



CARTILHA

Assessores de Planejamento

2023

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

**Alguns links foram retirados dessa versão da cartilha por conter dados sensíveis.*

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,

CLIQUE AQUI!

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.

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

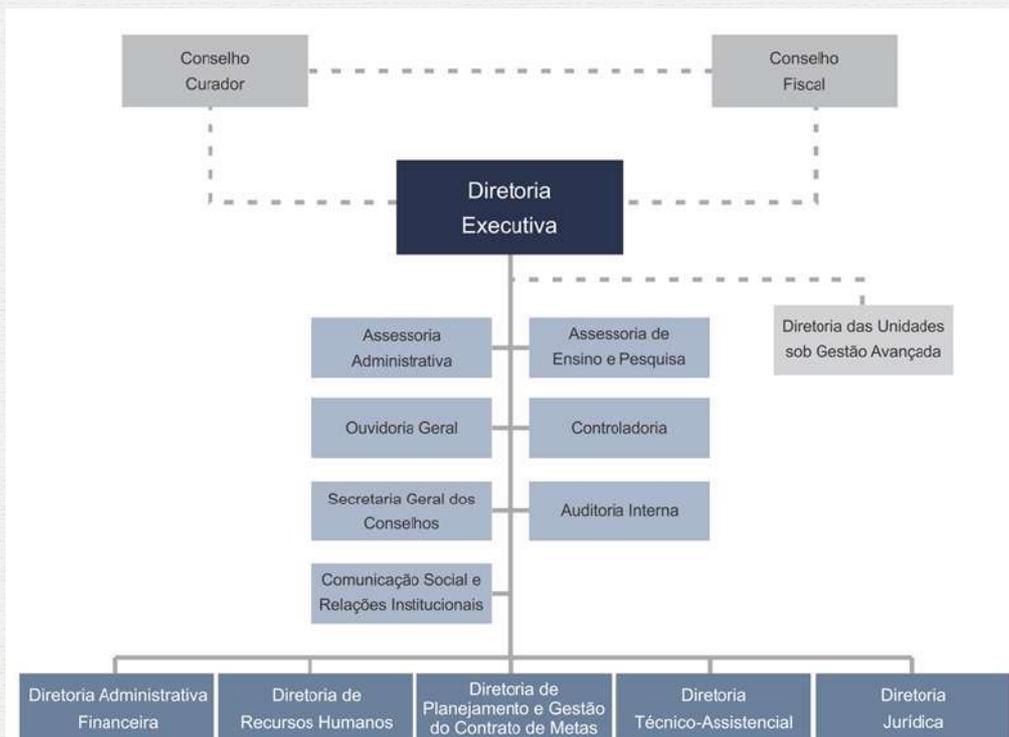
Coordenação, execução e controle das atividades relativas à administração e desenvolvimento de gestão de pessoas.

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.



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;
- Assessorar na elaboração de normas, procedimentos, regulamentos, manuais e demais instrumentos operacionais de trabalho.
- Incentivar o reconhecimento institucional das melhores práticas e inovações organizacionais.

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.

Sistema em Gestão da Qualidade

- Implementar a política de qualidade da unidade;
- Promover a política de qualidade associada a obtenção de creditações e/ou certificações, direcionadas pela FSERJ e SES;
- Participação da unidade em todas as etapas do Programa de Excelência em Gestão de Saúde;
- Levantamento de processos;
- Mapeamento de processos com o uso de ferramentas como BizAgi, planilhas em Excel e etc...;
- Elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs);
- 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).

Acompanhamento de Dados Estatísticos

- Atualizar, até o 10o 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;
- 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 através de planos de ação de melhorias;
- Manter os dados estatísticos permanentemente atualizados;
- Atender quanto a solicitações de informações estatísticas.

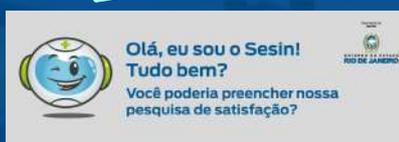
Pesquisas de Satisfação (Colaboradores)

- 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.

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.

CLIQUE AQUI!



Material Essencial

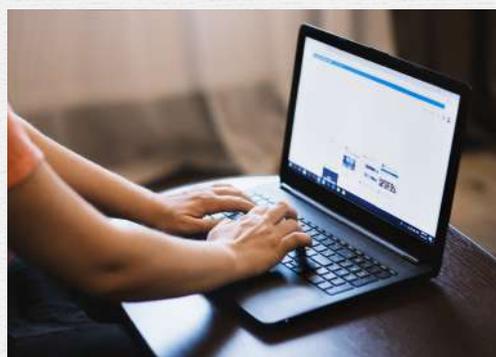


Documentos Base

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

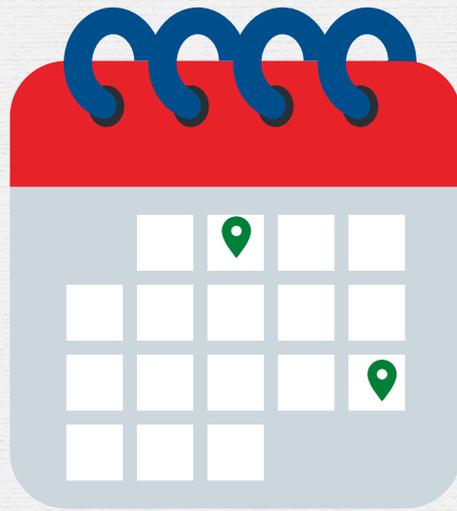
Para os documentos abaixo, basta clicar no nome de cada documento, para abri-lo. Para fazer o download clique em ARQUIVO > FAZER DOWNLOAD > ESCOLHER O FORMATO e pronto!

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
 Procedimento Operacional Padrão
- 
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

Calendário da Assessoria



Está perdido com tantas entregas? Fique tranquilo!

Construímos um calendário no google, disponível para seu acesso contendo as datas mais importantes de entregas, capacitações, reuniões, entre outros. Esta agenda será constantemente atualizada pela DIRPG.

CLIQUE AQUI!

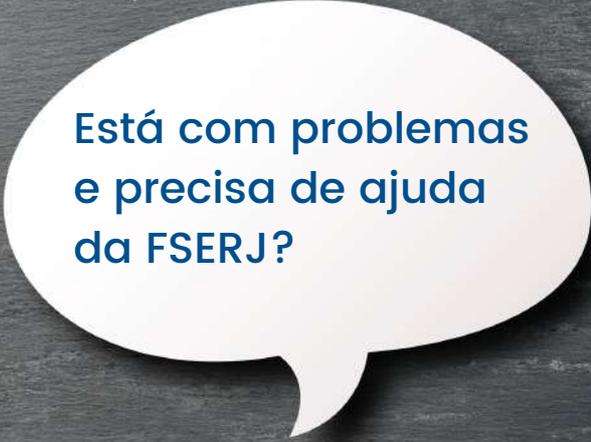


Acompanhe o Calendário da Assessoria!

SUGESTÃO:

Adicione essa agenda em seu calendário no celular para acompanhar as atividades ainda mais de perto!





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 nessa missão, que é a comunicação, listamos em uma planilha os principais desafios que você pode enfrentar e o contato de qual colaborador da FSERJ pode te dar uma mãozinha.

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



Planilha de Comunicação Unidade x FSERJ

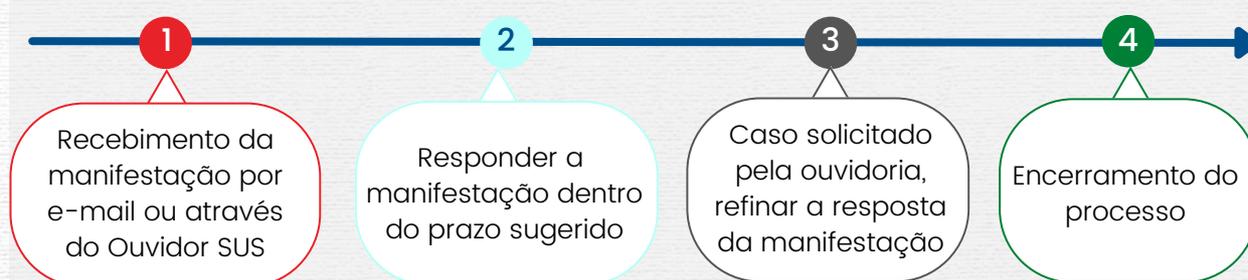
Ouvidoria



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

Av. Padre Leonel Franca, 248 - 1o Andar - Gávea, Rio de Janeiro



Telefone

+55 (21) 2234 - 1503



Site

www.fs.rj.gov.br



Elaboração:
Coordenação de Qualidade da DIRPG
Anna Corrêa e Michelle Araújo