

MISSÃO: Promover educação, formação e gestão com qualidade para desenvolver colaboradores, residentes e estagiários comprometidos com a excelência no cuidado a vida.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE				PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Gente e Gestão Setores assistenciais Programa de Residência Universidades parceiras Tecnologia da Informação Assessoria de Qualidade Suprimentos SND Higienização Segurança Patrimonial Infraestrutura SESMT Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Colaboradores da Assistência Residentes Médicos e Multiprofissional Estagiários de nível superior Computadores, programas e rede Assessorias Insumos Coffee Break Ambiente Limpo Segurança das instalações Manutenção predial EPIs Divulgação 	<p>Ambientação Institucional</p> <p>Receber lista com o nome dos profissionais admitidos no período.</p> <p>Organizar logística e materiais da ambientação.</p> <p>Acionar instrutores.</p> <p>Acompanhar execução e participação.</p>	<p>Plano Anual de Treinamento (PAT)</p> <p>Compartilhar o PAT Obrigatórios da Rede com os Gestores locais</p> <p>Incluir os temas específicos dos setores no cronograma do PAT</p> <p>Alinhar o PAT e traçar plano de ação dos treinamentos</p> <p>Assegurar a logística na realização do treinamento/evento</p> <p>Acompanhar a efetivação dos treinamentos/ eventos.</p> <p>Receber a evidência da realização do treinamento via protocolo</p> <p>Atualizar indicadores de Educação Corporativa no sistema Tasy e proceder a análise dos resultados</p>	<p>Suporte Educacional</p> <p>Receber e avaliar solicitação de Residência Médica e Multiprofissional, Estágios e Treinamentos Extra-PAT e Eventos Científicos</p> <p>Validar planejamento das aulas presenciais e/ou EAD.</p> <p>Disponibilizar/inserir conteúdo presencial e/ou EAD. em repositório ou plataforma educacional</p> <p>Assegurar a logística na realização dos treinamentos/eventos.</p> <p>Viabilizar o fornecimento de coffee break para SND. se solicitado</p> <p>Receber a evidência da realização do treinamento</p> <p>Credenciar, acompanhar e certificar</p>	<p>Gestão Educacional</p> <p>Reunir os processos.</p> <p>Orientar e apoiar a definição das metas educacionais a partir dos mapas de processo.</p> <p>Analisar os resultados dos indicadores de performance da área.</p> <p>Analisar o Plano de Desenvolvimento Individual dos Colaboradores.</p> <p>Realizar levantamento das necessidades de treinamento (LNT).</p> <p>Elaborar PAT - Plano Anual de Treinamento.</p> <p>Acompanhar a realização do PAT durante o ano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores treinados Treinamentos executados Infraestrutura educacional Processos qualificados Formação complementar de estudantes e residentes em saúde. Produto tecnológico educacional 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os setores Gerência de Gente e Gestão Corpo Clínico Universidades parceiras



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- Total de treinamentos realizados;
- Efetivo treinado pelo efetivo total;
- Tempo de treinamento pelo efetivo total;
- % de colaboradores admitidos com ambientação realizada;
- % de colaboradores com treinamentos em Segurança do Paciente;
- % de colaboradores com treinamentos em Proteção Contra Incêndio;
- % de colaboradores com treinamentos em Suporte Básico de Vida.

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Todos os setores:** Garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada e por seus respectivos gestores. Proporcionar suporte técnico e científico para treinamentos, campanhas e eventos científicos propostos pelo processo, presencial e/ou EAD. Reuniões periódicas para gestão do cumprimento do PAT.
- **Segurança Patrimonial:** Receber e monitorar lista de pessoas externas em eventos científicos.
- **Tecnologia da Informação:** Atender a OS para apoio logístico para eventos até 1 hora antes. Atender OS para manutenção dos computadores e redes.
- **Coordenação da Qualidade:** Fornecer assessoria no uso de ferramentas padronizadas na instituição (documentos, notificações, indicadores de desempenho).
- **Gerência de Gente e Gestão:** Definir metas e gerenciar os indicadores estratégicos do processo de Educação Continuada.

CLIENTES

- **Todos os setores:** Indicar os treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo do seu setor conforme o mapa de processo. Preencher o formulário de solicitação (pasta de documentos institucionais) para suporte educacional de salas de aulas, auditórios, coffee break ou materiais via e-mail. Encaminhar as listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento, sempre nas segundas-feiras, ou até no máximo no primeiro dia útil do mês consecutivo ao do treinamento.
- **Gerência de Gente e Gestão:** Define metas, planejamentos estratégicos e compartilha os indicadores estratégicos do processo de Educação Continuada. Arquiva cópia das listas de frequências das ambientações na mesma semana para lançamento de ponto, junto com os termos de compromisso.
- **Corpo Clínico:** Receber residentes médicos através de solicitação das instituições por ofício, organizar os documentos completos, enviando-os para o setor de credenciamento médico. Entregar aos residentes/estagiários os crachás, listas de frequência e número de OS.

- **Seleção e Clima:** Encaminhar lista de colaboradores para ambientação com 48 horas de antecedência. Enviar colaboradores para ambientação, avisando-os sobre os horários. Cadastrar os colaboradores admitidos no sistema Tasy.
- **Administração de Pessoal:** Admitir os colaboradores. Emitir relatórios de colaboradores para o setor de educação continuada quando solicitado.
- **SND:** Fornecer lanche e demais alimentações conforme pedido em documento oficial no prazo estabelecido.
- **Programa de Residência Médica e Multiprofissional:** Realizar credenciamento de residentes e estagiários no sistema Tasy, elaborando o crachá e solicitando abertura de perfil no sistema Tasy através de OS para a T.I. Enviar número de OS para educação continuada por e-mail.

- **Universidades parceiras:** Enviar programação de residência

DOCUMENTOS RELACIONADOS

POLÍTICA

- HPD-DTH-PL-03 - Comunicação

PROTOCOLO

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-EDC-PT-01 – Treinamento
-

PROGRAMA

- Educação Continuada

Elaborado por:

Verificado por:

Assessoria de Qualidade

Aprovado por:

Diretoria Técnica Hospitalar

Data de Elaboração

27 / 10 / 2022

Data de Revisão

20 / 01 / 2025

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO				TRATAMENTO DO RISCO						
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
PAT	Falha na padronização do nome dos treinamentos conforme a trilha estabelecida	Ausência de definição dos nomes dos treinamentos no LNT	Inconsistência no indicador; Relatório errado; Falha na análise; Falha no planejamento.	Qualidade	3	3	9	MÉDIO	Definir a padronização dos nomes dos treinamentos respeitando as trilhas de conhecimento conforme o LNT	Gestores	Anual	Mitigar	Em andamento	Melhorar
GESTÃO EDUCACIONAL	Não realizar o levantamento das necessidades de treinamento conforme as trilhas do conhecimento	Ausência da realização do LNT	Não ter PAT; Colaboradores sem plano educacional; Indicador de processo	Qualidade	4	2	9	MÉDIO	Reunir anualmente com os processos para definição do LNT; Recebimento do formulário de solicitação de treinamento extra PAT/evento.	Gestores	Mensal	Mitigar	Em andamento	Melhorar
GESTÃO EDUCACIONAL	Não cumprimento do PAT	Falta de organização para o cumprimento do planejado	Impacto no processo educacional Indicadores de processo	Qualidade	3	4	12	ALTO	Acompanhamento mensal do cumprimento do PAT; Receber lista de colaboradores planejados para treinamento; Receber a evidência do treinamento;	Gestores	Mensal	Mitigar	Em andamento	Melhorar

SUPORE EDUCACIONAL	Preenchimento do registro de treinamento incorreto	Impacto na compilação dos dados para cadastro	Indicador; Falha na identificação da trilha de conhecimento Acompanhamento do PAT	Qualidade	3	2	6	MÉDIO	- Orientação quanto ao preenchimento adequado	Educação continuada	Mensal	Mitigar	Em andamento	Melhorar
SUPORE EDUCACIONAL	Entrega do registro de treinamento fora do prazo	Entrega dos treinamentos fora do período definido	Indicador Acompanhamento do cumprimento do PAT	Prazo	2	3	6	MÉDIO	Realizar a entrega das listas de frequência no prazo definido na interação de processo	Gestores	Semanal	Mitigar	Em andamento	Melhorar
SUPORE EDUCACIONAL	Não cadastro do registro de treinamento	Não realização do cadastro no sistema	Indicador Acompanhamento do cumprimento do PAT Falha no relatório	Qualidade	3	1	3	BAIXO	Realizar o cadastro conforme definido nas trilhas; Supervisionar a realização dos cadastros.	Educação Continuada	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar
	Não recebimento do formulário de solicitação de treinamentos extra PAT e eventos	Não preenchimento e entrega dos formulários pelas áreas solicitantes	Não ter o controle dos treinamentos realizados extra PAT; Risco de não cumprimento das necessidades do coordenador do evento; Satisfação do cliente	Prazo	2	3	6	MÉDIO	Reforçar interação com as áreas solicitantes para o preenchimento e entrega da solicitação; Checagem da solicitação para a realização do evento; Realizar com 1 hora de antecedência o check list	Educação Continuada	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar
	Falha no cadastro dos colaboradores EAD	Falta de checagem das informações dos colaboradores	Dificuldade de acesso aos treinamentos da plataforma	Qualidade	3	2	6	MÉDIO	Receber as informações adequadas dos colaboradores; Checar os dados de cadastro conforme sistema de DP;	Educação Continuada	Diário	Mitigar	Em andamento	Melhorar

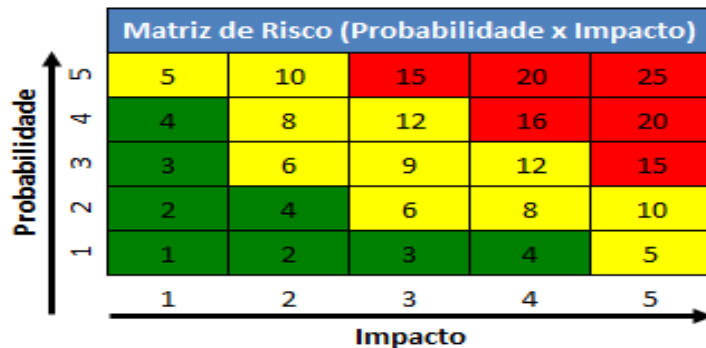
		antes de cadastrar							Realizar cadastro de forma adequada.				
	Não receber lista de colaboradores admitidos e de retorno de licença/benefício em tempo hábil	Envio incompleto com o nome colaboradores Não envio dos colaboradores admitidos no período	Indicador Colaboradores assumirem sem treinamento	Prazo	3	2	6	MÉDIO	Interação com o processo de Gestão de seleção e clima para entrega das informações.	Educação Continuada	Semanal	Mitigar	Em andamento Melhorar
	Falta do instrutor na aula	Falha de comunicação do instrutor em caso de não comparecimento ou indicação de substituto em tempo hábil	Impacto na programação. Colaboradores com ambientação incompleta.	Qualidade	3	2	6	MÉDIO	Alinhar com os instrutores a necessidade de informar com antecedência as possíveis substituições.	Gestores	Mensal	Mitigar	Em andamento Melhorar
	Entrega das apresentações para os treinamentos (PAT/ Extra PAT) / eventos	Não envio das apresentações no prazo estabelecido	Impacto na Qualidade no padrão das apresentações	Prazo	3	2	6	MÉDIO	Cumprir prazo de entrega estabelecido; Reunir com os multiplicadores para definir planejamento mensal.	Educação Continuada	Mensal	Mitigar	Em andamento Melhorar

Elaborado por:	Validado por: Assessoria da Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração: 27/10/2022	Data de Revisão: 20/01/2025
-----------------------	---	--	--	---------------------------------------

LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5