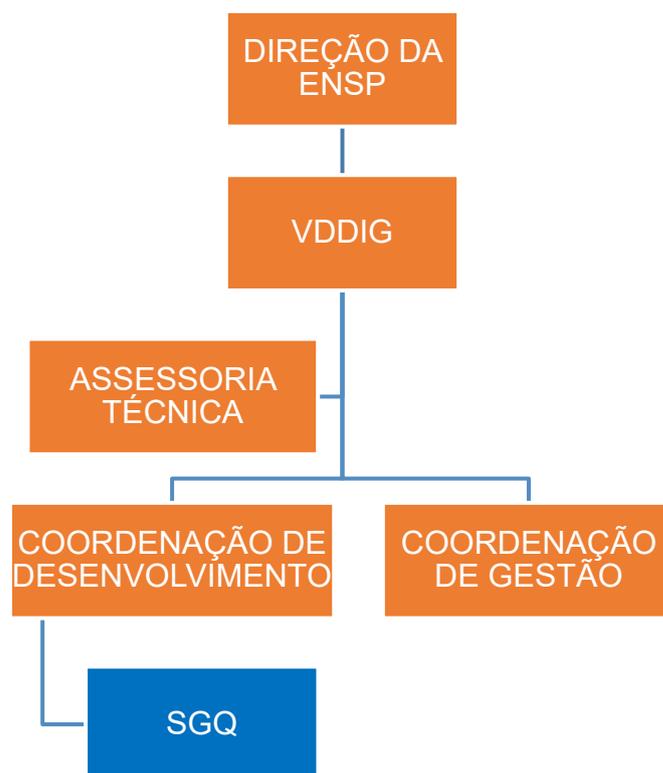


Relatório de Atividades 2020

Serviço de Gestão da Qualidade (SGQ)

1 – ESTRUTURA

1.1 – Organograma



1.2 – Modelo de governança:

a. CQuali

Definir as diretrizes para a qualidade.

b. Comitê Gestor da Qualidade

1 Propor e manter atualizada a política de gestão da qualidade;

2 Propor os objetivos e planos da qualidade;

3 Monitorar as ações do Sistema de Gestão da Qualidade e propor melhorias.

c. Órgãos Executivos

Implementar a Política e os planos da qualidade definidos pelo Comitê da Qualidade.

d. Multiplicadores

São colaboradores da qualidade que participaram do Curso de BPM com KPI e atuam na gestão integrada.

2 – COMPETÊNCIAS:

1. Coordenar a implementação das ações do Sistema de Gestão da Qualidade em consonância com a política da qualidade da Ensp;
2. Participar e subsidiar tecnicamente o Comitê Gestor da Qualidade;
3. Implementar a gestão por processos na Ensp;
4. Subsidiar as subunidades da Escola na definição dos indicadores de performance para os processos de trabalho.

3 – SERVIÇOS:

1. Gestão por Processos;
2. Gestão de Risco;
3. Gestão Documental;
4. Gestão de Indicadores;
5. Auditoria Interna.

4 – PESSOAS

4.1 Equipe da Subunidade

| Nº | Nome | Vínculo | Carga horária (horas/semana) |
|----|--------------------------------|--------------|--|
| 1 | Murilo Barbosa Salles | Servidor | 40h |
| 2 | Laura Fernandes Oliveira Meres | Estagiária | 30h |
| 3 | Rodrigo Nascimento Silva | Terceirizado | 40h |
| 4 | Rafaela Kuster Gon | Servidor | 40h |
| 5 | Jorge Ricardo Diniz Pereira | Servidor | 40h |
| 6 | Patrícia Kelly dos Santos | Servidor | 40h |
| 7 | Paulo Roberto Argolo Bezerra | Servidor | Licença para tratar interesses particulares até 2024 |

**5 – ATIVIDADES:**

| Nº | SERVIÇOS | AÇÕES ESTRATÉGICAS REALIZADAS | PROCESSOS | PROJETOS | PARTICIPAÇÃO EM COLEGIADO | TRABALHO SISTÊMICO (COM QUEM) |
|-----------|----------------------|---|---------------------------|-----------------|--|--|
| 1 | Gestão por Processos | Edição protocolo atendimento à vítimas suspeitas de agressão física e prevenção ao suicídio | Gestão da Qualidade | PIDI | Comissão Gestora do Plano de Logística Sustentável | Avaliação e Atualização da Carta de Serviços Fiocruz (CQUALI); |
| 2 | Gestão de Risco | Elaboração de metodologia de Planejamento da Qualidade da Ensp | Apoio Técnico à CQUALI | | Colegiado da VDAL | Apoio à Acreditação Ambulatorial (VPAPS) |
| 3 | Gestão Documental | Elaborar a Gestão Integrada na VDDIG | Comunicação interna | | Núcleo de Segurança do Paciente | Avaliação do SAGeQ (CQUALI) |
| 4 | | Implantação e Implementação da Instrução de Trabalho | Planejamento da Qualidade | | Comitê Gestor da Qualidade Fiocruz | |
| 5 | | | Prestação de Contas | | Comitê da Qualidade ENSP | |
| 6 | | | | | Comissão de usuários da rede de plataformas analíticas da ENSP | |

5.1 – COMENTÁRIOS

5.1.1- Gestão por Processos:

As principais atividades realizadas no ano de 2020 foram:

- Realização da Pesquisa do SGQ intitulada: **A metodologia de Gestão por Processos e sua aplicação na Vice-Direção de Ensino da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca:** uma pesquisa visando aprendizagem e melhoria organizacional. Metodologia de Gestão por Processos. A referida pesquisa possui registro na Plataforma Brasil, do Conselho Nacional de Saúde e busca responder as seguintes questões:
 - Como se deu a implantação da metodologia de gestão por processos na Vice-direção de Ensino da ENSP (VDE)?
 - Qual foi o aprendizado individual e coletivo gerado pela implantação da referida metodologia, na VDE?
 - Como capacitar os trabalhadores da ENSP na metodologia de gestão por processos?
- Apoio ao mapeamento de processos da Vice-direção de Ensino, Centro de Saúde Escola Germano Sinval Faria, Serviço de Planejamento e Assessoria Técnica

5.1.2- Gestão de Riscos:

As principais atividades realizadas no ano de 2020 foram:

- Suporte à gestão de riscos aos Centros e Subunidades da Vice-direção de Desenvolvimento Institucional e Gestão, por meio de oficinas de análise, avaliação e tratamento de riscos.

5.1.3- Gestão documental:

As principais atividades realizadas no ano de 2020 foram:

- Projeto de Organização dos Documentos para SGQ;
- Informar os processos implantados no SEI com impactos na ENSP;
- Divulgar o Modelo da Instrução de Trabalho aprovada;
- Elaborar Plano de Trabalho para a área dos programas de pós-graduação no que se refere aos seus documentos;
- Implantação e implementação da Gestão Documental no SGQ;

- Atualizar o POP de elaboração de documentos;
- Comunicar dos documentos de referência que impactam a gestão documental e informacional;
- Orientar produção de documentos técnicos.

5.2- PROJETOS:

5.2.1- PIDI

O Serviço de Gestão da Qualidade, na pessoa do chefe da subunidade, integrou o Projeto de Incentivo ao Desenvolvimento Institucional da ENSP, PIDI-ENSP, na coordenação da meta 6.3: Formular e implementar o gerenciamento de risco na ENSP.

Em 2020, os objetivos foram avaliar a aplicabilidade da metodologia de gerenciamento de riscos e de sua matriz de riscos em contratos de serviços continuados, e processos de gestão integrada do Serviço de Gestão Integrada do SGQ e do plano anual da ENSP.

Em suma, a avaliação foi que a matriz se mostra uma ferramenta consistente para a gestão de riscos, porém, é importante avaliar também a possibilidade de customização para atender a características peculiares do objeto de análise, o que se observa ao perceber as diferenças na aplicação da matriz em uma contratação e em um processo de trabalho. Nesse caso teríamos mais de um modelo de matriz, porém cada um poderia atingir de forma mais plena o seu objetivo.

5.3- PARTICIPAÇÃO EM COLEGIADO:

5.3.1- Núcleo de segurança ao Paciente:

As principais atividades realizadas por esse setor no ano de 2020 foram:

- Acompanhamento, suporte, participação de reuniões e trabalho referentes ao Núcleo de Segurança do Paciente
- Revisão do documento de instrução de auditoria para o Protocolo de Higienização das Mãos

6 – MONITORAMENTO:

| OBJETIVOS PARA 2020 | AÇÕES PLANEJADAS | STATUS |
|--|---|---------------|
| Edição protocolo atendimento às vítimas suspeitas de agressão física e prevenção ao suicídio | Edição do documento, baseado nos trâmites legais e orientações referentes ao assunto dadas pelo Ministério da Saúde | Realizado |
| Metodologia de planejamento da qualidade da Ensp | Elaboração de uma metodologia de planejamento da qualidade da Ensp | Realizado |
| Realizar a Gestão Integrada na VDDIG | Mapear os macroprocessos da VDDIG e fazer a Gestão Integrada, nos seguintes serviços: SGT, SEOF, INFRAESTRUTURA | Não realizado |
| Implantação e Implementação da Gestão Documental nos Documentos da Qualidade | Promover a implantação e implementação da Gestão Documental nos Documentos da Qualidade no SGQ | Não Realizado |
| | | |

6.1 Planejamento:

Meta: metade dos objetivos da qualidade propostos atingidos.

50% de Eficácia dos Objetivos da Qualidade: metade dos objetivos propostos foram atingidos.

6.2 Gestão por processos:

Meta: 75% de Efetividade (nível de maturidade 3: KPI's nos processos mapeados)

50% de Efetividade: nível de maturidade 2 (processos mapeados), em uma escala que vai até 4, conforme tabela a seguir:

TABELA 1 – NÍVEL DE MATURIDADE EM GESTÃO POR PROCESSOS

| Nível | Ferramenta |
|------------|--|
| • Conhecer | • Cadeia de Valor |
| • Analisar | • Mapa de Relacionamento • Mapa de Processo (AS IS) |
| • Avaliar | • KPI's |
| • Melhorar | • Mapa de Processo (TO IS) |

Fonte: adaptado de Taxonomia de Bloom

8 - PLANEJAMENTO (2021):

| OBJETIVOS PARA 2021 | AÇÕES PLANEJADAS |
|---|---|
| Divulgação da Política da Qualidade na Ensp | Propor possíveis formas de melhoria na divulgação da Política da Qualidade da Ensp. |
| Atualizar Documentos da Qualidade. | Atualizar Documentos da Qualidade conforme a demanda. |
| | |
| | |

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SGQ tem, ano após ano, se consolidado como órgão da Ensp responsável pela coordenação e implementação de ações que buscam a melhoria dos processos de trabalho com vistas a apoiar à escola em sua missão prestação dos serviços de ensino, pesquisa e assistência em saúde à sociedade. Sua participação tem sido efetiva e determinante nos fóruns e comissões que discutem questões envolvendo a segurança do paciente, a acreditação de ambulatórios e atenção primária, e a habilitação de laboratórios de referência nacional. Tem se tornado cada vez mais importante no apoio e subsídio nas políticas e práticas de gestão, sobretudo no apoio ao enfrentamento de questões complexas da saúde,

como a pandemia advinda do novo coronavírus. Isso tudo fruto do comprometimento de sua equipe com a disseminação de uma cultura de qualidade na Ensp.

Para 2021 o foco será a manutenção das ações coordenadas com os centros, além do crescimento na participação efetiva na melhoria e visibilidade dos processos de trabalho dos serviços educacionais e gestão.