

 ESTADO DE GOIÁS	SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS / SSPJ
	PROC002 – Atendimento Emergencial de Resgate do CBM - Goiânia-Aparecida de Goiânia

PROPOSTA DE MELHORIA

OBJETIVO

Este documento tem como finalidade consolidar a proposta de melhoria para o processo supracitado, apresentar as soluções levantadas para sanar os problemas identificados, demonstrar o novo fluxograma do processo que servirá de referência para a implementação das melhorias, bem como os indicadores para medir o desempenho do mesmo.

ANÁLISE E MELHORIA DO PROCESSO

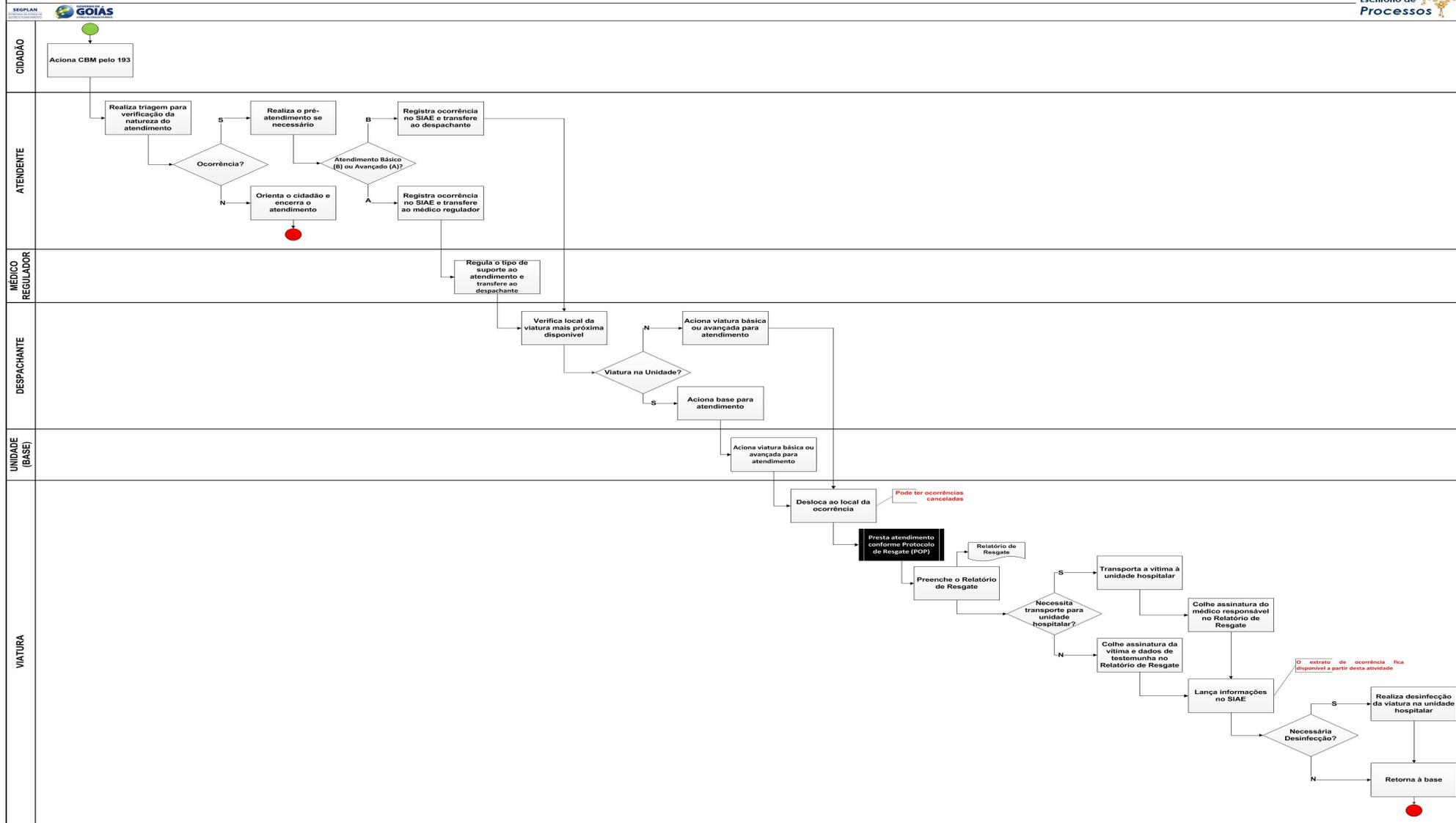
Parte II: Árvore de Soluções

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS	VALIDAÇÃO
01 - Demora no deslocamento da viatura até o local da ocorrência.	<ul style="list-style-type: none"> - Número insuficiente de viaturas e efetivo. - Deficiência de equipamentos que auxiliem na localização do endereço da ocorrência. - Inexistência de posicionamento das viaturas nos horários e locais de pico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar concurso público priorizando o emprego no serviço de resgate da Capital e Aparecida de Goiânia. - Adquirir número de viaturas de resgate que possam atender a demanda no longo prazo. - Adquirir tablet's para facilitar a localização da ocorrência e digitação do relatório. - Atualizar e integrar ao Sistema os Mapas da Capital e Aparecida de Goiânia. - Empregar as viaturas de resgate nos horários e locais de pico. 	CBMGO	2014	- Diminuir o tempo resposta do atendimento inicial até a chegada no local da ocorrência.	De acordo: <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM Comandante Geral
02 - Estrutura física inadequada do COB.	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de planejamento no longo prazo, ou seja, não acompanhando o crescimento da demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planejar e construir estrutura que permita a ampliação gradual dos serviços e atenda as necessidades laborais. 	CBMGO	2014	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuir o tempo resposta de atendimento do COB. - Melhorar as condições de trabalho para os militares do COB. - Permitir a ampliação do serviço do COB no longo prazo. 	De acordo: <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM Comandante Geral
03 - Demora para disponibilização das viaturas, quando do recebimento das vítimas pelas Unidades Hospitalares.	<ul style="list-style-type: none"> - Estrutura hospitalar deficiente: insuficiência de médicos e equipamentos (macas, etc.), e inexistência de área para desinfecção de viaturas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar a estrutura do serviço de saúde para recebimento das vítimas. - Construir área de desinfecção de viaturas nos Hospitais. 	SES/CBMGO	2013	- Diminuir o tempo resposta do atendimento inicial até a chegada no local da ocorrência.	De acordo: <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM Comandante Geral
04 - Relativo percentual de ligações não atendidas e triagem com duração e qualidade não satisfatória.	<ul style="list-style-type: none"> - Número insuficiente de atendentes. - Quantidade insuficiente de médicos reguladores. - Elevado uso do número de emergência de forma indevida. - Inexistência de capacitação continuada para a área de 	<ul style="list-style-type: none"> - Preencher as vagas previstas no quadro de organização e distribuição de efetivo. - Realizar concurso e/ou contratação de médicos. - Promover campanha educativa. - Identificar e punir os envolvidos por meio da criação de uma lei. 	CBMGO	2014	- Diminuir o tempo resposta de atendimento do COB.	De acordo: <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM Comandante Geral

PROBLEMA	CAUSAS	SOLUÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZO	RESULTADOS ESPERADOS	VALIDAÇÃO
	atendimento.	- Criar curso de atendimento, abrangendo assuntos das áreas de psicologia, qualidade, relações interpessoais e comunicação geral.				
05 - Serviço de suporte avançado de resgate insuficiente.	- Número insuficiente de médicos e enfermeiros para trabalhar nas Unidades de Suporte Avançado.	- Realizar concurso e/ou contratação de médicos e enfermeiros para esta finalidade.	SES	2013	- Elevar a qualidade do atendimento do serviço de resgate.	De acordo: (X) SIM () NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM
06 - Deficiência na prestação do atendimento operacional.	- Falta de integração dos Sistemas de Atendimento a Emergências do CBMGO e SAMU, provocando a duplicidade de acionamentos.	- Realizar a integração dos Sistemas.	CBMGO e SAMU	2012	- Diminuir o tempo resposta do atendimento inicial até a chegada no local da ocorrência. - Evitar o desperdício de recursos públicos.	De acordo: (X) SIM () NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM Comandante Geral
07 - Diminuição da saúde do trabalhador.	- Exposição diária a situações de estresse durante o Atendimento 193 e Resgate.	- Contratar profissionais da área de saúde para desenvolver programa de ginástica laboral.	CBMGO	2012	- Garantir a saúde do trabalhador, tendo como resultado a melhoria na prestação do serviço ao cidadão.	De acordo: (X) SIM () NÃO Visto:  Carlos Helbingen Júnior - Cel BM Comandante Geral

NOVO DESENHO DO PROCESSO

SSPJ.PROC002.PROCESSO DE ATENDIMENTO EMERGENCIAL DE RESGATE DO CBM - GOIÂNIA/APARECIDA DE GOIÂNIA – TO-BE



SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO DO PROCESSO		
CÓDIGO	NOME DO INDICADOR	FINALIDADE
01	Tempo médio de desinfecção das viaturas	Indicar o tempo médio de desinfecção da viatura após o atendimento a vítima. Tempo em que a viatura permanece indisponível para atender outras ocorrências.
02	Número de bombeiro por 100 mil habitantes	Medir a quantidade de bombeiros ativos por 100 mil habitantes, utilizando informação para dimensionar quadro de pessoal para atender padrão do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento)
03	Tempo médio de coleta de informações no atendimento	Medir o tempo médio gasto para realizar a coleta de informações das ocorrências procedentes no COB.
04	Taxa de acionamentos indevidos	Indicar o percentual de acionamentos que dispensou atendimento, sendo para finalidade de trote ou informação sobre o não procedimento da ligação.
05	Tempo Médio de despacho de viatura	Medir o tempo médio em que o despachante recebeu a informação do atendente até despachar alguma viatura ao local da ocorrência, podendo utilizar a informação para otimizar etapa.
06	Tempo Médio de deslocamento da viatura	Indicar o tempo médio em que a viatura chega ao local da ocorrência desde o acionamento pelo despachante, podendo utilizar a informação para programar pontos estratégicos de viaturas.
07	Tempo Médio de resposta	Medir o tempo médio do recebimento da ligação até a hora da chegada da viatura ao local da ocorrência
08	Taxa de Deslocamento de Viatura em Ocorrências improcedentes	Medir a incidência de deslocamento de viatura, considerando improcedência no chamado.
09	Taxa de absenteísmo	Avaliar a proporção das horas deixadas de trabalhar por parte do efetivo dos Bombeiros em relação ao efetivo total das horas que deveriam ter trabalhado.
10	Tempo médio de atendimento ao cidadão	Medir o lead time do atendimento
11	Tempo médio para fechamento de ocorrência	Medir o tempo médio para fechamento da ocorrência com elaboração do Relatório de Ocorrência
12	Taxa de informatização de viaturas	Medir o percentual de viaturas informatizadas com relação ao total de viaturas, podendo ser utilizada em conjunto com outros indicadores de eficiência, para apresentar a proporcionalidade de progresso.
13	Tempo médio de permanência de viatura nas Unidades hospitalares	Medir o Tempo médio de permanência de viatura nas Unidades hospitalares para transferência de custódia da vítima, sendo que a guarnição poderia disponibilizar-se mais eficientemente para novo acionamento.
14	Taxa de duplicidade de atendimento	Medir o percentual de viaturas dispensadas em duplicidade (192 e 193).