



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA  
Pró-Reitoria de Planejamento  
Núcleo de Qualidade Interna

### Exemplo de documentação de critérios de priorização de processos

A seguir é apresentado um exemplo com critérios de priorização de processos, junto a uma explicação de como estes critérios estão definidos e são utilizados. Este é apenas um exemplo. O setor poderá definir que critérios devem ser utilizados em seu contexto para a priorização dos processos, desde que as informações de definição e de aplicação dos critérios estejam claras, bem documentadas e possam ser acessadas por todos da unidade.

#### EXEMPLO: Técnica GUT

A técnica GUT considera os seguintes critérios:

- **Gravidade:** atributo relacionado ao custo, ou seja, ao quanto se perderia pelo fato de não se melhorar determinado processo de trabalho ou adotar determinadas medidas de inovação desse processo;
- **Urgência:** refere-se ao prazo necessário para implementar melhorias no processo. Em que espaço de tempo deve ser melhorado, sob o risco de causar danos;
- **Tendência:** refere-se à inclinação do processo em piorar. Ao grau de propensão em tornar-se problemático ou agravar sua situação.

Os passos a seguir devem ser executados para a definição da prioridade de cada processo:

1. Revisar e, se necessário, atualizar a Lista de Serviços, para que constem os processos da unidade, considerando o *template* vigente.
2. A fim de realizar a análise da lista pelos profissionais da unidade, cada pessoa deve registrar, em cada processo, o valor 1, 3 ou 5 para cada um dos seus critérios (gravidade, urgência e tendência), de acordo com sua opinião com relação ao mapeamento desse processo.
3. A partir da análise realizada, devem ser somados os valores atribuídos a cada critério, para cada processo.
4. Divide-se, então, o número de processos por 3, a fim de separar os processos de acordo com a sua priorização. Por exemplo, se a Lista de Serviços tiver 12 processos, os 4 processos com maior soma terão prioridade alta, os 4 processos seguintes, prioridade média e os últimos 4 processos, prioridade baixa. Caso o número não seja divisível por 3, a equipe decide qual classificação conterà um número maior de processos.
5. Preenche-se então a coluna da tabela correspondente à classificação, com os valores “alta”, “média” e “baixa”, de acordo com os passos anteriores.