



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

### Lista de Serviços

**CONCEITO DE PROCESSO:** Processo é um conjunto de ações contínuas executadas por pessoas ou máquinas para alcançar resultados concretos que sejam perceptíveis pela comunidade acadêmica.

**CONCEITO DE PRIORIDADE:** A prioridade está relacionada às atividades de mapeamento de processos do setor, ou seja, os processos pelos quais se iniciará o mapeamento recebem alta prioridade, os processos de média prioridade serão mapeados em seguida, e por fim, os processos de baixa prioridade. Preencha com “Alta”, “Média” ou “Baixa” na coluna apropriada.

<b>NOME DO PROCESSO</b>	<b>BREVE DESCRIÇÃO</b>	<b>ENVOLVIDOS</b> (Setores ou Cargos)	<b>PRIORIZAÇÃO</b>
[NQI] 01 Analisar artefatos dos processos das unidades da UFCSPA	Realizar a análise dos artefatos de processos encaminhados ao NQI pelos setores.	NQI e Unidade da UFCSPA.	Alta
[NQI] 03 Revisar e complementar histórico do NQI	Complementar e revisar o documento de histórico de ações do NQI.	Membro do NQI e Equipe do NQI.	Baixa
[NQI] 04 Elaborar e enviar correspondência oficial	Elaborar e enviar correspondência oficial (memorando ou ofício) do NQI aos setores	Equipe do NQI, membro do NQI, Coordenador do NQI, destinatário (setor da	Baixa

	da UFCSPA ou a órgãos externos.	UFCSPA ou órgão externo).	
[NQI] 05 Formar competências para mapeamento e análise de processos	Formar competências, dentro da UFCSPA, para a realização de atividades de mapeamento e análise de processos, buscando a implantação da gestão por processos nos setores da Universidade.	Membro do NQI e Equipe do NQI.	Alta
[NQI] 06 Organizar encontros e apresentações	Organizar encontros e apresentações para discutir ou apresentar aspectos relacionados à gestão por processos na UFCSPA.	Membro do NQI e Equipe do NQI.	Média
[NQI] 07 Planejar e realizar visitas aos setores	Planejar e realizar visitas da Equipe do NQI aos setores da UFCSPA.	NQI e Setores da UFCSPA.	Média
[NQI] 08 Realizar reuniões semanais	Planejar, realizar e registrar as reuniões semanais da equipe do NQI.	NQI.	Baixa
[NQI] 09 Responder à correspondência eletrônica	Responder à correspondência eletrônica enviada ao NQI por servidores e setores da Universidade de forma cortês e objetiva, com informações corretas e confiáveis.	NQI.	Média
[NQI] 10 Revisar e atualizar artefatos de processo do NQI	Revisar e atualizar os artefatos de processo desenvolvidos para a gestão e/ou execução das atividades do NQI.	Membro do NQI e Equipe do NQI.	Média
[NQI] 11 Prestar suporte ao mapeamento e à análise de processos	Dar suporte às atividades de mapeamento e à análise de processos realizadas pelos	NQI.	Alta

	setores da UFCSPA.		
[NQI] 12 Realizar manutenção do Portal de Processos	Inserir os artefatos analisados na página do setor em questão no Portal de Processos.	NQI.	Alta
[NQI] 13 Avaliar maturidade de mapeamento de processos	Realizar a avaliação dos níveis de maturidade dos setores da UFCSPA.	NQI, ASCOM e Setores da UFCSPA.	Alta
[NQI] 14 Revisar processos	Garantir que as sugestões de melhorias ou de correções de processos sejam registradas em qualquer momento, e que trimestralmente seja realizada uma avaliação geral dos processos do setor.	NQI.	Baixa
[NQI] 15 Atualizar indicadores	Manter os indicadores do NQI atualizados.	NQI.	Baixa
[NQI] 17 Realizar a gestão geral de processos do setor	Definir, documentar e executar a gestão de processos do setor, de acordo com o M3P.	NQI, Setor da UFCSPA.	Alta

**Critério de Priorização:** Prioridade definida com base no valor agregado à UFCSPA. Assim, quanto maior o valor agregado à Universidade, maior é o grau de prioridade do processo.

Observações: O processo [NQI] 02 foi excluído.

O processo [NQI] 16 foi excluído desta Lista de Serviços e transformado no processo [CGSEI] 04.