**Anexo 2.5 INSTRUMENTO PARA MAPEAMENTO DOS PROCESSOS**

**DA RECEPÇÃO DA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**

CENTRO DE SAÚDE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ORIENTAÇÕES:

* O mapeamento deve ser realizado pelos profissionais que atuam (total ou parcialmente) no setor.
* Caracterizar a recepção do CS:
  + Horário de funcionamento;
  + Escala de atendimento com: nome dos atendentes, categoria profissional, situação funcional (apto, desvio de função, etc), tempo de atuação no setor;
  + Único local para a escuta inicial da demanda do usuário ou existe um outro ponto de escuta (profissional na porta de entrada, mesa ou outro);
  + Número de computadores disponíveis;
  + Avaliação sobre o espaço, ambiência (iluminação, ventilação, conservação/limpeza, sinalização, conforto para o usuário) e ergonomia para o trabalho.
* Desenho do processo atual:
  + Listar de maneira livre todas as atividades realizadas no setor, independente da frequência, importância ou responsabilidade;
  + Agrupar as atividades de acordo com a sua natureza (exemplo: todos as atividades relacionadas a cadastro do usuário, ou à marcação de consultas);
* Fazer uma análise qualitativa para identificar as atividades mais críticas, com relação ao tempo de realização (pelo atendente e de espera para o usuário), reclamações, sobrecarga e estresse; aquelas em que o atendente tem algum grau de dificuldade para realização (por falta de conhecimento e/ou habilidade); e as que poderiam, na opinião dos próprios atendentes, ser transferidas para outro setor, caso seja necessário e seja viável.
* Realizar a medição de volume de atendimentos:
  + Elaborar matriz de medição, inserindo na coluna um campo para “número de usuários”, seguido da lista de atividades relacionadas pelos atendentes e, no cabeçalho, o período de tempo, por dia e turno;
  + Registrar um “X”, no dia e turno correspondentes, para cada usuário;
  + Registra um “X" no mesmo dia e turno correspondente para cada atividade realizada para aquele usuário;
  + Período total de 1 (uma) semana;
  + Cada atendente deverá registrar o próprio atendimento;
  + Somar o total de usuários e atividades por dia e turno, por atendente e geral.
* Realizar análise da medição:
  + Ordenar as atividades por ordem decrescente de frequência de execução (número de vezes em que foram executadas) e fazer o somatório final (número total de atividades e total de vezes que foram executadas);
  + Fazer análise de Pareto: calcular o percentual da frequência de execução de cada atividade em comparação com o total de execuções de todas as atividades; identificar aquelas poucas atividades que, juntas, acumulam maior frequência de execução (normalmente, 20% dos itens avaliados [atividades] correspondem a 80% das vezes em que foram executado); isto permite verificar onde focar as ações de melhoria;
  + Desenhar gráfico para análise comparativa da distribuição entre os turnos da manhã e tarde e os dias da semana;
  + Poderá ser feita também análise comparativa entre os atendentes;
  + Considerar as variáveis: número de atendentes no turno avaliado; funcionamento dos equipamentos; e outros fatores determinantes do desempenho.
* Discutir e planejar as ações de melhoria dos processos.
* Elaborar o novo desenho dos processos da recepção, utilizando a matriz 5W3H.

Exemplo de matriz de medição:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUÁRIOS / ATIVIDADES** | \_\_/\_\_/\_\_  SEG | | \_\_/\_\_/\_\_  TER | | \_\_/\_\_/\_\_  QUA | | \_\_/\_\_/\_\_  QUI | | \_\_/\_\_/\_\_  SEX | |
| MANHÃ | TARDE | MANHÃ | TARDE | MANHÃ | MANHÃ | TARDE | TARDE | TARDE | TARDE |
| Usuário |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Atividade 1\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Atividade 2\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Atividade 3\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Atividade n\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\*Atividades listadas anteriormente

Exemplo de análise da medição (Pareto e distribuição na semana):

|  |
| --- |
|  |

Matriz 5X3H (para descrição dos processos redesenhados):

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PROCESSO: |  | | | | | | |
| JUSTIFICATIVA: |  | | | | | | |
| VERIFICAÇÃO:  (Medição) |  | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | ONDE | QUANTO | | DOC. REF. |
| RECURSO | QUANT. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |