

PORTARIA N.º 099/2024, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2024.

“ALTERA A PORTARIA N.º 43/2024 DE 05 DE JULHO DE 2024, QUE DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DAS FUNÇÕES DE SUPERVISOR(A) DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE PARA ATENDIMENTO AO CONTRATO DE PROGRAMA A SER CELEBRADO ENTRE O CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO AMPLIADA OESTE PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – CIS-URG OESTE E O MUNICÍPIO DE DIVINÓPOLIS – MINAS GERAIS CUJO OBJETO SERÁ OPERACIONALIZAÇÃO, O GERENCIAMENTO E A EXECUÇÃO, DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS NA UPA PADRE ROBERTO CORDEIRO MARTINS.”

CONSIDERANDO a necessidade de adequar a estrutura funcional de **UPA PADRE ROBERTO CORDEIRO MARTINS** para atender às demandas e aprimorar a execução dos serviços;

CONSIDERANDO a importância de criar a função de **SUPERVISORA DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE** para garantir maior eficiência nos processos e melhor atendimento às finalidades institucionais;

O Presidente do CIS-URG OESTE - CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REGIÃO AMPLIADA OESTE PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, no uso de suas atribuições

RESOLVE

Art. 1º - Fica incluída, na Portaria n.º 43/2024 de 05 de Julho de 2024, no âmbito da UPA ROBERTO CORDEIRO MARTINS, a função de **SUPERVISORA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE** conforme as atribuições no anexo I;

Art. 2º. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, devendo suas disposições serem implementadas pelos setores competentes.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário, as portarias anteriores.

Divinópolis, Minas Gerais, 30 de Dezembro de 2024.

GERALDO DONIZETE DE LIMA
Presidente do CIS-URG OESTE
(Prefeito de Itaguara – Minas Gerais)

ANEXO I



CIS-URG

**SETOR DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIÇÃO DE EMPREGO PÚBLICO**



UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

TÍTULO EMPREGO PÚBLICO: Supervisor do Sistema de Gestão da Qualidade		OCUPAÇÃO: Supervisor do Sistema de Gestão da Qualidade		
DEPARTAMENTO: Diretoria Técnica UPA	SETOR: Sistema de Gestão da Qualidade	ÁREA: ----	CH: 220h mês	CBO: 3912-05

DESCRIÇÃO DETALHADA:

- Gerir estrategicamente o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, alinhando as pessoas e os processos administrativos e assistenciais da UPA aos padrões de qualidade estabelecidos para o segmento de saúde e pelas instituições de acreditação da qualidade, para a garantia de atendimento aos critérios regulamentares e promoção de melhorias contínuas.
- Coordenar a implementação e manutenção dos padrões de qualidade na UPA, assegurando que todas as atividades e serviços estejam em conformidade com as normas de certificações sanitárias vigentes na legislação brasileira, como a ONA (Organização Nacional de Acreditação), ISO 9001 e RDC 50, para a garantia do devido funcionamento dos serviços de pronto atendimento da unidade.
- Elaborar o Planejamento Estratégico Institucional, por meio de técnicas adequadas à estrutura da UPA, para a contribuição com a definição dos objetivos estratégicos, fatores críticos de sucesso e ações delineadas.
- Disseminar a ferramenta de Planejamento Estratégico Institucional, em todos os níveis hierárquicos, por meio de reuniões sistemáticas e ferramentas de comunicação interna, para uma efetiva implantação e manutenção.
- Garantir que os departamentos estejam alinhados com os requisitos do SGQ, envolvendo todos os empregados públicos da UPA, para o desenvolvimento dos procedimentos e políticas da qualidade.
- Elaborar e acompanhar a matriz de indicadores estratégicos, táticos e operacionais estabelecidos no Planejamento Estratégico Institucional e inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade, por meio de sistema próprio ou planilhas específicas, para a adequada mensuração e identificação de evolução.
- Facilitar a comunicação e processos entre os departamentos, tanto dos setores administrativos, quanto dos setores assistenciais, para a garantia de uma integração eficaz das práticas de qualidade.

- Promover a capacitação contínua da equipe da UPA, oferecendo treinamentos sobre as normas de qualidade e procedimentos sanitários, incluindo ONA, ISO 9001 e RDC 50, para garantir que todos os empregados públicos estejam atualizados e cumpram os padrões exigidos.
- Acompanhar o desempenho dos departamentos, setores e áreas da UPA quanto ao cumprimento das ações estabelecidas, por meio de orientações técnicas e de visitas *in loco*, análise documental e de processos, para a adoção de ações corretivas e preventivas e para o alcance dos objetivos estratégicos da UPA.
- Avaliar o fluxo e as demandas no serviço de atendimento, considerando as peculiaridades do setor de saúde, bem como as normativas específicas, para a garantia da manutenção da qualidade dos serviços prestados.
- Analisar dados relacionados à qualidade, preparando relatórios regulares sobre o desempenho do SGQ, para a identificação de tendências e oportunidades de melhoria.
- Estabelecer protocolos e diretrizes claras para os procedimentos, mantendo os empregados públicos atualizados sobre regulamentações e normativas, para a garantia de que a UPA esteja em conformidade com os requisitos legais e éticos.
- Identificar e investigar não conformidades, desenvolvendo e implementando ações corretivas e preventivas, seguindo as diretrizes da ONA e ISO 9001, identificando as causas subjacentes, para a sugestão de soluções eficazes nos processos da UPA.
- Avaliar o desempenho da equipe e embasar a elaboração do programa de educação continuada da Unidade, junto ao Supervisor de Educação Continuada, por meio de relatórios informativos, para a contribuição com o desenvolvimento e capacitação dos profissionais.
- Orientar todas as suas atitudes pelas diretrizes do Código de Ética Médica e Assistencial, através do estudo e atualização contínua, para que sejam evitados erros durante os atendimentos.
- Realizar auditorias, analisando dados relacionados à qualidade, preparando relatórios regulares sobre o desempenho do SGQ, identificando as áreas e pontos de melhoria, para a garantia de atendimento aos padrões de qualidade pré-estabelecidos.
- Estabelecer com as equipes de supervisão e auditoria mecanismos de controle e avaliação da assistência prestada ao paciente, tanto do ponto de vista de administração quanto do usuário, por meio dos sistemas disponibilizados pela UPA, para o alcance da melhoria contínua da qualidade nos atendimentos realizados.

- Manter os registros das ações precisos e organizados, atualizando os dados relacionados aos usuários, procedimentos e políticas, para a garantia de que a documentação da UPA esteja em conformidade com os critérios regulamentares.
- Registrar todos os macroprocessos, processos e microprocessos da UPA, seguindo padrões estabelecidos por instituições de acreditação da qualidade, para conformidade na condução do SGQ.
- Acompanhar as instituições de acreditação da qualidade, diante de visitas à UPA, informando, orientando e formalizando as não conformidades, para a tomada de ações de adequação.
- Articular-se com a área de Controle Interno, por meio do alinhamento das ações e intercâmbio de informações, para a identificação de falhas na prestação dos serviços e irregularidades a serem sanadas.
- Receber, examinar e encaminhar aos departamentos, setores e áreas as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos usuários da UPA e outras partes interessadas, para a adequação e consequente melhoria dos serviços prestados.
- Acolher manifestações dos usuários da UPA, apurando a ocorrência, por meio de um canal direto de comunicação, seguindo princípios éticos, para a garantia do acesso às informações de forma autônoma, transparente, imparcial e integral, sempre com vistas a valorização da pessoa humana.
- Realizar mediação administrativa junto aos departamentos, setores e áreas da UPA com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos usuários, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para a devida resposta ao demandante.
- Assegurar direito de resposta a todas as manifestações, informando ao usuário o andamento de sua demanda registrada, quando esta dispensar de mais tempo para ser apurada, para a garantia de transparência e comprometimento com os usuários e partes interessadas.
- Cobrar respostas dos responsáveis pelos departamentos, setores e áreas a respeito das demandas encaminhadas, levando ao conhecimento da Diretoria Executiva os eventuais descumprimentos, para a garantia de atendimento às demandas.
- Organizar, interpretar, consolidar, registrar e armazenar as informações oriundas das demandas recebidas, de forma adequada, produzindo relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da UPA, especialmente às referências à satisfação dos usuários, às necessidades de correções, oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos, para o constante desenvolvimento da instituição.
- Informar, sensibilizar e orientar o usuário sobre o funcionamento e os canais do serviço de Ouvidoria

da UPA, frequentemente, para o atendimento ao princípio da publicidade desse serviço.

- Manter sigilo das informações a que tiver acesso nas apurações dos atendimentos, para a garantia do sigilo médico-paciente legalmente normatizado, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e demais normas vigentes, para a garantia da privacidade e confidencialidade das informações dos usuários.
- Atuar como instrumento de gestão e de transformação para a UPA, apoiando tecnicamente as áreas internas, sugerindo mudanças, aplicando a *expertise* adquirida junto ao atendimento aos usuários, para a garantia da solução dos problemas identificados.
- Apontar aos responsáveis pelos departamentos, setores e áreas possíveis adversidades e irregularidades nos atendimentos, por meio de discussão sobre os casos apurados, para a tomada de decisões corretivas e preventivas.
- Atuar ativamente na condução de interpretações errôneas quanto à prestação dos serviços, orientando previamente o reclamante quanto aos procedimentos padrões estabelecidos, para a prevenção de conflitos e insatisfação do usuário.
- Coordenar o planejamento e a execução de pesquisas de satisfação, diretamente com o usuário ou em parceria com setores afins, para a verificação da qualidade e eficiência do serviço de pronto atendimento e divulgação dos resultados confiáveis e fidedignos.
- Apoiar as equipes de atendimento, acompanhando, diariamente, os registros nos livros de ocorrência, analisando e encaminhando aos setores competentes, para conhecimento e providências cabíveis, com o objetivo de manter a integração dos departamentos, setores e áreas e um ambiente de trabalho agradável e dinâmico.
- Supervisionar as equipes de atendimento, periodicamente, por amostragem, através de consulta a sistema próprio de audição individual de ligações, para avaliar a qualidade dos atendimentos feitos à população e encaminhar aos coordenadores, para a emissão de pareceres e definição das providências necessárias.
- Reunir-se com os empregados públicos, oportunizando a escuta sobre casos ocorridos, preferencialmente junto aos respectivos gestores, para a adequação dos trabalhos aos princípios éticos e legais da prestação de serviço público de saúde.
- Supervisionar o correto funcionamento do sistema informatizado, diariamente, por meio de orientações aos profissionais que compõem a UPA, para a garantia do registro fidedigno de informações e qualidade nos atendimentos.
- Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente com o usuário ou em parceria com setores afins, divulgando os resultados obtidos, com a finalidade de verificar a qualidade e eficiência

do serviço de Pronto Atendimento.

- Participar dos programas de desenvolvimento das equipes de atendimento, organizados pelos coordenadores, por meio de reuniões e encontros, para a contribuição com estudos de casos.
- Realizar demais atividades correlatas ao cargo e/ou por determinação do seu superior imediato.