

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO SERVIÇO DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) 2024

I – 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 trabalhadores da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (Ensp), que participaram de cursos de Gestão por Processos, Gestão de Riscos e Gestão por Indicadores de Desempenho e que aplicam em seus locais de trabalho, a Gestão Integrada.

A Gestão Integrada é um modelo de administração que se baseia na Gestão por Processos para identificar, analisar, avaliar e mitigar os riscos organizacionais, enquanto utiliza indicadores de desempenho para monitorar, controlar e aprimorar os processos.

II – 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 - CGQ;
3. Implementar a Gestão por Processos na Ensp;

4. Subsidiar as subunidades da Ensp na definição dos indicadores de desempenho para os processos.

III – SERVIÇOS:

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

IV – PESSOAS

Nº	Profissional	Vínculo	Carga horária semanal
1	Jorge Ricardo Diniz Pereira	Servidor	40h
2	Marisa Teixeira Silva	Bolsista	30h
3	Murilo Barbosa Salles	Servidor	40h
4	Patrícia Kelly dos Santos	Servidor	40h
5	Paulo Roberto Argolo Bezerra	Servidor	Licença para tratar interesses particulares até 2024
6	Rafaela Kuster Gon	Servidor	40h
7	Rodrigo Nascimento Silva	Terceirizado	40h

V – ATIVIDADES

Nº	SERVIÇOS
1	Gestão por Processos
2	Gestão de Riscos
3	Gestão Documental
4	Gestão de Indicadores
5	Auditoria Interna

Gestão por Processos:

As principais atividades realizadas no ano de 2024 foram: O SGQ deu suporte técnico na elaboração de **20 processos** no ano de 2024. Os Principais atores foram: Serviços de Orçamento e finanças (Seof), Serviço de Gestão de Materiais (Segem), Gabinete da Direção, Departamento de ciências Biológicas (DCB), Serviço de Biossegurança (SEBIO), Serviço de Planejamento (Seplan) e Serviço de Gestão de Patrimônio (SGPAT).

Gestão de Riscos:

O SGQ concentrou seus esforços na capacitação da equipe, na formação de trabalhadores e trabalhadoras e no desenvolvimento de uma ferramenta gamificada para o ensino em gestão de riscos.

Marisa Teixeira, colaboradora do SGQ, participou como aluna do curso de capacitação em Gestão de Riscos e Controles Internos (EAD), baseado no método do Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway (COSO). O curso, promovido pela CQuali em parceria com a Escola Corporativa da Fiocruz, foi ministrado por Elezer Monte Blanco Lemes, servidora de Bio-Manguinhos, e teve uma carga horária de 12 horas.

Além disso, o curso **Gestão Integrada: Processos, Riscos e Indicadores** capacitou 11 trabalhadores da Fiocruz, sendo 8 da ENSP,

entre outros participantes. A formação utilizou metodologias ativas, como aprendizagem baseada em problemas e sala de aula invertida, para desenvolver competências técnicas em gestão de riscos. Ao final, os alunos elaboraram projetos que incluíam, entre outros objetivos, o desenvolvimento de um plano de gerenciamento de riscos para seus respectivos setores.

Por fim, o servidor Murilo Salles, chefe do SGQ, teve seu projeto **"Aprendendo Riscos com Role Playing Game"** contemplado na segunda edição do Programa de Aceleração da Inovação em Gestão, promovido pelo Laboratório de Inovação em Gestão Pública (Pólen/ENSP). O projeto, que integra gestão de riscos e RPG dentro da categoria de Jogos Sérios, busca não apenas entreter, mas também educar, treinar, simular e conscientizar sobre gestão de riscos e controles internos.

Em 2024, a equipe do projeto, composta por servidores do Gescon, Cetseh e SGT, além de um especialista interno, participou de cinco oficinas promovidas pelo Pólen para aprimorar a iniciativa. Nesse mesmo ano, definiu-se que o público-alvo seriam todos os trabalhadores e trabalhadoras da ENSP. Além disso, foi elaborado o protótipo das regras do jogo, conhecido como sistema de jogo.

Para fevereiro de 2025, está prevista a conclusão do protótipo da narrativa do jogo e a construção dos personagens, com a realização de dois eventos teste ainda no mesmo mês.

Gestão Documental:

As principais atividades realizadas no ano de 2024 foram:

CAPACITAÇÕES

- ✓ Oficina de Linguagem Simples – com foco nos serviços.
Escola Corporativa/Fiocruz.
- ✓ Curso Gestão de Processos.
Escola Corporativa/Fiocruz.
- ✓ Curso de Formação em Reiki – nível I.
PICS/IOC- Fiocruz. Adriana Petrelli/IOC-Fiocruz.
- ✓ Curso de Técnicas de Teatro.
ENSP/Fiocruz.

EVENTOS

Apresentações:

- ✓ 1º Seminário Diálogos de Gestão - Ensp/Fiocruz.
- ✓ I Seminário Internacional de Laboratórios de Inovação no Setor Público - Ensp/Fiocruz.
- ✓ Programas de Aceleração da Inovação em Gestão e Do Programa de Aceleração da Inovação em Soluções Tecnológicas da ENSP/Fiocruz.

Participações:

- ✓ Conferência Livre na Fiocruz: "Acesso Aberto: Possibilidades e Limites dos Acordos Transformativos e APCs".
- ✓ Seminário 'Leis de Proteção e Acesso na Gestão de Pessoas da Fiocruz'.
- ✓ 7º Fórum Arquivos & Arquivos.
- ✓ XIV Encontro da Qualidade Fiocruz.
- ✓ Simpósio Internacional Formação Docente em Saúde e Processo de Aprendizagem.

- ✓ Congresso Convergência – Inovação Pública.
- ✓ 8º Congresso Brasileiro de Qualidade em Laboratório (COLAB).

SERVIÇOS

- ✓ Reuniões Técnicas (referentes à Projetos e Trabalhos Sistêmicos) Plataforma Interact.
- ✓ Visitas Técnicas (referentes à gestão de acervos arquivísticos):

PROCESSOS

- ✓ Gestão da documentação arquivística do Sgq e dos Arquivos Intermediários das subunidades

PROJETOS

- ✓ **E-book** – ‘Um presente do passado para lembrar no futuro: Ensp 70 anos. Coordenação’.
- ✓ **Ambiente Virtual** - ENSP: Um presente do passado para lembrar no futuro (ENSP_PPLF). Requisitos para o desenvolvimento.
- ✓ **Editoração da publicação** - Um presente do passado para lembrar no futuro: Ensp 70 anos. Coordenação.
- ✓ **Curso de Gestão de Documentos** - Aplicada ao Ensino no Contexto da transformação digital. Coordenação e mediação.

AÇÕES DE PLANEJAMENTO REALIZADAS PELA GESTÃO DOCUMENTAL:

- ✓ Participação na construção da proposta de Gestão Documental dos documentos da qualidade para Vice-Direção de Desenvolvimento Institucional e Gestão/ENSP (Jorge Ricardo Pereira, Patrícia Santos e Murilo Salles).

Nº	PROCESSOS
1	Gestão da Qualidade
2	Apoio Técnico a Cquali
3	Comunicação Interna
4	Planejamento da Qualidade
5	Prestação de Contas

Nº	PROJETOS
1	Projeto de Incentivo ao Desenvolvimento Institucional 2021-2026 (PIDI)
2	Novo Curso de Gestão Integrada: Processos, Riscos e Indicadores
3	Projeto do I Programa de Aceleração da Inovação Tecnológica na Gestão da ENSP, realizado pelo Pólen – Laboratório de Inovação em Gestão da ENSP.

Projeto de Incentivo ao Desenvolvimento Institucional 2021-2026 (PIDI):

Meta 6: Desenvolvimento Institucional de Suporte

Atividade 6.6: Desenvolver o módulo 3 do Sistema SIGENSP - Compras e Contratos

Desenvolvimento da meta/atividade: Tanto os serviços de compras e contratos tiveram toda a gestão integrada feita em seus processos-chave em 2023, e em 2024, o Serviço de Gestão da Tecnologia da Informação (SGTI) começou a levantar os requisitos do sistema no módulo inerente aos contratos. O SGQ participou apoiando o trabalho do SGTI, revisando alguns processos mapeados e fornecendo informações qualificadas sobre processos dos dois serviços do macroprocesso contratação pública envolvidos.

Atividade 6.8: Implementar a gestão integrada no macroprocesso contratação pública.

Desenvolvimento da meta/atividade: Na meta 6 de Desenvolvimento Institucional de Suporte deu-se continuidade a atividade 6.8, com o mapeamento dos processos, criação de indicadores-chave e plano de tratamento de riscos, dos serviços de orçamento e finanças, entre abril e junho, de planejamento, entre maio e dezembro, e de patrimônio, entre junho e dezembro. A gestão integrada dos serviços de planejamento e de patrimônio tem sua conclusão prevista para o início do ano de 2025.

Curso de Gestão Integrada: Processos, Riscos e Indicadores:

O projeto " **Curso Gestão Integrada: Processos, Riscos e Indicadores**" foi concebido para capacitar trabalhadores e trabalhadoras a atuarem como facilitadores com competências técnicas e gerenciais na gestão integrada de processos, riscos e indicadores no serviço público. Com uma carga horária total de 105 horas e 30 minutos, sendo 54 horas síncronas e 51 horas e 30 minutos assíncronas, o curso foi estruturado em cinco módulos: Introdução à Gestão Integrada, Gestão de Processos (BPM), Gestão de Riscos, Gestão por Indicadores de Desempenho e um Seminário de Conclusão.

A proposta pedagógica foi desenvolvida com base em metodologias ativas, visando a participação efetiva dos estudantes por meio de situações-problema, oficinas presenciais, atividades práticas, fóruns, vídeos educativos, videoconferências e a sala de aula invertida. O processo de ensino-aprendizagem seguiu uma adaptação do modelo de "espiral do conhecimento", estruturado em quatro etapas: construção, apresentação, desenvolvimento e resolução da situação-problema.

O curso recebeu avaliações positivas dos participantes, que destacaram a clareza do conteúdo, a interação entre os colegas e a abordagem dos facilitadores. Muitos relataram entusiasmo com a metodologia adotada

e reconheceram a importância da integração dos temas com seu processo de trabalho. Os facilitadores foram elogiados pela competência, atenção e habilidade em estimular a autonomia dos estudantes.

A equipe responsável pelo projeto foi composta por Murilo Barbosa Salles, Carlos A. C. Lima Reis, Marisa Silva Teixeira e Rodrigo Nascimento Silva. O desenvolvimento do curso seguiu diversas etapas, desde o planejamento inicial e definição de identidade visual até a elaboração de materiais, divulgação e execução. A organização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) na plataforma Moodle permitiu uma experiência integrada para estudantes e facilitadores, com acesso a conteúdos, cronogramas, atividades avaliativas e bibliografia.

O projeto enfrentou desafios, como a dispersão de informações em diferentes plataformas de comunicação, dificuldades de agenda dos participantes e a necessidade de realocação de salas devido à greve dos trabalhadores da Fiocruz. Esses fatores exigiram ajustes no cronograma e adaptações nas atividades presenciais. Com isso, algumas lições foram aprendidas, incluindo a importância de um sistema centralizado de arquivamento, a necessidade de ajustes na ordem das atividades do Módulo 2 e a ampliação do tempo dedicado à familiarização com o AVA e à introdução da notação BPMN 2.0.

Entre os resultados alcançados, destaca-se a transformação do curso tradicional em uma experiência inovadora de aprendizado, com maior interação entre os participantes e uma abordagem pedagógica centrada no estudante. A parceria com o Laboratório de Inovação da ENSP (Pólen) e a Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Ensino à Distância (CDEAD) contribuiu para essa reformulação. A abordagem prática foi reforçada com oficinas, incluindo uma de integração, que utilizou sucata para estimular a criatividade na resolução de problemas, e outra em laboratório de informática, onde os estudantes mapearam processos e utilizaram o software Bizagi Modeler.

Por fim, o projeto do novo formato de curso foi apresentado no I Seminário Internacional de Laboratórios de Inovação no Setor Público, em junho. O evento teve mais de 360 inscritos e trouxe para a ENSP representantes de laboratórios do Brasil, da América Latina e de Portugal.

Para o futuro, espera-se que as situações-problema desenvolvidas ao longo do curso sejam aproveitadas como estudos de caso para aprimorar novas edições. Além disso, o curso passará a ser vinculado ao Pólen, sob a coordenação de Murilo Barbosa Salles, mantendo sua relação com a ENSP. Em 2025, a equipe se reunirá para planejar melhorias e garantir a continuidade da formação de novos facilitadores na gestão integrada.

Nº	PARTICIPAÇÃO EM COLEGIADOS
1	Colegiado da VDAL
2	Núcleo de Segurança do Paciente
3	Comitê da Qualidade Fiocruz
4	Comitê da Qualidade Ensp
5	Comissão de usuários da Rede de Plataformas Tecnológicas da Ensp
6	Grupo de Trabalho dos Laboratórios de Referência da Ensp
7	Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos da Fiocruz (SIGDA/Fiocruz);
8	GT/Fluxos de Arquivamento & Ciência Aberta (NCA/Ensp)
9	GT/Arquivos Correntes e Intermediários/Ensp
10	Comitê de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos/Ensp
11	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos da Fiocruz – CPADA
12	Participação periódica do grupo de auditores da Fiocruz – VPAAPS
13	Comitê Gestor de Acervo Acadêmico Digital da Fiocruz/Ensp.
14	Coordenadores das Unidades de Aprendizagem/ENSP.
15	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos da Fiocruz – CPADA.

Núcleo de Segurança do Paciente:

O Serviço de Gestão da Qualidade integra o Núcleo de Segurança de Paciente (NSP) da Ensp, vinculado a VDAL – Vice Direção de Ambulatórios e Laboratórios, instituído e descrito na Portaria da Presidência na Portaria da Presidência da FIOCRUZ n. 201/2017-PR, que visa atender a RDC nº 36/2013 da ANVISA/MS, que institui ações para a promoção da segurança do paciente e melhora da qualidade da assistência e torna obrigatória a constituição do Núcleo de Segurança do Paciente nos serviços de saúde e visa assessorar a Direção da Unidade estabelecendo políticas de trabalho, a fim de promover uma cultura institucional voltada para a segurança do paciente. Ao longo do ano de 2024, o SGQ esteve atuante ações de consultoria, retirada de dúvidas e auxílio para o Núcleo de Segurança de Paciente da Ensp.

Nº	TRABALHO SISTÊMICO
1	Avaliação do SAGeQ (CQUALI)
2	Capacitações na área da Gestão da Qualidade (SGT)
3	Software Suite SA8 Interact
4	Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde
5	Certificação/Habilitação dos Laboratórios
6	Treinamento no processo de autorquivamento do Repositório ARCA
7	Atuação junto as Plataformas Tecnológicas/Ensp
8	Gestão do contrato com a empresa MGI TECNOGIN MICROGRÁFICA NO GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO LTDA de guardo do acervo
9	Consolidação do levantamento de dados quantitativos laboratoriais de Gestão de Documentos para o Centro de Pesquisa, Inovação e Vigilância em Covid-19 e Emergências Sanitárias no Campus Maré
10	Comitê Gestor de Acervos Acadêmicos da Fiocruz no Levantamento de Informações sobre Acervo Acadêmico nas Unidades da Fiocruz
11	Revisão da Política da Qualidade da ENSP

12	Revisão do POP Elaboração de Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade
----	---

Software Suite SA10 Interact:

Em julho, a Coordenação da Rede de Plataformas Tecnológicas convidou os usuários especialistas do software de gestão da qualidade da Interact para conhecerem suas novas funcionalidades. Com as atualizações, a ferramenta passou a se chamar Suite SA10.

Em dezembro, ocorreu o Encontro de Usuários Interact da Rede de Pesquisa e Coleções Biológicas, no auditório da Escola Politécnica Joaquim Venâncio. O evento teve como objetivo apresentar as diferentes formas de uso do software em cada unidade da Fiocruz onde há plataformas tecnológicas para compartilhamento de equipamentos e serviços de análise e pesquisa em saúde. Além disso, foram esclarecidas dúvidas, promovida a troca de experiências e incentivadas práticas integradas de gestão da qualidade entre as unidades.

Ao longo do ano, o SGQ prestou orientação, assistência e atendimento aos laboratórios do Cesteh e do DSSA, que fazem parte da Rede de Plataformas Tecnológicas. O suporte focou no módulo de gestão de documentos da qualidade desses laboratórios, garantindo a correta implementação e utilização da ferramenta.

Capacitações na área da Gestão da Qualidade:

Gestão de Riscos

Dois cursos sobre gestão de riscos foram ofertados aos trabalhadores da **ENSP** ao longo do ano. O primeiro, **Gestão de Riscos e Controles Internos**, ofertado a todas as unidades da **Fiocruz** na modalidade à

distância, foi promovido pela **CQuali** em parceria com a **Escola Corporativa** e realizado em março. O **SGQ** atuou na divulgação interna e na pré-seleção dos candidatos, resultando em **17 trabalhadores pré-selecionados**, dos quais **5 foram selecionados pela CQuali**. Desses, **4 concluíram o curso e receberam certificação**, sendo **2 da VDDIG (SGTI e SGS)**, **1 do Cesteh** e **1 do CSEGSF**.

A segunda oferta ocorreu no âmbito do curso **Gestão Integrada**, coordenado pelo **SGQ** em parceria com o **Pólen** e com a colaboração do **CDEAD**. Realizado entre agosto e novembro, o curso abordou a gestão de riscos como parte de seu currículo, embora não fosse exclusivamente voltado para esse tema. Ao final, **8 trabalhadores foram certificados**.

Gestão de Processos

Ao longo do ano, dois cursos de **gestão de processos** foram ofertados aos trabalhadores da **ENSP**. O primeiro integrou o currículo disciplinar do curso **Gestão Integrada**, enquanto o segundo foi realizado em setembro, ofertado a todas as unidades da **Fiocruz**, na modalidade **à distância**. Esse último foi promovido pela **CQuali** em parceria com a **Escola Corporativa**, com instrução ministrada por **Murilo Salles**, integrante do **SGQ/ENSP**. O **SGQ** foi responsável pela divulgação interna e pré-seleção dos participantes, resultando em **10 trabalhadores escolhidos**, dos quais **8 concluíram o curso e receberam certificação**. Desses, **4 eram da VDDIG (SGQ, Seprot e Segem)**, **2 do Cesteh** e **2 do CSEGSF**.

Gestão de Indicadores

Em novembro, foi ofertado um curso de **gestão de indicadores** para trabalhadores de todas as unidades da **Fiocruz**, promovido pela **CQuali** em parceria com a **Escola Corporativa**. O **SGQ** foi responsável pela divulgação interna e pré-seleção dos participantes. O

curso ocorreu na modalidade **à distância**, com instrução ministrada por **Murilo Salles**, integrante do **SGQ/ENSP**. Dos **10 trabalhadores selecionados, 3 concluíram o curso e receberam certificação**, sendo **1 da VDDIG (SGS), 1 da VDE (Seca) e 1 do Cesteh**.

Demais Cursos

O **SGQ** realizou, ao longo do ano, a divulgação interna e pré-seleção de participantes para outros **quatro cursos** na modalidade **à distância**:

- **Boas Práticas em Gestão da Informação em Saúde: 10 trabalhadores pré-selecionados, 5 certificados.**
- **Auditor Interno: 6 trabalhadores pré-selecionados, 6 certificados.**
- **Ferramentas da Qualidade: 16 trabalhadores pré-selecionados, 7 certificados.**
- **Oficina de Ferramentas da Qualidade e Linguagem Simples com Foco em Serviços: 6 trabalhadores pré-selecionados, 4 certificados.**

Conclusão

Ao todo, foram realizadas **91 pré-seleções**, das quais **61 trabalhadores foram selecionados**, representando **67% das pré-seleções**. Desses, **53 concluíram os cursos e receberam certificação**, correspondendo a **87% das seleções**. Esses resultados demonstram a efetividade do processo de capacitação e o engajamento dos trabalhadores nas formações voltadas para a gestão da qualidade.

Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde:

O **SGQ** integra o grupo de trabalho que se reuniu esporadicamente, com pauta específica sobre a acreditação dos ambulatorios e atenção primária nos centros a saber: Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana (Cesteh), Centro de Referência Professor Hélio Fraga (CRPHF) e do

Centro de Saúde Escola Germano Sinval Farias (CSEGSF), conforme a metodologia de 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 das organizações prestadoras de serviços de saúde, de acordo com os requisitos contidos no manual da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Ao longo do ano de 2024, o SGQ esteve atuante nas ações de consultoria, retirada de dúvidas e auxílio para o grupo de trabalho de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) Cesteh, CRPHF e do CSEGSF.

Certificação/Habilitação dos Laboratórios:

O SGQ integra o grupo de trabalho que se reúne periodicamente, com uma pauta específica sobre laboratórios de referência dos laboratórios, a saber: Cesteh, Departamento de Saúde e Saneamento Ambiental (DSSA) e do CRPHF, conforme a metodologia de adotada por estes. Este trabalho representa um esforço em conjunto de diversas áreas e serviços da Escola para subsidiar as adequações necessárias para a implementação dos requisitos das normas ISO 17025 e ISO 15189. Ao longo do ano de 2024, o SGQ esteve atuante nas ações de consultoria, retirada de dúvidas e auxílio para o grupo de trabalho de Laboratórios de Referência da ENSP, a saber, Cesteh, DSSA e CRPHF. Edição do “*check list*” para diagnóstico de implementação das normas ISO 17025 e ISO 15189 nos laboratórios da Ensp.

Participação do projeto de implementação dos itens referentes à gestão, elencados no diagnóstico de implementação das normas ISO 17025 e ISO 15189 nos laboratórios da Ensp.

Auditoria interna, pelo programa da Vice-presidência de Ambiente, Atenção e Promoção à Saúde - VPAAPS, na unidade Lahan/IOC, realizada nos dias 17 e 18/10/2024.

Participação periódica do grupo de auditores da Fiocruz – VPAAPS.

6 – MONITORAMENTO

6.1 - OBJETIVOS 2024:

OBJETIVOS	AÇÕES PLANEJADAS	STATUS
PQ.01 Monitoramento da implementação da Gestão Integrada nas subunidades da ENSP	Ações concluídas: • Elaboração do esboço do projeto; • Apresentação do esboço do projeto; • Elaboração da Estrutura Analítica do Projeto (EAP); • Definição do campo de pesquisa (subunidades a serem analisadas); • Elaboração do instrumento de pesquisa (Guia de Aplicação do Modelo de Maturidade em Gestão Integrada da ENSP). Ações não concluídas: • Planejamento: Validação do instrumento de pesquisa. • Execução: Elaboração de explicação sobre o projeto, identificação e contato com os respondentes e	Adiado

	aplicação do instrumento de pesquisa. • Encerramento: Análise e tratamento dos dados, além da preparação e apresentação do diagnóstico sobre o nível de implementação da Gestão Integrada.	
PQ.02 Implementação parcial do processo de auditoria diagnóstica nos laboratórios da Ensp	Para auxiliar a VDAL na implementação das normas ISO 17025 e ISO 15189 nos laboratórios da Ensp, quanto aos itens de gestão, atendendo à Política da Qualidade e ao Planejamento Institucional Participativo da Ensp.	Paralisado

6.2– INDICADORES

Indicador: Eficácia dos Planos da Qualidade (PQ) proposto pelo SGQ

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de PQ concluídos} / n^{\circ} \text{ total de PQ}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: Atas das reuniões ordinárias do CGQ.

Meta: Nenhum plano foi concluído em 2024.

Realizado: Nenhum plano concluído

Meta não superada.

Indicador: Maturidade em Gestão por Processos

Fórmula: 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

Cada nível completo corresponde a 25% de efetividade no cálculo indicador

Unidade de medida: percentual

Fonte: Termo de Encerramento do Processo (TEP)

Meta: 75% de Efetividade (nível de maturidade 3: indicadores de desempenho nos processos mapeados)

Realizado: **50% de Efetividade** nível de maturidade 2 (processos mapeados). **Meta não alcançada.**

Indicador: Satisfação dos processos mapeados na Ensp com o suporte do SGQ

Fórmula: $(\text{n}^\circ \text{ total de processos mapeados que atenderam às expectativas dos solicitantes} / \text{n}^\circ \text{ total de processos mapeados}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: TEP totalmente preenchido

Meta: 45% de satisfação

Realizado: $(9/20) \times 100\% = 100\%$ de satisfação com os processos mapeados. **Meta não superada.**

Observação: O SGQ deu suporte técnico na elaboração de **20 processos** no ano de 2024, sendo que, apenas 9 desses processos, as subunidades

preencheram totalmente o TEP, e informaram que os processos atenderam suas expectativas. E os outros 11 processos, ficaram pendentes por falta de ajustes, pendências, aprovação da chefia etc.

Indicador: Aprovação nos processos mapeados na Ensp com o suporte do SGQ

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de processos aprovados} / n^{\circ} \text{ total de processos mapeados}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: TEP totalmente preenchido

Meta: 60% de aprovação nos processos mapeados

Realizado: $(9/20) \times 100\% = 45\%$ de aprovação nos processos mapeados.

Meta não superada.

Indicador: Eficácia em cursos oferecidos pelo SGQ

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de cursos concluídos} / n^{\circ} \text{ de cursos planejados}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: docentes dos cursos

Meta: 2 cursos planejados e concluídos ou 100% de Eficácia

Realizado: $(2/2) \times 100\% = 100\%$

7 – PLANEJAMENTO 2025

7.1 OBJETIVOS

Inserir os objetivos e ações definidos no Planejamento Tático do Serviço para 2025.

OBJETIVOS PARA 2025	AÇÕES PLANEJADAS
PQ.02	Fase 1 da Implementação da Gestão Documental dos Documentos da Qualidade da VDDIG, que consiste nas etapas

Implementação da Gestão Documental dos Documentos da Qualidade da VDDIG – Fase 1	de organização e catalogação dos documentos.
PQ.03 Gestão por Processos	Concluir/aprovar 70% dos processos mapeados com o suporte técnico do Serviço de Gestão da Qualidade (SGQ) – Ensp em 2025.
PQ.04 Acompanhamento e dar suporte técnico para atendimento das normas laboratoriais da qualidade na ENSP_VF	Acompanhamento e suporte técnico no atendimento das normas laboratoriais da qualidade na ENSP (normas ISO 17025 e ISO 15189) pelos laboratórios, em colaboração com a VDAL
PQ.08 Acompanhamento dos egressos do curso Gestão Integrada: Processos, Riscos e indicadores turma 2024	acompanhar os alunos egressos da turma ofertada em 2024, o referido curso foi lançado de forma estratégica para contribuir com aumento do índice de maturidade de utilização das metodologias da gestão integrada pelos trabalhadores que atuam na gestão da qualidade em serviço, na ENSP

7.2 – METAS de Avaliação de Desempenho Institucional (ADI)

Inserir as metas da ADI pactuadas para esse ciclo.

METAS ADI	PRAZO
Com relação ao Curso Gestão Integrada: Processos, Riscos e Indicadores Coordenar a realização das etapas de: 1) Avaliação; 2) Ações	31/05/2025

de melhoria; e 3) Planejamento, para a segunda edição, em 2025	
No projeto Riscos e RPG: Presságios de Arouca – Chamados para o Mundo Subterrâneo, testar a versão alfa do jogo em, ao menos 4 oficinas.	31/03/2025
Coordenar a elaboração do Relatório de Atividades do SGQ	31/05/2025
Coordenar a Revisão da Política de Gestão da Qualidade da Ensp	31/05/2025
Participar de 1 curso ou congresso da área de qualidade, gestão, inovação ou afim.	31/05/2025
Melhoria na Gestão de Documentos da ENSP	31/05/2025
Realizar uma capacitação associada ao serviço	31/05/2025
Atuar na gestão documental do Serviço de Gestão da Qualidade e das subunidades da ENSP – quando demandado; (a) auxiliando e orientando em diversas etapas do processo arquivístico do acervo localizado no Sgq e ENSP e (b) na atualização, elaboração dos documentos da Qualidade da ENSP, sob responsabilidade do Sgq;	31/05/2025
Participar, como expert, na configuração dos módulos documento e riscos da Plataforma SUÍTE SA10, da Interact – e em treinamentos relativos, quando ocorrerem;	31/05/2025
Atuar na gestão integrada (processos, riscos e indicadores) da ENSP participando nas atividades de modelagem de processos, riscos e indicadores	31/05/2025

e/ou atividades correlatas do SGQ e outras subunidades – quando demandado;	
Participar nas reuniões e atuar nas atividades e ações dos seguintes Grupos de Trabalho e Comissões institucionais: - Grupo de Trabalho Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos/ENSP; - Grupo de Trabalho para Gestão de Documentos de Arquivos Correntes e Intermediários/ENSP; - Comissão de Trabalho do Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos (SIGDA)/FIOCRUZ; - Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos (CPADA)/FIOCRUZ;	31/05/2025
Participar de um evento e/ou realizar uma capacitação, ambos na área da Qualidade e/ou Documentação e afins.	31/05/2025

7.3 – PIDI

Registrar as atividades do PIDI nas quais o serviço terá participação em 2025.

ATIVIDADE PIDI	PRAZO
Atividade 6.9: Desenvolver o módulo 3 do Sistema SIGENSP - Segem	2025
Atividade 6.11: Implementar a gestão integrada em processo do QBA	2025
	2025

Atividade 6.12: Desenvolver o módulo 4 do Sistema SIGENSP - Financeiro	
--	--

7.4 – INDICADORES para 2025:

Indicador: Eficácia dos Planos da Qualidade (PQ) proposto pelo SGQ

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de PQ concluídos} / n^{\circ} \text{ total de PQ}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: Atas das reuniões ordinárias do CGQ.

Meta: 60% de Eficácia dos Planos da Qualidade (metade dos objetivos da qualidade propostos atingidos).

Indicador: Satisfação dos processos mapeados na Ensp com o suporte do SGQ

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ total de processos mapeados que atenderam às expectativas dos solicitantes} / n^{\circ} \text{ total de processos mapeados}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: TEP totalmente preenchido

Meta: 95% de satisfação

Indicador: Aprovação nos processos mapeados na Ensp com o suporte do SGQ

Fórmula: $(n^{\circ} \text{ de processos aprovados} / n^{\circ} \text{ total de processos mapeados}) \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: TEP totalmente preenchido

Meta: 70% de aprovação nos processos mapeados

Indicador: Percentual de documentos da qualidade organizados e catalogados

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de documentos organizados e catalogados} / \text{Total estimado de documentos}) \times 100$

Unidade de medida: percentual

Fonte: Planilha de controle dos documentos, plataforma de documentos – projeto Pólen e lista mestre

Meta: 80% até dezembro/2025

Indicador: Percentual de reuniões do Comitê da Qualidade realizadas conforme cronograma

Fórmula: $(\text{N}^\circ \text{ de reuniões realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de reuniões previstas no ano}) \times 100 \times 100\%$

Unidade de medida: percentual

Fonte: Atas e cronograma de reuniões

Meta: 100% das reuniões trimestrais

Observação ao subitem 7.4: o Indicador de Maturidade em Gestão por Processos (IMGP) não fará parte do Sistema de Medição de Desempenho (SMD) do SGQ em 2024. O monitoramento será feito por meio de um plano de ação denominado Monitoramento da implementação da Gestão Integrada nas subunidades da Ensp (ver subitem 7.1 deste Relatório), com os objetivos de medir o grau de implementação da Gestão Integrada na Escola, e de criar indicador que meça a maturidade em Gestão Integrada.

8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O ano de 2024 consolidou o papel estratégico do Serviço de Gestão da Qualidade (SGQ) na promoção da excelência e na melhoria contínua dos processos da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (Ensp). Através de uma atuação dedicada e alinhada à Política da Qualidade, o SGQ impulsionou a implementação da Gestão Integrada, um modelo administrativo que articula a Gestão por Processos, a Gestão de Riscos e o uso de indicadores de desempenho para aprimorar a governança institucional. O suporte técnico oferecido a diversas áreas, como Orçamento e Finanças, Planejamento e Patrimônio, resultou na elaboração de 20 processos ao longo do ano, evidenciando o compromisso com a otimização das rotinas de trabalho.

Na Gestão de Riscos, o SGQ concentrou-se na capacitação de equipes e no desenvolvimento de abordagens inovadoras para a disseminação do conhecimento. Um marco importante foi a contemplação do projeto "Aprendendo Riscos com Role-Playing Game" no programa de aceleração da Ensp, uma iniciativa que une a cultura dos jogos à educação corporativa para o treinamento em controles internos. A área de Gestão Documental também teve um ano profícuo, com a participação e coordenação de projetos como o e-book comemorativo dos 70 anos da Ensp e a construção de um ambiente virtual para a preservação da memória institucional.

O fomento à capacitação foi uma frente de destaque, com a oferta de cursos em Gestão de Riscos, Processos e Indicadores, que certificaram dezenas de trabalhadores da Fiocruz e da Ensp, fortalecendo a cultura da qualidade na instituição. A participação ativa em colegiados e grupos de trabalho, como o Núcleo de Segurança do Paciente e os comitês para acreditação e certificação de laboratórios, reforçou o papel consultivo e de apoio técnico do SGQ em iniciativas cruciais para a Escola.

Além disso, o SGQ manteve participação ativa em projetos institucionais, como o PIDI (2021-2026), na implementação de módulos do SIGENSP, e apoiou as iniciativas de acreditação e certificação laboratorial conforme normas ONA e ISO.

Apesar de desafios que levaram à paralisação ou adiamento de alguns objetivos planejados para 2024, os indicadores de desempenho revelam um balanço positivo, com destaque para os 100% de satisfação declarada nos processos que tiveram seu ciclo de avaliação concluído e a total eficácia na execução dos cursos planejados. Olhando para o futuro, o planejamento para 2025 já está estruturado com metas claras, como a implementação da gestão documental para os documentos da qualidade e o aprimoramento do suporte técnico aos laboratórios, reafirmando o compromisso do SGQ com o avanço contínuo da gestão e a sustentação dos padrões de excelência na saúde pública.