

PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

- Estabelecimento de uma **cultura** que resulte em comportamentos, atitudes, atividades e processos que **agreguem valor** a uma organização por meio da **satisfação** das necessidades e **expectativas** de seus **clientes** e de outras **partes interessadas** pertinentes;
- A **capacidade** que uma organização tem de satisfazer os seus clientes com seus **produtos e serviços**, bem como de tratar os **impactos** pretendidos e não pretendidos nas partes interessadas pertinentes;
- A qualidade dos produtos e serviços inclui além da sua **função e desempenho**, também o seu **valor percebido** e os **benefícios** ao cliente.



Sistema de Gestão da Qualidade



Sistema de Gestão da Qualidade, nada mais é que um **trabalho em conjunto**, onde todos trabalham tendo como foco a **melhoria contínua, eficácia e a eficiência dos seus processos** em relação aos seus objetivos de qualidade.

- **Gestão por Processos;**
- **Gestão de Documentos;**
- **Gestão de Indicadores.**

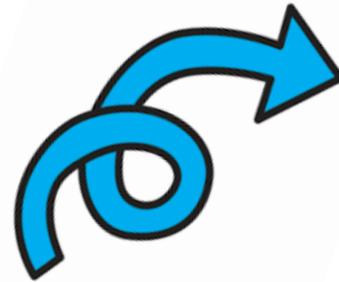
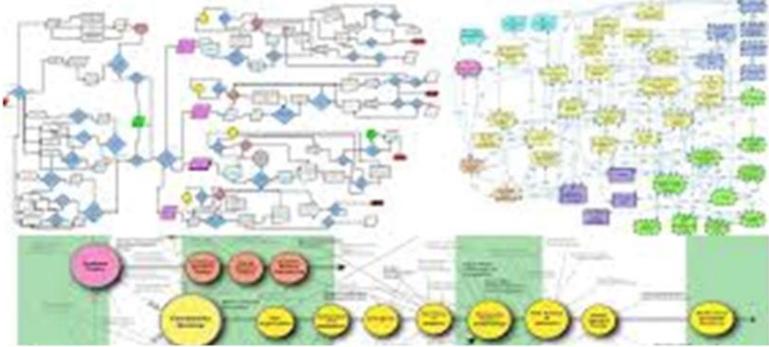
Gestão por Processos



- A Gestão por Processos é cada vez mais necessária e utilizada no mundo empresarial, pois é fundamental para nortear a otimização dos resultados. Uma visão "ponta a ponta".
- Enxergar e gerir a empresa horizontalmente de forma que os processos se sobrepõem à estrutura hierárquica verticalizada.
- Através da gestão por processos, a empresa deixará explícito o que precisa ser melhorado e o que pode ser eliminado, tornando-se ponto central no planejamento e na gestão das empresas.
- É o conjunto de atividades realizadas na geração de resultados para o cliente, desde o início do pedido até a entrega do produto.

Gestão por Processos

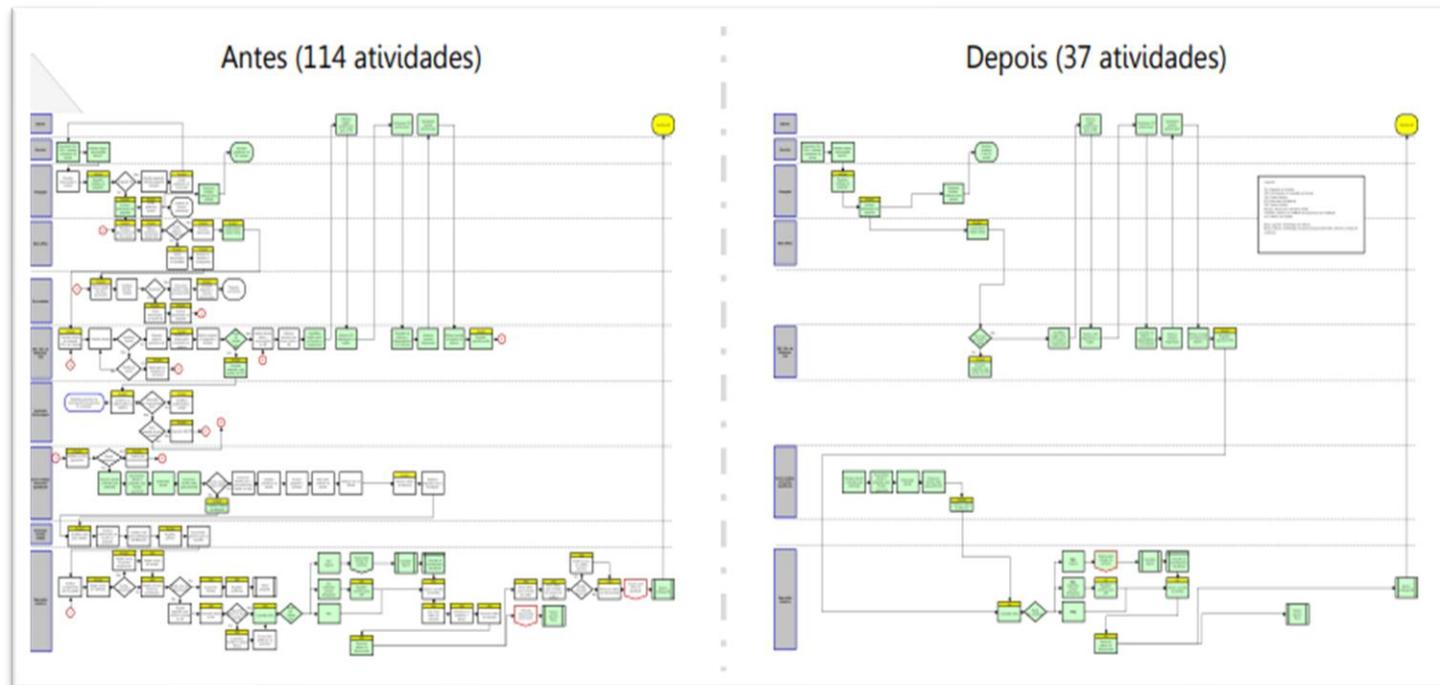
Complexidade dos Processos



FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO (SAE)



Gestão por Processos



- Nos traz todas as atividades realizadas;
- Identifica atividades que agregam e as que não agregam valor;
- E ainda os riscos inerentes a estas atividades, como LGPD, eventos adversos;
- Necessidade de padronização, criação de POPs, checklist.

Gestão de Documentos

- A documentação nos permite reter e transmitir o conhecimento dos nossos processos de maneira organizada e eficiente.

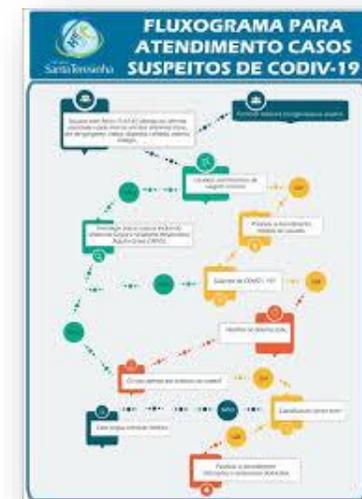
do nosso trabalho a partir da utilização de dados obsoletos.



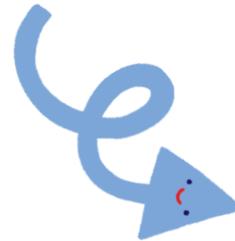
- Ignorar a gestão documental resulta em aumento de custos, burocracias, perda de informações importantes, ou até mesmo realização. do nosso trabalho a partir da utilização de dados obsoletos.

- Documentos são os guias que nos auxiliam na execução das atividades realizadas, de maneira padronizada, obtendo o mesmo resultado final independente do executor.

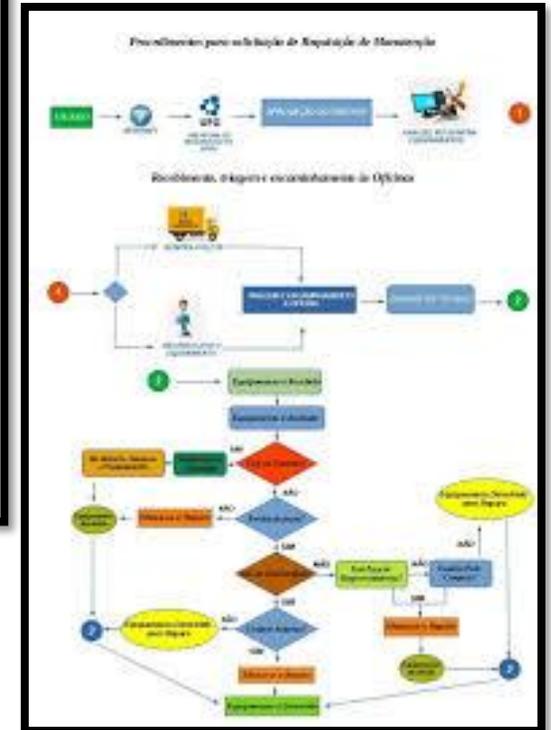
do nosso trabalho a partir da utilização de dados obsoletos.



Gestão de Documentos



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO				
POP				
Código	Criação	Última Atualização	Processo Responsável	Versão nº
POP-001	2020-01-01	2020-01-01	Marcelo Silva	1
Atividade: [] - []				
Assunto: [] (Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP))				
Objetivo:				
Padronizar os procedimentos operacionais padrão em termos de redação, estrutura e organização, otimizando uma estrutura única para a elaboração dos POP.				
Justificativa:				
Permanência da estrutura:				
Atualização: Quando ocorre uma situação que necessita ser padronizada para utilização posterior na gestão, o documento deverá ser revisado considerando que todos seguem o mesmo padrão.				
Revisão: Quando algum passo de um procedimento necessita de uma modificação para melhoria do processo, atualizar-se-ão datas, mudanças de nomes, direções e informações tecnológicas.				
Responsável: Enfermeiro, Técnico				
Publicação:				
Notar a profissional de enfermagem que elabora o POP, desde a sua concepção até a sua validação. Dessa forma, esse padrão é instrumento com a mesma estrutura para todos os procedimentos realizados pela enfermagem.				
Objetivo:				
A pessoa que executa os processos e quem deve elaborar o POP, com base nos conhecimentos, habilidades e funções necessárias ao processo sobre padronização. O documento deve ter a seguinte estrutura:				
Estrutura:				
1. Título (Elaborado) onde o documento				
2. Para a Educação Permanente para leitura				
3. A Educação Permanente conversa o ambiente com o técnico para o conhecimento na área, para correções e sugestões.				
4. Uma vez feita a ajuste o documento será enviado para a Gerência de Enfermagem para aprovação.				
5. Caso não seja aprovada o documento retorna para a Educação Permanente, que envia novamente o ambiente e o Técnico para outra avaliação do documento.				
6. Após aprovação, o documento será enviado para a Gerência de Enfermagem, para ser publicado.				



Gestão de Documentos - Vantagens



- Processos padronizados;
- Colaboradores capacitados;
- Aprimoramento dos controles, rastreabilidade e acesso aos dados;
- Melhora da produtividade;
- Evitar retrabalho;
- Reduzir custos operacionais;
- Entregar resultados mais consistentes e assertivos. *utilização de dados obsoletos.*





**O QUE NÃO SE MEDE,
NÃO SE GERENCIA.**

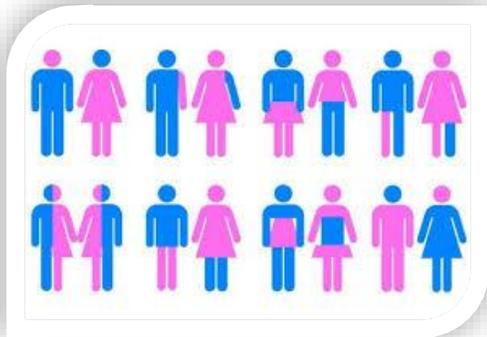
DEMING

Gestão de Indicadores

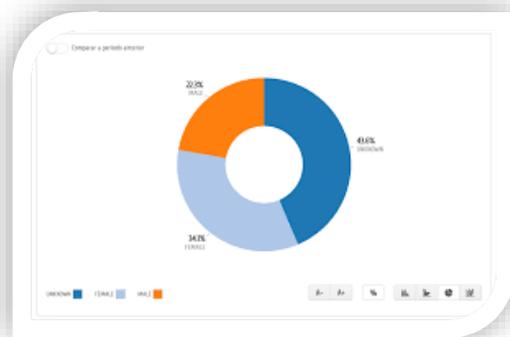
- É uma medida ou um conjunto de medidas que **fornece informações quantitativas ou qualitativas** sobre uma determinada condição, processo ou desempenho.
- São usados para **monitorar, avaliar e tomar decisões**.
- Eles ajudam a entender se **objetivos** específicos **estão sendo alcançados** e podem identificar tendências, variações e áreas que necessitam de melhorias.



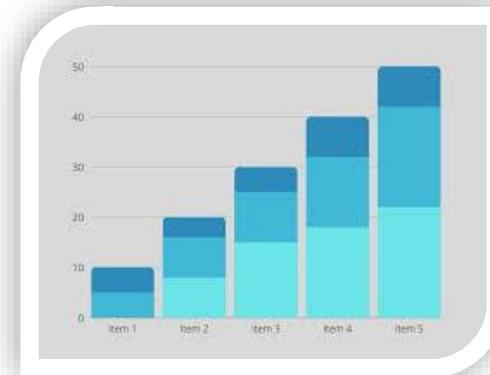
EXEMPLOS DE INDICADORES / MONITORAMENTOS



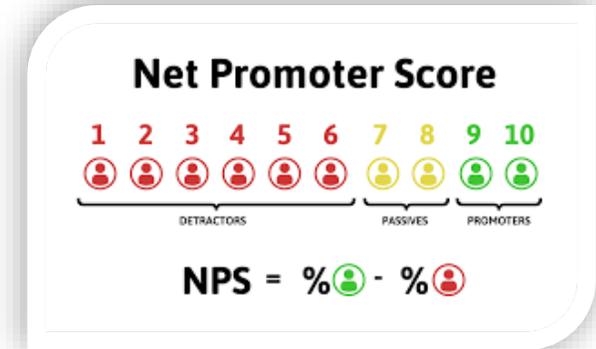
GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

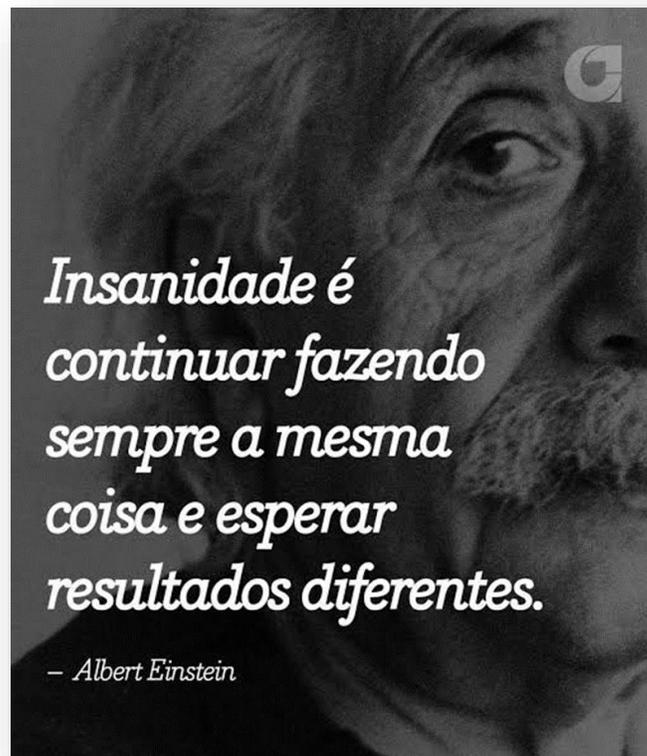


CID



PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

Gestão de Indicadores



OBRIGADA!

Unimed 
Ponta Grossa