




MISSÃO: Assessoria e regulação da gestão dos processos para alcance dos objetivos estratégicos com Qualidade e Segurança.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Todos os setores • Suprimento • Tecnologia da Informação • Gestão de Pessoas • Infraestrutura • Marketing • Segurança Patrimonial • Higienização • Educação Continuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos • Computadores e Rede • Colaboradores • Manutenção Predial • Campanhas/Informativos Técnicos • Sistema de Vigilância Interna • Ambiente Limpo • Treinamentos 		<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria contínua dos Processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os setores



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- QUAL - Densidade de Incidência de Queda – Internado
- QUAL - Densidade de Incidência de Queda – Ambulatorial
- QUAL - Incidência de Infecções Intra-Hospitalares
- QUAL - Densidade de Incidência de Broncoaspiração
- QUAL - Percentual de Reações Transfusionais Confirmadas
- QUAL - Percentual de Reações Adversas
- QUAL - Percentual de Eventos Adversos durante Anestesia
- QUAL - Percentual Medicamentosas Graves
- QUAL - Densidade de Incidência de Erro de Medicação com Dano
- QUAL - Percentual de Concordância entre CIDs Pré e Pós-operatório
- QUAL - Percentual de Eventos Adversos durante Sedação de Eventos Adversos relacionados a Falha na Identificação do Paciente

- PI - Índice de Segurança na Assistência Global
- QUAL - Total Geral de Notificações
- QUAL - Total de Condições Perigosas
- QUAL - Total de Quase Falhas
- QUAL - Total de Incidentes sem Dano
- QUAL - Total de Eventos Adversos Dano Leve
- QUAL - Total de Eventos Adversos Dano Moderado
- QUAL - Total de Eventos Adversos Dano Grave
- QUAL - Total de Eventos Sentinelas
- QUAL - Total de Quebra de Interação de Processos
- QUAL - Resolubilidade Geral das Notificações

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

Todos os setores:

1. Gerar notificações no sistema Tasy com os campos completos, com tratativas conforme o programa da Qualidade;
2. Circunstância de risco e não conformidade: 15 dias;
3. Eventos sem danos: 7 dias;
4. Eventos com dano: 5 dias;
5. Evento sentinela: análise imediata.
6. Gerar documentos da estrutura normativa de acordo com o que preconiza a Norma Zero, solicitar revisão do documento via Ordem de Serviço; Realizar as análises dos indicadores até o 10º dia do mês vigente;

Infraestrutura: Atender a ordens de serviços de acordo com a criticidade

Gestão de Pessoas: Atender as requisições para substituição pessoas em até 07 dias;

Educação Continuada: Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da qualidade e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.

CLIENTES

- **Todos os setores:** Analisar e liberar notificações e eventos para tratativa do gestor responsável; validar documentos no sistema Tasy conforme fluxo em até 15 dias da solicitação da revisão por Ordem de Serviço; gerar cálculo dos indicadores no BSC até o 5º dia de cada mês;

- **Infraestrutura:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desse processo;

- **Gestão de Pessoas:** Preencher adequadamente as requisições para substituição pessoas em até 24 horas do afastamento ou desligamento do colaborador;

Educação Continuada: Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo e encaminhar o LNT, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO GERAL

HPD-AQ-PG-01 - Gestão e Controle de Documentos (Norma Zero)

HPD-OUV-PG-01 - Atendimento ao Cliente

PROGRAMA

PROTOCOLOS

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-AQ-PT-03 - Prevenção de Queda
- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos

Processo: Qualidade

Responsável: Enfª. Drielly Costa

Código: HPD-MP-AQ-05

Versão: 05

Página: 1/9

HPD-AQ-PR-01 - Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente

- HPD-A2-PT-04 - Cirurgia e Procedimentos Invasivos Seguros
- HPD-FARM-PT-01 - Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Drielly Santos Coord. Qualidade	Marilia Mafra Assessoria da Qualidade	Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	16/12/2021	20/03/2026



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
Assessorar mapeamento dos processos	Não assessorar o mapeamento dos processos	Não conhecimento da ferramenta utilizada pelo gestor do processo	Demora na finalização da modelagem de processo	Qualidade	3	4	12	Alta	Treinar os gestores nas ferramentas e realizar modelagem em conjunto envolvendo a equipe	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Assessorar a gestão de documentos dos processos	Deixar de assessorar a gestão de documentos dos processos	Não revisão do documento pelo gestor seguindo a Norma Zero	Atraso na revisão do documento	Qualidade	3	4	12	Alta	Treinar os gestores na Norma Zero	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Assessorar a gestão de documentos dos processos	Deixar de assessorar a gestão de documentos dos processos	Não seguir o prazo para revisão, validação e aprovação	Atraso na liberação do documento no tasy e não acesso ao mesmo pelos profissionais	Qualidade	3	4	12	Alta	Acompanhar prazos pelo sistema e cobrar. Notificar como quebra de interação	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter



Assessorar a gestão de indicadores dos processos	Deixar de assessorar a gestão de indicadores dos processos	Não realizar análise dos indicadores no prazo acordado na interação de processo	Não validação com os processos antes das apresentações nas reuniões de liderança	Qualidade	3	5	15	Alta	Definir agenda prévia com os processos e acompanhar frequência e cumprimento do prazo	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Assessorar a gestão de indicadores dos processos	Deixar de assessorar a gestão de indicadores dos processos	Não cumprimento do prazo de envio dos indicadores da ANAHP	Impossibilidade de validar os dados e não lançamento dos dados na plataforma	Qualidade	3	5	15	Alta	Cobrar atendimento ao prazo e definir critério como "Interação de processo"	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Assessorar gerenciamento de riscos dos processos	Deixar de assessorar gerenciamento de riscos dos processos	Não levantamento de todos os riscos do processo	Ocorrência de não conformidades e eventos	Qualidade	3	4	12	Alta	Realizar APR junto com o processo	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter

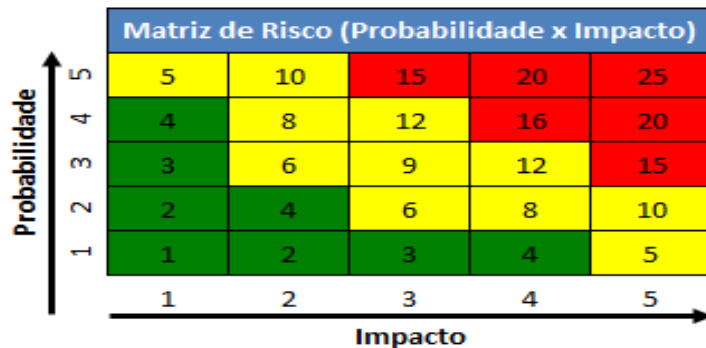
Assessorar gerenciamento de riscos dos processos	Deixar de assessorar gerenciamento de riscos dos processos	Não tratar as notificações no tempo preconizado	Recorrência de falhas e eventos	Qualidade	4	5	20	Alta	Acompanhar junto com os Diretores das áreas o retorno dos processos	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Realizar auditorias internas e externas nos processos	Não realizar auditorias internas e externas nos processos	Não dar seguimento aos planos de ações para corrigir as NC's e oportunidades de melhorias	Recorrência de não conformidades e falta de melhoria dos processos	Qualidade	3	3	9	Média	Acompanhar resolutividade dos planos de ações e realizar reuniões de manutenção	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Assessorar gestão de melhorias nos processos	Deixar de assessorar gestão de melhorias nos processos	Não documentação da melhoria implementada	Falta de gestão do documento e possibilidade de lições aprendidas com a melhoria implementada	Qualidade	3	3	9	Média	Realizar Simpósio anual de Boas Práticas	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter

Elaborado por: Drielly Santos Coord. Da Qualidade	Verificado por: Marilia Mafra Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 16/12/2021	Data de Revisão 20/03/2026
--	--	--	---	--------------------------------------

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