


| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.QUALID.002 |
| | TÍTULO: PADRONIZAÇÃO DE NORMA DE PROCEDIMENTO | |
| MACROPROCESSO: Elaboração, Melhorias e Publicação de Normas de Procedimento | | |
| ELABORADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer | APROVADO POR: Diretor Geral – Rafael Amorim Ricardo | |
| REVISADO POR: Coord. de Gestão de Riscos – Daniela Kling | Data Aprovação: 04/12/2023 Versão: 02 | |

1. OBJETIVO

Orientar quanto a sistemática de padronização das normas de procedimento, quer seja Instrução de Trabalho, Procedimento de Qualidade, Instrução Normativa ou Formulário, visando facilitar o entendimento dos procedimentos a serem adotados no fluxo do processo específico, a fim de aumentar a eficiência dos resultados, a qualidade das entregas, facilitar a comunicação entre os executores envolvidos e dirimir as possíveis dúvidas no processo.

2. ABRANGÊNCIA

Todos os colaboradores da iNOVA Capixaba e unidades hospitalares.

3. MATERIAL

- Mapeamento das atividades e desenho dos processos: XMind e Bizagi Modeler.
- Elaboração das normas a partir do mapeamento de processos: Microsoft Word.
- Agendamento de entrevistas: sítio eletrônico da iNOVA Capixaba e aplicativo Calendly.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

Bizagi Modeler: É um software de modelagem descritiva, analítica e de execução de processos que utiliza o método BPMN (*Business Process Model and Notation*). Permite aos usuários ter uma visão macro das atividades que estão acontecendo e irão acontecer, para auxiliar na tomada de decisão.

IN- Instrução Normativa

IT- Instrução de Trabalho

Minuta- A primeira redação, ainda não definitiva, de um documento.

Padronização- Método para tornar os processos uniformizados e bem definidos.

PQ- Procedimento de Qualidade

SGQ- Sistema de Gestão da Qualidade

X-MIND: É um software de mapeamento mental e de *brainstorming*, que tornam o trabalho em equipe, a produtividade e a geração de ideias muito mais assertivas e eficientes. Além dos elementos de gerenciamento, o software pode capturar ideias, esclarecer o pensamento e gerenciar informações complexas.


5. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES E RESPONSÁVEIS

As atividades serão realizadas sob demanda.

Caberá a área da Qualidade da iNOVA Capixaba executar as tarefas conforme os procedimentos abaixo:

5.1- ETAPA 1 -GERAÇÃO DO CÓDIGO PARA A MINUTA DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

T01. Receber a minuta da informação documentada elaborada ou adequada das áreas técnicas da iNOVA.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.QUALID.002 |
| | TÍTULO: PADRONIZAÇÃO DE NORMA DE PROCEDIMENTO | |
| MACROPROCESSO: Elaboração, Melhorias e Publicação de Normas de Procedimento | | |
| ELABORADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer | APROVADO POR: Diretor Geral – Rafael Amorim Ricardo | |
| REVISADO POR: Coord. de Gestão de Riscos – Daniela Kling | Data Aprovação: 04/12/2023 Versão: 02 | |


A área técnica demandante elabora a minuta da norma de procedimento a partir do desenho e do descritivo realizado e encaminha por e-mail para o setor de Qualidade revisar. A Qualidade, por sua vez, recebe a minuta do documento elaborado, em formato editável, pela área técnica demandante que elaborou.

A minuta deve ser escrita no padrão disponibilizado utilizando-se das regras abaixo:

- Margens: Superior e esquerda 3,0 cm; Inferior e direita 2,0 cm
- Fonte: Calibri
- Tamanho: 11
- Cor da fonte: Preta
- Espaçamento entre linhas: simples
- Espaçamento entre parágrafos: 0,6pt antes e 0,6pt depois
- Alinhamento: justificado
- Letra em Caixa alta e negrito: apenas para títulos de itens e subitens numerados
- Apenas o **TXX** deve vir em negrito, o nome da tarefa deve vir em caixa baixa e sem negrito
- Os elementos gráficos utilizados na elaboração dos fluxogramas seguem o padrão BPMN (Business Process Modelling Notation)

T02. Gerar o código da minuta recebida

O setor de Qualidade após a padronização da referida minuta recebida e as devidas validações, gera um código de controle que compõe o cabeçalho. É importante lembrar que somente o núcleo de Qualidade poderá gerar e controlar o código, assim como fazer qualquer outra alteração no cabeçalho. A área técnica poderá, apenas, sinalizar no cabeçalho o macroprocesso.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.XXX.xxx |
| | TÍTULO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX | |
| MACROPROCESSO: | | |
| ELABORADO POR: | APROVADO POR: | |
| REVISADO POR: | Data Aprovação: | |
| | Versão: | |



As alterações no cabeçalho devem ser realizadas apenas pela **Qualidade**, exceto a indicação do macroprocesso, que área técnica poderá sinalizar.


Figura 1 – Exemplo de cabeçalho de Instrução de trabalho

T04. Padronizar a minuta recebida conforme a ISO 9001:2015 utilizando o padrão da informação documentada correspondente

Em até três dias após o recebimento, o setor de Qualidade realiza uma revisão geral, a fim de padronizar a norma (informação documentada). A Qualidade poderá consultar outras instâncias como Controladoria ou Assessoria Jurídica na revisão.

Se documentação não conforme

T05. Devolver minuta da norma para providenciar as melhorias recomendadas com base na ISO 9001:2015

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.QUALID.002 |
| | TÍTULO: PADRONIZAÇÃO DE NORMA DE PROCEDIMENTO | |
| MACROPROCESSO: Elaboração, Melhorias e Publicação de Normas de Procedimento | | |
| ELABORADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer | APROVADO POR: Diretor Geral – Rafael Amorim Ricardo | |
| REVISADO POR: Coord. de Gestão de Riscos – Daniela Kling | Data Aprovação: 04/12/2023 Versão: 02 | |

A minuta da informação documentada é enviada a área demandante para as devidas melhorias propostas pela Qualidade.

Fim - Minuta devolvida ao demandante para providenciar melhorias.

Se documentação conforme

T06 - Encaminhar a minuta padronizada para revisão das instâncias competentes

A minuta da informação documentada é enviada para a aprovação das instâncias competentes. Após aprovação, a Qualidade insere o documento no E-Docs para assinaturas.

Fim - minuta da norma para aprovação encaminhada


5.2. ETAPA 2 - REVISÃO DA MINUTA DA NORMA

T03. Receber minuta da norma para revisão de padrões da qualidade

Quando já existe uma norma aprovada e publicada, e esta precisa realizar alteração em seu conteúdo, a área técnica demandante, após efetuar essas alterações alinhadas por todos os responsáveis, deverá enviar a minuta da norma, via e-mail para a Qualidade realizar a revisão e a padronização do documento.

Retornar a executar a tarefa T04.

Fim do Processo de Padronização da Norma de Procedimento

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.QUALID.002 |
| | TÍTULO: PADRONIZAÇÃO DE NORMA DE PROCEDIMENTO | |
| MACROPROCESSO: Elaboração, Melhorias e Publicação de Normas de Procedimento | | |
| ELABORADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer | APROVADO POR: Diretor Geral – Rafael Amorim Ricardo | |
| REVISADO POR: Coord. de Gestão de Riscos – Daniela Kling | Data Aprovação: 04/12/2023 | |
| | Versão: 02 | |

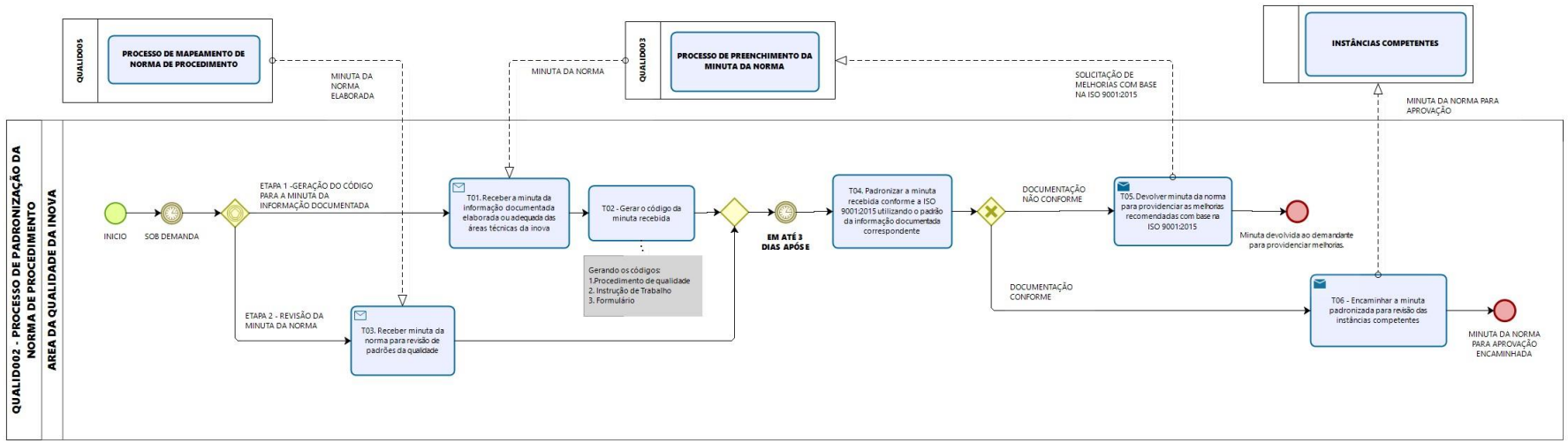



Figura 2- Mapeamento do Processo de padronização de Norma de Procedimento

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.QUALID.002 |
| | TÍTULO: PADRONIZAÇÃO DE NORMA DE PROCEDIMENTO | |
| MACROPROCESSO: Elaboração, Melhorias e Publicação de Normas de Procedimento | | |
| ELABORADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer | APROVADO POR: Diretor Geral – Rafael Amorim Ricardo | |
| REVISADO POR: Coord. de Gestão de Riscos – Daniela Kling | Data Aprovação: 04/12/2023 | |
| | Versão: 02 | |

6. OBSERVAÇÕES

- É importante que, antes de propor a descrição de uma norma, o responsável pela proposta ateste o conhecimento de todas as resoluções, deliberações, portarias, entre outros documentos legais relacionados ao tema, fazendo a harmonização normativa cabível. Após esse conhecimento, deve-se preencher o documento disponível no E-docs - Ateste de conhecimento de normas internas - que atesta essa condição.
- O código e a versão serão controlados pelo setor de Qualidade, sendo função privativa deste setor.
- O cabeçalho das minutas só poderão ser modificados pelo núcleo de Qualidade.
- Impreterivelmente todas as normas de procedimento aqui especificadas deverão ser revisados pela Qualidade.

7. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ISO 9001:2015
- Ateste de conhecimento de normas internas.
- IT.QUALID.001 - Elaboração ou Adequação de Formulários

8. HISTÓRICO DE REVISÃO

| Revisão | Alterações |
|---------|--|
| 000 | Emissão Inicial |
| 001 | Revisão do T09 |
| 002 | Revisão geral para adequações e detalhamento do fluxo revisado |


9. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9001:2015**: Sistemas de Gestão da Qualidade - requisitos. Rio de Janeiro, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Fundação Oswaldo Cruz. **Política da Qualidade**. Portaria nº 238, de 21 de junho de 2021. Brasília, 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3ª edição. Brasília, 2018. 189p.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Pernambuco. **Escritório de processos**: Glossário. Recife, 2021. Disponível em <<https://www.tjpe.jus.br/web/eproc-tjpe/glossario>>. Acesso em: 20 de outubro de 2021.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INSTRUÇÃO DE TRABALHO | CÓDIGO IT.QUALID.002 |
| | TÍTULO: PADRONIZAÇÃO DE NORMA DE PROCEDIMENTO | |
| MACROPROCESSO: Elaboração, Melhorias e Publicação de Normas de Procedimento | | |
| ELABORADO POR: Gestora de Qualidade – Fabrícia Pavesi Helmer | APROVADO POR: Diretor Geral – Rafael Amorim Ricardo | |
| REVISADO POR: Coord. de Gestão de Riscos – Daniela Kling | Data Aprovação: 04/12/2023 | |
| | Versão: 02 | |

| Responsável pela Elaboração | Responsável pela Revisão | Responsável pela Aprovação |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Fabrícia Pavesi Helmer | Daniela Kling | Rafael Amorim Ricardo |

ASSINATURAS (3)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

FABRÍCIA PAVESI HELMER
GESTORA DE QUALIDADE
QUALID - INOVA - GOVES
assinado em 04/12/2023 14:47:06 -03:00

RAFAEL AMORIM RICARDO
DIRETOR-GERAL
DIRGERAL - INOVA - GOVES
assinado em 05/12/2023 11:38:49 -03:00

DANIELA CASTRO KLING
CONTROLADORA
CGR - INOVA - GOVES
assinado em 05/12/2023 16:35:08 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/12/2023 16:35:09 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por FABRÍCIA PAVESI HELMER (GESTORA DE QUALIDADE - QUALID - INOVA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2023-B869LR>