



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 da unidade, 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.

NOME DO PROCESSO	BREVE DESCRIÇÃO	PRIORIZAÇÃO
[NQI] 01 Analisar artefatos de processos das unidades da UFCSPA	Realizar a análise dos artefatos de processos encaminhados ao NQI pelas unidades da UFCSPA.	Alta
[NQI] 03 Revisar e complementar histórico do NQI	Complementar e revisar o documento de histórico de ações do NQI.	Baixa
[NQI] 04 Elaborar e enviar correspondência oficial	Elaborar e enviar correspondência oficial (ofício) do NQI às unidades da UFCSPA ou a órgãos externos.	Baixa

[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 nas unidades da Universidade.	Alta
[NQI] 06 Organizar e realizar eventos	Organizar e realizar encontros e apresentações para discutir ou apresentar aspectos relacionados à gestão por processos na UFCSPA.	Média
[NQI] 07 Planejar e realizar visitas às unidades da UFCSPA	Planejar e realizar visitas da equipe do NQI às unidades da UFCSPA.	Média
[NQI] 08 Realizar reuniões	Planejar, realizar e registrar os encaminhamentos das reuniões da equipe do NQI.	Baixa
[NQI] 09 Responder à correspondência eletrônica	Responder à correspondência eletrônica enviada ao NQI por servidores e unidades da Universidade ou por membros da comunidade externa, de forma cortês e objetiva, com informações corretas e confiáveis.	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.	Média
[NQI] 11 Prestar suporte ao mapeamento e à análise de processos	Dar suporte às atividades de mapeamento e à análise de processos realizadas pelas unidades da UFCSPA.	Alta
[NQI] 12 Realizar manutenção do Portal de Processos	Inserir os artefatos analisados na respectiva página da unidade no Portal de Processos e gerenciar planilhas de controle do Portal.	Alta

[NQI] 13 Avaliar maturidade de mapeamento de processos	Realizar a avaliação dos níveis de maturidade das unidades da UFCSPA, conforme estabelecido no M3P.	Alta
[NQI] 15 Atualizar indicadores	Revisar e manter atualizados os indicadores do NQI.	Baixa
[NQI] 17 Realizar a gestão geral de processos da unidade	Definir, documentar e executar a gestão dos processos da unidade, de acordo com o M3P.	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: Os processos [NQI] 02 e [NQI] 14 foram excluídos.

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