

POLÍTICA DO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
DA DIRETORIA EXECUTIVA DE SAÚDE OCUPACIONAL,
SEGURANÇA DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE

© 2023, EMSERH. Todos os direitos reservados.

Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares – EMSERH

www.emserh.ma.gov.br

Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares – EMSERH

Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente

Atos Normativos – SEDE/DESSMA/POL/0001- Política do Sistema de Gestão da Qualidade da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente – Maranhão: EMSERH – Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares, 2023. 1ª edição, Rev.: 02- 02/05/2024

Palavras-chaves: 1 – Gestão da Qualidade; 2 – Política; 3 – SSMA

ELABORAÇÃO

José Antônio Alves Magalhães - Gerente de Gestão Integrada; Lidiana Cristina Miranda Ferreira – Coordenadora de Gestão Integrada; Suellen Neiva – Coordenadora de Gestão Integrada; Leonardo Rocha – Gerente Geral de SSMA.

APROVAÇÃO

DIRETOR EXECUTIVO DE SAÚDE OCUPACIONAL, SEGURANÇA DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE – DESSMA

Jorge Carlos Araújo de Araújo - Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

DIAGRAMAÇÃO

José Antônio Alves Magalhães - Gerente de Gestão Integrada

SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES GERAIS	3
2.	CONCEITOS FUNDAMENTAIS	3
3.	DOS PRINCÍPIOS	4
4.	OBJETIVO GERAL	4
5.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
6.	ABRANGÊNCIA (PÚBLICO-ALVO)	6
6.1	INTERNO	6
6.2	EXTERNO	6
7.	DIRETRIZES	6
8.	TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES	7
9.	DAS RESPONSABILIDADES	8
9.1	DIRETORES, GERENTES, LÍDERES	8
9.2	COLABORADORES	8
10.	DAS PENALIDADES	9
11.	DA VIGÊNCIA	9
12.	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	9
13.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	10

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente comprometida com a satisfação dos seus clientes e a excelência na prestação dos seus serviços, mantém um Sistema de Gestão da Qualidade e define nesta política um conjunto de princípios e diretrizes que orientam as decisões em relação à qualidade dos seus serviços.

Ela reflete a missão, a visão e os valores da diretoria, bem como define os requisitos dos seus clientes e partes interessadas, assim como fornece uma base para o estabelecimento e o acompanhamento dos objetivos da qualidade, que visam melhorar o desempenho e a melhoria contínua. É definida, implementada e mantida pela alta direção da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente que garante o seu alinhamento com o contexto e a estratégia da Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares - EMSERH. Por fim, a alta direção é responsável por garantir a comunicação e a compreensão de todos os envolvidos. É dever de todos os colaboradores conhecer e cumprir esta política.

2. CONCEITOS FUNDAMENTAIS

INFORMAÇÃO

Dados ou conhecimentos que podem ser transmitidos, armazenados ou processados, com o propósito de fornecer conhecimento, compreensão e instrução.

DOCUMENTO

Registro físico ou eletrônico que contém informações organizadas e apresentadas de forma sistemática e legível.

DISPONIBILIDADE

A capacidade de acessar e utilizar a informação quando necessário, assegurando a disponibilidade contínua e sem interrupções.

STACKHOLDERS (Partes Interessadas)

Indivíduos, grupos ou organizações que tem interesse, influência ou são afetados direta ou indiretamente pelas atividades, decisões e resultados de uma empresa.

ALTA DIREÇÃO

Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.

COLABORADOR

Empregado contratado pela empresa em exercício de suas atividades laborais na Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

3. DOS PRINCÍPIOS

Esta Política está fundamentada nos seguintes princípios:

- I. Bens e serviços: que atendam às exigências técnicas e de qualidade da administração pública;
- II. Conformidade: os serviços prestados devem estar aderentes aos termos e responsabilidades contratuais praticados pela EMSERH;
- III. Transparência: é imperativo que se dê a devida transparência a todos os processos realizados pela EMSERH com as partes relacionadas;
- IV. Equidade: contratos entre a EMSERH e partes relacionadas devem estar alinhados aos interesses institucionais e demais interessados;
- V. Ética e a integridade corporativa: Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente compromete-se em preservar os princípios éticos relativos à dignidade humana, valorização da vida, afirmação da cidadania, integridade física e moral de todas as pessoas, coibir quaisquer tipos de discriminação, intimidação, constrangimento ou situação que configure conflito de interesses, assédio moral e sexual em todas as instâncias;
- VI. Padronização das práticas de gestão da qualidade: de forma integrada, visando a padronização de conceitos, regras, práticas e processos, alinhados às orientações estratégicas da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, potencializando sinergia e contribuindo para a construção de uma cultura de gestão de pessoas em serviços públicos de saúde com qualidade, excelência e resolutividade;
- VII. Observância dos direitos dos colaboradores de acordo com o disposto na Constituição Federal, Constituição do Estado do Maranhão, Estatuto dos Servidores Públicos do Estado do Maranhão e do Estatuto da EMSERH;
- VIII. Aderência às diretrizes para a modernização e melhoria contínua das atividades e serviços da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

4. OBJETIVO GERAL

Estabelecer a Política do Sistema de Gestão da Qualidade abrangente que valorize os ativos mais relevantes: os colaboradores e os clientes da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

Definir diretrizes apropriadas ao propósito e ao contexto Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e apoiar seu direcionamento estratégico.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Garantir o comprometimento de todos os níveis com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- II. Conscientizar os colaboradores da importância das suas ações para com a qualidade dos serviços;
- III. Assegurar as condições de saúde e segurança no ambiente laboral;
- IV. Garantir a qualificação dos colaboradores;
- V. Garantir índice de satisfação de clientes;
- VI. Melhorar processos internos através da aplicação de boas práticas de gestão;
- VII. Avaliar a performance dos fornecedores assegurando a qualidade dos serviços e produtos contratados / adquiridos.

6. ABRANGÊNCIA (PÚBLICO-ALVO)

Esta política estabelece diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, aplicáveis a todos os colaboradores onde exerçam suas atividades, bem como suas partes interessadas.

6.1 PÚBLICO INTERNO

É composto pela classe que tem vínculo empregatício com a EMSERH, através da

Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, incluindo os cargos de liderança até os colaboradores de nível operacional.

6.2 PÚBLICO EXTERNO

É composto pela classe das partes interessadas que interagem com a Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente através dos canais da EMSERH disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações dos clientes:

E-mail (ouvidoria@emserh.ma.gov.br);

Presencialmente (Av. Borborema Nº 440, Anexo II, Calhau, CEP: 65071-360 – São Luís/MA);

7. DIRETRIZES

As diretrizes contidas nesta Política do Sistema de Gestão da Qualidade estão baseadas na missão e visão estratégica da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, além dos seus valores norteadores, sendo consideradas as seguintes:

I. Os gestores da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente devem agir em conformidade com o interesse da Empresa de forma refletida, fundamentada e com transparência;

II. As informações divulgadas devem atender aos padrões de formalidade, clareza, concisão, uniformidade, impessoalidade e pelo uso do padrão culto de linguagem;

III. Mapear, minimizar e controlar riscos que tenham potencial para afetar a prestação dos serviços da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente;

IV. Fornecer serviços de maneira segura e consistente, inovadora, transparente, valorizando as pessoas e que atendam às necessidades dos seus clientes e das partes interessadas, garantindo a integridade do ambiente;

V. Aplicar e Garantir o cumprimento da legislação aplicável aos requisitos dos clientes;

VI. A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio

Ambiente, promoverá ações de sensibilização e capacitação de colaboradores quanto às suas responsabilidades com a biodiversidade;

VII. Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente buscará o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos seus processos;

VIII. A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente exigirá das partes interessadas o cumprimento do disposto nesta Política;

IX. Toda inovação tecnológica, mudança de procedimentos de trabalho, bem como outras condições dos serviços prestados deverão ser precedidos de Análise de Processo para efetiva verificação dos impactos.

8. TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES

Em conformidade com o Art. 8 da Lei nº 13.303, de 30 de janeiro de 2016 e Art. 8 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, as informações/documentos descritos abaixo deverão ser disponibilizados no sítio oficial da EMSERH:

I. Política de transações com partes relacionadas da EMSERH, em conformidade com os requisitos de competitividade, conformidade, transparência, equidade e comutatividade, que deverá ser revista, no mínimo, anualmente pela Alta Direção;

II. Registro das competências e estrutura organizacional;

III. Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio;

IV. Disponibilizar as perguntas frequentes das partes interessadas.

9. DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Diretores, Gerentes, Líderes

I. Tomar conhecimento e fazer cumprir o que está estabelecido nesta Política e demais normativos relacionados à A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

II. Cumprir e fazer cumprir outras disposições legais e regulamentares;

III. Determinar procedimentos que devem ser adotados em caso de desvio na prestação de serviços;

- IV. Investigar com base em análise de causa raiz e aplicar ações corretivas e preventivas, que evitem repetições;
- V. Garantir a implementação do plano de melhoria contínua dos processos da a Diretoria Executiva de Saúde, Segurança e Meio Ambiente;
- VI. Implantar, treinar e garantir a execução dos procedimentos aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- VII. Responsabilizar-se pelas ações da Gestão da Qualidade no setor sob sua supervisão;
- VIII. Garantir que os trabalhos sejam realizados somente por profissionais que atendam ao estabelecido na Política do Sistema de Gestão da Qualidade;
- IX. Promover o treinamento dos colaboradores frente aos aspectos da Gestão da Qualidade;
- X. Promover, em caráter permanente, o zelo pela higiene, conservação e condições saudáveis de trabalho para todos;
- XI. Exigir das partes interessadas da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente que atuam no setor sob sua supervisão, o cumprimento das disposições desta Política;
- XII. Comunicar antecipadamente, sempre que houver, a criação de um novo método de trabalho, modificação em instalação ou nova tecnologia no ambiente de trabalho, visando a participação dos setores.

9.2 Dos colaboradores

- I. Cumprir a política do Sistema de Gestão da Qualidade na íntegra;
- II. Colaborar para que todos os potenciais riscos de desvios, no que tange os serviços prestados aos clientes sejam comunicados e tratados;
- III. Orientar seus colegas de trabalho sobre as diretrizes e práticas desta Política;
- IV. Comunicar a chefia imediata, quando não houver o cumprimento dos requisitos desta Política;
- V. Participar dos treinamentos e ações oferecidas pela Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente;
- VI. Manter seu ambiente de trabalho limpo e organizado, evitando assim incidentes com perda de padrões estabelecidos;

VII. Cumprir o estabelecido em todos os documentos legais, bem como sua guarda.

10. DAS PENALIDADES

Toda e qualquer infração no que estabelece esta Política, deverão ser comunicados à A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do trabalho e Meio Ambiente, a qual deliberará acerca da solicitação de abertura do processo administrativo disciplinar, para apuração dos fatos.

11. DA VIGÊNCIA

Esta Política entrará em vigor a partir da data de aprovação pela Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e permanecerá vigente por prazo indeterminado, devendo ser atualizada anualmente ou sempre que se fizer necessário.

12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política tem como foco à satisfação dos clientes da Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente;

A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente fornecerá treinamentos regulares para os colaboradores, visando conscientização sobre a importância do Sistema de Gestão da Qualidade;

Todos os canais disponibilizados são acessíveis, porém de cunho confidencial, no qual os colaboradores e outras partes interessadas possam relatar violações ou preocupações relacionadas a esta Política;

As denúncias serão tratadas de maneira apropriada e investigadas de forma justa e imparcial;

Os casos omissos que não necessitem de modificações da presente Política serão deliberados pela A Diretoria Executiva de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente;

Qualquer colaborador, independente do seu nível hierárquico, poderá ser funcionalmente responsabilizado por sua ação, omissão e descumprimento desta Política.

13. DAS REFERÊNCIAS

A presente Política está fundamentada nos seguintes instrumentos normativos e instrucionais:

Norma ISO 9001:2015;

Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;

Decreto Lei nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016;

Lei Estadual nº 9.732, de 19 de dezembro de 2019;

Estatuto Social da EMSERH;

Regulamento de Pessoal da EMSERH;

Código de Ética e Integridade da EMSERH;

Política de Divulgação de Informações da EMSERH.