



Hospital das Clínicas  
UNICAMP

**Manual de Normas e Rotinas  
da  
NOME DA ÁREA**

versão XXXX

**Coleção de manuais de documentação do Hospital das Clínicas -  
Unicamp**



# SUMÁRIO

## Estrutura organizacional (EO)

- EO.1 Declaração de Missão/Objetivos da área
- EO.2 Normas e portarias que regulamentam o funcionamento da área
- EO.3 Mapa de relacionamento cliente/fornecedor (gráfico)
- EO.4 Macro fluxo do processo (gráfico)
- EO.5 Normas gerais de biosegurança e resíduos produzidos na área

## Procedimentos ou protocolos (NP)

- NP.1 Normas e Rotinas1 / norma de biosegurança 1
- NP.2 Normas e Rotinas 2 / norma de biosegurança 2
- NP.3 Normas e Rotinas 3 / norma de biosegurança 3
- NP.4 Normas e Rotinas 4 / norma de biosegurança 4

## Técnicas (TE)

- TE.1 Técnica /Procedimento 1 ( Específico de cada área)
- TE.2 Técnica /Procedimento 2( Específico de cada área)
- TE.3 Técnica/Procedimento 3( Específico de cada área)

## Anexos (AN):

- AN.1 Documentos utilizados na área (lay-out e instrução de preenchimento)
- AN.2 Tabela de temporalidade dos documentos da área
- AN.3 Índice das cartilhas de orientação para uso da área/serviço
- AN.4 Cartilhas e folders educativos produzido na área
- AN.5 Documentos de Comunicação e contatos



Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

EO.1

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**Declaração de Missão / Objetivos da área**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Grupo responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa



Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

EO.2

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**Normas e portarias que regulamentam o funcionamento da área**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Grupo responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

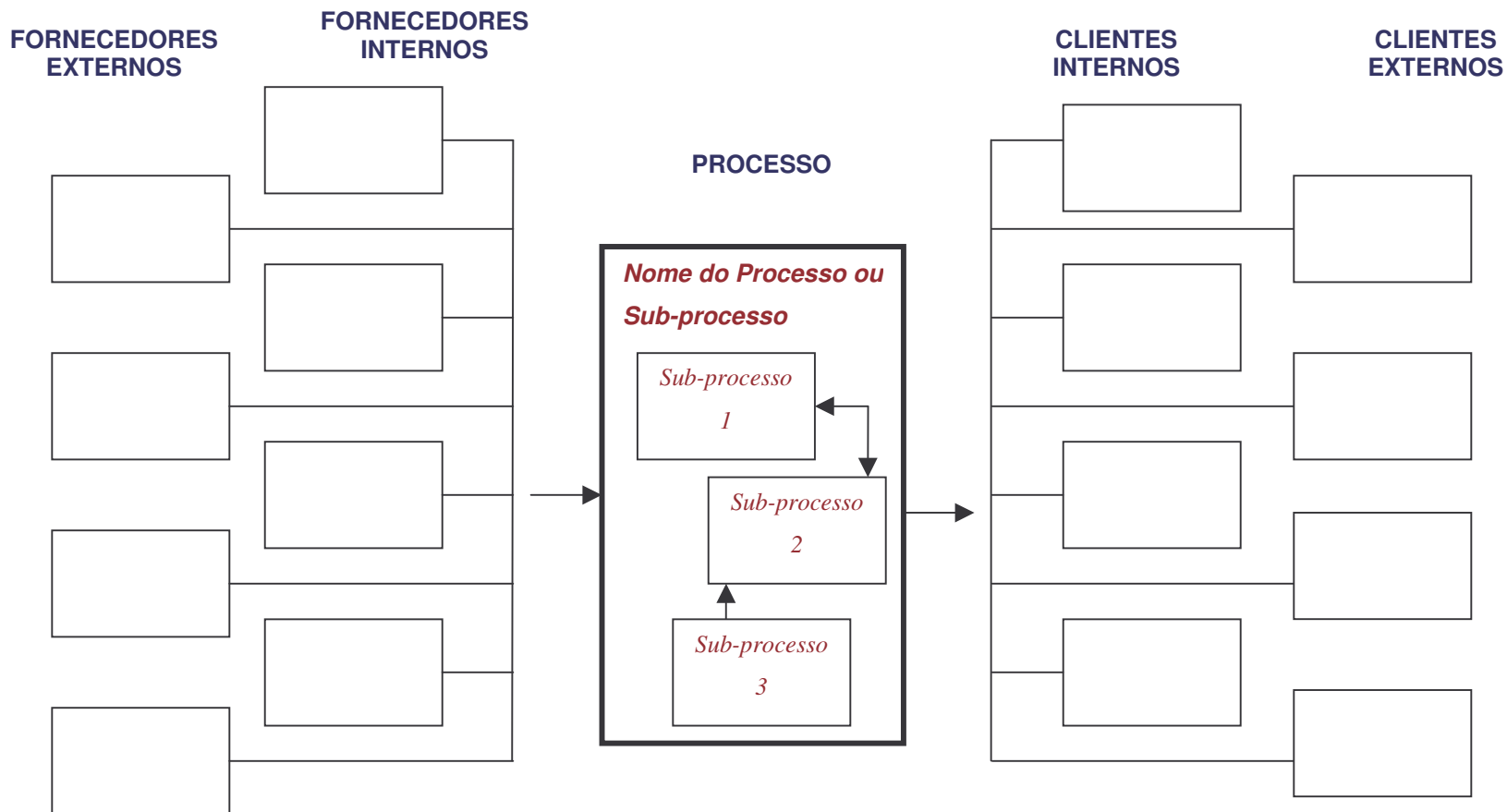
Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa



**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**Mapa de Relacionamento Fornecedor/Processo/Cliente**



Grupo responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:

dd/mm/aaaa



Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

EO.3

Emissão  
 dd/mm/aaaa

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**Mapa de Relacionamento Fornecedor/Processo/Cliente**

Revisão

Nº:  
 999

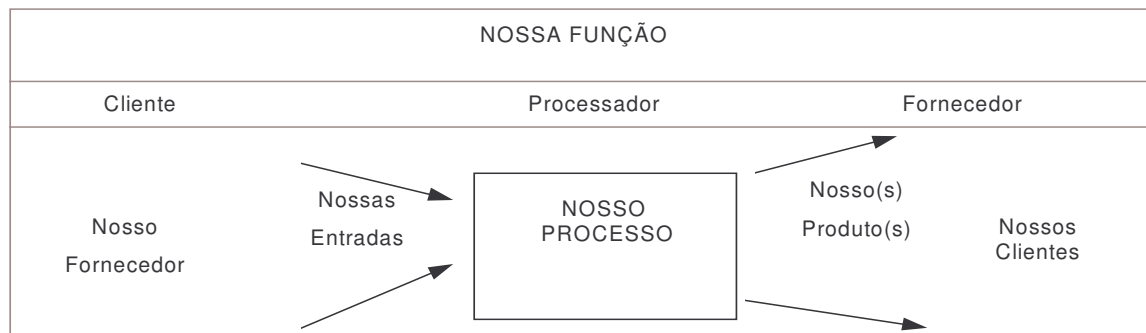
Data:

dd/mm/aaaa

**Cliente, fornecedor, processo e produto/serviços**

Os processos são um conjunto de atividades exercidas para produzir serviços e ou produtos para atender às necessidades dos clientes . A análise dos clientes, fornecedores e produtos/serviços de um processo proporciona um entendimento da identidade do processo. A fronteira a ser estudada fica então mais clara e situa-se entre o início e o término do processo, invadindo, se necessário, áreas distintas do organograma.

- **PRODUTO** – Resultado do meu trabalho (bens, serviços, informações) enquanto fornecedor, para ser entregue ao meu cliente.
- **CLIENTE** – Todo aquele que recebe o resultado do trabalho (bens, serviços, informações).
- **FORNECEDOR** – Todo aquele que entrega produtos (bens, serviços, informações) para serem processados.



O Diagrama de Tripol

O Diagrama TRIPOL de Juran mostra que a parte externa do processo é formada por áreas que fornecem ou que recebem algum tipo de produto/serviço do processo alvo. Essas áreas podem ser internas ou externas à organização. Quando internas são chamadas de clientes-internos ou fornecedores-internos, e quando externas são chamadas de clientes-externos ou fornecedores-externos. O mesmo empenho que existe para atender aos clientes-externos deve existir também dentro dos processos da organização para atender aos clientes-internos.

Observa-se que a grande diferença entre um fornecedor-interno e um fornecedor-externo é que o primeiro não pode ser facilmente substituído, pois é parte integrante da organização; o mesmo não ocorre com o segundo. Assim sendo, a maneira mais eficiente de termos parcerias reais com os fornecedores-internos é comprometê-los com as inovações e conscientizá-los da importância de seus produtos/serviços para com o processo alvo.

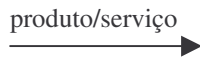
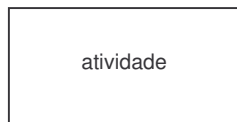
É importante que os produtos/serviços tenham pouca variabilidade para que o cliente sempre saiba o que exatamente receberá do processo. Assim, é importante o treinamento contínuo das pessoas do processo em relação as rotinas estabelecidas e definidas em manuais de fácil acesso.

Grupo responsável pela elaboração:		
Responsável pela aprovação:	Aprovação	
	Assinatura do representante:	Data: dd/mm/aaaa



**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**Macro Fluxo do Processo**

*É o fluxo que sintetiza as interligações (produtos e serviços) existentes entre os sub-processos e os clientes e fornecedores.*



Grupo responsável pela elaboração:		
Responsável pela aprovação:	Aprovação	
	Assinatura do representante:	Data: dd/mm/aaaa



Hospital das Clínicas  
UNICAMP

Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

EO.4

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**Normas gerais de biosegurança e resíduos produzidos na área**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Grupo responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa



Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

EO.5

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**  
**FLUXOGRAMA DA ROTIANA 1**

Revisão

Nº:  
999

Data:

dd/mm/aaaa

Grupo responsável pela elaboração:


Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:

dd/mm/aaaa

 Hospital das Clínicas UNICAMP	Manual de Normas e Rotinas <b>NOME DA ÁREA/SERVIÇO</b>	NP.01
		Emissão dd/mm/aaaa
<b>NOME DA ROTINA</b>	Revisão	
	Nº: 999	Data: dd/mm/aaaa

**Descrição:**

**Normas de biosegurança associadas:**

Equipe responsável pela elaboração:		
Responsável pela aprovação:	Aprovação	
	Assinatura do representante:	Data: dd/mm/aaaa



Hospital das Clínicas  
UNICAMP

Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

NP.02

Emissão  
dd/mm/aaaa

**FLUXOGRAMA DA ROTINA**

Revisão

Nº:  
999

Data:

dd/mm/aaaa

Equipe responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:

dd/mm/aaaa



**Descrição:**

**Normas de biosegurança associadas:**

Equipe responsável pela elaboração:		
Responsável pela aprovação:	Aprovação	
	Assinatura do representante:	Data: dd/mm/aaaa



Hospital das Clínicas  
UNICAMP

Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

TE.01

Emissão  
dd/mm/aaaa

**TECNICAS 01**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Equipe responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa



Hospital das Clínicas  
UNICAMP

Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

TE.02

Emissão  
dd/mm/aaaa

**TECNICAS 02**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa


Equipe responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa

 Hospital das Clínicas UNICAMP	Manual de Normas e Rotinas <b>NOME DA ÁREA/SERVIÇO</b>	AN.01	
		Emissão dd/mm/aaaa	
<b>ANEXOS</b> <b>Documentos usados pela área/serviço</b>	Revisão		
	Nº: <b>999</b>	Data: dd/mm/aaaa	

*Lay-out de cada documento usado na área/serviço.*

*Descrição da forma de preenchimento do documento no verso dele.*

*Descrição da forma de recebimento e encaminhamento do documento.*

Equipe responsável pela elaboração:		
Responsável pela aprovação:	Aprovação	
	Assinatura do representante:	Data: dd/mm/aaaa



Hospital das Clínicas  
UNICAMP

Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

AN.02

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ANEXOS**

**Tabela de temporalidade dos documentos**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Equipe responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa



Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

AN.03

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ANEXOS**

**Índice das cartilhas de orientação para uso da área**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Equipe responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa



Manual de Normas e Rotinas  
**NOME DA ÁREA/SERVIÇO**

AN.04

Emissão  
dd/mm/aaaa

**ANEXOS**

**Cartilhas e folders educativos produzidos na área**

Revisão

Nº:  
999

Data:  
dd/mm/aaaa

Equipe responsável pela elaboração:

Responsável pela aprovação:

Aprovação

Assinatura do representante:

Data:  
dd/mm/aaaa