

Política Institucional	Código: QUA-POL-0001 Revisão: 1 Página 1 de 4
Política da Qualidade	

1. Objetivo

Promover a cultura organizacional com Qualidade, em respeito à Missão, Visão e Valores Institucionais, em busca do crescimento e a consolidação dos serviços de saúde ofertados e a satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas, por meio da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

2. Abrangência

Todos os processos do Corporativo e Unidades de Negócio sob gestão da SPDM/PAIS.

3. Termos e Definições

- **5W2H:** *What* (o que será feito?); *Why* (por que será feito?); *Where* (onde será feito?); *When* (quando será feito?); *Who* (por quem será feito?). E os 2H: *How* (como será feito?); *How much* (quanto vai custar?).
- **SWOT:** *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

4. Política

4.1. Sistema de Gestão da Qualidade:

A SPDM/PAIS compromete se à:

- Elevar o padrão dos serviços prestados através do reconhecimento de excelência na Gestão Integral Saúde, de forma humanizada, segura e ética, em atendimento às legislações, regulamentações, normas e requisitos aplicáveis;
- Desenvolver profissionais capacitados e engajados a cumprir a Missão, Visão e Valores da SPDM/PAIS com comportamento ético e transparente, a fim de manter um ambiente de trabalho saudável;
- Contribuir para a promoção de ações sustentáveis/educativas por meio da utilização racional de recursos, afim de sensibilizar os funcionários sobre o impacto ambiental;
- Aprimorar os processos administrativos e assistenciais por meio da gestão de documentos, gerenciamento de risco, segurança do paciente, protocolos clínicos e programas de melhoria contínua monitorados por indicadores;
- Estabelecer relações de ética, parceria e confiança com as partes interessadas.

4.1.1. Auditoria Interna:

As auditorias internas deverão ser realizadas conforme cronogramas definidos com a Gestão da Qualidade e Comissão da Qualidade da Unidade local, utilizando como base a

Autor:	Revisor:	Aprovador:
MICHEL MARCIANO	LUCIANE MARIA RADICHI	ROSINEIA MARIA FRACASSO GIL

Política Institucional	Código: QUA-POL-0001 Revisão: 1 Página 2 de 4
Política da Qualidade	

realidade da Unidade, requisitos e metodologias definidas na Instituição, devendo ser realizada por profissionais capacitados para a atividade.

4.1.2. Ferramentas da Qualidade:

As ferramentas da Qualidade padronizadas para utilização no Corporativo e Unidades são:

- a. **5W2H:** A ferramenta 5W2H (QUA-FOR-0009) é um conjunto de questões utilizado para compor planos de ação de maneira rápida e eficiente.
- b. **5 Porquês:** A ferramenta (QUA-FOR-0007) que consiste em perguntar 5 vezes o porquê de um problema/falha ter ocorrido, a fim de descobrir sua causa raiz e traçar planos de ação.
- c. **SWOT:** A ferramenta estrutural da administração, que possui como principal finalidade avaliar os ambientes internos e externos, formulando estratégias de negócios para a empresa com a finalidade de otimizar seu desempenho no mercado. A análise SWOT é utilizada para identificar os pontos fortes e fracos de um processo, assim como as oportunidades e ameaças das quais o mesmo está exposto.
- d. **Visão de Negócio:** Identificação visual do macroprocesso institucional contemplando conjunto de entradas, governança, legislações, processos/atividades que agregam valor e saídas em respeito à Missão institucional.
- e. **Fluxograma:** Ferramenta utilizada para representar a sequência de atividades do processo por meio de símbolos gráficos.

Outras ferramentas da qualidade poderão ser utilizadas nas Unidades de Negócio, de acordo com o Contrato de Gestão, Termo de Colaboração e Convênio ou conforme necessidade identificada.

4.1.3. Gestão de Documentos e Protocolos:

A Gestão de Documentos e Protocolos da SPDM/PAIS é norteada pelo QUA-POL-0002 – Política de Gestão de Documentos e QUA-POP-0002 – Gestão de Documentos, sendo gerenciado através do sistema Qualiex no Corporativo e via Lista Mestra para os documentos elaborados localmente nas Unidades.

4.1.4. Gestão de Indicadores:

Os indicadores deverão ser definidos e gerenciados pelos Gestores de acordo com a criticidade do processo, visando a melhoria contínua em consonância com o Planejamento Estratégico Institucional (SPDM-PLI-0001) e metas contratuais definidas no Contrato de

Autor:	Revisor:	Aprovador:
MICHEL MARCIANO	LUCIANE MARIA RADICHI	ROSINEIA MARIA FRACASSO GIL

Política Institucional	Código: QUA-POL-0001 Revisão: 1 Página 3 de 4
Política da Qualidade	

Gestão, Termo de Colaboração ou Convênio, resultando em análise dos dados obtidos e aplicação de planos de ação, conforme necessidade.

4.1.5. Mapeamento de Processos e Gestão de Riscos:

Os processos e riscos institucionais deverão ser mapeados visando o aperfeiçoamento da gestão e das atividades desempenhadas, conforme abaixo:

4.1.5.1. Corporativo:

- a. **Visão de Negócio:** Identificação visual do macroprocesso institucional contemplando conjunto de entradas, governança, legislações, processos/atividades que agregam valor e saídas em respeito à Missão institucional.
- b. **Mapeamento Geral dos Processos - Tartaruga:** Ferramenta de representação do processo indicando entradas, saídas, métodos, indicadores, responsáveis e recursos utilizados, utilizada pelo Corporativo da SPDM/PAIS;
- c. **Mapeamento de Atividades - Perigos e Riscos:** Ferramenta de identificação dos riscos presentes nas atividades desenvolvidas pelos processos, utilizada pelo Corporativo da SPDM/PAIS.

4.1.5.2. Unidades de Negócio:

- a. **Visão de Negócio:** Identificação visual do macroprocesso institucional contemplando conjunto de entradas, governança, legislações, processos/atividades que agregam valor e saídas em respeito à Missão institucional.
- b. **SIPOC:** Ferramenta utilizada para mapear processos, sendo possível esclarecer as etapas do processo, definindo e formalizando diversos fatores que impactam diretamente na execução do trabalho. A utilização do SIPOC possibilita o entendimento macro do processo, busca por indicadores através da visão sistêmica e divide o processo em etapas, o que ajuda no desenvolvimento de mudanças.
- c. **Gerenciamento de Riscos:** Embasado no mapeamento SIPOC do processo, a ferramenta visa gerenciar os riscos, descrevendo as etapas e atividades, perigos, riscos, grau de risco, contemplando plano de ação, acompanhamento e referências.

Autor:	Revisor:	Aprovador:
MICHEL MARCIANO	LUCIANE MARIA RADICHI	ROSINEIA MARIA FRACASSO GIL

Política Institucional	Código: QUA-POL-0001 Revisão: 1 Página 4 de 4
Política da Qualidade	

Outras ferramentas de mapeamento poderão ser utilizadas nas Unidades de Negócio, de acordo com o Contrato de Gestão, Termo de Colaboração e Convênio ou conforme necessidade identificada.

5. Considerações Finais

As diretrizes definidas na Política da Gestão da Qualidade foram estabelecidas visando nortear a padronização e melhoria contínua dos processos do Corporativo e Unidades de Negócio da SPDM/PAIS.

6. Referências

- SPDM-PLE-0001 - Planejamento Estratégico SPDM/PAIS;
- SPDM-NEG-0001 - Visão de Negócio;
- USP-NEG-0001 - Visão de Negócio – UBS;
- QUA-POL-0002 - Política de Gestão de Documentos;
- QUA-POP-0002 - Gestão de Documentos.



Autor:	Revisor:	Aprovador:
MICHEL MARCIANO	LUCIANE MARIA RADICHI	ROSINEIA MARIA FRACASSO GIL