

## Identificação de informações relevantes para a análise do processo

Esta planilha tem por objetivo reunir as informações coletadas durante as Fases 1 (Planejamento), 2 (Modelagem AS-IS) e 3 (Análise do Processo), agrupando as informações para facilitar a análise de Indicadores do processo.

Quatro principais itens são considerados:

### ROTEIRO SOBRE INDICADORES

Roteiro para levantamento de dados sobre indicadores de processo.

### INDICADORES CANDIDATOS

Análise de potenciais indicadores de processo, a partir da planilha de Análise do Processo.

### CLASSIFICAÇÃO DOS INDICADORES

Posicionamento dos indicadores considerados nas dimensões de Economicidade, Eficiência, Eficácia e Efetividade, segundo Guia Metodológico para indicadores (PPA 2016-2019) do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

### DETALHAMENTO DOS INDICADORES

Estruturação dos indicadores, com detalhamento de cada indicadore definido como apropriado.

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 3.1 Quais os stakeholders envolvidos no levantamento de indicadores de processo?

**Coordenador da UGETE**

**Coordenador da UGPOS**

**Coordenador de serviços**

### 3.2 Quais são os objetivos de: (1) economicidade, (2) eficiência, (3) eficácia e (4) efetividade que o processo deve atingir?

1 Economicidade: o sistema a ser desenvolvido deve estar dentro do orçamento esperado, assim como as contratações de recursos humanos.

2 Eficiência: o sistema deve proporcionar melhoria no processo de alocação, tornando-o mais ágil.

3 Eficácia: o processo de geração de relatórios deve ser mais assertivo.

4 Efetividade: os colaboradores e envolvidos devem estar atualizados sobre as normas e objetivos do processo.

### 3.3 Quais características que o processo possui que o impedem de alcançar os objetivos de economicidade, eficiência, eficácia e efetividade almejados?

1 Economicidade

2 Eficiência: atrasos nas respostas para consolidação de programa de ensino e definições de alocação de vagas.

3 Eficácia: falta de confiabilidade na planilha de controle de alocação de vagas.

4 Efetividade: faltam normativas internas para padronização das atividades por parte dos envolvidos.

### 3.4 Quais os indicadores do processo atualmente em uso?

Não há

### 3.5 Quais outros indicadores deveriam estar em uso?

	Indicadores de atrasos
	Indicadores de qualidade
3.6 Quais indicadores atualmente em uso não estão satisfatórios?	
	N/A
3.7 Quais as possíveis causas da não satisfação dos indicadores?	
	N/A

Problema	Propostas de Soluções	Benefícios	Indicadores Candidatos	Nível do Indicador	Observações
Diante da urgência em cumprir prazos oficiais de estágios e residências, falta clareza sobre o <b>prazo</b> para comunicar as vagas necessárias.	Desenvolver um <b>sistema</b> que unifique e simplifique os processos de alocação de vagas, gestão de estágios, e outras atividades relacionadas ao ensino no âmbito do HC-UFPE que possa incluir módulos para alocação de vagas de estágio, acompanhamento de estudantes e residentes, gestão de documentos e relatórios, entre outros recursos necessários.	A unificação e simplificação dos processos de alocação de vagas e gestão de estágios reduziriam a burocracia e o tempo gasto em tarefas administrativas. Além disso, o acompanhamento de estudantes e residentes, gestão de documentos e relatórios proporcionariam uma visão abrangente e em tempo real das atividades, facilitando a tomada de decisões e o monitoramento do desempenho.	<b>Percentual de cumprimento de prazo</b>	Tático	O indicador deverá comparar o <b>tempo de execução da atividade realizada</b> pelo coordenador pelo <b>prazo estabelecido</b> , podendo identificar onde há problemas.
Atraso na consolidação do Programa de Ensino Anual	Desenvolver um <b>sistema automatizado</b> de coleta de dados que permita aos informantes inserirem as informações diretamente em uma plataforma digital. Esse sistema pode ser acessível remotamente e pode enviar lembretes automáticos para garantir o cumprimento dos prazos de envio das informações.	A automação da coleta de dados elimina a necessidade de intervenção manual, reduzindo erros e atrasos no processo. O acesso remoto e os lembretes automáticos garantem que as informações sejam fornecidas dentro dos prazos estabelecidos, melhorando a pontualidade e a qualidade dos dados.	<b>Percentual de respostas dos setores para elaboração do P.E.</b>	Tático	O indicador deverá comparar o <b>número de setores respondentes</b> com o total de setores envolvidos no processo de estágio/residência.
	Elaborar e implementar <b>normativas</b> e políticas claras relacionadas ao gerenciamento de alocação de vagas para atividades práticas, com a definição de responsabilidades e obrigações dos envolvidos, bem como consequências para o não cumprimento das diretrizes estabelecidas.	Normativas e políticas claras estabelecem diretrizes e expectativas claras para todos os envolvidos. Isso promove a conformidade e reduz a ambiguidade, facilitando a implementação e execução eficaz do sistema de alocação de vagas.	Percentual de cumprimento das normativas.	Operacional	Índice de Conformidade com Normativas Internas Objetivo: Garantir que todos os procedimentos estejam alinhados com as normas e políticas estabelecidas. Fórmula: (Número de procedimentos conformes / Total de procedimentos normatizados) * 100.

	Promover uma <b>cultura organizacional</b> que reconheça a importância do ensino e da formação acadêmica, enquanto atende às demandas de assistência aos pacientes.	Uma cultura organizacional que reconhece a importância do ensino e da formação acadêmica incentiva a participação ativa no processo de alocação de vagas e valoriza o papel dos educadores e estudantes. Isso contribui para um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo, onde o ensino é priorizado sem comprometer a qualidade da assistência aos pacientes.	Nível de entendimento dos objetivos organizacionais por parte dos colaboradores.	Estratégico	Indicador pode ser medido através de quiz ou formulário, para análise do nível de entendimento sobre a necessidade das práticas de ensino no Hospital das Clínicas.
Ausência de <b>relatórios</b> necessários para auditorias, planejamento e afins.	Utilizar <b>ferramentas mais robustas para análise</b> dos números que constam nas planilhas, para gerar relatórios mais sofisticados, como PowerBI, Analytics, dentre outros.	Por ser um órgão governamental, e de ensino, existem diversas instâncias de controle e de transparência que exigem diversos relatórios para execução das tarefas, liberação de verbas, dentre outros.	<b>Índice de conformidade dos relatórios</b>	Estratégico	Garantir que todos os relatórios necessários sejam completados corretamente e entregues dentro dos prazos estabelecidos, conforme as exigências das instâncias de controle e transparência.
Inconsistência na consolidação das informações.	Desenvolver um sistema que integre a outros sistemas utilizados durante o processo, como por exemplo, o sistema utilizado pela UFPE, por seus estudantes.	Minimizar os erros nos dados por serem repassados de forma manual de um sistema para o outro.	Qualidade dos Dados Coletados	Operacional	Objetivo: Assegurar a precisão e consistência dos dados inseridos no sistema. Fórmula: (Número de dados corretos e completos / Total de dados inseridos) * 100.
	Desenvolver um sistema que unifique e simplifique os processos de alocação de vagas, gestão de estágios, e outras atividades relacionadas ao ensino no âmbito do HC-UFPE que possa incluir módulos para alocação de vagas de estágio, acompanhamento de estudantes e residentes, gestão de documentos e relatórios, entre outros recursos necessários.	A unificação e simplificação dos processos de alocação de vagas e gestão de estágios reduziriam a burocracia e o tempo gasto em tarefas administrativas. Além disso, o acompanhamento de estudantes e residentes, gestão de documentos e relatórios proporcionariam uma visão abrangente e em tempo real das atividades, facilitando a tomada de decisões e o monitoramento do desempenho.			
	Criar manuais de procedimentos detalhados para orientar os bolsistas responsáveis pelo preenchimento da planilha.	Padronização na inserção dos dados, bem como sua formatação, facilitando a elaboração de relatórios gerenciais.			

Recursos Tecnológicos limitados por falta de conscientização da necessidade e priorização por parte do Hospital.	Desenvolver um sistema automatizado de coleta de dados que permita aos informantes inserirem as informações diretamente em uma plataforma digital. Esse sistema pode ser acessível remotamente e pode enviar lembretes automáticos para garantir o cumprimento dos prazos de envio das informações.	Aumento da eficiência operacional e redução do tempo gasto em tarefas administrativas. além da melhoria na precisão e integridade dos dados, reduzindo erros e retrabalho.	Adesão ao Uso de Sistemas Digitais	Estratégico	Objetivo: Medir a aceitação e uso dos sistemas digitais pelos usuários. Fórmula: (Número de usuários ativos no sistema / Total de usuários esperados) * 100.
Escassez de Recursos humanos em diversas áreas do processo.	Explorar possibilidades de redistribuição de tarefas ou automação de processos para otimizar o uso dos recursos humanos disponíveis.	Liberação de tempo e recursos para atividades de maior valor agregado, como análise de dados, planejamento estratégico e melhoria contínua dos processos..	Índice de tempo de execução de atividade	Operacional	Comparar o tempo de execução de atividade com o tempo esperado, para verificar se demandas precisam ser redistribuídas.
Ausência de normas internas que descrevam as devidas ações e prazos para levantamento das informações referentes às vagas, serviços, estudantes e residentes durante o processo de alocação	Elaborar e implementar normativas e políticas claras relacionadas ao gerenciamento de alocação de vagas para atividades práticas, com a definição de responsabilidades e obrigações dos envolvidos, bem como consequências para o não cumprimento das diretrizes estabelecidas.	Definir uma normativa que trate de prazos e etapas específicas para o levantamento de informações ajudaria a evitar atrasos e garantiria que o processo de alocação seja concluído dentro do cronograma estabelecido.	Indicador de conformidade de normativas.	Operacional	Indicador de qualidade que identifica se as normativas internas estão sendo cumpridas.
Falta da priorização no desenvolvimento dos sistemas.	Solicitar a inclusão no Planejamento Estratégico da TI, o desenvolvimento de um sistema para atender às demandas identificadas. bem como sua priorização.	Um plano estratégico de TI alinhado com as demandas identificadas garantiria que os recursos sejam direcionados para o desenvolvimento dos sistemas mais críticos e urgentes para o processo de alocação.	Percentual de melhorias atendidas	Estratégico	Verifica o número de melhorias identificadas para o sistema e o percentual delas que foi atingido.

Falta de padronização e validação de dados da planilha utilizada para controle da alocação (serviços x estudantes/residentes).	Estabelecer uma comunicação mais próxima e regular com a equipe de TI para identificar oportunidades de melhoria na planilha existente, através da realização de reuniões periódicas entre os responsáveis pelo uso da planilha e a equipe de TI para discutir possíveis atualizações, correções e otimizações.	A comunicação regular com a equipe de TI e as reuniões periódicas permitirão identificar oportunidades de melhoria na planilha existente, resultando em atualizações, correções e otimizações que tornarão o processo mais eficiente e ágil.	Índice de satisfação da equipe com a comunicação entre setores	Estratégico	Pode ser obtido através de uma pesquisa de satisfação onde são estabelecidas notas.
	Criar manuais de procedimentos detalhados para orientar os bolsistas responsáveis pelo preenchimento da planilha	A criação de manuais de procedimentos detalhados e a realização de treinamentos regulares para os bolsistas responsáveis pelo preenchimento da planilha permitirão uma transição mais suave e rápida na realização das tarefas, reduzindo a curva de aprendizado e o tempo necessário para treinamento..	Índice de satisfação com os relatórios.	Estratégico	Pode ser obtido através de uma pesquisa de satisfação onde são estabelecidas notas.
	Desenvolver um sistema automatizado de coleta de dados que permita aos informantes inserirem as informações diretamente em uma plataforma digital. Esse sistema pode ser acessível remotamente e pode enviar lembretes automáticos para garantir o cumprimento dos prazos de envio das informações.	Aumento da eficiência operacional e redução do tempo gasto em tarefas administrativas. além da melhoria na precisão e integridade dos dados, reduzindo erros e retrabalho.	Percentual de cumprimento de prazos	Tático	O indicador deverá comparar o prazo estabelecido e o tempo real da execução da atividade, podendo identificar onde há problemas.
	Implementar um sistema de controle de versões para acompanhar as alterações feitas na planilha, permitindo identificar quem fez cada alteração e quando.	A implementação de um sistema de controle de versões permitirá rastrear todas as alterações feitas na planilha, identificando quem fez cada alteração e quando, proporcionando maior controle e transparência no processo de atualização e revisão.	Número de Erros na Planilha de Controle	Operacional	Objetivo: Reduzir os erros e inconsistências na planilha utilizada para controle de alocação. Fórmula: Número de erros detectados / Total de entradas na planilha.

Falta de padronização nas tratativas com as coordenações de cursos e das residências.	Elaborar e implementar normativas e políticas claras relacionadas ao gerenciamento de alocação de vagas para atividades práticas, com a definição de responsabilidades e obrigações dos envolvidos, bem como consequências para o não cumprimento das diretrizes estabelecidas.	Definir uma normativa que trate de prazos e etapas específicas para o levantamento de informações ajudaria a evitar atrasos e garantiria que o processo de alocação seja concluído dentro do cronograma estabelecido.	Indicador de conformidade de normativa.	Operacional	Indicador de qualidade que identifica se as noramtivas internas estão sendo cumpridas.



## Classificação dos Indicadores

Fonte: GUIA METODOLÓGICO PARA INDICADORES (PPA 2016 - 2019). Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

		Operacional		Tático	Estratégico
QUANTO AO DESEMPENHO >>		Economicidade	Eficiência	Eficácia	Efetividade
QUANTO AO FLUXO DE IMPLEMENTAÇÃO	V	Visa a minimizar custos sem comprometer os padrões de qualidade estabelecidos e requer um sistema que estabeleça referenciais de comparação e negociação.	Estreita relação com produtividade. A eficiência de um processo será maior quando os mesmos serviços forem obtidos com menor quantidade de recursos.	Aponta o grau com que um processo atinge as metas e objetivos planejados, ou seja, uma vez estabelecido o referencial (linha de base) e as metas a serem alcançadas, avalia-se se estas foram atingidas ou superadas.	Mede os efeitos positivos ou negativos na realidade que sofreu a intervenção, ou seja, aponta se houve mudanças socioeconômicas, ambientais ou institucionais decorrentes dos resultados obtidos. É o que realmente importa para efeitos de transformação social.
	V				
Insumo (antes)					
São indicadores que têm relação direta com os recursos a serem alocados, ou seja, com a disponibilidade dos recursos humanos, materiais, financeiros e outros a serem utilizados.					
Processo (durante)					
Medem o desempenho das atividades vinculadas com a execução ou forma em que o trabalho é realizado para produzir os bens e serviços.			Tempo de execução de atividade.	Percentual de cumprimento de prazo  Percentual de respostas dos setores para elaboração do P.E.	Adesão ao Uso de Sistemas Digitais
Produto (depois)					
São medidas que expressam as entregas de bens ou serviços ao público-alvo.			Percentual de cumprimento das normativas.  Indicador de conformidade de normativas  Qualidade dos Dados Coletados  Número de Erros na Planilha de Controle		Indicador de conformidade de relatórios Percentual de melhorias atendidas

	<b>Classificação dos Indicadores</b>			
	Fonte: GUIA METODOLÓGICO PARA INDICADORES (PPA 2016 - 2019). Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.			
		Operacional	Tático	Estratégico
	QUANTO AO DESEMPENHO >>	Economicidade	Eficiência	Eficácia
	QUANTO AO FLUXO DE IMPLEMENTAÇÃO V V	Visa a minimizar custos sem comprometer os padrões de qualidade estabelecidos e requer um sistema que estabeleça referenciais de comparação e negociação.	Estreita relação com produtividade. A eficiência de um processo será maior quando os mesmos serviços forem obtidos com menor quantidade de recursos.	Aponta o grau com que um processo atinge as metas e objetivos planejados, ou seja, uma vez estabelecido o referencial (linha de base) e as metas a serem alcançadas, avalia-se se estas foram atingidas ou superadas.
	Resultado (depois)			
	Essas medidas expressam, direta ou indiretamente, os benefícios no público-alvo decorrentes das ações empreendidas no contexto de uma dada política.			Índice de satisfação com os relatórios.  índice de satisfação da equipe com a comunicação entre setores
	Impacto (depois)			
	Medem os efeitos relacionados ao fim último esperado com a entrega dos bens e serviços, possuindo natureza abrangente e muitas vezes multidimensional.			Nível de entendimento dos objetivos organizacionais por parte dos colaboradores.

[illegible]