



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA
Pró-Reitoria de Planejamento
Núcleo de Qualidade Interna

Exemplo de documentação de critérios de priorização de processos

Arquivo disponível em: [Portal de Processos da UFCSPA](#)

Observação: a seguir é apresentado um exemplo com critérios de priorização de processos, junto a uma explicação de como estes critérios estão definidos e são utilizados. Este é apenas um exemplo. O setor poderá definir que critérios devem ser utilizados em seu contexto para a priorização dos processos, desde que as informações de definição e de aplicação dos critérios estejam claras, bem documentadas e possam ser acessadas por todos do setor.

EXEMPLO - ORIENTAÇÕES PARA A PRIORIZAÇÃO DOS PROCESSOS DA “LISTA DE SERVIÇOS”

A seguir é apresentada a técnica GUT, que considera os seguintes critérios:

- **Gravidade:** atributo relacionado ao custo, ao quanto se perderia pelo fato de não se melhorar determinado processo de trabalho ou adotar determinadas medidas de inovação desse processo;
- **Urgência:** refere-se ao prazo necessário para implementar melhorias no processo. Em que espaço de tempo deve ser melhorado, sob o risco de causar danos;
- **Tendência:** refere-se à inclinação do processo em piorar. Ao grau de propensão em tornar-se problemático ou agravar sua situação.

Os passos a seguir devem ser executados para a definição da prioridade de cada processo:

1. Atualização da “Lista de Serviços”, caso necessário, para que nesta realmente constem os processos do setor.
2. Análise da lista pelos profissionais do setor. Para esta análise, cada pessoa tem direito a 3 votos relacionados a cada critério (3 para gravidade, 3 para urgência e 3 para tendência). Uma pessoa pode colocar 1, 2 ou 3 votos em apenas um processo, ou “distribuí-los” conforme achar mais adequado.
3. A partir da votação realizada, conta-se os votos para cada critério, para cada processo. O processo que tiver maior número de votos para um determinado critério, recebe o valor “5”. O segundo processo com maior número de votos para o critério recebe o valor “3”, e o restante dos processos recebe o valor “1”.
4. Desenvolve-se então uma tabela com os seguintes campos (preenchimento-exemplo):

Processos	Gravidade	Urgência	Tendência	Pontos
Processo 1	1	3	3	$1 \times 3 \times 3 = 9$
Processo 2	5	5	1	$5 \times 5 \times 1 = 25$
Processo 3	1	1	1	$1 \times 1 \times 1 = 1$
Processo 4	3	3	5	$3 \times 3 \times 5 = 45$

A última coluna tem o valor calculado a partir da multiplicação dos pontos atribuídos a cada critério, conforme apresentado na fórmula da coluna. A partir deste cálculo, os processos com maior pontuação final (coluna “Pontos”) serão mais prioritários, devendo, portanto, ser prioritariamente mapeados e descritos pelo setor.