz: visão sistêmica, Compromissos e aplicação – Turma 01	13	8
Oficina para profissionais de atendimento ao público - Carta de Serviços Fiocruz e Carta ao Cidadão Fiocruz: visão sistêmica, Compromissos e aplicação - Turma 02	16	11
Curso Gestão da Qualidade em Instituições de C&T Prestadoras de Serviços Assistenciais de Saúde: Informação e Comunicação (prontuário e registro)	21	11
Curso ABNT NBR ISO 15189:2015 - Laboratórios de Análises Clínicas: Requisitos Especiais de Qualidade e Competência	15	7
Curso ISO/IEC 17025:2005 – Requisitos Gerais Para a Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração	12	6
Seminário Sistema Integrado da Qualidade (QBA)	22	20
Curso Introdução ao Cálculo da Incerteza e Gestão de Equipamentos: desafios da metrologia física na Fiocruz	9	5
Seminário Qualidade na Produção: Desafios e expectativas na agenda regulatória de C&T em saúde em instituições publicas	7	6
Oficina Ensaio de Proficiência e Material de Referência: desafios da metrologia química e biológica na Fiocruz	8	7
Curso de Formação de Auditores Internos para Sistemas de Gestão da Qualidade	10	6
Seminário Qualidade na Produção: Desafios e expectativas na agenda regulatória de C&T em saúde em instituições publicas	10	6
Oficina de Gestão de Riscos: Diretrizes e Comunicação dos Riscos na Fiocruz	5	1
Curso ABNT ISO 9001 - Requisitos Para Implantação De Sistemas Locais Da Qualidade: Novas Diretrizes e o MEGP	10	7

Oficina para profissionais de atendimento ao público - Carta de Serviços Fiocruz e Carta ao Cidadão Fiocruz: visão sistêmica, compromissos e aplicação	2	1
V Encontro de Gestão da Qualidade: A Cultura da Excelência na Fiocruz	12	10
TOTAL	210	133

06 - Gestão de Documentos

A gestão documental desenvolveu ao longo de 2015 as seguintes atividades:

1. Visitas técnicas - para orientação de Procedimentos Arquivísticos - 05
 - DENSP
 - EAD
 - CESTEHE
 - SRH
 - SEPLAN
2. Transferência - temporariamente suspensa
3. Pesquisas – 10
4. Devolução – 05
5. Tratamento técnico - organização de parte da documentação no SECA dos cursos do Lato Sensu Presencial no período de 1980.
6. Participação em grupos de trabalhos
 - Projeto Memória (Direção)
 - Projeto AI (SGQ)
 - Projeto NAAC (VDPDT)
 - Oficinas pós-graduação (VDPG)
 - Projeto de Preservação Centro de Saúde (VDDIG)
 - Conselho técnico (SIGDA)
 - Projeto SEC (SECA)

07 - Comitê da Qualidade

O Comitê da Qualidade da ENSP com a participação efetiva do Serviço de Gestão da Qualidade. Foram realizadas as seguintes reuniões em 2015:

Tabela 3 – Reuniões do Comitê da Qualidade

Data	Participantes(n°)	Pauta
20/03/2015	14	Alteração de membros da Portaria
16/04/2015	14	Discussão da Política e apresentação das Competências do Comitê da Qualidade
29/04/2015	13	Discutir estado da Arte CSAL
10/06/2015	17	Apresentou a Política da Qualidade e o grupo sugeriu mudanças
08/07/2015	5	Apresentou a Política com as alterações e solicitou os Planos da Qualidade

Na última reunião do comitê foi solicitado que as subunidades enviassem para o SGQ, até o fim de 2015, os planos qualidade para 2016, conforme apresentados a seguir:

Tabela 4 – Planos da Qualidade

NOME	RESPONSÁVEL
1 - Metodologia de análise de risco para áreas ambulatoriais - SGS	Paulo Argolo e Flávia Ramos
2 - Avaliação da Carta de Serviços - SGQ	Aline Travassos
3 - Revisão da Carta de Serviços - SGQ	Aline Travassos
4 - Benchmarking de Biobanco - CSAL	Sérgio Rabello
5 - Desenho do Mapa de processo da celebração de acordos de cooperação técnica e contratos - CAAP	Leda Diva Freitas
6 - Metodologia de Gestão Documental - SGQ	Patrícia Santos

7 - Processo de Certificação Digital – EAD – VDE	Adriana Coimbra e Susi Franco
8 - Gestão de Equipamentos – CESTEHE	Sérgio Rabello
9 - Indicadores de Desempenho - CESTEHE	Wilma D’Elia e Denaluze Barros
10 - Auditoria Interna – CESTEHE e CSEGSF	Fátima Rocha

08 – Plataformas Tecnológicas

O Serviço de Gestão da Qualidade integra a Comissão de Estruturação da Rede de Plataformas Tecnológicas da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – CERPT/ENSP, esta iniciou seus trabalhos no segundo semestre de 2015, esta comissão objetiva:

- 1 Definir os critérios e propor requisitos para estruturação de plataformas tecnológicas na ENSP;
- 2 Definir os requisitos básicos sobre a finalidade e utilização das plataformas tecnológicas da ENSP;
- 3 Propor a quantidade e os tipos de plataformas tecnológicas que poderão ser instituídas na ENSP;
- 4 Propor as diretrizes para aquisição de equipamentos para compor o parque tecnológico da ENSP.

Este último objetivo desencadeou em um projeto de mapeamento do processo da gestão de equipamentos da Escola a ser desenvolvido em 2016, pela Vice Direção de Ambulatórios e Laboratórios-VDAL e o Serviço de Gestão da Qualidade. Além deste indicou-se a necessidade do projeto de mapeamento para a Central de Esterilização, a ser iniciado em 2016.

9 – Cursos Desenvolvidos e Ministrados pelo Serviço de Gestão da Qualidade e Coordenados pelo Serviço de Gestão do Trabalho

Considerando que o trabalho de Mapeamento de Processos, coordenado pelo Serviço de Gestão da Qualidade (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; contribuindo com a capacitação de 30 profissionais internos e externos, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 5 – Cursos Internos Ministrados pelo SGQ

CURSO/OFICINAS OFERECIDAS		Nº de Participantes
1	CURSO BPMN (BIZAGI) COM KPI 1º SEMESTRE	20
2	CURSO BPMN (BIZAGI) COM KPI 2º SEMESTRE	10
TOTAL		30

Tabela 6 – Cursos Externos Ministrados pelo SGQ

CURSO/OFICINAS OFERECIDAS		LOCAL
1	CURSO BPMN COM BIZAGI	DIRAC
2	CURSO BPMN COM INDICADORES	UNIFA
3	CURSO BPMN COM INDICADORES	VIG. SANIT
4	CURSO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	VIG. SANIT
5	CURSO DE PLANEJAMENTO TÁTICO	VIG. SANIT
6	GESTÃO DE RISCOS OPERACIONAL E SEGURANÇA DO PACIÊNTE	INI
7	CURSO DE INDICADORES DE DESEMPENHO	IBGE
8	CURSO BPMN COM KPI 1º SEMESTRE	UFRRJ
9	CURSO BPMN COM KPI 2º SEMESTRE	UFRRJ
TOTAL DE CURSOS		8



Foto 01: CURSO BPMN COM BIZAGI ENSP



Foto 04: CURSO BPMN COM BIZAGI NA DIRAC



Foto 02: CURSO BPMN COM BIZAGI ENSP



Foto 05: CURSO BPMN COM BIZAGI E KPI NA UNIFA



Foto 03: CURSO BPMN COM BIZAGI NA DIRAC



Foto 06: CURSO DE PLANEJAMENTO PARA SAÚDE DO TRABALHADOR SUBVISA

10 - 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 somando um total de 359 horas de treinamento, conforme Tabela 6, a seguir:

Tabela 7 - Cursos e Eventos Internos e Externos

	CURSOS/OFICINAS/EVENTOS	LOCAL	CARGA HORÁRIA
1	IV CONGRESSO INTERNO	ENSP	08 HORAS
2	FORUM INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO	MAM	32 HORAS
3	PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL	FIOCRUZ	96 HORAS
4	AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES	ENSP	04 HORAS
5	CURSO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GERENCIAMENTO DE PROJETOS E GESTÃO POR PROCESSOS	IOC	32 HORAS
6	ASSEMBLEIA REGIMENTO INTERNO	ENSP	08 HORAS
7	OFICINA DE INOVAÇÃO	MUSEU DA VIDA	04 HORAS
8	IV ENCONTRO DE GESTÃO POR PROCESSOS	FIOCRUZ	08 HORAS
9	CURSO BPMN COM KPI	DIRAC	20 HORAS
10	FORMAÇÃO DE AUDITOR LIDER DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2015	ENSP	24 HORAS
11	CURSO DE INDICADORES	IBGE	35 HORAS
12	NORMA ABNT NBR 15419:2006	FIOCRUZ	12 HORAS
13	MEGP	FIOCRUZ	04 HORAS
14	OFICINA DE AUTO AVALIAÇÃO DA GESTÃO FIOCRUZ – CRITÉRIO 1 - GOVERNANÇA	FIOCRUZ	08 HORAS
15	OFICINA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	FIOCRUZ	08 HORAS
16	OFICINA MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO PÚBLICA – AUTO AVALIAÇÃO E FATORES DE PONTUAÇÃO	FIOCRUZ	08 HORAS
17	SISTEMA INTEGRADO DA QUALIDADE (QBA)	FIOCRUZ	04 HORAS
18	OFICINA DE ENSAIO DE PROEFICIÊNCIA E MATERIAL DE REFERÊNCIA	FIOCRUZ	08 HORAS
29	CURSO ABNT ISO 9001	FIOCRUZ	16 HORAS
20	V ENCONTRO DE GESTÃO DA QUALIDADE	FIOCRUZ	04 HORAS
		TOTAL	359 HORAS



Foto 08: VOTAÇÃO CONGRESSO INTERNO



Foto 11: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL (PGG)



Foto 09: ENCONTRO DE INOVAÇÃO NA GESTÃO FIOCRUZ



Foto 12: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL (PGG)



Foto 10: FORUM INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO

IV – INDICADORES

As Metas para o Serviço de Gestão da Qualidade (SGQ), estão apresentadas a seguir, ficando a divulgação dos índices para o relatório de 2015, que será apresentado em 2016. A tabela 07 demonstra o resultado dos indicadores do Setor:

Tabela 8 – Indicadores da qualidade

Indicador	Metas para 2015	Resultado (%)
1. Eficiência	2 cursos de BPM com KPI (ano)	100%
2. Eficácia	10 processos mapeados/ano	110%
3. Qualidade (cliente)	80% dos processos mapeados atendem a expectativa do cliente	125%
4. Efetividade	2 processos desenhados com melhoria radical (ano)	150%
5. Produtividade	5 processos mapeados por colaborador (ano)	*divulgação interna
6. Aprendizado	24 horas de cursos por colaborador (ano)	61,75hs por pessoa
7. Execução	Até 14 dias para executar a transferência de acervo	**sem indicador

**O resultado do indicador é de interesse exclusivo do Serviço de Gestão da Qualidade.*

*** Por questões contratuais, que fogem a responsabilidade do SGQ, no ano de 2015 não houve transferência de acervo para a empresa.*