

Modelo de Maturidade em Mapeamento de Processos (M3P): Proposta e Aplicação na UFCSPA

Juliana Herbert

Marilia Rosa

Silveira

Andressa Bortolaso de Oliveira
Giglio

Rodrigo de Far

**Núcleo de Qualidade Interna - PROPLAN
UFCSPA**



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)



- 1961** – Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre.
- 1980** – Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre.
- 2004** – Início dos cursos de graduação de Biomedicina e Nutrição.
- 2007** – Início do curso de Psicologia.
- 2008** – Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.

16 cursos de graduação

Biomedicina Diurno	Física Médica	Gestão em Saúde	Psicologia
Biomedicina Noturno	Fisioterapia	Informática Biomédica	Química Medicinal
Enfermagem	Fonoaudiologia	Medicina	Tecnologia em Alimentos
Farmácia	Gastronomia	Nutrição	Toxicologia Analítica

12 programas de pós- graduação

Biociências	Ciências da Saúde	Hepatologia	Psicologia e Saúde
Ciências da Nutrição	Enfermagem	Patologia	Saúde em Família
Ciências da Reabilitação	Ensino na Saúde	Pediatria	TI e Gestão em Saúde

6.155
pessoas

5.340 alunos de graduação
e de pós-graduação

220 técnicos-administrativos
379 docentes

42 estagiários
174 terceirizados

Núcleo de Qualidade Interna (NQI)

Nosso objetivo:

Apoiar a comunidade acadêmica da UFCSPA na implantação da gestão por processos na Universidade, para que seja possível trabalhar de forma mais otimizada, gerando **maior valor** e aumentando a **qualidade de trabalho e de vida das pessoas envolvidas**.

Nossos Objetivos com o M3P

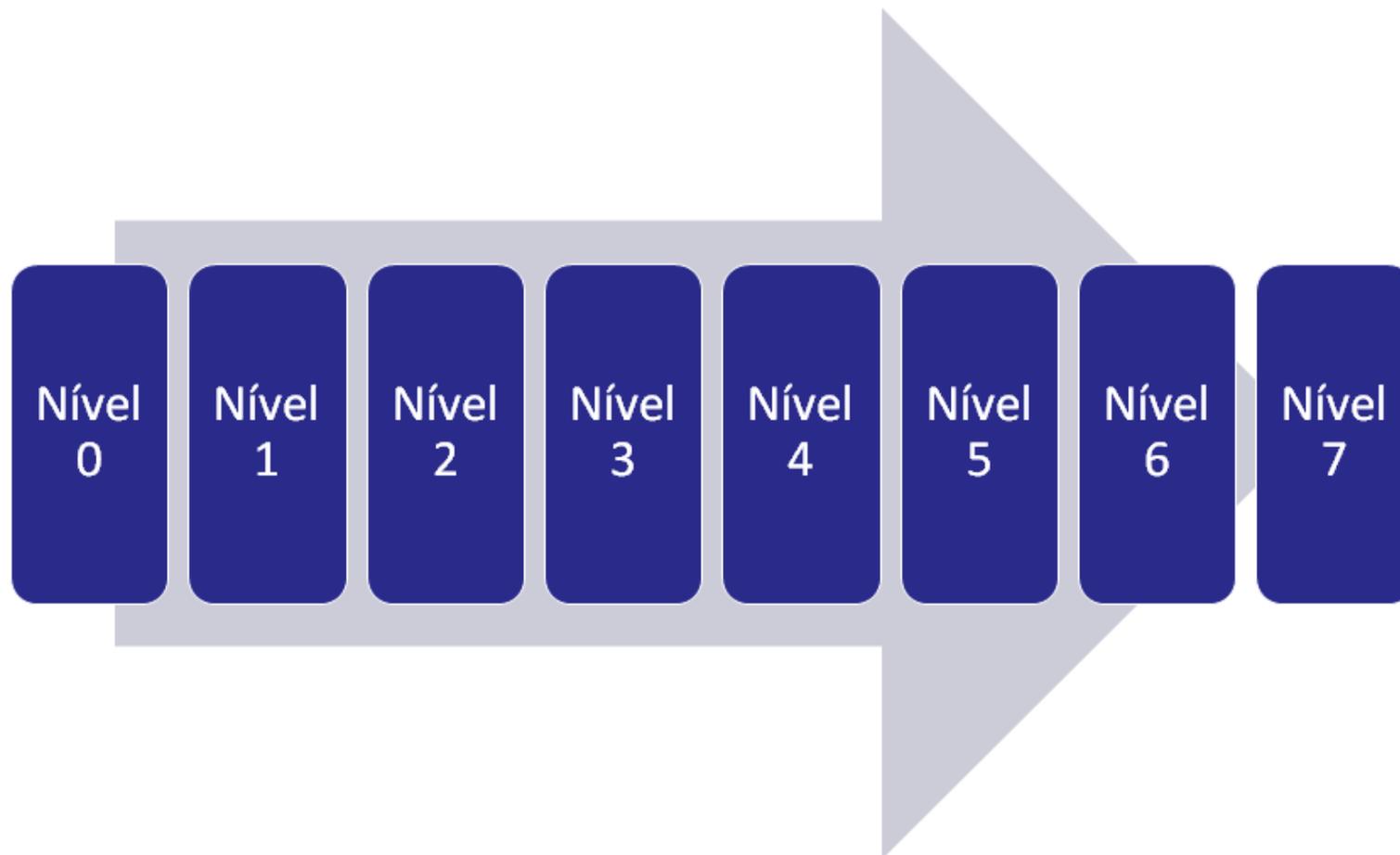
Permitir que o setor:

- tenha informações sobre a diretriz a ser seguida para o mapeamento de processos na UFCSPA;
- identifique, de forma objetiva e padronizada, a situação atual e as ações necessárias para a evolução do setor.
- obtenha mais autonomia para a realização e a manutenção desse trabalho, considerando a equipe do setor no contexto maior da instituição.

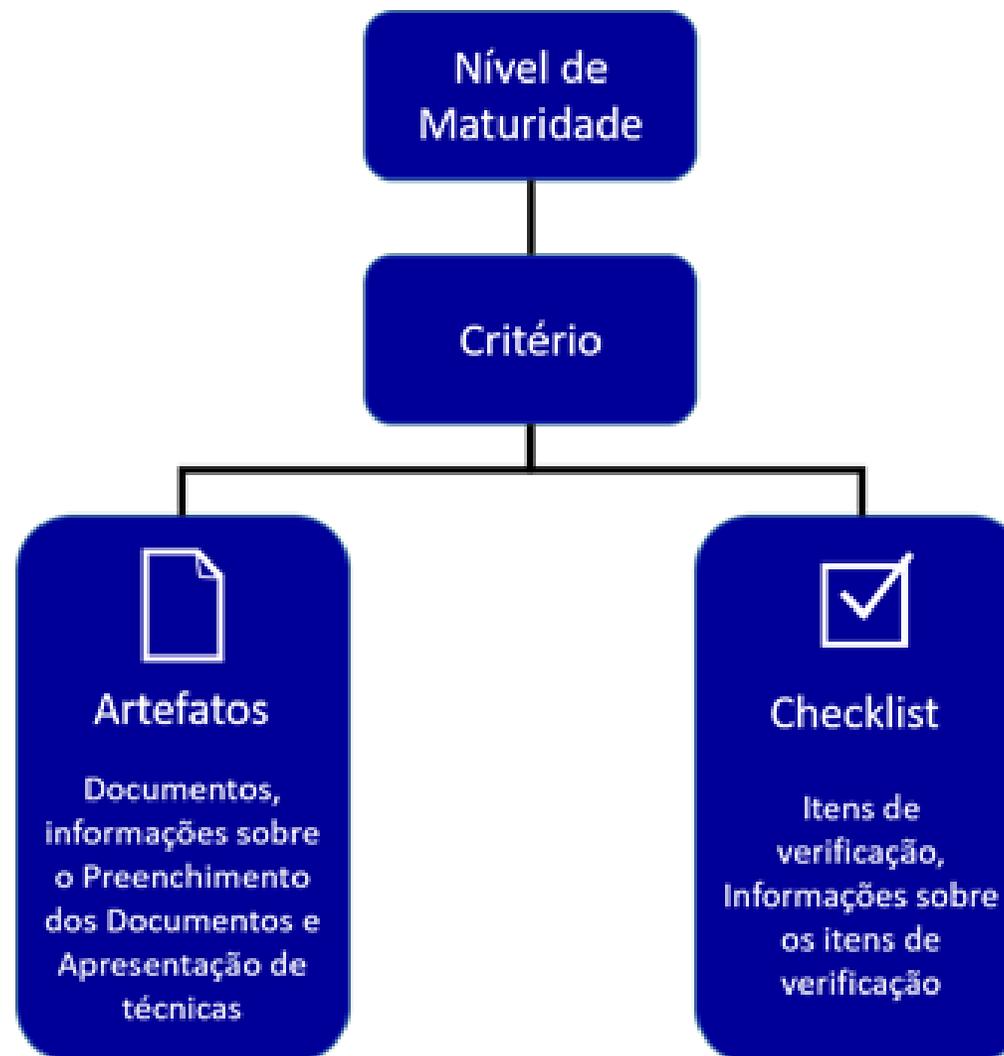
Princípios do NQI

- O mapeamento de processos deve ser realizado pelas pessoas que os executam.
- A adesão dos setores a essa iniciativa é voluntária.
- O mapeamento de processos deve gerar valor às pessoas e aos setores envolvidos.
- Busca-se realizar o mapeamento tão completo e com o melhor nível de detalhe possível no momento.
- Os processos mapeados devem ser vivos, ou seja, devem ser documentados, usados e revisados continuamente, para a identificação de correções e melhorias.

Estrutura do M3P



Estrutura do M3P



Níveis e Critérios - M3P v2.0

Critérios	Nível 0	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5	Nível 6	Nível 7
	I	O objetivo do setor é conhecido pela equipe.	O objetivo do setor é definido e documentado.	Os processos da Lista de Serviços estão priorizados – classificação alta, média e baixa prioridade.	Os processos com alta e média prioridade estão mapeados e documentados – descrição textual e BPMN.	Todos os processos estão mapeados e documentados – descrição textual e BPMN.	As ações de integração de 25% dos processos críticos foram iniciadas e estão documentadas.	As ações de integração de 50% dos processos críticos foram iniciadas e estão documentadas.
II	Os processos são executados.	A Lista de Serviços está preenchida e os processos estão codificados.	Os processos com alta prioridade estão mapeados e documentados – descrição textual e BPMN.	As alterações significativas dos processos são enviadas para a Divisão de Arquivo.	A relação dos processos com o Planejamento Estratégico está documentada.	A relação dos processos com a Cadeia de Valor da UFCSPA é definida e documentada.	Os objetivos e indicadores associados são definidos e relacionados a processos.	A Matriz Institucional de Rastreabilidade de Processos é atualizada, com relação aos processos do setor.
III		Os papéis estão definidos, com responsabilidades associadas.				A gestão dos riscos relacionados aos processos é definida e documentada.		As ações para garantir a implantação da melhoria contínua dos processos são definidas, documentadas e sistematicamente executadas.

Nível 0

- I. O objetivo do setor é conhecido pela equipe.
- II. Os processos são executados.

Nível 1

- I. O objetivo do setor é definido e documentado.
- II. A Lista de Serviços está preenchida e os processos estão codificados.
- III. Os papéis estão definidos, com responsabilidades associadas.

Destques do Nível 1

 UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA

LISTA DE SERVIÇOS
(NOME DO SETOR / DEPARTAMENTO / DIVISÃO / UNIDADE)

CONCEITO DE PROCESSO: Processo é um conjunto de ações contínuas executadas por pessoas ou máquinas para alcançar resultados concretos que sejam perceptíveis pela comunidade acadêmica.

NOME DO PROCESSO	BREVE DESCRIÇÃO	ENVOLVIDOS (Setores ou Cargos)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA



Normas para a Codificação dos Processos versão 2.0

1 Objetivo

Devido ao crescente número de processos mapeados pelos setores, sentimos a necessidade de adotar uma codificação padronizada, com o intuito de facilitar a localização e a nomenclatura dos processos.

O presente documento visa orientar os setores na tarefa de padronizar códigos e nomenclatura dos seus processos.

2 Codificação dos Processos

[Setor] + espaço + Número + espaço + nome do processo

- **Setor:** Forma reduzida como o setor é identificado na estrutura da UFCSA.
- **Número:** Número sequencial, representado por **dois dígitos** para identificação única do processo da lista de serviços do setor.
- **Nome do Processo:** Deve representar a principal ação envolvida na execução do processo. Recomenda-se iniciá-lo por um verbo no infinitivo.

Exemplos:

- [Núcleo Cultural] 01 Manter o funcionamento do Coral UFCSA
- [NQI] 01 Analisar Artefatos dos Processos dos Setores
- [NQI] 02 Analisar Lista de Serviços

Nível 2

- I. Os processos da Lista de Serviços estão priorizados – classificação alta, média e baixa prioridade.
- II. Os processos com alta prioridade estão mapeados e documentados – descrição textual e BPMN.

Destakes do Nível 2



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA



Descrição Textual de Processo

Setor: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

Processo: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

1. Quais são as entradas do processo?
Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações

Clique ou toque aqui para inserir o texto.

2. Quando o processo inicia?
Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.

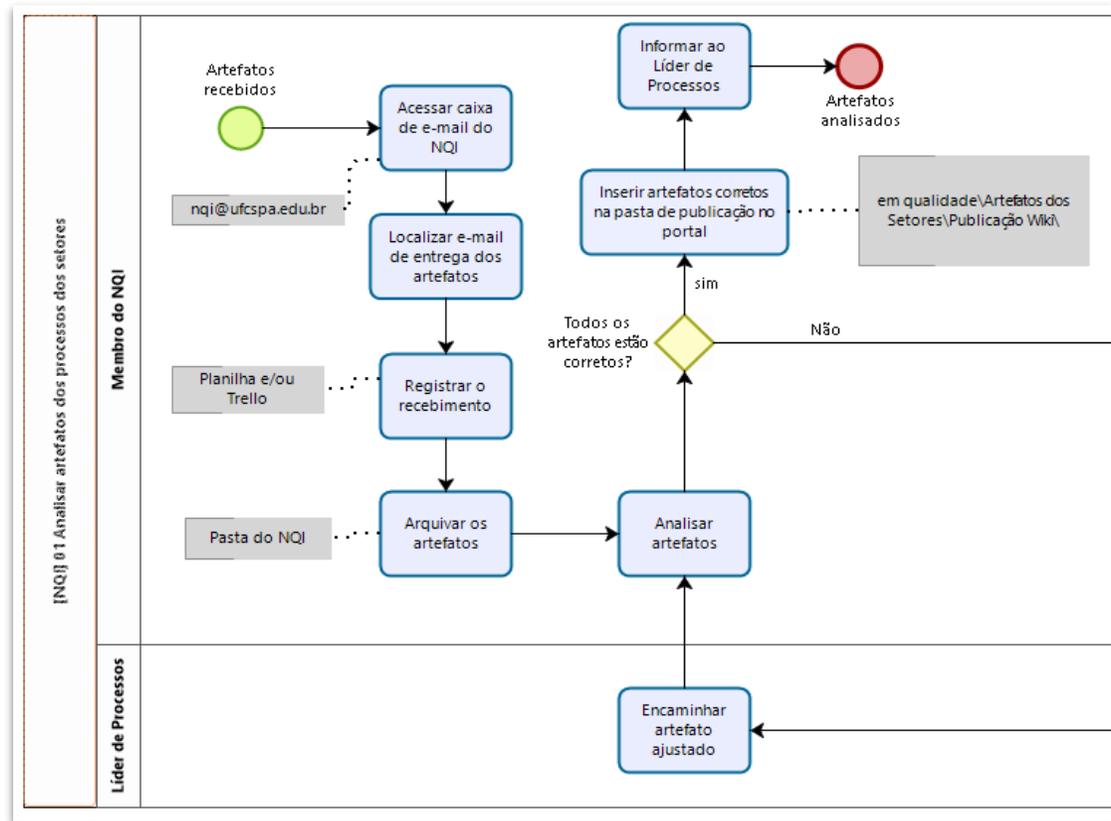
Clique ou toque aqui para inserir o texto.

3. Quais são as saídas do processo?
Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão

Clique ou toque aqui para inserir o texto.

4. Informações complementares ao diagrama BPMN, caso necessário.

Clique ou toque aqui para inserir o texto.



Nível 3

- I. Os processos com alta e média prioridade estão mapeados e documentados – descrição textual e BPMN.
- II. As alterações significativas dos processos são enviadas para a Divisão de Arquivo.

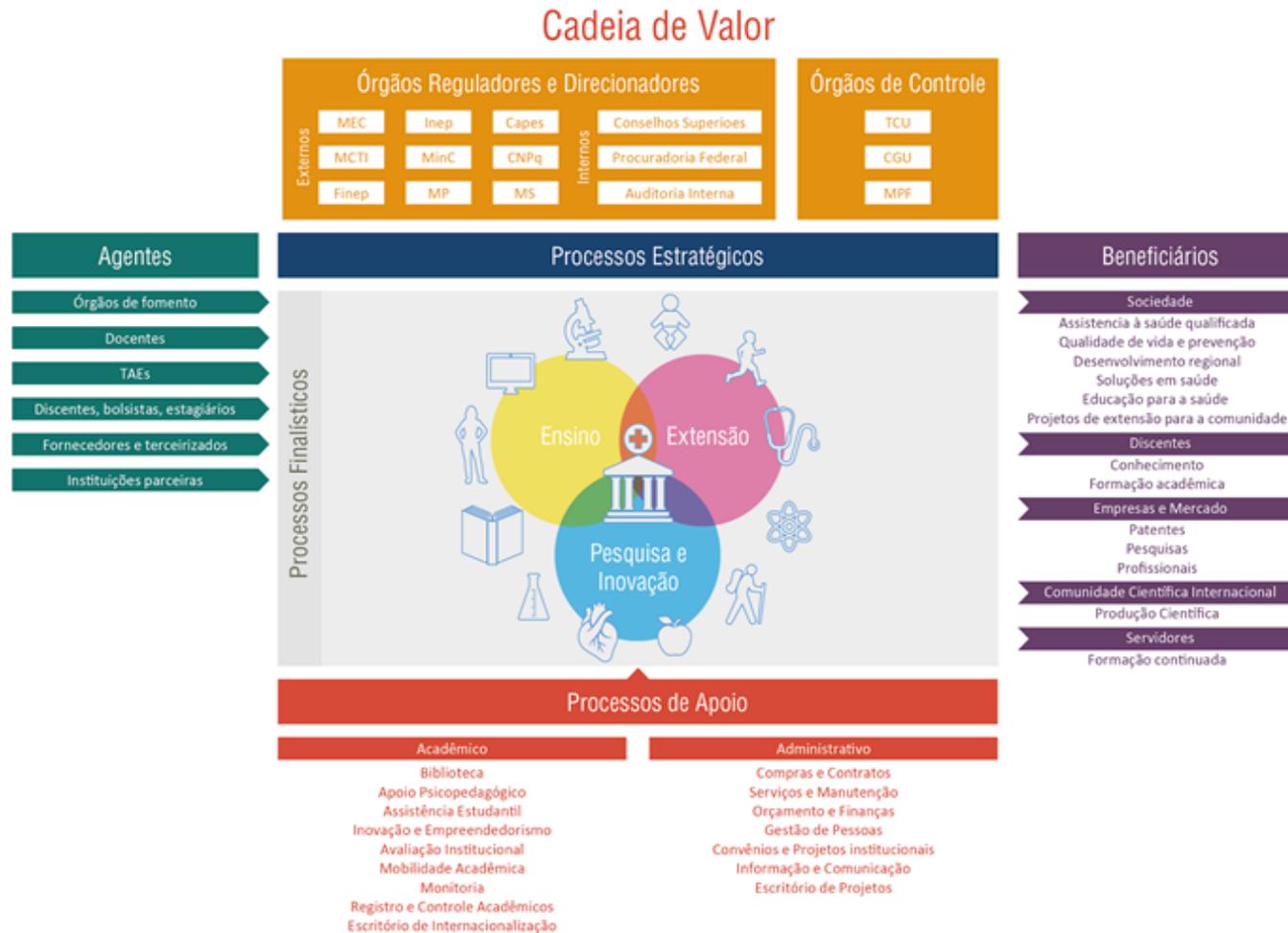
Nível 4

- I. Todos os processos estão mapeados e documentados – descrição textual e BPMN.
- II. A relação dos processos com o Planejamento Estratégico está documentada.

Nível 5

- I. As ações de integração de 25% dos processos críticos foram iniciadas e estão documentadas.
- II. A relação dos processos com a Cadeia de Valor da UFCSPA é definida e documentada.
- III. A gestão dos riscos relacionados aos processos é definida e documentada.

Destques do Nível 5



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA

Template para relação de processos com a Cadeia de Valor da UFCSA

Processo	Pilar	Subitem (quando for o caso)

Nível 6

- I. As ações de integração de 50% dos processos críticos foram iniciadas e documentadas.
- II. Os objetivos e indicadores associados são definidos e relacionados a processos.

Nível 7

- I. As ações de integração de 100% dos processos críticos foram iniciadas e estão documentadas.
- II. Matriz institucional de rastreabilidade de processos é atualizada, com relação aos processos do setor.
- III. Ações para garantir a implantação da melhoria contínua dos processos são definidas, documentadas e sistematicamente executadas.

Processo de Avaliação



Selo do M3P



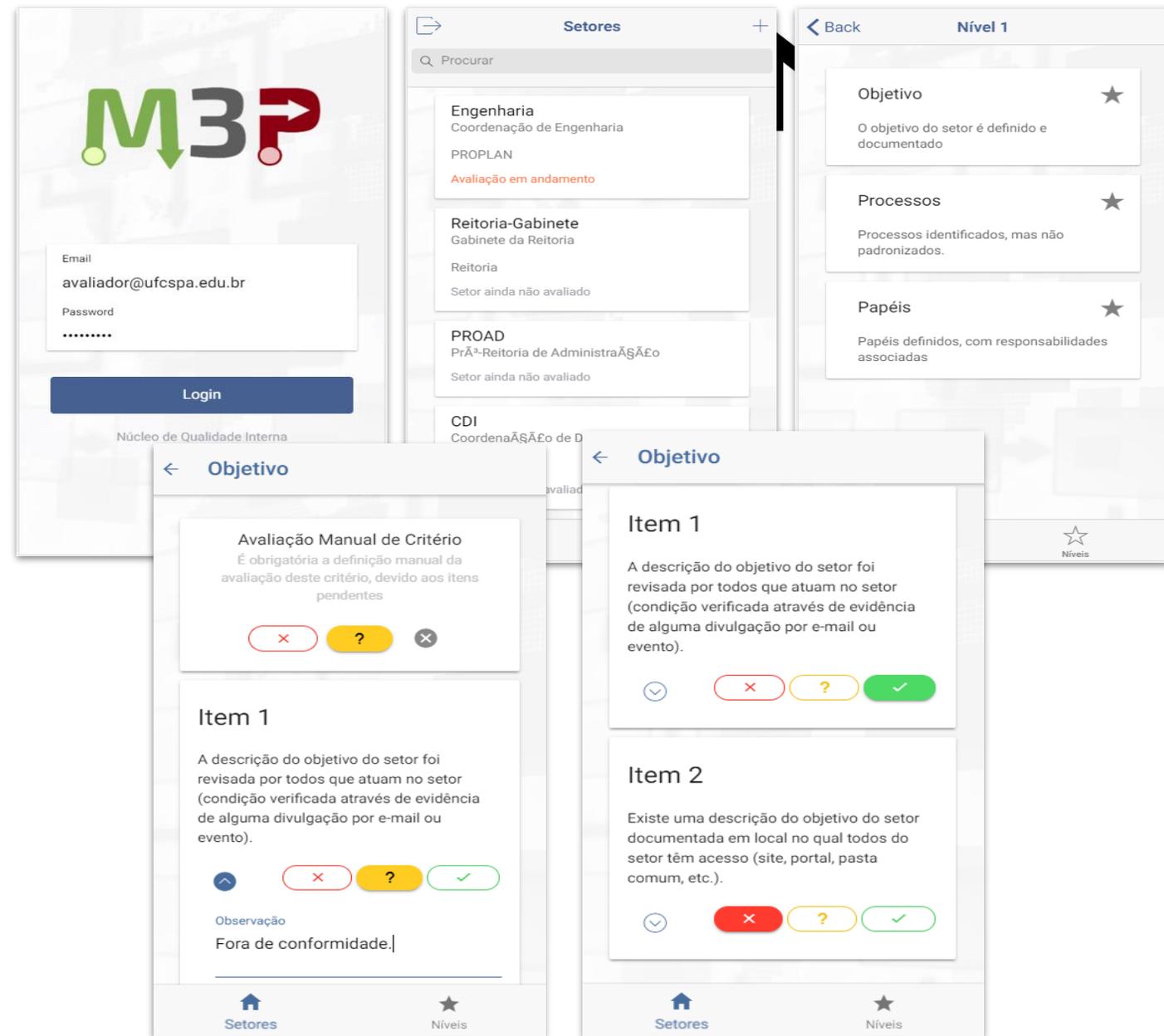
Versão Atual do M3P

★ **Versão 2.0.**

★ Guia e artefatos disponíveis no Portal de Processos da UFCSPA:

<http://nqi.ufcspa.edu.br/portaldeprocessos>

M3P App

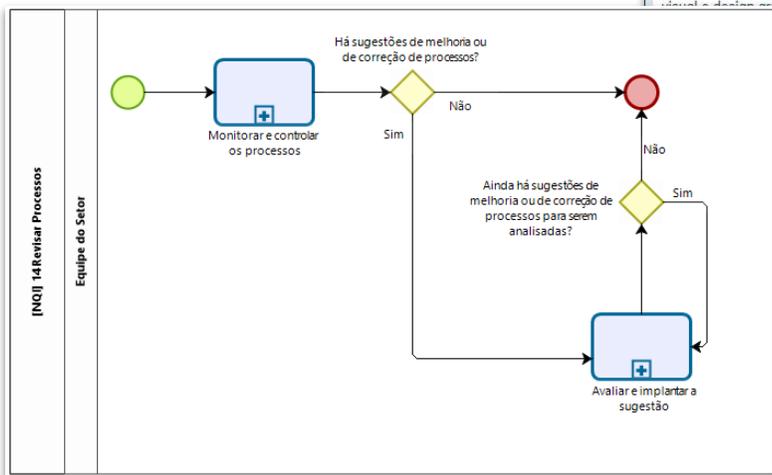




Primeira Avaliação – 2018/2

Setores 18 (31,58%)

Artefatos Revisados 293



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
 UFCSPA
 PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
 NÚCLEO DE QUALIDADE INTERNA

Descrição de Processo

Setor: [Núcleo de Qualidade Interna]

Processo: [SETOR] 01 Revisar processos.

- Qual o objetivo desse processo?
 Decretar e avaliar que o processo que desenvolver para o setor garantir que as sugestões de melhorias ou de correções de processos sejam registradas em qualquer momento, e que trimestralmente seja realizada uma avaliação geral dos processos do setor.
- Quem são os envolvidos no processo?
 Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo.
 Equipe do Setor.
- Quais são as "entradas" do processo?
 Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessita entrar algumitem antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante o andamento do processo. Pode ser interpretado, como dados e informações.
 Sugestões de melhorias ou de correções de processos registradas anteriormente.
- Quando o processo inicia? Por que inicia?
 Informar o evento que dá com o início do processo. Por exemplo, distribuição de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.
 Quando houver um conjunto de sugestões que seja julgado adequado de ser analisado ou trimestralmente.
- Quando o processo termina? O que causa o término do processo?
 Informar que passo o término do processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail mandado.
 Quando as sugestões existentes tiverem sido analisadas e as julgadas adequadas e implementadas. Além disso, quando os processos tiverem sido revisados trimestralmente.
- Qual a "saída" do processo?
 Saída é o resultado que se obtém após o andamento do processo. Por exemplo, documento preenchido e enviado, processo concluído. Pode ser interpretado, como uma avaliação, uma decisão.
 Processos revisados e aperfeiçoados, com sugestões de melhorias ou julgadas adequadas e implementadas.
- Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?
 Decretar, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para a realização do processo. Considerar:
 - Quem: Qual dos envolvidos no processo desenvolverá a atividade;
 - Onde: Qual a atividade a ser realizada;
 - Quando: Quando a atividade será realizada;
 - Como: Qual a metodologia ou ferramenta utilizada;
 - Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo.
 Exemplos:





Segunda Avaliação

- Em andamento.
- 18 setores inscritos.
- Equipe com Líderes de Processos de outros setores para a avaliação do NQI.



Resultados

- Maior conscientização das pessoas sobre a importância do mapeamento de processos.
- Aumento de autonomia dos setores na definição de objetivos e de planos para o alcance de objetivos.
- Interesse de outras instituições na adoção do M3P.

- Nos próximos ciclos de avaliação, pretende-se aumentar o número de setores avaliados e envolver os setores já avaliados na obtenção de níveis mais altos de maturidade em mapeamento de processos.

Modelo de Maturidade em Mapeamento de Processos (M3P): Proposta e Aplicação na UFCSPA

Juliana Herbert

Marilia Rosa

Silveira

Andressa Bortolaso de Oliveira
Giglio

Rodrigo de Far

**Núcleo de Qualidade Interna - PROPLAN
UFCSPA**

