

Identificação de informações relevantes para a análise do processo

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

Dois principais macro temas são usados para estruturar os dados coletados:

PONTOS DE ATENÇÃO	Pontos coletados a partir dos levantamento de dados e informações, por meio de entrevistas, workshop colaborativo, documentos, artefatos, sites e sistemas institucionais.
PROCESSO	Informações específicas sobre processos e subprocessos modelados na Fase 2.

1. PONTOS DE ATENÇÃO

1.1 Quais são os pontos de atenção identificados na fase de modelagem AS-IS?

- 1 Dificuldade na consolidação dos dados para elaboração do programa ensino anual devido a dependência de várias entidades.
- 2 Controle conjunto entre UGETE e UGPOS. Ambas fazem controle de alocação, mas não existe interação bem definida. Visualização de dados precisa englobar ambas.
- 3 Processo de alimentação da planilha de dados de alocação é penoso e demorado. Depende de muitas informações externas e é atualizado por poucas pessoas.
- 4 A planilha é geralmente alimentada com informações incompletas, o que gera falta de confiabilidade nos dados.
- 5 A demora de falta de completude das informações a torna sempre desatualizada.
- 6 Não conseguem emitir relatórios com informações de quantitativo e status atuais de alocação, devido desatualização da planilha.
- 7 Dificuldade de filtro de informações na planilha.
- 8 É necessário poder emitir situação de alocação em tempo real.
- 9 Para emitir relatórios, somente a planilha não é suficiente, precisa receber informações da outra unidade (UGPOS)
- 10 Não existe controle de confirmação de matrícula dos estudantes recebidos.
- 11 Controle da planilha precisa ser centralizado, apesar de necessitar informações de várias fontes externas.
- 12 É importante ter o controle de dados de alocação por período de tempo (dia, mês, ano).
- 13 Dificuldade em estabelecer celeridade na obtenção de documentação, pois ficam parados aguardando assinaturas.
- 14 Dificuldade no controle provoca lotação nos espaços físicos de prática.
- 15 Escassez de Recursos humanos em diversas áreas do processo.

1.2 Há outros pontos de atenção não identificados na fase de modelagem AS-IS?

- 1 Em apenas dois setores do HC, o processo de admissão exige seleção, diferente dos demais, porque o número de interessados é maior que o número de vagas.
- 2 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.

1.3 Com relação aos pontos de atenção apresentados, qual a percepção dos clientes, eles os identificam como problemas? Se sim, o que é mencionado por eles?

- 1 É mencionado que não é possível ter confiabilidade nas informações de alocação, o que impossibilita a exportação de relatórios fidedignos sobre o status de alocação em tempo real.
- 2 A utilização de planilha do Excel como base de dados, não compartilhada e atualizada por apenas uma pessoa, limita as atividades de alocação e emissão de relatórios, além da falta de integração com outros sistemas.

2. PROCESSO

2.1 Informações Iniciais

2.1.1 Quem são os clientes do processo?

- 1 UGETE/GEP, UGPÓS/GEP, Coordenadores de Cursos, Coordenadores das Residências e Chefes dos Setores/Serviços do HC-UFPE

2.1.2 Quais queixas os clientes do processo apresentam?

- 1 Falta de Sistema automatizado para o gerenciamento das alocações de vagas nos espaços de prática do HC-UFPE
- 2 Falta de geração de relatórios para acompanhamento das alocações realizadas, vagas disponibilizadas, estudantes em espera, acompanhamento em tempo real dos estudantes/residentes no campo de prática, dentre outros.
- 3 Superlotação nos espaços de prática causando desconforto aos estudantes/residentes e ao público que utiliza o Hospital.

2.2 Comunicação

2.2.1 O processo é amplamente conhecido na organização?

Não. Trata-se de um subprocesso que apesar de amplamente divulgado é conhecido apenas pelos setores envolvidos.

2.2.2 Quais meios de comunicação são usados para divulgar o processo?

- 1 Pelos meios institucionais : site GOV.BR (<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/hc-ufpe/ensino-e-pesquisa>), site UFPE (<https://www.ufpe.br/cursos/residencias>), correio eletrônico.

2.2.3 Você acha que deveria usar algum meio de divulgação em especial? Por quê?

- 1 Não. Hoje, os meios de comunicação utilizados atendem à divulgação necessária.

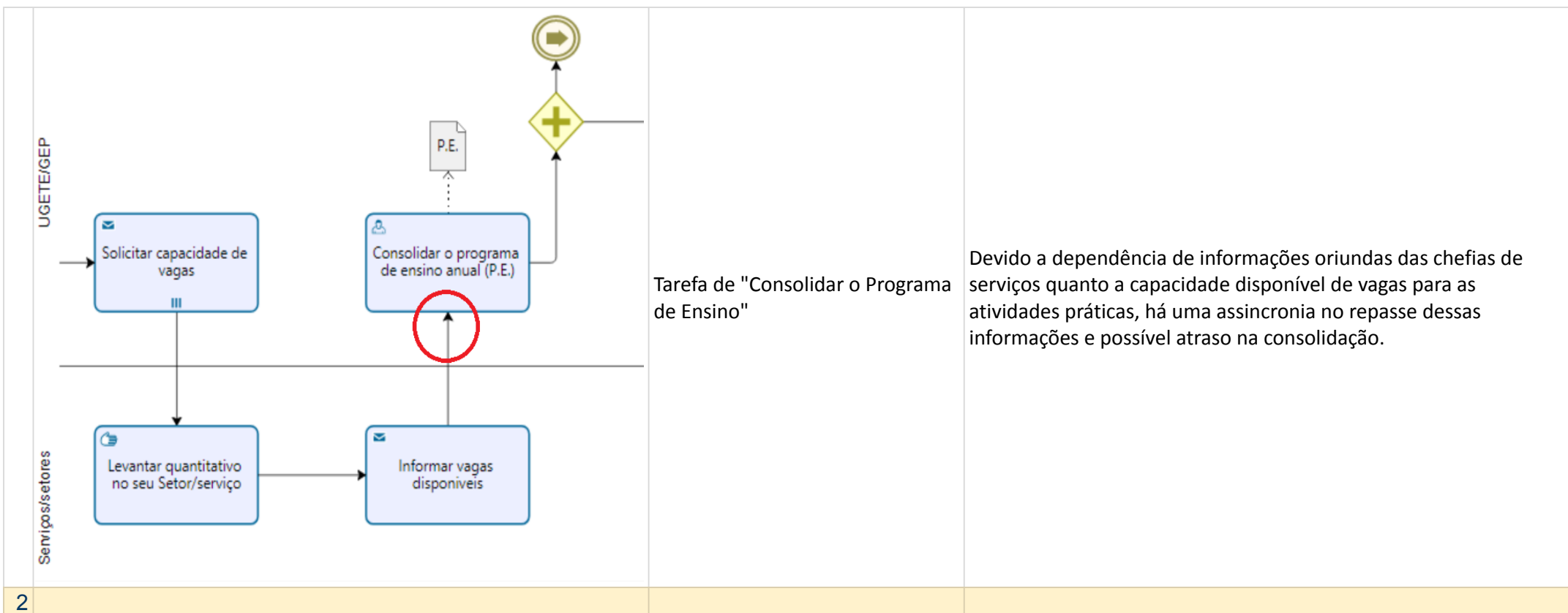
2.3 Prazo

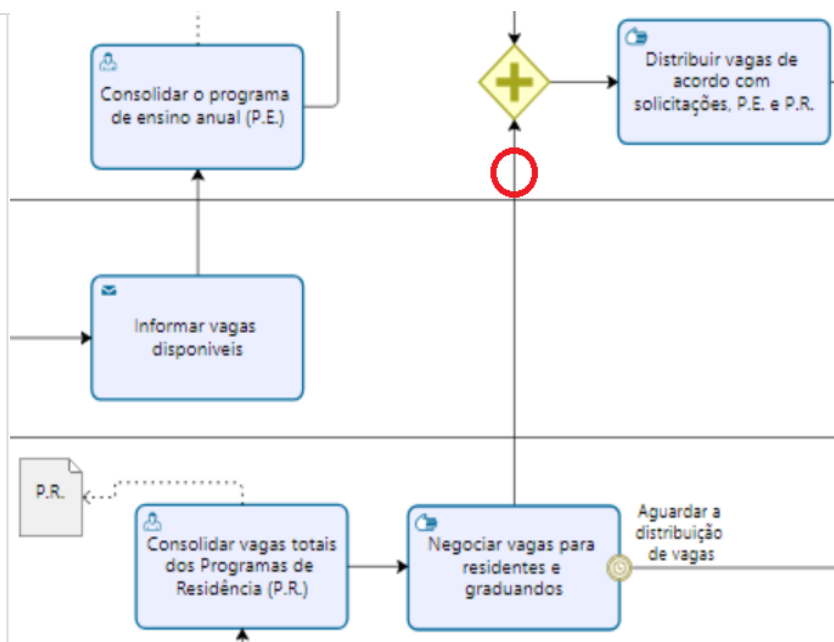
2.3.1 Há problemas de prazo? Quais os pontos do processo que originam o problema?

- 1 Levantamento do quantitativo de vagas nos setores/serviços - depende das respostas das chefias dos setores e serviços.
- 2 Negociação e distribuição de vagas de acordo com as solicitações - envolve diálogo entre a UGETE e UGPÓS.
- 3 Realização dos procedimentos de formalização dos estágios - depende das assinaturas de todas as partes/mudanças de responsabilidades.

2.3.2 Há algum handoff que esteja gerando gargalo? (Apresentar os pontos de handoff na modelagem AS-IS)

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1		

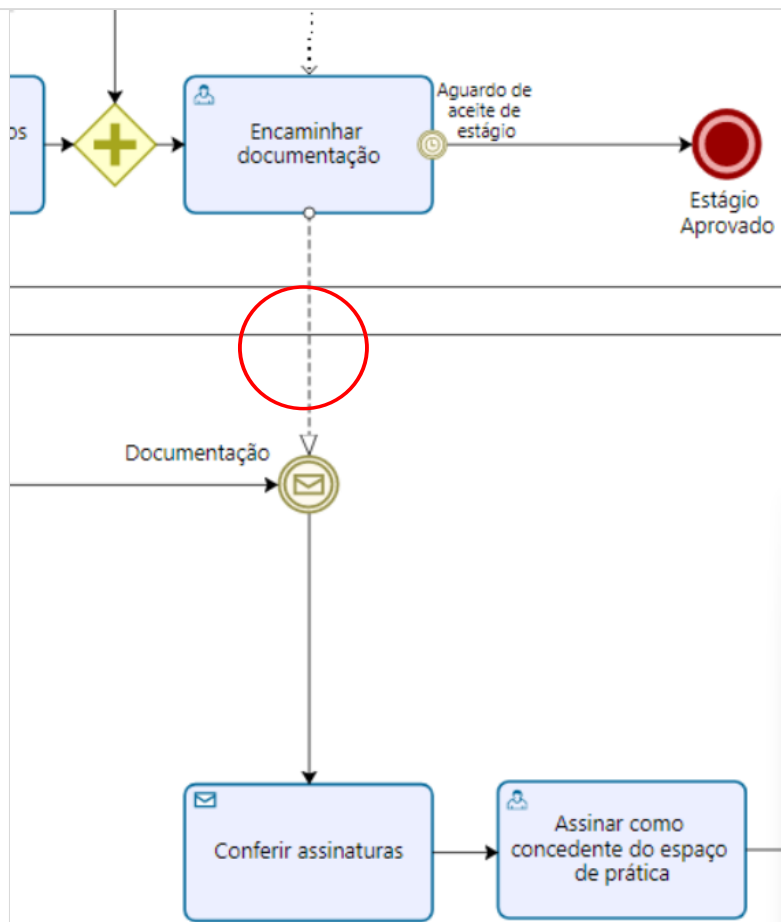




Tarefa "Negociar vagas para graduandos e residentes"

Essa tarefa é dependente de um Exame Nacional de Residências (ENARE), além de depender da realização de matrícula por parte dos candidatos aprovados. De posse das informações desse quantitativo, cada coordenador dos Programas de Residências repassa à UGPÓS consolidar a totalidade de vagas necessárias para as residências e só assim iniciar a negociação de vagas junto à UGETE.





Tarefa " Encaminhar documentação"

Para que a aprovação dos estágios nos espaços de práticas do HC-UFPE seja efetivada é necessária uma junção de documentações assinadas pelas partes envolvidas. Como se trata de uma ação que envolve Coordenadores de cursos, discentes, supervisores, isso implica em um ponto de vulnerabilidade ocasionada pela mudança de responsabilidades.

2.4 Qualidade

2.4.1 Quais os pontos do processo que originam problemas de qualidade?

- 1 A atividade realizada de forma manual pode originar problemas de qualidade devido a erros humanos, inconsistências nos registros e falta de padronização nos procedimentos.
- 2 A falta de retorno célere das informações solicitadas às chefias de serviço/setores pode levar a atrasos na tomada de decisões e na alocação adequada de vagas, afetando a eficiência e a qualidade do processo.

2.4.2 Quais os resultados do processo que são afetados?

1	A falta de priorização para o desenvolvimento de um sistema adequado pode resultar em dificuldades na gestão eficaz das vagas, levando a atrasos na alocação e falta de transparência no processo.
2	A ausência de normativa que acarrete comprometimento dos envolvidos pode resultar em falta de responsabilidade e prestação de contas, afetando a integridade e a confiabilidade do processo.
3	A concorrência com o excesso de demandas relacionadas à assistência à saúde no âmbito do hospital pode resultar em priorização inadequada de recursos e atenção, prejudicando a qualidade e eficiência do processo de alocação de vagas para atividades de ensino.

2.4.3 Há algum handoff que esteja gerando erro?

Imagem do modelo AS-IS		Descrição	Possível causa
1	Não. Os handoff identificados interferem apenas no prazo de execução das atividades		

2.5 Recursos

2.5.1 Há problemas de insuficiência ou não adequação de recursos necessários ao processo? Quais os recursos que são insuficientes/inadequados?

1	Recursos Tecnológicos limitados: ausência de sistema de tecnologia para automatização do processo de alocação de vagas.
2	Escassez de Recursos humanos em diversas áreas do processo: carência de profissionais para coordenar as atividades relacionadas.

2.5.2 Há habilidades ou competências especiais que as pessoas que executam o processo precisam possuir? Quais?

1	Conhecimento operacional do processo de alocação de vagas.
2	Conhecimentos básicos de informática para lidar com sistemas digitais.
3	Habilidades de comunicação interpessoal para interagir com os colegas e partes interessadas.
4	Capacidade de análise de dados para interpretar informações coletadas para tomada de decisões.

2.5.3 Quais habilidades ou competências as pessoas que executam o processo já possuem?

1	Conhecimento operacional do processo de alocação de vagas.
2	Conhecimentos básicos de informática para lidar com sistemas digitais.
3	Habilidades de comunicação interpessoal para interagir com os colegas e partes interessadas.
4	Capacidade de análise de dados para interpretar informações coletadas para tomada de decisões.

2.5.4 Quais habilidades ou competências as pessoas que executam o processo ainda não possuem?

1	A equipe que atua diretamente no processo de alocação de vagas possui todas as competências necessárias.
---	--

2.5.5 O que é necessário para que as pessoas que executam o processo adquiram essas habilidades ou competências?

1	Curso básico em informática
2	Treinamento em liderança e coordenação.
3	Aprimoramento no relacionamento interpessoal e comunicação.

2.6 Legalidade

2.6.1 Há problemas de não conformidade com normas / resoluções / leis? Quais?

- 1 Existe conformidade. Contudo, existe uma informalidade no cumprimento de prazos internos por ausência de normas internas específicas que tratam das devidas ações e prazos para levantamento das informações referentes às vagas, serviços, estudantes e residentes durante o processo de alocação e prazo de devolução de documentações assinadas pelos envolvidos.

2.6.2 Quais os pontos do processo nos quais o problema foi evidenciado?

- 1 Na devolutiva dos setores quando à consulta para autorizarem estágios e práticas, dificultando a consolidação do Programa de ensino anual realizado pela UGETE.
- 2 Na devolutiva dos Coordenadores de Estágio quando não atendem os prazos e enviam as demandas em cima da data de começar a atividade prática, provocando prejuízo na oficialização dos estágios.

2.7 Padronização

2.7.1 Quais os pontos do processo que apresentam a necessidade de automatização?

- 1 Levantamento do quantitativo de vagas no setor/serviço
- 2 Distribuição de vagas de acordo com as solicitações (P.E. e P.R.)

2.7.2 Por que essa automatização não foi realizada ainda?

- 1 Falta da priorização no desenvolvimento dos sistemas por parte da EBSEH para a Gerência de Ensino e Pesquisa, devido a necessidade de manutenção dos sistemas direcionados à Assistência à Saúde.

2.7.3 Há atividades no processo que poderiam ser eliminadas? Quais? Por quê?

- 1 A consolidação das vagas pela UGPOS poderia ser eliminada com a implantação de um sistema unificado, onde os coordenadores das residências poderiam inserir as informações e o sistema as consolidaria automaticamente.
- 2 Com a implantação de um sistema de gestão de alocação de vagas, a atividade de alimentação da planilha excel utilizada hoje, entrará em desuso.

2.7.4 Há atividades no processo que deveriam ser incluídas? Quais? Por quê?

- 1 Não

2.7.5 Há atividades no processo que poderiam ser realizadas de outra forma? Quais? Por quê?

- 1 Com um sistema adequado, as vagas poderiam ser cadastradas para serem consultadas pelas instituições de ensino superior, para adequação das necessidades dos estudantes e residentes.

2.7.6 Há pontos de decisão no processo que poderiam ser eliminados? Quais? Por quê?

- 1 No processo não há pontos de decisão a serem eliminados visto que precisam ser validados pelas partes que são legalmente interessadas no processo.

2.7.7 Há pontos de decisão no processo que deveriam ser incluídos? Quais? Por quê?

- 1 Não. Porque os pontos de decisão constantes no processo já atendem à legalidade exigida.

2.7.8 Como seria a nova forma?

- 1 Seria através da implementação de um sistema de alocação de vagas que poderia trazer uma série de benefícios, incluindo a substituição da planilha de Excel por um sistema web ou aplicativo intuitivo. Isso permitiria a padronização e validação automática de dados, controle de acesso e permissões, automação do processo de alocação, integração com outros sistemas, geração de relatórios detalhados e atualizações regulares para garantir eficiência e precisão. Essa solução poderia otimizar o gerenciamento de vagas de estágio ou residência, reduzindo erros, retrabalho e melhorando a transparência e eficiência geral do processo.

2.7.9 Há problemas de não conformidade com o processo (i.e., variantes do processo)? Quais os pontos do processo que apresentam essa não conformidade (i.e., possuem variantes)?

- 1 O processo que está sendo proposto é implementado de forma macro, de forma que os problemas e variações ocorrem dentro do processo. Por isso não existe referência em que se possa basear as variações. Contudo, é possível perceber falta de uniformidades nos tempos de respostas para fornecimento no levantamento de vagas com as chefias de serviço. Além disso, falta padronização nos meios de comunicação para atualização do status de alocação de vagas.

2.7.10 Você pode descrever o fluxo dessas variações?

- 1 A UGETE solicita o quantitativo de vagas para os setores e chefias de serviços e aguarda a devolutiva. Nesse processo, o tempo de resposta varia entre cada chefia.
- 2 Não existe padrão para obtenção de informação se os estudantes ou residentes geralmente estão nos locais de prática ou se já finalizaram o período.

2.7.11 Quais as possíveis causas dessa não conformidade?

- 1 Falta de padronização do processo; Falta de normativas internas.
- 2 Falta de padronização do processo de comunicação; falta priorização nos sistemas para obter a informação de melhor forma.

2.7.12 Há algo mais impedindo o processo de prosseguir? O que está impedindo o processo de prosseguir?

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1 Não		

2.8 Multidimensional

2.8.1 Algum handoff está gerando retrabalho?

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1 Não há retrabalho, apenas atraso.		

2.8.2 Existem pontos no seu processo que causam gargalo? Quais os pontos do processo em que ocorrem? Quais as possíveis causas desse gargalo?

Imagem do modelo AS-IS	Descrição	Possível causa
1 Apenas os pontos de handoff identificados acima.		

2.8.3 Quais as consequências da ocorrência dos gargalos?

- 1 Erro e Inconsistência: Gargalos podem levar a erros na coleta, processamento e comunicação de informações, resultando em inconsistências nos dados e tomada de decisões baseadas em informações imprecisas.
- 2 Sobrecarga de Trabalho: Os funcionários/servidores podem ficar sobrecarregados ao lidar com tarefas adicionais e processos manuais demorados, levando a altos níveis de estresse e baixa produtividade.
- 3 Insatisfação dos Envolvidos: Estudantes, residentes, coordenadores de cursos e outras partes interessadas podem ficar insatisfeitos com a falta de transparência, atrasos e erros nos processos, afetando a reputação da instituição e a qualidade do ensino.