



# CARTILHA

## Assessores de Planejamento

2024

Cartilha para apoio aos Assessores de Planejamento das unidades administradas pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

# Caro Assessor,

## Seja bem vindo(a) à FSERJ!

Entendemos que a Assessoria de Planejamento das unidades é uma função extremamente importante a ser desempenhada, por estar conectada a importantes processos que ajudarão a garantir a qualidade na assistência aos usuários.

### Usuário

Você não tem ligação direta com o usuário, no entanto, seu trabalho impacta na qualidade do serviço prestado a eles. Por isso, é fundamental acompanhar os indicadores e nível de satisfação.

### Diretoria

Você será o braço da diretoria, e o olhar deles dentro da unidade. Manter um bom relacionamento com todas as coordenações e áreas facilitará muito seu trabalho.

### FSERJ

Você será o canal de comunicação da DIRPG dentro da unidade. Suas atribuições estão diretamente relacionadas a essa diretoria da FSERJ.

### Para começar,

Que tal conferir o Termo de Referência (TR) da sua unidade? Nele você vai encontrar todas as obrigações e responsabilidades da unidade pactuadas junto a SES.



**Confira o TR da sua Unidade!**

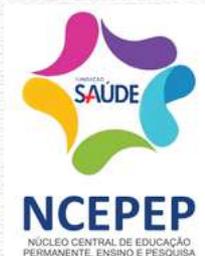


# Você conhece a FSE RJ?

## Uma breve apresentação

A Fundação Saúde é uma entidade pública, de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que visa a gestão da saúde pública no Estado do Rio de Janeiro. É um órgão integrante da administração pública indireta e está vinculado à Secretaria de Estado de Saúde e atua em consonância com as diretrizes constitucionais e legais previstas para o Sistema Único de Saúde.

[Acesse a video aula disponível no canal NCEPEP](#)



# Missão

Gerenciar unidades públicas de saúde com o intuito de apoiar na execução das políticas de saúde promovidas pela Secretaria de Estado de Saúde, resultando em melhorias dos serviços de assistência à população do Estado do Rio de Janeiro

# Visão

Ser o melhor modelo de gestão de unidades públicas de saúde.

# Valores



**COMPROMETIMENTO**



**EFICIÊNCIA**



**RESPEITO**



**TRANSPARÊNCIA**



**ALIANÇA**



# Diretrizes

A Fundação Saúde tem como missão gerenciar unidades públicas de saúde alinhada à SES/RJ, pautada nas seguintes diretrizes:



## Gestão pela Qualidade

Otimizar recursos, agilizar os processos e promover as boas práticas de gestão.

## Imagem

Consolidar a imagem positiva junto às partes interessadas.

## Assistência

Oferecer gestão da assistência com qualidade no cuidado.

## Desenvolvimento Institucional

Oferecer educação, capacitação, qualificação profissional e pesquisa, objetivando o aprimoramento da gestão das unidades.

# Diretorias

A Fundação Saúde é dividida em 6 Diretorias principais, cujas atribuições estão descritas a seguir.

**DIREX**

**EXECUTIVA**

Gestão técnica, patrimonial, financeira, administrativa e operacional da Fundação Saúde.

**DIRPG**

**PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CONTRATO DE METAS**

Coordenação que propõe políticas e programas relativos à área de governança, planejamento e gestão do contrato de metas, estabelecendo diretrizes técnicas.

**DIRAF**

**ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

Coordenação, execução e controle das atividades relacionadas a materiais, patrimônio, administração financeira orçamentária e contábil.

**DIRTA**

**TÉCNICO-ASSISTENCIAL**

Coordenação, supervisão e avaliação das ações e atividades assistenciais de saúde implementadas pelas unidades de saúde.

**DIRRH**

**RECURSOS HUMANOS**

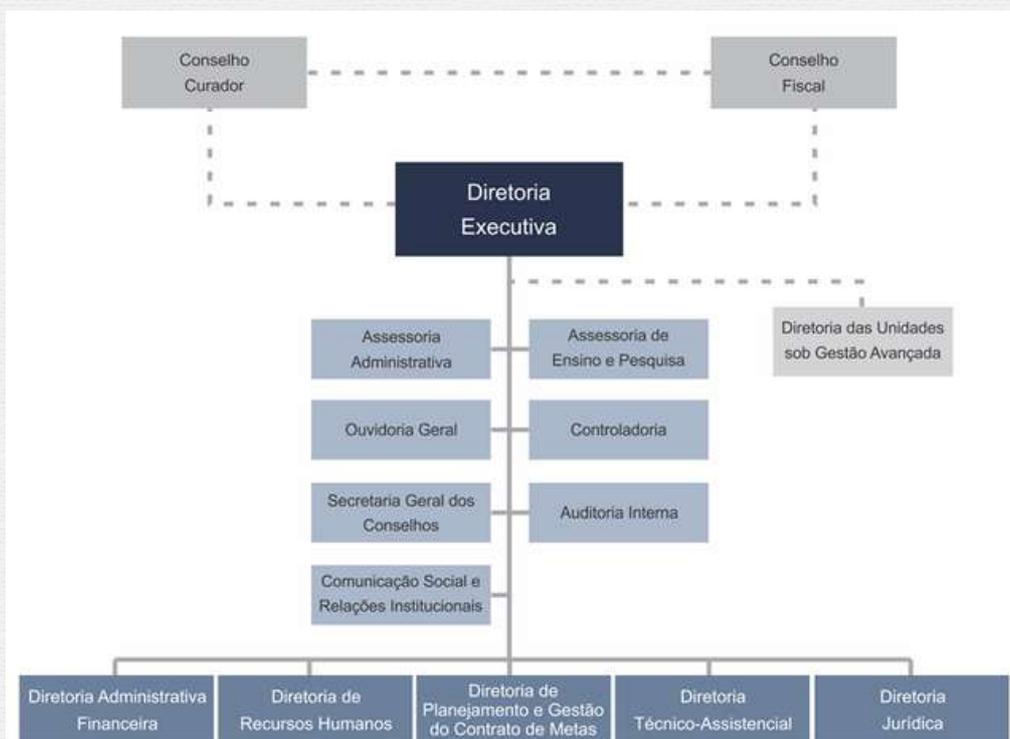
Coordenação, execução e controle das atividades relativas à administração e desenvolvimento de gestão de pessoas.

**DIRJUR**

**JURÍDICA**

Coordenação representante da entidade em juízo ou em fora dele, uma vez que é da sua competência a manifestação em assuntos que envolvam questões jurídicas.

## Organograma da Fundação Saúde



# Atribuições

## do Assessor de Planejamento



Entenda o que a FSERJ espera de você!

Nas páginas a seguir descrevemos suas principais atribuições na unidade e junto a FSERJ.

Embora pareçam muitas atribuições, estamos disponíveis para você e oferecemos todo suporte para realização das atividades.



Comunicar através da opção resposta automática do Outlook os afastamentos, bem como quem responderá em sua ausência na unidade.

# Planejamento Estratégico

- Participar do processo de elaboração e atualização periódica do planejamento estratégico;
- Orientar sobre prioridades do planejamento estratégico;
- Implantar e realizar a gestão do planejamento estratégico;
- Acompanhar e avaliar o cumprimento das metas estratégicas da organização;
- Promover ações de sensibilização para o cumprimento do planejamento;
- Elaborar plano de ação junto às áreas e acompanhar o desdobramento dos resultados dentro dos prazos estipulados;
- Promover a divulgação de ações e resultados;
- Promover o *benchmarking*;
- Prestar auxílio em gestão de processos de trabalho;
- Assessorar na elaboração, implantação e acompanhamento de projetos de racionalização de métodos e processos de trabalho.

# Acompanhamento e Gestão de Custos

- Executar ou assessorar os colaboradores responsáveis pelo processo de apuração de custos;
- Assessorar a implementação das rotinas de controle de dados que permitam a alimentação do sistema APURASUS.

# Demais atividades

- Atuar como fiscal de contrato quando for aplicável;
- Prestar suporte ao NCEPEP/ Centro de Estudos nas questões relacionadas a treinamentos/eventos.

# Sistema em Gestão da Qualidade

- Implementar a política de qualidade da unidade;
- Acompanhar as visitas de COMISSAF e demais órgãos;
- Promover a política de qualidade associada a obtenção de creditações e/ou certificações, direcionadas pela FSERJ e SES-RJ;
- Participação da unidade em todas as etapas do Programa de Excelência em Gestão de Saúde;
- Assessorar na elaboração de normas, procedimentos, regulamentos, manuais e demais instrumentos operacionais de trabalho;
- Levantamento de processos e mapeamento de processos com o uso de ferramentas como Bizagi, planilhas em Excel, etc...;
- Controlar POPS através de lista mestra;
- Gerenciar o período de revisão documental através da planilha Controle de Documentos;
- Gerenciamento dos planos de ações gerados pela unidade;
- Acompanhamento e validação dos materiais impressos da unidade (murais e cartazes);
- Incentivar o reconhecimento institucional das melhores práticas e inovações organizacionais.

## Acompanhamento de Dados Estatísticos

- Atualizar, até o 1º dia do mês subsequente ou próximo dia útil, o resultado dos indicadores de produção e desempenho pactuados no Contrato de Gestão (CG), através de planilha online disponibilizada pela DIRPG e até o dia 5 dia útil de cada mês as justificativas dos indicadores;
- Auxiliar na elaboração de justificativas relacionadas ao descumprimento de metas e prazos estabelecidos, quando for o caso. Realizar o preenchimento das justificativas na planilha online disponibilizada pertinente a cada período com informações que visam embasar melhorias das ações pela FSERJ junto a Unidade;
- Informar a Diretoria de Planejamento e Gestão da FSERJ (DIRPG) as iniciativas para o cumprimento das metas pactuadas no CG e no Planejamento Estratégico da Instituição por meio de planos de ação de melhorias;
- Manter os dados estatísticos permanentemente atualizados;
- Atender quanto a solicitações de informações estatísticas.

# Pesquisas de Satisfação (Colaboradores)

- Acompanhar e apoiar na implantação da Pesquisa de Clima Organizacional;
- Utilizar recursos a fim de sensibilizar a força de trabalho;
- Promover a implantação do plano de ações de melhorias sugeridas pela unidade.

# Pesquisa de Satisfação (Anual)

- Acompanhar e apoiar a SES - RJ na aplicação da pesquisa;
- Disponibilizar local de guarda para pertences dos entrevistadores e refeição na unidade se possível;
- Elaborar plano de ação a partir do relatório fornecido pela Assessoria Técnica de Qualidade da SES - RJ.

# Pesquisas Contínua de Satisfação (Usuário)

- Assegurar a implantação/ implementação dos processos de pesquisa de satisfação de usuários;
- Utilizar mecanismos a fim de sensibilizar os usuários para realização da pesquisa;
- Acompanhar a Pesquisa de Satisfação Contínua, mensal, por meio eletrônico;
- Promover melhorias nos planos de ação desdobrados das pesquisas;
- Anualmente apoiar a SES na realização da pesquisa.



Olá, eu sou o Sesin!  
Tudo bem?

Você poderia preencher nossa pesquisa de satisfação?



# Pesquisa de Satisfação

Para manter o acompanhamento das Pesquisas de Satisfação realizadas em sua unidade, copie e cole o número do processo SEI correspondente a sua unidade na plataforma SEI.

## SEI

SEI-080007/009186/2022  
SEI-080007/014120/2023  
SEI-080007/015398/2023  
SEI-080007/009163/2022  
SEI-080007/009154/2022  
SEI-080007/009166/2022  
SEI-080007/009189/2022  
SEI-080007/009172/2022  
SEI-080007/009173/2022  
SEI-080007/009185/2022  
SEI-080007/009188/2022  
SEI-080007/009177/2022  
SEI-080007/009180/2022  
SEI-080007/009183/2022  
SEI-080007/009182/2022  
SEI-080007/002296/2023  
SEI-080007/019754/2023  
SEI-080007/009198/2022  
SEI-080007/009259/2022  
SEI-080007/009243/2022  
SEI-080007/009235/2022  
SEI-080007/009238/2022  
SEI-080007/009260/2022  
SEI-080007/009226/2022  
SEI-080007/009224/2022  
SEI-080007/009230/2022  
SEI-080007/009246/2022  
SEI-080007/009261/2022  
SEI-080007/009265/2022  
SEI-080007/009199/2022  
SEI-080007/009192/2022  
SEI-080007/009193/2022  
SEI-080007/009197/2022  
SEI-080007/009257/2022  
SEI-080007/009252/2022  
SEI-080007/009217/2022  
SEI-080007/009219/2022  
SEI-080007/009264/2022  
SEI-080007/009232/2022  
SEI-080007/009263/2022  
SEI-080007/011737/2022  
SEI-080007/014118/2023  
SEI-080007/014119/2023

## UNIDADE

Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - CEDI Centro  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - CEDI Baixada  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - AME  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - CPRJ  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HEAN  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HECC  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HEER  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HEMORIO  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HESM  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HMÃE  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HMULHER  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - IECAC  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - IEDE  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - IEDS  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - IETAP  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HEAL  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - HERCRUZ  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Bangu  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Botafogo  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Campos  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa CG I  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa CG II  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Copacabana  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Engenho Novo  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Ilha  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Irajá  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Itaboraí  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Jacarepaguá  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Maré  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Marechal  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Mesquita  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa NI I  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa NI II  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Niterói  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Queimados  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Realengo  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Ricardo  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa São Pedro  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Sta Cruz  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Tijuca  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Valença  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - PAM Coelho Neto  
Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - PAM Cavalcanti

Quer conhecer a pesquisa de Satisfação da sua unidade? Clique no SESIN!



CLIQUE AQUI!

Clique abaixo e entre no Portal SEI

sei!RJ

CLIQUE AQUI!

Problemas relacionados ao Totem deverá ser aberto chamado através do sistema GLPI



# Material Essencial



## Documentos Base

Preparamos um apanhado de documentos que serão fundamentais e muito usados ao longo de sua gestão.

Para os documentos abaixo, basta clicar no nome de cada documento, para abri-lo. Para fazer o download clique em ARQUIVO > FAZER DOWNLOAD > ESCOLHER O FORMATO e pronto!

**CLIQUE NO NOME DE CADA DOCUMENTO PARA ACESSÁ-LO!**



- Norma Zero. pdf**  
 Informações sobre elaboração de documentos dentro dos padrões FSERJ
- Modelo de POP. docx**
- Modelo de Plano de ação.xls**
- Controle de Documentos Normativos. xls**  
 Controle geral de documentos normativos
- Formulário Controle: Recebimento e devolução de Documentos. docx**  
 Controle do recebimento dos documentos
- Orientações Gerais: Pasta Setorial POP. docx**  
 Folha de rosto para pastas contendo POPs impressos
- Lista de Presença: Capacitação conforme RH. docx**
- Modelo de Ata de Reunião. docx**
- Contato Assessores. docx**  
 Contato de assessores de unidades administradas pela FSERJ
- Modelo de Apresentação. ppt**

Está com problemas  
e precisa de ajuda  
da FSERJ?

# Comunicação



Você sabe a quem procurar para ajudá-lo  
a resolver seu problema?

Não se preocupe!

Para te ajudar listamos em uma planilha os principais desafios que você pode enfrentar e o contato de qual profissional da FSERJ que poderá te ajudar.

**CLIQUE NA ÁREA VERDE  
ABAIXO E ACESSE!**



**Planilha de Comunicação Unidade x FSERJ**

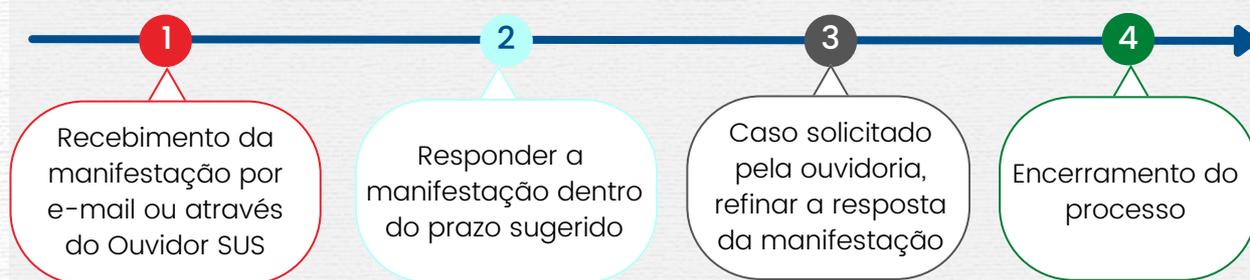
# Ouvidoria



Recebi uma manifestação,  
o que devo fazer?



## Fluxo de Recebimento e Resposta a uma Manifestação



## Como elaborar uma resposta?

1- Ler a manifestação com atenção e listar as áreas que estariam envolvidas no problema e em uma possível resolução. Elogios são sempre bem vindos e devem ser divulgados aos colaboradores!

2- Reunir-se com os representantes de cada área para averiguar os fatos e então elaborar uma resposta traçando um Plano de Ação para melhoria contínua

3- A resposta deve estar direcionada ao cidadão que se manifestou. Devemos evitar siglas, abreviações e estrangeirismos, respeitar o bom português, evitar uso de jargão técnico, utilizar linguagem de fácil entendimento e quando possível explicar e orientar o cidadão em alguma ação.



**Atenção ao prazo de resposta, pois este, impacta diretamente no indicador de resolubilidade da Ouvidoria!**

**CLIQUE AQUI  
E ACOMPANHE!**



**Indicador de resolubilidade da Ouvidoria**

# Considerações Finais

**Desejamos muito sucesso em sua gestão!**

Esses são os votos mais sinceros da DIRPG a você. Trabalharemos juntos na missão de construir o melhor legado possível a população atendida por sua unidade.

Acreditamos no poder das suas ações!



## Endereço

R. Barão de Itapagipe, 225, Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ



## Telefone

+55 (21) 3293 - 3300



## Site

[www.fs.rj.gov.br](http://www.fs.rj.gov.br)



Revisão:

Gerência de Processos e Projetos / Qualidade  
André Lima Germano e Michelle Araújo

Aprovação: Debora Medina