

Manual da Qualidade NEGP

Informações

DOCUMENTO DA QUALIDADE - IGM

Este manual tem por finalidade apresentar o Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (NEGP) do Instituto Gonçalo Moniz, Fiocruz Bahia.

Justificativa de Revisão

Atualização e revisão do Manual.

Propriedades

Código: MA.IGM.NEGP.20.0001
Versão: 2
Categoria: MANUAL
Verificador: Michelle Neves Mello
Aprovador: Rosecarla Oliveira da Silva
Elaborador: Andrezza Kariny Miranda de Souza
Validade: 28/07/2027
Vigência: 28/07/2025
Distribuidor: Michelle Neves Mello, Rosecarla Oliveira da Silva

Estrutura: NEGP
Tipo: DOC/PDF
Data Versão: 29/07/2025
Data Edição: 28/07/2025
Data Criação: 22/05/2023
Acessos: 2
Forma: REPOSITÓRIO
Status: Disponível
Anexos: n/d

Atributos

IGM_Outros
Elaboradores:

Classificação SIGDA: 220

Publicação

Ação	Responsável	Data Limite	Data Ação
Verificação	Michelle Neves Mello	28/07/2025	28/07/2025
Aprovação	Rosecarla Oliveira da Silva	28/07/2025	29/07/2025

Subscrição

Nomes: n/d

Documento(s) Vinculado(s):

Código -
Documento: n/d

Requisitos 0

n/d

n/d

n/d

n/d

Lista de Distribuição

Nº	Responsável	Data Impressão	Data Distribuição
3	Andrezza Kariny Miranda de Souza	21/08/2025	n/d
n/d	n/d	n/d	n/d
n/d	n/d	n/d	n/d
n/d	n/d	n/d	n/d

TÍTULO:
Manual da Qualidade NEGP

CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001

REVISÃO: 2

CLASSIFICACAO SIGDA: 220

SUMÁRIO

1. OBJETIVO

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

3. DEFINIÇÕES

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E BIBLIOGRÁFICAS

5. SIGLAS / ABREVIATURAS

6. APRESENTAÇÃO / ORGANIZAÇÃO DO SETOR

6.1. HISTÓRICO

6.2. ESTRUTURA FUNCIONAL

6.3. ORGANIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

6.4. MACROFLUXO DE PROCESSO

6.5. PRINCIPAIS SERVIÇOS E CLIENTES/USUÁRIOS

6.6. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

6.7. AQUISIÇÃO DE MATERIAIS

7. GESTÃO DE RECURSOS

7.1. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

7.2. RESPONSABILIDADES

7.3. INFRAESTRUTURA

7.4. AMBIENTE DE TRABALHO

8. REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. PLANEJAMENTO DO SERVIÇO

8.2. PROCESSOS RELACIONADOS AOS PROCESSOS E USUÁRIOS

8.3. ANÁLISE CRÍTICA DO SERVIÇO

9. MEDIÇÃO ANÁLISE E MELHORIA

9.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

9.2. CONTROLE DE SERVIÇOS NÃO CONFORMES

10. ANEXOS

10.1. FLUXOS DOS PROCESSOS

10.2. MODELO LÓGICO DO NEGP

1. OBJETIVO

Este manual tem por finalidade apresentar o Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (NEGP) do Instituto Gonçalo Moniz, Fiocruz Bahia.

 FIOCRUZ Bahia	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (NEGP), do Instituto Gonçalo Moniz, Fiocruz Bahia.

3. DEFINIÇÕES

CTNBio - Instância colegiada multidisciplinar, criada através da lei nº 11.105, de 24 de março de 2005, cuja finalidade é prestar apoio técnico consultivo e assessoramento ao Governo Federal na formulação, atualização e implementação da Política Nacional de Biossegurança relativa a OGM, bem como no estabelecimento de normas técnicas de segurança e pareceres técnicos referentes à proteção da saúde humana, dos organismos vivos e do meio ambiente, para atividades que envolvam a construção, experimentação, cultivo, manipulação, transporte, comercialização, consumo, armazenamento, liberação e descarte de OGM e derivados;

CEUA – Comissão de ética no uso de animais. Tem como objetivo deliberar sobre a aprovação ou não de projetos de pesquisa para estudos que versem sobre mecanismos de doença e tratamento em câncer, nos quais sejam utilizados protocolos experimentais com animais;

CEP – Comitê de Ética em Pesquisa. É um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos;

Cultura Ágil - Conjunto de ideias, comportamentos e práticas sociais que se disseminou no meio empresarial após a transformação digital;

Métodos ágeis - São um conjunto de práticas eficazes que se destinam a tornar a entrega mais rápida de produtos de alta qualidade, tendo uma abordagem de negócios que alinha o desenvolvimento do projeto com as necessidades do cliente e os objetivos da organização;

Modelo lógico (Logic model) - São descrições hipotéticas da cadeia de causas e efeitos que levam a um resultado de interesse. Embora possam ter uma forma narrativa, o modelo lógico geralmente assume a forma de uma representação gráfica das relações "se então" entre os vários elementos que levam ao resultado;

OGM - Sigla de Organismos Geneticamente Modificados, organismos manipulados geneticamente de modo a favorecer características desejadas, como a cor, tamanho etc. Os OGMs possuem alteração em trechos do genoma realizadas através da tecnologia do RNA/DNA recombinante ou engenharia genética;

(PMO) Project Management Office - Setor responsável por implementar e garantir a manutenção dos padrões de Gerenciamento de Projetos adotados pelas organizações;

PDCA ou Ciclo de Deming - Metodologia de gerenciamento que tem como objetivo a melhoria de processos de forma constante. Esse ciclo se baseia em quatro etapas: planejar (plan), fazer (do), checar (check) e agir (act);

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

Rede sociotécnica - É um conceito da sociologia da inovação elaborada na década de 80 por Michel Callon e Bruno Latour, autores franceses. Representa um conjunto heterogêneo de atores sociais e elementos não humanos em relação, alinhados em torno de um quadro de interesse comum;

TED – Termo de execução descentralizada;

SEI – Sistema Eletrônico de Informação, sistema online implementado pelo Serviço Público Federal para tramitar Projetos, Documentos e Outros arquivos;

Zend Framework - É um robusto Framework para o desenvolvimento de aplicações PHP, orientado à objetos e licenciado sobre a New BSD License (Licença de código aberto de domínio público).

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E BIBLIOGRÁFICAS

As principais normas que determinam os requisitos legais que o NEGP deve seguir são:

- 4.1. Constituição Federal de 1988;
- 4.2. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 4.3. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais;
- 4.4. Lei nº 11.355, de 19 de outubro de 2006, que dispõe sobre a criação do Plano de Carreiras e Cargos de Ciência, Tecnologia, Produção e Inovação em Saúde Pública da Fiocruz;
- 4.5. Lei de Inovação C&T (LEI Nº 13.243, DE 11 DE JANEIRO DE 2016) e regulamento;
- 4.6. Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, e dá outras providências;
- 4.7. Portaria Interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016, que estabelece normas para execução do estabelecido no Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007, que dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, revoga a Portaria Interministerial nº 507/MP/MF/CGU, de 24 de novembro de 2011 e dá outras providências;
- 4.8. Instrução Normativa 05, de 27 de junho de 2014, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;
- 4.9. Manual de procedimentos de projetos FIOTEC;
- 4.10. Manual de Normas e Procedimentos Fiocruz/Fiotec;
- 4.11. Regulamento de Aquisições de Bens e Serviços;
- 4.12. Manual do usuário do SGP;
- 4.13. Manual do Pesquisador informações e orientações Fapesb;
- 4.14. Manual Cartão Pesquisa CNPq;
- 4.15. Manual Cartão BB Pesquisa/CAPES;
- 4.16. Manual de Prestação de Contas CNPq;
- 4.17. Portaria nº 157 de 27 de outubro de 2020;

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

- 4.18. Portaria nº 59 de 14 de maio de 2013;
- 4.19. Regulamento de Aquisição de Bens e Serviços Fiotec;
- 4.20. Instruções internas do IGM;
- 4.21. Normas para Importação para pesquisa CNPq;
- 4.22. Normas do Importa Fácil Ciência/ Correios;
- 4.23. Instruções e procedimentos do Serviço de Importação e Exportação – Cogead;
- 4.24. Lei 14133/2021 de 01/04/2021 – Lei de licitações e contratos administrativos.

5. SIGLAS / ABREVIATURAS

- 5.1. **CNPq** – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.
- 5.2. **CAPES** – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.
- 5.3. **COGEAD** – Coordenação-Geral de Administração – Fiocruz.
- 5.4. **CIBio** – Comissão Interna de Biossegurança.
- 5.5. **CIDACS** - Centro de Integração de Dados e Conhecimento para Saúde.
- 5.6. **EGP** - Escritório de Gerenciamento de Projetos.
- 5.7. **FIOTEC** – Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde.
- 5.8. **FAPESB** – Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia.
- 5.9. **FINEP** – Financiadora de Estudos e Projetos - Governo Federal.
- 5.10. **IGM** – Instituto Gonçalo Moniz, Fiocruz, Bahia.
- 5.11. **LAIPHE** - Laboratório de Interação Parasito-hospedeiro e Epidemiologia.
- 5.12. **LAPEC** - Laboratório de Pesquisas Clínicas.
- 5.13. **LAPEM** - Laboratório de Patologia Estrutural e Molecular.
- 5.14. **LAPEX** - Laboratório de Patologia Experimental.
- 5.15. **LASP** - Laboratório Avançado de Saúde Pública.
- 5.16. **LEITV** - Laboratório de Enfermidades Infecciosas Transmitidas por vetores
- 5.17. **LEMB** - Laboratório de Epidemiologia Molecular e Bioestatística.
- 5.18. **LETI** - Laboratório de Engenharia Tecidual e Imunofarmacologia.
- 5.19. **LIB** - Laboratório de Inflamação e Biomarcadores.
- 5.20. **LIGHT** - Laboratório de Investigação em Genética e Hematologia Translacional.
- 5.21. **LPBM** - Laboratório de Patologia e Biologia Molecular.
- 5.22. **NEGP**- Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos.
- 5.23. **NIT** – Núcleo de Inovação Tecnológica.
- 5.24. **PMO** - Project Management Office.
- 5.25. **PP&DT** – Programa para Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico.

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

5.26. SGP – Sistema de Gerenciamento de Projetos.

5.27. VDPDT – Vice-diretora de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Serviço de Referência.

6. APRESENTAÇÃO / ORGANIZAÇÃO DO SETOR

O NEGP atualmente está instalado no Pavilhão Central, edifício Ítalo Rodrigues de Araújo Sherlock localizado no Instituto Gonçalo Moniz – IGM (FIOCRUZ BA), e conta na sua estrutura com equipamentos tais como, computadores, impressoras, ar-condicionado, equipamentos de telefonia e internet para o desenvolvimento de suas atividades. Tendo como principais atividades, gerenciamento de projetos e captação de recursos, através de emendas parlamentares, TED, leis de incentivos fiscais, captação direta entre outros.

6.1. HISTÓRICO

O Instituto Gonçalo Moniz (IGM) é uma unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), do Ministério da Saúde, situada em Salvador, Bahia, que é reconhecida internacionalmente pelo desenvolvimento de projetos de pesquisas científicas em doenças infecciosas, e parasitárias, muitos deles com foco no desenvolvimento de tecnologias e insumos estratégicos para a saúde pública. Para tanto, dispõe de um quadro de pesquisadores altamente qualificados com forte capacidade de captação de recursos externos, oriundos de agências nacionais e internacionais de fomento à pesquisa, bem como, por meio de convênios e termos de execução descentralizada (TED) de recursos federais.

O volume cada vez mais robusto de recursos extraorçamentários obtidos anualmente, associado à complexidade dos processos gerenciais inerentes à operacionalização destes valores exigiu ao IGM a implantação de uma unidade organizacional especializada em gestão de projetos para administrar os diversos aspectos inerentes ao gerenciamento destes recursos.

Nesta perspectiva, foi iniciado em 2014 um projeto piloto para criação de nova estrutura gerencial ligada à Vice-Diretoria de Gestão e Desenvolvimento Institucional (VDGDI) dedicada à prestação de serviços de suporte à gestão de Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Inovação no IGM.

Este projeto foi responsável pela implantação de um escritório de gerenciamento de projetos, o Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (NEGP), para tanto, buscou-se embasamento teórico nas melhores práticas de gerenciamento de projetos e estruturação de PMO (Project Management Office) disponíveis na literatura acadêmica e corporativa. O contexto de criação do NEGP envolveu a necessidade de se disponibilizar ao IGM uma unidade organizacional especializada em gestão de projetos, com o intuito de ampliar a qualificação da operacionalização dos processos de compras, gestão orçamentária/ financeira e recursos humanos associados aos projetos desenvolvidos na Fiocruz-Bahia. Concebido desde 2014 e estruturado formalmente em 2017, o Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (NEGP) é uma estrutura gerencial atualmente ligada a Vice-Diretoria de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico da Fiocruz-Bahia, atuando como uma unidade de apoio no gerenciamento de projetos alinhados à estratégia do Instituto Gonçalo Moniz (Fiocruz-Bahia).

Neste processo foram aplicadas técnicas e ferramentas de gerenciamento de projetos para auxiliar os pesquisadores da Fiocruz-BA na gestão de seus projetos, visando fortalecer a captação de apoio

 FIOCRUZ Bahia	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001
	REVISÃO: 2
	CLASSIFICACAO SIGDA: 220

financeiro para as pesquisas e otimizar a aplicação destes recursos ao longo do ciclo de vida dos projetos, bem como, aperfeiçoar o processo de avaliação dos projetos, através da definição e monitoramento de indicadores de desempenho capazes de produzir informações que auxiliem a tomada de decisões em níveis operacionais, táticos e estratégicos na instituição.

No que se refere à adequação do escopo de atuação do NEGP à estrutura organizacional do IGM/Fiocruz, percebe-se que a decisão por disponibilizar apoio especializado em gerenciamento de projetos aos pesquisadores coordenadores de projetos e suas equipes foi acertada, pois a realização de pesquisas científicas na instituição ocorre majoritariamente, através de projetos com aporte financeiro de agências e órgãos de fomento à pesquisa. Este modelo organizacional se aproxima muito a uma estrutura projetada onde os gerentes de projetos, neste caso os pesquisadores coordenadores, dedicam-se integralmente aos projetos, têm total autoridade perante as suas equipes, disponibilidade de recursos e poder decisório para controlar o orçamento dos projetos, dentro das limitações legais e normativas estabelecidas nos editais e chamadas públicas de fomento.

O projeto de implantação do NEGP restringiu-se, inicialmente, à prestação de serviços em gerenciamento de projetos de pesquisa, desenvolvimento tecnológico e inovação do Programa de Excelência em Pesquisa (PROEP) do IGM. Nesta ocasião os 10 coordenadores de projetos aprovados pelo PROEP/IGM foram convocados para uma reunião em que o projeto de implantação do NEGP foi apresentado, sendo que 8(oito) projetos foram incorporados ao portfólio do NEGP, por adesão voluntária de seus respectivos coordenadores(as), o que correspondeu a um montante de R\$ 2.611,575,89 (dois milhões, seiscentos e onze mil, quinhentos e setenta e cinco reais e oitenta e nove centavos). Incluindo no portfólio acompanhado pelo NEGP o seu próprio projeto de implantação, estavam sob responsabilidade do escritório em 2014, 9 projetos que dispunham de R\$ 3.839.109,52 para a execução de suas respectivas atividades.

No mês de maio de 2015, o NEGP divulgou aos pesquisadores do IGM a abertura da 2ª chamada para incorporação de novos projetos ao seu portfólio de gerenciamento. Foram recebidas demandas de 17 novos projetos encaminhadas por chefes de laboratórios e por um pesquisador especialista que ingressou na Fiocruz no final de 2014 e demandou ao NEGP o gerenciamento do projeto de estruturação do Centro de Integração de Dados e Conhecimentos para Saúde (CIDACS) no Parque Tecnológico de Salvador BA. A demanda foi totalmente absorvida pelo NEGP que, após esta 1ª expansão, tornou-se responsável pelo acompanhamento de 26 projetos que haviam captado juntos o montante de R\$ 7.868.092,87 (sete milhões, oitocentos e sessenta e oito mil, noventa e dois reais e oitenta e sete centavos). Já em setembro de 2016 a 3ª chamada para novos projetos a serem geridos pelo NEGP incorporou mais 13 projetos ao portfólio do Escritório, totalizando 39 com captação extraordinária de recursos no valor total de R\$ 31.496.238,27 (trinta e um milhões, quatrocentos e noventa e seis mil, duzentos e trinta e oito reais e vinte e sete centavos).

Em janeiro de 2017, o NEGP já prestava serviços de suporte ao gerenciamento de projetos (PP&DT) coordenados por 13(treze) pesquisadores de seis(seis) subunidades organizacionais dedicadas à pesquisa científica (LPBI, LHGB, LASP, LPBM, LBP e CIDACS). Além dos coordenadores, o NEGP

 FIOCRUZ Bahia	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

também prestou serviços para pesquisadores membros de equipes de projetos do Programa de Excelência em Pesquisa (PROEP), programa institucional que financiou pesquisas colaborativas que envolviam dois ou mais laboratórios do IGM. Desta forma, pesquisadores do LIB, LEITV, LACEI, LAPEX e LETI, integrantes de equipes de projetos PROEP, coordenados por pesquisadores dos laboratórios citados no parágrafo anterior, também demandaram serviços de gestão oferecidos pelo NEGP/IGM. Sendo assim, o escritório vem prestando serviços para 10 dos 12 laboratórios da unidade e exerceu papel importante na estruturação do mais novo laboratório da Fiocruz, o CIDACS.

A Fundação Oswaldo Cruz, no cumprimento de sua missão, tem como uma das suas diretrizes estratégicas o desenvolvimento de projetos técnico-científicos e outros empreendimentos por meio do estabelecimento da cooperação técnica, voltada para área de ciência, tecnologia e inovação em saúde pública, envolvendo ou não a transferência de recursos financeiros, e almejando o desenvolvimento de trabalho conjunto, de interesse comum, em benefício da saúde do cidadão. Para tanto, acompanha tendência global na qual as organizações – privadas ou públicas – utilizam, cada vez mais, o planejamento estratégico, a reorganização de processos, o mapeamento de competências, a gestão de projetos e novas metodologias para alcançarem seus objetivos.

O crescimento não esperado e muito significativo de recursos captados por projetos via TED ou fundos internacionais de fomento motivou a celebração de um termo aditivo ao projeto CPQGM-001-FIO-15 / Contrato nº 001/2015, com vigência até abril de 2017, para incorporar à metodologia desenvolvida pelo NEGP os processos de gerenciamento destes novos projetos. Apesar de ter sido necessária a ampliação do investimento no projeto de implantação do NEGP no final de 2016, é salutar perceber que o montante robusto de recursos geridos e, sobretudo, a diversidade de fontes de financiamento dos PP&DT incorporados ao portfólio do NEGP, contribuíram significativamente ao longo dos processos de definição, teste e avaliação da metodologia de gerenciamento de projetos criada pela equipe do projeto CPQGM-001-15, validada pela Diretoria e por pesquisadores do IGM/Fiocruz.

É importante destacar o grande desafio superado pela equipe do projeto ao implantar um Escritório de Gerenciamento de Projetos (EGP) em uma instituição pública, da área de saúde, com viés acadêmico-científico e dirigida, hegemonicamente, por profissionais da área biomédica. Apesar deste contexto, os resultados positivos percebidos até então podem ser atribuídos a alguns fatores, destacando-se o apoio da alta administração do IGM/Fiocruz que disponibilizou recursos humanos, financeiros e infraestrutura adequada para a operacionalização do NEGP, bem como, apoiou firmemente o processo de implantação e fortalecimento do escritório.

Apesar das dificuldades encontradas no início das atividades do projeto, como a diversidade de modelos de controle da execução orçamentária, ausência de indicadores de desempenho de gestão dos PP&DT, estrutura de gestão fragmentada e pouco favorável à troca de conhecimentos em gestão de projetos, poder de negociação com fornecedores fragilizado em virtude de compras pulverizadas em 11 laboratórios de pesquisa, baixo índice de execução orçamentária, pouco conhecimento em metodologias de gerenciamento de projetos e ausência de uma base de dados institucional com histórico de projetos anteriores, a equipe até então alocada conseguiu realizar as atividades previstas

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

no projeto CPQGM-001-15 (implantação do NEGP) de definição e aplicação da metodologia de gerenciamento de PP&DT do NEGP, disponibilizando ao IGM processos de gestão padronizados que atendem homogeneamente todos os laboratórios de pesquisa e outros setores da instituição que desenvolvem pesquisas e, assim, produz-se e coleta-se dados capazes de gerar informações críveis para auxiliar a tomada de decisões em níveis operacional, tático e estratégico da Fiocruz-Bahia.

As principais atribuições do NEGP são: Analisar a viabilidade orçamentária e financeira dos projetos propostos e em execução; Criar novos instrumentos para controle e avaliação dos projetos do IGM, especialmente ao que se refere à garantia da qualificação dos projetos; Monitorar e avaliar projetos com a finalidade de garantir a eficiência e eficácia dos projetos; Apoiar o desenvolvimento e o gerenciamento do portfólio de projetos do IGM; Propor aperfeiçoamento dos mecanismos de gestão de projetos existentes; Dar suporte administrativo na submissão de propostas para instituições de fomento nacionais e internacionais; Apoiar na construção, no acompanhamento e na gestão do orçamento do projeto; Executar os processos de negociação e compra de insumos e equipamentos, além da contratação de serviços; Mapear os impactos e projeção de gastos na contratação de recursos humanos; Desenvolver expertise em importação e exportação, inclusive na busca de melhores condições financeiras em transações cambiais; Elaborar as prestações de contas dos projetos; com a colaboração da equipe técnica; Apoiar a elaboração de Relatórios Técnicos; Acompanhar as publicações dos instrumentos de cooperação técnica e contratos; Acompanhar os processos de definição das fiscalizações contratuais; Apoiar e/ou elaborar Relatórios de Atividades e Faturamento para a Fiotec; Apoiar a elaboração de Relatórios Situacionais; (Termos aditivos e prestações de contas de TEDs); Elaborar e acompanhar os instrumentos de prorrogação e alteração contratual; Realizar a gestão de mudanças nos projetos; Divulgar e prospectar oportunidades de financiamento em diversos canais de comunicação e relacionamento; Instrumentalizar o corpo diretivo do IGM quanto as possibilidades de projetos que serão beneficiados pelas ações de captação de recursos; Definir estratégias que serão adotadas na captação, através das principais fontes de financiamento, previamente definidas; Construir um plano de ação anual com o detalhamento das atividades que serão desenvolvidas na captação por cada fonte de recurso; Definir práticas de comunicação, agradecimento e fidelização dos potenciais doadores; Prestar contas das doações recebidas; Visitas técnicas e reuniões com possíveis financiadores para os projetos institucionais; Elaborar mapa de riscos relacionados à gestão dos projetos (Entendo que a redução de impactos já seja um resultado esperado do mapeamento de riscos, que também já faz parte do planejamento e abrange todo o ciclo de vida do projeto); Implementar soluções inovadoras: desenvolvimento de ferramentas de tecnologia da informação customizadas; Compartilhar as boas práticas e lições aprendidas nos projetos; Aplicar pesquisa de satisfação anual com todos os clientes e usuários do NEGP.

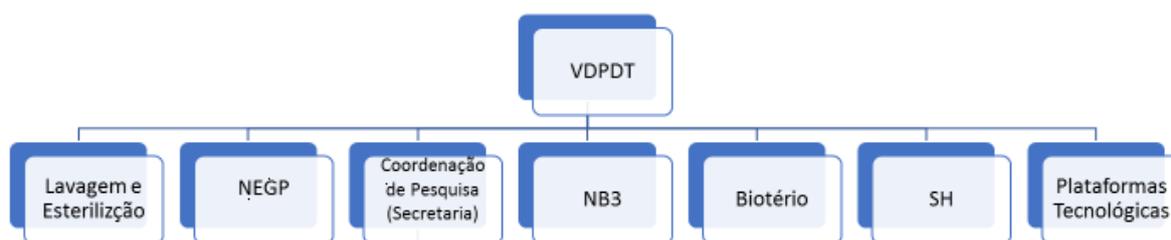
O Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (NEGP) faz parte do Plano Quadrienal do IGM- PQU 2022 / 2025 dentro do macroprocesso de pesquisa, tendo como objetivo estratégico o de promover o desenvolvimento científico e tecnológico a serviço do SUS, com transferência e incorporação de

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

tecnologias e conceitos em temáticas emergentes e áreas portadoras de futuro. Como ação busca fortalecer a estrutura de pesquisa, desenvolvimento e serviços de referência no IGM.

6.2. ESTRUTURA FUNCIONAL

Fluxograma indicando as funções/cargos que compõem o setor de forma hierárquica.



Subordinação: Vice Diretoria de Pesquisa

Vice-diretor de Pesquisa: Washington Luis Conrado dos Santos

EQUIPE DE TRABALHO

NOME	FUNÇÃO	CARGO	VÍNCULO
Andreza Kariny M. de Souza	Coordenadora	Analista em Gestão de Saúde	Servidora
Bruno de Menezes Valença	Analista de Projetos	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado
Lorena Moreno P. Castro Mattos	Analista de Captação	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado
Higor Pereira Martins	Analista de Projetos	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado
Letícia M. P. C. Garcia	Analista de Projetos	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado

TÍTULO:
Manual da Qualidade NEGP

CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001

REVISÃO: 2

CLASSIFICACAO SIGDA: 220

Lucas Santos Sacramento	Analista de Projetos	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado
Thalia Sulamita Santana Gonçalves	Analista de Projetos	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado
Rodrigo Alves da Costa Gonçalves	Analista de Projetos	Assistente Operacional Administrativo II	Terceirizado

6.3. ORGANIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

6.3.1. Missão: Contribuir para o desenvolvimento científico e tecnológico da Fiocruz Bahia, por meio da busca da excelência no gerenciamento de projetos e captação de recursos.

6.3.2. Visão: Melhorar, a qualidade de nossas atividades, processos, competências e atingir a excelência como escritório de gestão, de modo a viabilizar a inovação tecnológica em saúde e a capacitação dos recursos humanos envolvidos, contribuindo para a melhoria da pesquisa.

6.3.3. Valores:

- **Abertura:** o time e seus stakeholders concordam e estão abertos a todo trabalho e desafio com a execução de cada projeto;
- **Respeito:** os membros respeitam uns aos outros para serem pessoas capazes e independentes;
- **Coragem:** o time precisa ter coragem para fazer a coisa certa e trabalhar em problemas difíceis;
- **Foco:** todos focam no trabalho e nos objetivos do time;
- **Comprometimento:** as pessoas se comprometem pessoalmente em alcançar os objetivos do time.

6.3.4. Objetivo: Promover a melhoria contínua das práticas de captação e gerenciamento de projetos de pesquisa, desenvolvimento tecnológico e inovação, para o aperfeiçoamento do desempenho das ações estratégicas do Instituto Gonçalo Moniz- IGM/Fiocruz.

O NEGP adota a estrutura de Escritório de Gerenciamento de Projetos (EGP), conhecida na língua inglesa como Project Management Office (PMO), que padroniza os processos de governança em projetos e viabiliza o compartilhamento e a otimização de recursos, metodologias, ferramentas e técnicas. Vinculado à Vice Diretoria de Pesquisa do Instituto Gonçalo Moniz (Fiocruz/ Bahia), unidade técnico-científica da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), do Ministério da Saúde, situada em Salvador, Bahia, que é reconhecida internacionalmente pelo desenvolvimento de projetos de pesquisas científicas

 FIOCRUZ Bahia	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

em doenças infecciosas e parasitárias, muitos deles com foco no desenvolvimento de tecnologias e insumos estratégicos para a saúde pública.

O núcleo atua nos processos internos buscando racionalizar o uso de recursos financeiros e humanos, padronizar modos de avaliação de desempenho, integrar iniciativas semelhantes e reduzir duplicidades, pautado por ferramentas de gestão de projetos consagradas nacional e internacionalmente. Além do gerenciamento de mais de 110 projetos vinculados à Fiocruz Bahia, contemplando planejamento e monitoramento, o núcleo trabalha na geração e difusão do conhecimento sobre metodologias de gestão de projetos públicos, refletindo sobre seu processo de trabalho e as metodologias aplicadas.

Quanto à metodologia de gerenciamento de projetos, o núcleo buscou dividi-las em etapas de projetos: Iniciação, planejamento, execução, monitoramento e encerramento. O NEGP tem buscado trabalhar, para além de apenas ferramentas, com base em uma cultura ágil. Ao longo do quadriênio 2017/2021, o núcleo trabalhou para incorporar a cultura ágil em seus processos e seu próprio desenvolvimento. A cultura ágil se aplica ao escritório de projetos por meio dos seguintes princípios:

- Foco no valor – atenção à capacidade de geração de valor concreta das atividades;
- Ciclos curtos – foco em executar e terminar cada iniciativa;
- Melhoria contínua – buscar sempre a melhoria dos processos.



Em janeiro de 2018 foi criado um grupo de trabalho interno para laborar no desenvolvimento de um sistema informatizado de gerenciamento de projetos. Em abril de 2019 foi implementado o Sistema de Gerenciamento de Projetos - SGP no Instituto Gonçalo Moniz. A Tecnologia utilizada no desenvolvimento do sistema foi a Zend Framework PHP + DOCTRINE + MySQL e utilizou como

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

princípio básico os Grupos de Processos de Gestão de Projetos PMI/PMBOK. Sistema posteriormente disponibilizado as demais unidades da Fiocruz interessadas.

O SGP é uma ferramenta de gestão para auxiliar pesquisadores e administradores no gerenciamento de projetos de pesquisas com captação externa de recursos financeiros, ao longo das principais fases do ciclo de vida dos projetos com o objetivo de:

- Aumentar o controle sobre as informações;
- Diminuir os ruídos na comunicação & fortalece engajamento (NIT, CIBio, SEMAN, Planejamento, TI, Coop. Nac. Int., CEP/CEUA);
- Manter a equipe atualizada;
- Ajudar no monitoramento das tarefas;
- Aumentar a precisão do acompanhamento dos resultados;
- Aumentar a produtividade e permite alcançar resultados aprimorados;
- Otimização no controle dos projetos;
- Melhoria da capacidade de planejamento;
- Melhoria da qualidade dos produtos/serviços gerados;
- Estruturação de um banco de Lições Aprendidas;
- Permitir maior clareza na percepção dos impactos dos projetos na organização;
- Permitir subsidiar processos de tomadas de decisões estratégicas;
- Permitir maior transparência nas ações.



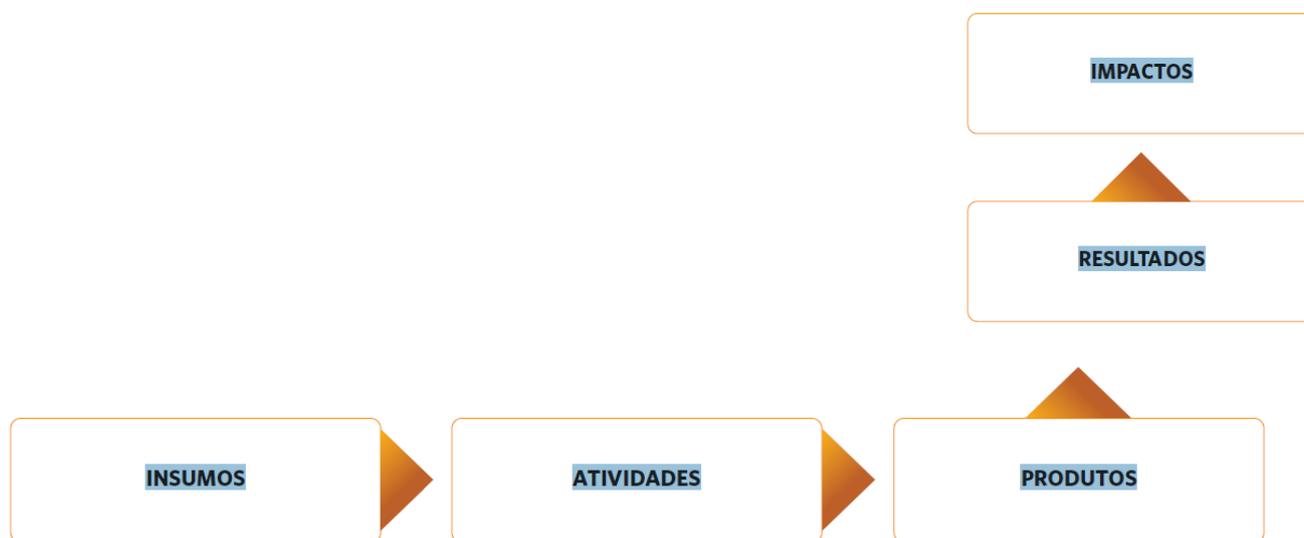
Tela Inicial do sistema (SGP)

Durante a construção do Modelo Lógico do Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos (em anexo) identificou-se um conjunto de elementos que compõem a situação problema a ser solucionada pelo NEGP, com questões como cultura organizacional e configuração desfavoráveis, falta de visão integrada de projetos e carência de padronização de políticas e procedimentos. Além disso, princípios e

 FIOCRUZ Bahia	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001
	REVISÃO: 2
	CLASSIFICACAO SIGDA: 220

aspectos ligados à gestão administrativa e estratégica de projetos foram identificados, com a proposição de ações para melhorar os resultados e o mapeamento de impactos e benefícios gerados.

A construção do modelo lógico do NEGP foi crucial para situar a unidade como uma organização dotada de missão e propósito próprios no contexto da Fiocruz. Deu impulso, ainda, a uma jornada de construção de métodos para mensurar o desempenho do escritório, construir seu planejamento de longo prazo e definir suas potencialidades de crescimento e adaptação a diferentes cenários e fatores internos e externos.



MODELO LÓGICO

6.4. MACROFLUXO DE PROCESSO

Conforme mapeamento dos processos em anexo.

6.5. PRINCIPAIS SERVIÇOS E CLIENTES/USUÁRIOS

6.5.1. Gestão de Projetos:

1. Analisar a viabilidade orçamentária e financeira dos projetos propostos e em execução;
2. Criar instrumentos para controle e avaliação dos projetos do IGM, especialmente ao que se refere à garantia da qualificação dos projetos;
3. Monitorar e avaliar projetos com a finalidade de garantir a eficiência e eficácia dos projetos;
4. Apoiar o desenvolvimento e o gerenciamento do portfólio de projetos do IGM;
5. Propor aperfeiçoamento dos mecanismos de gestão de projetos existentes;

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

6. Dar suporte administrativo na submissão de propostas para instituições de fomento nacionais e internacionais;
7. Apoiar na construção, no acompanhamento e na gestão do orçamento do projeto;
8. Executar os processos de negociação e compra de insumos, equipamentos e contratação de serviços;
9. Mapear os impactos e projeção de gastos na contratação de recursos humanos;
10. Desenvolver expertise em importação e exportação, inclusive na busca de melhores condições financeiras em transações cambiais;
11. Elaborar as prestações de contas técnica e financeira de forma compartilhada com o coordenador e equipe;
12. Elaborar documentação de iniciação de projetos;
13. Acompanhar as publicações dos instrumentos de cooperação técnica e contratos;
14. Acompanhar os processos de definição das fiscalizações contratuais;
15. Apoiar e/ou elaborar Relatórios de Atividades e Faturamento para a Fiotec;
16. Apoiar a elaboração de Relatórios Situacionais;
17. Apoiar a elaboração de Relatórios Técnicos para celebração de aditivos contratuais;
18. Acompanhar e responder as questões feitas pelos coordenadores (feedback);
19. Elaborar e acompanhar os instrumentos de prorrogação e alteração contratual;
20. Atualizar as informações dos projetos;
21. Realizar a gestão de mudanças nos projetos.

6.5.2. Captação de Recursos:

1. Divulgar e prospectar oportunidades de financiamento em diversos canais de comunicação e relacionamento;
2. Instrumentalizar o corpo diretivo do IGM quanto às possibilidades de projetos que serão beneficiados pelas ações de captação de recursos;
3. Definir estratégias que serão adotadas na captação, através das principais fontes de financiamento, previamente definidas;
4. Construir um plano de ação anual com o detalhamento das atividades que serão desenvolvidas na captação por cada fonte de recurso;
5. Definir práticas de comunicação, agradecimento e fidelização dos potenciais financiadores;
6. Prestar contas das doações recebidas;
7. Visitas técnicas e reuniões com possíveis financiadores para os projetos institucionais.

6.5.3. Inovação em projetos e gestão da qualidade e de riscos:

1. Elaborar mapa de riscos relacionados à gestão dos projetos;

TÍTULO:
 Manual da Qualidade NEGP

CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001

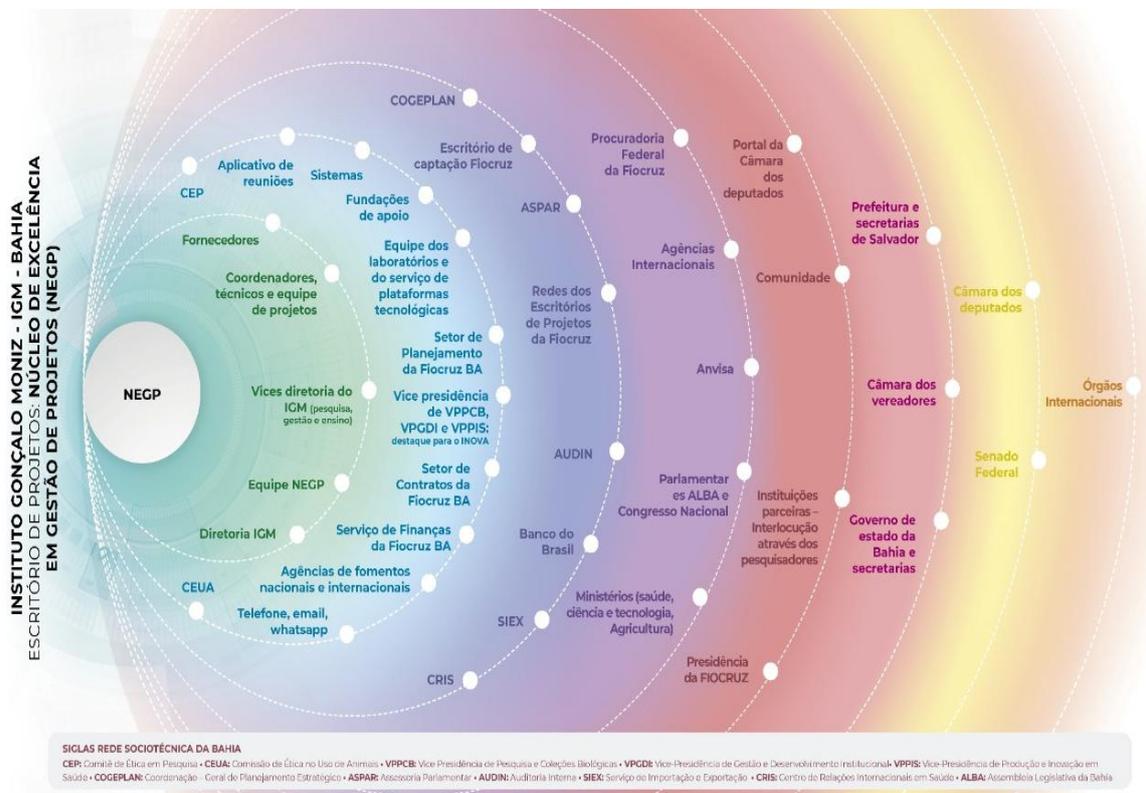
REVISÃO: 2

CLASSIFICACAO SIGDA: 220

2. Implementar soluções inovadoras: desenvolvimento de ferramentas de tecnologia da informação customizadas;
3. Compartilhar as boas práticas e lições aprendidas nos projetos;
4. Aplicar pesquisa de satisfação anual com todos os clientes e usuários do NEGP.

6.5.4. Rede Sociotécnica (conforme anexo):

Uma das tarefas do NEGP, no contexto de sua estruturação, foi analisar e mapear a rede sociotécnica que o envolve – contemplando as instituições impactadas pelos processos do NEGP, suas conexões e seu potencial de impacto e funcionalidade em um contexto de rede.



6.6. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Manutenção efetuada através do serviço de manutenção do IGM com recursos da LOA ou através de serviços custeados por projetos de pesquisa específicos.

6.7. AQUISIÇÃO DE MATERIAIS

Os materiais de consumo e de capital (equipamentos) necessários para funcionamento do NEGP são obtidos através do almoxarifado central do IGM ou através de projetos de pesquisa específicos.

TÍTULO:
Manual da Qualidade NEGP

CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001

REVISÃO: 2

CLASSIFICACAO SIGDA: 220

7. GESTÃO DE RECURSOS

7.1. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

EQUIPE DE TRABALHO

NOME	QUALIFICAÇÃO	COMPETÊNCIA
Andrezza Kariny M. de Souza	Graduação em Administração de Empresas; especialização em Gestão Empresarial e Administração Pública.	Experiência na área de Administração, com ênfase em gestão de projetos em ciência e tecnologia na área da Saúde. Capacidade de desenvolver habilidades gerenciais e aplicar técnicas e ferramentas de gerenciamento de projetos, visando auxiliar pesquisadores do IGM/Fiocruz na administração dos projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico. Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.
Bruno de Menezes Valença	Graduação em Administração e Especialização em MBA Gestão de Projetos.	Experiência na área de Administração, com ênfase em Administração de Empresas. Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.

TÍTULO:
Manual da Qualidade NEGP

CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001

REVISÃO: 2

CLASSIFICACAO SIGDA: 220

Higor Pereira Martins	Graduação em Administração	Experiência na área de Administração e Logística. Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.
Letícia M. P. C. Garcia	Graduação Pedagogia Empresarial; especialização em Gestão e desenvolvimento de Pessoas.	Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.
Lucas Santos Sacramento	Graduação Tecnologia em Logística	Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.
Thalia Sulamita Santana Gonçalves	Graduação em Administração	Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.
Rodrigo Alves da Costa Goncalves	Graduação em Direito	Analisar e acompanhar projetos, contratos, convênios junto à agencias oficiais e patrocinadores, incluindo gestão de bolsas; dar apoio aos programas estratégicos institucionais; assessorar colegiados técnico-científicos; organizar bases de dados.

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001
	REVISÃO: 2
	CLASSIFICACAO SIGDA: 220

Os treinamentos/ capacitações e cursos são demandados pela equipe a coordenação do escritório que avalia e autoriza. Sendo financiados com recursos próprios do IGM e da Rede de Escritórios de Projetos da Fiocruz.

7.2. RESPONSABILIDADES

A Coordenação do NEGP demonstra liderança e comprometimento com o desenvolvimento, a implementação e a melhoria contínua das atividades do núcleo de gestão de projetos. Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia da gestão. Esta prestação de contas é feita de forma sistematizada nas reuniões de equipe; assegurando a integração dos requisitos de gestão e qualidade nos processos do NEGP. Assegurando que os recursos necessários para manutenção do planejamento anual estejam disponíveis; comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e que alcance os resultados pretendidos; engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade; promovendo melhoria contínua.

A Coordenação tem foco na satisfação dos requisitos dos clientes, garantindo que sejam determinados e cumpridos. A satisfação do cliente com os serviços prestados é monitorada, com o objetivo de coletar informações necessárias para a implementação de melhorias. Os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade dos serviços prestados pelo escritório foram mapeados pela equipe do NEGP e estão disponíveis em diretório de rede específico.

A Coordenação determina o conhecimento necessário para operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços. As informações do NEGP são mantidas e estão disponíveis para acesso no diretório de rede do NEGP e na intranet do IGM. A Coordenação do escritório e os Coordenadores de equipe ao estabelecerem os processos, definiram as competências necessárias para operação dos processos. Foram estabelecidos perfis profissionais com requisitos mínimos baseados nas atribuições para os cargos de Analista e Assistente de Gestão para a contratação conforme documento Competências Organizacionais.

A Coordenação- Geral assegura que os trabalhadores que realizam o trabalho estejam conscientes e cientes através de leitura de documentos Oficiais.

A comunicação interna é estabelecida por meio de correio eletrônico, Whatsapp, reuniões, Plataforma da REDE de escritórios da Fiocruz e telefone.

A comunicação externa se dá por meio de correio eletrônico, telefone, reuniões presenciais e teleconferências.

A Coordenação determina, provê e gerencia os recursos humanos necessários à operação e controle dos processos. A força de trabalho do NEGP é formada por servidores Fiocruz (regime RJU), terceirizados, e trabalhadores contratados (regime CLT) pela Fiotec, divididos em dois cargos: Analista de Gestão e Assistente de Gestão.

7.3. INFRAESTRUTURA

O NEGP está localizado nas instalações do IGM, numa sala no edifício garagem, onde temos 09 postos de trabalho, devidamente equipados com computadores, impressoras, armários para arquivo de

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

documentos, ramais telefônicos, mesa de reunião, cadeiras, bancadas de trabalho, ar-condicionado e insumos de escritório necessários para a sua operacionalização. As instalações são providas e mantidas de maneira a garantir uma infraestrutura adequada para alcançar a conformidade com os requisitos estabelecidos.

Os serviços de tecnologia da informação são fornecidos pela Cogetic, através da TI-IGM.

Em referência ao pessoal temos: 01 servidor, 07 terceirizados.

7.4. AMBIENTE DE TRABALHO

Conforme manual de biossegurança da Fiocruz.

8. REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. PLANEJAMENTO DO SERVIÇO

Os processos do NEGP são monitorados, medidos e analisados com vistas a assegurar a conformidade e a melhoria contínua. Para isso, podem ser utilizados o Sistema de Gerenciamento de Projetos (SGP), os resultados de auditorias, as ações corretivas, as oportunidades de melhoria e a análise crítica pela VDP e Direção.

8.2. PROCESSOS RELACIONADOS AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O Núcleo de Excelência em Gestão de Projetos assegura a divulgação de informações sobre seus produtos e serviços para as partes interessadas pertinentes. Consultas, solicitações, reclamações, pedidos, incluindo mudanças em projetos gerenciados pelo NEGP encaminhadas por e-mail, pelo Sistema de Gerenciamento de Projetos (SGP) ou documentos oficiais são analisadas pela equipe e o resultado desta análise é transmitido ao interessado.

O NEGP mantém contato direto com seus clientes e usuários, através de e-mails, Whatsapp, reuniões através da plataforma unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos e integração de aplicativos no local de trabalho.

Como parte do processo de amadurecimento, a pesquisa de satisfação do NEGP realizada anualmente com seus colaboradores e clientes internos permite percepção sobre o cumprimento da Missão, da Visão, Valores do escritório e satisfação dos colaboradores.

8.3. ANÁLISE CRÍTICA DO SERVIÇO

Ao receber uma demanda do cliente via SGP, e-mail ou por documentos oficiais, o analista/assistente efetua uma análise de forma a identificar os requisitos do serviço demandado de acordo com a especificação do cliente.

A análise crítica deve considerar o levantamento dos requisitos técnicos para a prestação do serviço, capacidade de execução da área, disponibilidade de recursos (financeiros, físicos, humanos), requisitos legais, prazo de atendimento, competência técnica e impacto sobre demais serviços. Quando aplicável, a análise crítica considera também a necessidade de disponibilização de serviços associados (pós-entrega).

	MANUAL
TÍTULO: Manual da Qualidade NEGP	CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001 REVISÃO: 2 CLASSIFICACAO SIGDA: 220

A análise crítica sobre os serviços requeridos é feita antes de assumir o compromisso para fornecimento dos serviços solicitados, e inclui, quando necessário, contatos com o cliente para eliminação de dúvidas. Esses contatos são realizados via e-mail, contato telefônico, entre outros.

O resultado da análise crítica quando necessário é validado pela Coordenação. Se uma demanda é considerada inviável ao final da análise crítica.

9. MEDIÇÃO ANÁLISE E MELHORIA

9.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Utilizamos para avaliar e monitorar a satisfação dos nossos clientes interno e externo a pesquisa de satisfação anual do NEGP. De posse do resultado da pesquisa os dados são analisados, medidos com vistas a assegurar a conformidade e a melhoria contínua.

9.2. CONTROLE DE SERVIÇOS NÃO CONFORMES

A Coordenação do NEGP assegura que produtos ou serviços não conformes com requisitos estabelecidos sejam identificados e controlados, de modo a evitar sua entrega não pretendida. Nesses casos é registrado uma não conformidade e tomadas ações apropriadas para correção.

No SGP possui a funcionalidade de registrar as lições aprendidas no gerenciamento de projetos para futuras consultas.

Através dos indicadores de monitoramento do NEGP iremos controlar os serviços realizados.

10. ANEXOS

10.1. FLUXOS DOS PROCESSOS:

[\..\Mapeamento de Processos\Apoio Logístico Financeiro.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Capacitação de Recursos Via PRONAS PDC.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Captção de Recursos via Emenda Parlamentar.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Captção de Recursos via PRONON.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Captção de Serviços ou Aquisição de Materiais.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Formalização de Contratação de Bolsista via CAPES.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Formalização de Contratação de Bolsista via FAPESB.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Formalização de Contratação via CLT.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Formalização de Contratação via CNPQ.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Formalização de Contratação via FIOTEC.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Formalização de Contratação via RPA.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Gerenciamento e Projetos.png](#)

[\..\Mapeamento de Processos\Macrofluxo-NEGP.png](#)

TÍTULO:
Manual da Qualidade NEGP

CÓDIGO: MA.IGM.NEGP.20.0001

REVISÃO: 2

CLASSIFICAÇÃO SIGDA: 220

10.2. MODELO LÓGICO DO NEGP

