



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

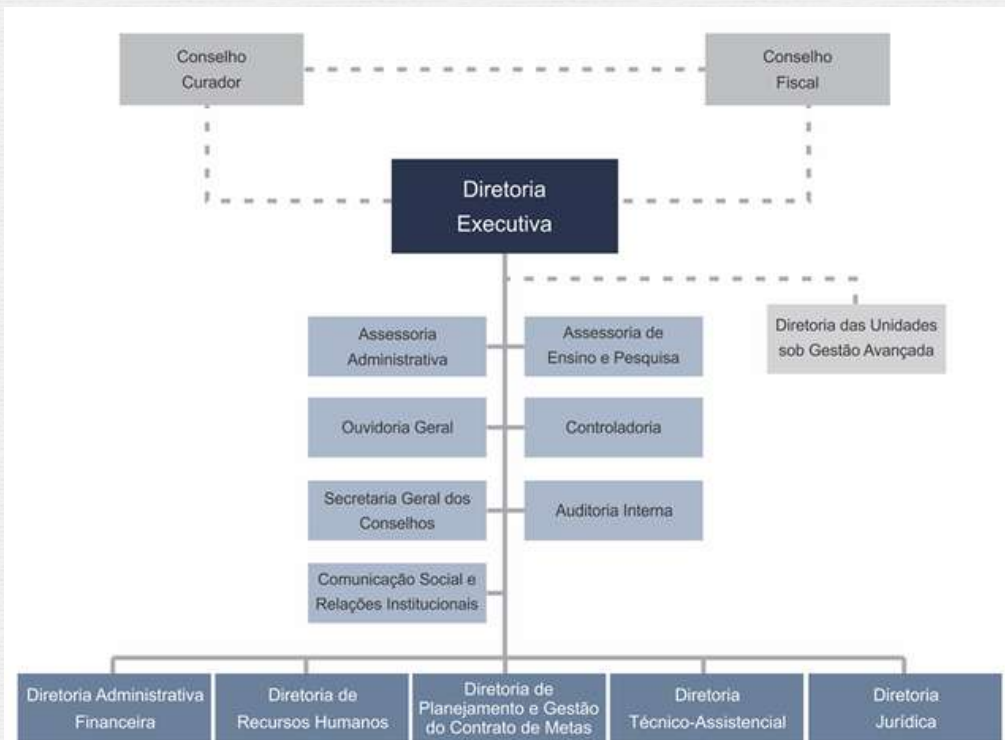
Coordenação, execução e controle das atividades relativas à administração e desenvolvimento de gestão de pessoas.

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

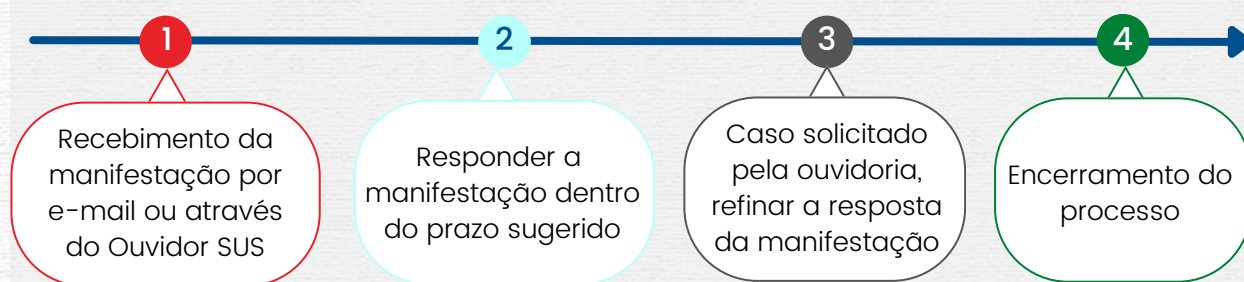
Ouvidoria



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



Revisão:

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

Aprovação: Debora Medina