

PLANO DE AÇÃO DESIGN SPECIFICATION					
Título do Plano: 4.1 - Identificar os requisitos da parte interessada (Cliente e sociedade) para avaliação de desempenho					
Unidade/Serviço: todas/todos		Data: out/15		No. de Controle (Protocolo de Entrada):	
Estratégia Macro:  Melhorar o desempenho do IMREA				Selecionar opção para complexidade de benefícios (Alta, Média ou Baixa):	
				Complexidade de Implementação:	Benefício para o processo:
				Baixa	Alto
Indicador: Satisfação do cliente					
Abandono do Programa de Reabilitação					
Meta: Satisfação do cliente - manter acima de 95%					
Abandono do Programa de Reabilitação - reduzir em 5%					
Madrinha: Ivana Mara Rodrigues da Silva					
GRUPO DE TRABALHO (Relação da coluna QUEM FAZ): Andrea; Dr Daniel; Emerson Prescinotto; Ivana; Dra Kátia; Lucimara; Maria Helena; Mário; Dra Priscila; Sílvia; Valdirene; Vera.					
Nr.	O QUE FAZER Ações Estratégicas	COMO FAZER Ações para desenvolvimento	QUANDO FAZER		QUEM FAZ (Executor)
			Início	Término	
1	Desenvolver um grupo de anfitriões para pacientes internados para captar necessidades e expectativas na entrada do paciente	1 - elaborar ferramenta a ser utilizada para captação de necessidades e expectativas de clientes da internação	abr/16	mai/16	Ivana e Sílvia
		2 - identificar colaboradores para atuar como anfitriões dos pacientes internados	jun/16	jun/16	Ivana, Sílvia e Dra Kátia
		3 - organizar seleção e capacitação dos colaboradores identificados na ação anterior para captação de necessidades e expectativas de clientes na internação	jun/16	ago/16	Ivana, Sílvia e Dra Kátia
		4 - fazer rodada piloto de levantamento de necessidades e expectativas	ago/16	set/16	Ivana e Sílvia
		5 - organizar sistemática de levantamento de necessidades e expectativas	ago/16	set/16	Ivana e Sílvia
		6 - validar com DIREX e CONDIR ferramenta e sistemática de levantamento de necessidades e expectativas de clientes da internação	set/16	set/16	Sílvia
		7 - organizar o POP	out/16	out/16	Ivana, Sílvia e Valdirene
2	Criar e aplicar questionário de qualidade de vida pré e pós processo de reabilitação do IMREA	1 - levantar informações já existentes sobre questionários de qualidade de vida pré e pós processo de reabilitação	abr/16	mai/16	Dra Kátia, Dr Daniel, Dra Priscila e Lucimara
		2 - criar ferramenta específica do IMREA	jun/16	jun/16	Dra Kátia, Dr Daniel, Dra Priscila e Lucimara
		3 - selecionar grupo restrito de pacientes e aplicar a ferramenta para teste	jul/16	jul/16	Dra Priscila, Emerson Prescinotto, Sílvia e Lucimara
		4 - propor sistemática de aplicação da ferramenta	jul/16	ago/16	Dra Kátia, Dr Daniel, Dra Priscila, Sílvia e Lucimara
		5 - identificar os profissionais que deverão preencher a ferramenta	jul/16	ago/16	Dra Kátia, Dr Daniel, Dra Priscila, Sílvia e Lucimara
		6 - validar ferramenta e sistemática com DIREX e CONDIR	ago/16	ago/16	Dra Kátia
		7 - verificar mudanças necessárias no TASY para aplicação da ferramenta	ago/16	set/16	Mário, Dra Kátia, Sílvia, Dra Priscila e Lucimara
		8 - capacitar os profissionais para a utilização da ferramenta	set/16	out/16	Mário e Lucimara
		9 - organizar período piloto de avaliação	out/16	dez/16	Lucimara, Dra Kátia, Sílvia e Mário
		10 - analisar os resultados do piloto e realizar as adequações necessárias	jan/17	fev/17	Dra Kátia, Dr Daniel e Dra Priscila
		11 - organizar POP	mar/17	mar/17	Lucimara e Valdirene
3	Analisar o motivo de solicitação de alta ou abandono	1- definir o indicador que será avaliado para caracterizar alta ou abandono	jul/16	jul/16	Dra Kátia, Dr Daniel, Dra Priscila, Andrea e Ivana
		2 - checar como estão organizados os registros relacionados às informações que compõem o indicador	ago/16	set/16	Dra Priscila e Andrea
		3 - padronizar a organização da informação para garantir a fidegndidade do dado a ser utilizado no indicador	set/16	nov/16	Ivana, Dra Kátia, Dra Priscila e Andrea
		4 - definir o período de análise	nov/16	nov/16	Ivana e Dra Kátia
		5 - levantar os dados	nov/16	dez/16	Mário e Andrea
		6 - organizar a informação levantada, alimentando o indicador definido	dez/16	fev/17	Andrea e Dra Priscila
		7 - analisar	mar/17	abr/17	Dra Kátia, Dr Daniel e Dra Priscila
		8 - apresentar o resultado da análise para a liderança do IMREA	mai/17	mai/17	Dra Kátia
		9 - sistematizar esta análise, a partir das orientações da liderança do IMREA	jun/17	jun/17	Dra Kátia, Ivana, Andrea e Dra Priscila
		10 - organizar o POP	jul/17	jul/17	Valdirene, Andrea e Dra Priscila
4	Analisar as causas de desistências dos cursos profissionalizantes (Lapa)	1 - definir o indicador que será avaliado para caracterizar desistência dos cursos profissionalizantes	out/16	out/16	Ivana, Vera e Maria Helena
		2 - checar como estão organizados os registros relacionados às informações que compõem o indicador	nov/16	dez/16	Vera e Maria Helena
		3 - padronizar a organização da informação para garantir a fidegndidade do dado a ser utilizado no indicador	dez/16	fev/17	Ivana, Vera e Maria Helena
		4 - definir o período de análise	fev/17	fev/17	Vera e Ivana
		5 - levantar os dados	fev/17	mar/17	Maria Helena
		6 - organizar a informação levantada, alimentando o indicador definido	mar/17	mai/17	Maria Helena
		7 - analisar	jun/17	jul/17	Vera e Ivana
		8 - apresentar o resultado da análise para a liderança do IMREA	ago/17	ago/17	Vera
		9 - sistematizar esta análise, a partir das orientações da liderança do IMREA	set/17	set/17	Vera, Ivana e Maria Helena
		10 - organizar o POP	set/17	set/17	Maria Helena e Valdirene
Vantagens esperadas (Mencionar as partes interessadas beneficiadas. Se necessário, incluir e referenciar anexos): organização das informações, de forma a permitir análise de desempenho.					
Relacionamento com o Projeto CARE: 2.B.38.a; 2.B.38.b; 2A.15.d; 3.B.4					
Relacionamento com o Projeto PNQ: item 1.4, questão C; item 5.1, questão A e B; item 7.1, questão F.					
Necessidade de investimento (RH, R\$ Custeio, R\$ Investimentos): hora/homem/trabalho.					
Impacto no processo atual: organização das informações e do sistema para atender as necessidades gerenciais; avaliação de desempenho para a melhoria de processos e produtos.					