

Relatório: Ações do Plano Diretor Estratégico - Hospital de Clínicas UFTM/2014-2016

Mês de Referência: abril de 2016

Equipe técnica:

João Pedro Vicente – tutor do nó crítico

Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende – superintendente HC-UFTM

Selma Trindade Fachinelli – chefe do Setor da Div. Adm e Financeira

Freud Martinelli Gomes – chefe do Setor de Gestão de Processos e de TI



O presente relatório tem como objetivo apresentar as realizações no mês de abril do plano de ações do PDE-HC Biênio 2014-2016, referentes ao Macro Problema n.º 1. Descrição: falta de gestão adequada, sob a responsabilidade do tutor(a) Daniel Ferreira da Cunha.

Para resolver as questões relacionadas ao macro problema, foram estabelecidos quatro nós críticos, que, por sua vez, foram desdobrados em 22 ações.

A fim de facilitar a compreensão, apresentaremos quadro demonstrativo das atividades em desenvolvimento, ou a serem desenvolvidas, para atingimento das metas do PDE.

Macro Problema 1: Falta de gestão adequada			
Nó crítico 1: Falta de um projeto de comunicação interna			
Tutor: João Pedro Vicente			
Ação/Responsável:			
Atividades/Responsável	Realizações	Prazo previsto (início e fim)	Percentual cumprido
Atividade 1.1 /Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende	Constituir a equipe de comunicação do HC-UFTM	Set-14/jun-15	100%
Atividade 1.2 /João Pedro Vicente	Identificar as necessidades de equipamentos e insumos	Set-14	100%
Atividade 1.3 /Selma Fachinelli	Adquirir equipamentos e insumos	Out-14/jun-15	50%
Atividade 1.4 /João Pedro Vicente	Definir as atribuições da Unidade de Comunicação	Set-14/dez-14	100%
Atividade 1.5 /João Pedro Vicente	Publicar as atribuições da Unidade	Jan-15	100%
Atividade 2.1 / João Pedro Vicente	Apresentar à comunidade hospitalar o que é comunicação institucional	Jan-15-jun-15	100%
Atividade 2.2 /João Pedro Vicente	Discutir demandas dos setores e submeter minuta para obtenção de sugestões	Jan-15-jun-15	100%
Atividade 2.3 / João Pedro Vicente	Disponibilizar a minuta à comunidade hospitalar para obter contribuições	Jan-15-jun-15	10%
Atividade 2.4 /Colegiado Executivo	Publicar o Regimento de Comunicação	Jul-15/ago-15	0%

Atividade 3.1 /Colegiado Executivo	Revisão o Plano de Comunicação	Set-15-dez-15	50%
Atividade 3.2 /João Pedro Vicente	Definir ferramentas de adesão ao Plano	Set-15-dez-15	100%
Atividade 3.3/Freud Gomes	Desenvolver o sítio eletrônico	Set-15-dez-15	100%
Atividade 3.4 /João Pedro Vicente	Definir os fluxos de comunicação	Set-15-dez-15	100%
Atividade 3.5 /Freud Gomes	Instituir a intranet	Set-15-dez-15	50%
Atividade 3.6 /Freud Gomes	Instituir o e-mail corporativo	Set-15-dez-15	50%
Atividade 3.7 /Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende	Realizar reunião bimestrais das gerências com os diversos segmentos da comunidade UFTM	Set-15-dez-15	50%

Repetir o preenchimento da tabela para todos os nós e ações

ANEXOS

ATA DA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO NÚCLEO DE PROCESSOS DA INFORMAÇÃO HC-UFTM

Aos quatro dias do mês de fevereiro de 2016, com início às 9h10, na sala de Reuniões da Superintendência do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, localizada à Avenida Getúlio Guaritá, número 130, no bairro Abadia, desta cidade de Uberaba/MG, reuniu-se ordinariamente o Núcleo de Processos da Informação HC-UFTM, instituído pela Resolução n.º 2, de 11 de janeiro de 2016, do Colegiado Executivo HC-UFTM. Assumindo a presidência dos trabalhos, o coordenador do Núcleo, João Pedro Vicente, fez correr a lista de presenças e declarou aberta a reunião, convocada pelo Memorando n.º 5/2016/Unicom/HC-UFTM, de 26 de janeiro de 2016. Estiveram presentes sete membros: José Eduardo dos Reis Félix, Rosana Huppel Engel, João Pedro Vicente, Vitor Carvalho Lara, Gilmar Rosa Silva, Antonio Cassemiro Gonçalves e Juliano Franco Franzão. O coordenador apresentou a proposta de trabalho para debate entre os membros, primeiro item da pauta: mapear os fluxos de comunicação intra e intersetoriais, verticais e horizontais, buscando as principais falhas encontradas nesse mapeamento, bem como levantar sugestões qualitativas para resolução dessas falhas. Como justificativa, citou pesquisa realizada em 2015 com 237 respondentes demonstrando que 87% do público interno do HC têm acesso a informações sobre o HC por meio de processos informais como conversas com colegas; 57% desconhecem as atribuições dos setores e competências de seus membros; 44% não sabem a quem se direcionar para solicitar compras e reparos, ou fazer reclamações e denúncias; 47% não estão satisfeitos com a comunicação vertical e 52% não estão satisfeitos com a comunicação horizontal. Foi aberto debate sobre como realizar este trabalho. A premissa oferecida pelo coordenador foi de se realizar pesquisa qualitativa com representantes de setores, sendo selecionado um setor por vez. O mapeamento deveria enumerar todos os tipos de comunicação intrasetorial, intersetorial e extrainstitucional que circula pelo/emana do setor pesquisado, considerando as vertentes formal e informal. Seriam planejadas e categorizadas as mensagens comunicativas a partir do Paradigma de Lasswell: Quem - Diz o quê - Para quem - Em que canal - Com que efeito. A partir da listagem, buscar-se-ia, também qualitativamente, identificar obstruções, ruídos, duplicidades e ausência de *feedback*. A questão norteadora para composição do diagnóstico situacional, seria identificar o modelo ideal de mensagem, para embasar as alternativas de combate às falhas identificadas. Partindo para o segundo item da pauta, a composição de um roteiro sequencial para início das pesquisas, o coordenador apresentou o organograma completo da instituição, para ilustrar sua complexidade. Gilmar Rosa Silva opinou que seria melhor começar o estudo numa perspectiva *top-down*, a partir das necessidades da Direção. Juliano Franco Franzão sugeriu a adoção de medidas generalistas que contemplassem as falhas de comunicação a

partir da sugestão de estruturas a serem observadas por todos os setores, sem necessariamente demandar o diagnóstico de cada setor e cada tipo de mensagem. Rosana Huppel Engel manifestou apoio ao diagnóstico detalhado dos diversos tipos de mensagens que circulam e partem de cada setor. João Pedro Vicente pontuou a importância de conhecer com profundidade quais são os tipos de comunicação e pesquisar empiricamente suas falhas, antes de propor alternativas. Todos os membros debateram a proposta de trabalho e chegaram a um consenso de que é possível conciliar ambas as vertentes: ações amplas que perpassam todos os setores para atender problemas já bem definidos, bem como estudo concentrado que caracterize os fluxos de comunicação intrasetoriais, embora não tenha sido escolhido nenhum setor para iniciar a pesquisa qualitativa, uma vez que a vertente de ações de abrangência generalista tenham prevalecido como ponto inicial para trabalho do Núcleo. Ficou estabelecida como primeira meta propor a estruturação de um setor de protocolo para ordenar e centralizar o trânsito de memorandos, comunicados e ofícios. João Pedro Vicente se dispôs a redigir uma minuta com os objetivos do referido setor de protocolo, Gilmar Rosa Silva se comprometeu a reunir modelos dos formulários diversos que circulam no âmbito assistencial do hospital, para análise do Núcleo, Juliano Franco Franzão afirmou que vai pesquisar sobre um *software* livre que sirva para organizar o controle de entrega das comunicações que circulariam por meio do setor de protocolo e Antônio Cassimiro Gonçalves se comprometeu a pesquisar a maneira como o Hospital de Grande Dourados pretende utilizar o aplicativo *WhatsApp* no serviço assistencial. Evoluindo para o terceiro item da pauta, quanto à padronização dos murais de avisos do HC-UFTM, o Núcleo revisou o artigo 31 da Norma Operacional n.º 8, de 22 de setembro de 2015, segundo o qual nos murais identificados pela cor verde serão afixados materiais relativos a eventos culturais, científicos e/ou educativos; eventos beneficentes, sem fins lucrativos, campanhas de doação de sangue, órgãos ou outros temas ligados à Saúde; cronogramas de cursos e respectivas programações, sendo permitida a divulgação de taxas de inscrição e nos murais identificados pela cor vermelha serão afixados materiais relativos a concursos e processos seletivos exógenos; informes, comunicados, planilhas, tabelas, notícias e editais endógenos. Ficou adicionalmente definido que murais para uso fixo de determinados setores receberão moldura na cor preta. Gilmar Rosa Silva confirmou que as fitas adesivas já estão adquiridas e expôs o material à apreciação do Núcleo. Afirmando, ainda, que vai proceder a um levantamento do número de murais presentes na instituição. João Pedro Vicente explicou que, em atendimento ao Memorando n.º 11/SOS/ST/HC-UFTM, de 22 de janeiro de 2016, já debatido com a chefe da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar, será concedido um trecho de mural no corredor que conduz às UTIs para uso exclusivo da Unidade de Segurança do Trabalho HC-UFTM, durante o prazo de 12 meses, renovável. Atendendo ao quarto item da pauta, Juliano Franco Franzão foi eleito coordenador substituto. Na ausência de candidato para ocupar o cargo de primeiro/a secretário/a, aventou-se a possibilidade de convocar a assistente em administração da Unidade de Comunicação para assumir a função a partir da reunião

seguinte. A segunda reunião ordinária do Núcleo foi marcada para 18 de fevereiro de 2016, com início às 9h, em local a ser definido e comunicado em memorando específico. Nada mais havendo a tratar, o coordenador declarou encerrada a reunião, às 10h30.

João Pedro Vicente

José Eduardo Félix

Rosa Huppés Engel

Antônio Cassemiro Gonçalves

Juliano Franco Franzão

Vitor Carvalho Lara

Gilmar Rosa Silva

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO NÚCLEO DE PROCESSOS DA INFORMAÇÃO HC-UFTM

Aos dezoito dias do mês de fevereiro de 2016, com início às 9h10, na sala de Videoconferência do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, localizada à Avenida Getúlio Guaritá, número 130, no bairro Abadia, desta cidade de Uberaba/MG, reuniu-se ordinariamente o Núcleo de Processos da Informação HC-UFTM, instituído pela Resolução n.º 2, de 11 de janeiro de 2016, do Colegiado Executivo HC-UFTM. Assumindo a presidência dos trabalhos, o coordenador do Núcleo, João Pedro Vicente, fez correr a lista de presenças e declarou aberta a reunião, convocada pelo Memorando n.º 7/2016/Unicom/HC-UFTM, de 5 de fevereiro de 2016. Estiveram presentes: José Eduardo dos Reis Félix, Rosana Huppés Engel, João Pedro Vicente, Vitor Carvalho Lara, Antonio Cassemiro Gonçalves, Juliano Franco Franzão, Célia Regina Cazares, Eriberto dos Reis Gerolineto, Miriam Mouzinho Franco, Maria Cristina Strama, Elair Osmar Santos e Ana Luiza Ferreira Cassimiro. O coordenador apresentou a proposta de trabalho para debate entre os membros, primeiro item da pauta: criar um Setor de Protocolo para comunicação oficial com o objetivo de possibilitar o rastreamento/arquivamento dos memorandos e ofícios que circulam na instituição ou partem para outras instituições. Dando início à discussão da pauta, o convidado Eriberto dos Reis Gerolineto proferiu breve apresentação do *software* Sistema de Informações Gerenciais - SIG - utilizado pela Ebserh para comunicação com os hospitais da rede. Com esse sistema o emissor deve redigir e remeter online os memorandos, sendo gerado um número de protocolo de acordo com a ordem numérica da rede Ebserh. Juliano Franco Franzão, que se comprometeu na última reunião do grupo a pesquisar *software* para gestão de protocolos,

apresentou o programa Speed, que possibilita que o destinatário redija o documento no próprio *software* seguindo modelo estabelecido, o que torna desnecessária a digitalização e impressão do documento, a menos que as partes interessadas façam questão do envio/recebimento em papel. O programa Speed fornece envio online ao destinatário e notifica o remetente quanto ao recebimento e leitura do documento. Todos debateram sobre os programas apresentados e ficou estabelecido para a próxima reunião uma demonstração do funcionamento de ambos, para que seja definida qual a melhor opção para as demandas do HC-UFTM. O item b da pauta tratou sobre o uso do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*. O enfermeiro Antônio Casseiro Gonçalves falou aos demais membros sobre a forma como o aplicativo é utilizado no Hospital Universitário da Grande Dourados. Através de ferramenta disponível no AGHU os médicos recebem informações sobre pacientes que excedem o tempo de internação. Os presentes debateram sobre o tema e todos concordaram que, apesar de útil, não é o momento para institucionalizar a utilização do *WhatsApp* no hospital devido a questões éticas, disciplinares e atinentes à legislação trabalhista. Os itens c: Conhecimento dos resultados do levantamento do número de murais da instituição, d: Nova deliberação a respeito da destinação de murais para as cores verde, vermelha e negra, conforme o conteúdo e e: Conhecimento do levantamento sobre a profusão de formulários assistenciais, debate sobre formas de diminuir ou unificar formulários, seriam apresentados por Gilmar Rosa Silva, mas devido sua ausência voltarão à pauta em reunião posterior. Com relação ao levantamento do número de murais da instituição, o coordenador sugeriu que cada membro apure a quantidade de murais de seus setores e apresente nos próximos encontros. O item f tratou sobre a possibilidade de sugerir norma formalizando o uso dos cabeçalhos de memorandos e ofícios, bem como estabelecimento dos aspectos formais fixos desses documentos. Foi debatida a criação de um manual de redação oficial para o HC-UFTM. O coordenador João Pedro Vicente se comprometeu a redigir a minuta e apresentá-la em reunião a ser definida. Um modelo de papel timbrado, utilizando a logomarca da Ebserh, foi apresentado pelo coordenador para apreciação dos integrantes do núcleo. Iniciou-se discussão sobre a utilização da logomarca da UFTM com a inscrição Hospital de Clínicas abaixo. A terceira reunião ordinária do Núcleo foi marcada para 4 de março de 2016, com início às 9h, na sala de treinamento do Aplicativo de Gestão de Hospitais Universitários - AGHU -, ocasião em que serão apresentados pelos membros Juliano Franco Franzão e José Eduardo dos Reis Félix, aos demais membros, os *softwares* de gestão de documentos, a fim de que os membros do Núcleo possam aprofundar seus conhecimentos na matéria e melhor deliberar a respeito de qual opção melhor se adequa às necessidades do Hospital de Clínicas no momento. Nada mais havendo a tratar, o coordenador declarou encerrada a reunião, às 10h15.

José Eduardo dos Reis Félix

Rosana Huppel Engel

Antonio Casseiro Gonçalves

João Pedro Vicente

Juliano Franco Franzão

Vitor Carvalho Lara

Elair Osmar Santos

Maria Cristina Strama

Celia Regina Cazares

Miriam Mouzinho Franco

Eriberto dos Reis Gerolineto

Ana Luiza F. Cassimiro

ATA DA TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO NÚCLEO DE PROCESSOS DA INFORMAÇÃO HC-UFTM

Aos quatro dias do mês de março de 2016, com início às 9h15, na sala de Treinamento do AGHU do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, localizada à Avenida Getúlio Guaritá, número 130, no bairro Abadia, desta cidade de Uberaba/MG, reuniu-se ordinariamente o Núcleo de Processos da Informação HC-UFTM, instituído pela Resolução n.º 2, de 11 de janeiro de 2016, do *Colegiado Executivo HC-UFTM*. Assumindo a *presidência dos trabalhos*, o *coordenador* do Núcleo, João Pedro Vicente, fez correr a lista de presenças e declarou aberta a reunião, convocada pelo Memorando n.º 10/2016/Unicom/HC-UFTM, de 26 de fevereiro de 2016. Estiveram presentes: José Eduardo dos Reis Félix, Rosana Huppel Engel, João Pedro Vicente, Antonio Cassemiro Gonçalves, Juliano Franco Franzão, Eriberto dos Reis Gerolineto, Edson Elias Vieira e Ana Luiza Ferreira Cassimiro. O objetivo do encontro foi a apresentação técnica dos programas citados na reunião anterior, Sistema de Informações Gerenciais – SIG – e Sistema de Protocolo Eletrônico de Documentos – Sped. No entanto, o *software* SIG não pôde ser apresentado pois dependia da criação de um login que não foi liberado em tempo. Proferindo as explicações de funcionamento do Sped, José Eduardo dos Reis Félix mostrou aos demais membros quais as principais características do programa para gerenciamento de documentos oficiais. Conforme foi apresentado, o Sped é um *software* livre, de fácil uso e instalação que possibilita o acompanhamento do ciclo do documento, estabelece formatação pré-definida, cria numeração única de processos e documentos – NUP/NUD – além de reduzir custos com impressões, uma vez que os documentos são enviados *online*, semelhante ao *email*. Durante a apresentação os participantes fizeram questionamentos sobre

a aplicabilidade e funcionamento do *software*. Felix contou com o auxílio de Juliano Franco Franzão para responder às dúvidas dos presentes. Franzão salientou que o programa precisa ser customizado com a identidade visual e definições de formatação do HC-UFTM, para isso ele sugeriu que fosse contratada empresa terceirizada, o que agilizaria o processo. Antônio Cassemiro sugeriu que seja solicitado ao Setor de Gestão de Processos e de Tecnologia da Informação a liberação do programa para testes, o que segundo ele poderia ser feito inicialmente no setor de enfermagem. Foi aberta discussão sobre o prazo para colocação do sistema em funcionamento e a maioria dos presentes concordou que é um projeto de médio prazo, com efetivação possível ainda para 2016. O coordenador João Pedro Vicente e Juliano Franco Franzão se comprometeram a agendar reunião com o chefe do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação – DGPTI - , Freud A. M. Gomes, para tratar sobre a implantação e customização do *software*. Para a próxima reunião ficaram definidos os seguintes tópicos: levantamento dos murais, retorno da reunião com o chefe do SGPTI e discussão sobre uma possível solução para a falha de comunicação nas passagens de plantões do HC, com a presença de membros do Núcleo de Segurança do Paciente e do Serviço de Enfermagem. A data da próxima reunião será 17 de março de 2016, às 9h, em local a ser definido e comunicado por memorando. Nada mais havendo a tratar, o coordenador declarou encerrada a reunião, às 10h40.

José Eduardo dos Reis Félix

Rosana Huppel Engel

Antonio Cassemiro Gonçalves

João Pedro Vicente

Juliano Franco Franzão

Eriberto dos Reis Gerolineto

Ana Luiza F. Cassimiro

Edson Elias Vieira

ATA DA QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO NÚCLEO DE PROCESSOS DA INFORMAÇÃO HC-UFTM

Aos dezessete dias do mês de março de 2016, com início às 9h15, na sala de T12 do Centro Educacional da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, localizada à Avenida Getúlio Guaritá, no bairro Abadia, desta cidade de Uberaba/MG, reuniu-se ordinariamente o Núcleo de Processos da Informação HC-UFTM, instituído pela Resolução n.º 2, de 11 de janeiro de 2016, do Colegiado Executivo HC-UFTM. Assumindo a presidência dos trabalhos, o coordenador do Núcleo, João Pedro Vicente, fez correr a lista de presenças e declarou aberta a reunião, convocada pelo Memorando n.º 12/2016/Unicom/HC-UFTM, de 14 de março de 2016. Estiveram presentes: Rosana Huppel Engel, João Pedro Vicente, Maria Cristina Strama, Juliana S. Alencar, Elair Osmar Santos, Rosa H. A. Gonçalves e Ana Luiza Ferreira Cassimiro. O primeiro assunto em pauta foi o levantamento do número de murais no HC. Elair Osmar Santos e Maria Cristina Strama apresentaram os dados de seus setores, que devem futuramente ser complementados por levantamento dos setores ainda não considerados. Visando à resolução da questão da separação dos murais por cores, conforme temas, o coordenador do grupo se prontificou a buscar solução junto à gerência Administrativa do hospital e sugeriu que a demarcação seja feita com tinta e não com fita adesiva como havia sido definido na primeira reunião do núcleo. Informou, ainda, que o que for resolvido junto à gerência Administrativa será oportunamente informado em reunião posterior, quando houver caráter definitivo para o tópico. O item b da pauta seria o conhecimento do resultado da reunião com o chefe do Setor de Gestão de Processos e de Tecnologia da Informação, mas embora a reunião tenha sido agendada, não foi realizada. O coordenador João Pedro Vicente informou aos presentes que despachará memorando solicitando a Juliano Franco Franzão que realize a reunião com o chefe do SGPTI e que reintroduza o assunto em pauta futura quando houver informações a serem compartilhadas, ou mesmo uma decisão sobre o assunto. O item c - conhecimento das propostas sobre modelo de ata e pauta para eventual padronização em âmbito institucional - não foi debatido devido à ausência de Juliano Franco Franzão, que apresentaria propostas para o tema. O item d debateu o fluxo/processo de passagem de plantão com foco na enfermagem, com a presença das enfermeiras Rosana Huppel Angel, Rosa Gonçalves e Juliana S. Alencar, representante da chefe da Divisão de Enfermagem. As enfermeiras expuseram aos presentes os problemas de comunicação enfrentados na passagem de plantões e também na transferência de pacientes entre setores do hospital. Segundo

elas, hoje no HC tanto a passagem de plantões quanto a transferência entre setores não ocorre de forma efetiva em termos de comunicação, o que acarreta risco para o paciente e atraso no registro de ponto dos enfermeiros. O tema foi amplamente discutido pelos presentes, porém todos concordaram que para chegar a uma solução eficaz a presença dos responsáveis técnicos da enfermagem e de representantes do Serviço de Educação em Enfermagem seria de extrema importância para a obtenção de resultado satisfatório. Ficou acordado que para a questão da transferência intersetorial deve ser criado um instrumento em papel a ser preenchido pelos profissionais de enfermagem, e o levantamento dos tópicos a serem inseridos/considerados no preenchimento do referido instrumento de passagem deve ser determinado pela Divisão de Enfermagem, após consultar uma parcela maior de profissionais envolvidos. O Núcleo, portanto, remeterá a sugestão via memorando para a chefe da Divisão de Enfermagem. Já para a passagem de plantões entre profissionais/turnos, ficou resolvido que as atuais práticas, com uso do prontuário e verbalização, devem ser aprimoradas pelo Serviço de Educação em Enfermagem - SEE -, por meio de curso específico para treinar os profissionais. O Núcleo também provocará o SEE, documentando a necessidade detectada desse curso. Não houve inserção de temas para nova reunião. Ficou determinado que a pauta permanecerá aberta para que os membros possam inserir temas, o que ensejará o agendamento da data da quinta reunião. Ficou estabelecido que os tópicos “murais, software de gestão de documentos e criação de manual de redação” só retornarão à pauta quando houver fato relevante ou mesmo parecer resolutivo para solucionar os debates, já suficientes nesses temas. Nada mais havendo a tratar, o coordenador deu por encerrada a reunião, às 10h10. A data e pauta da próxima reunião não foram estabelecidos e deverão ser comunicados, via memorando, assim que forem definidos.

Rosana Huppel Engel

João Pedro Vicente

Elair Osmar Santos

Maria Cristina Strama

Juliana S. Alencar

Rosa H. A. Gonçalves

Ana Luiza F. Cassimiro