

Os profissionais e colaboradores da **ROSA BRANCA** deverão quando do sexo masculino, ter cumprido a obrigação para com o Serviço Militar.

A chefia imediata fará uma Avaliação de Desempenho respondendo as seguintes questões;

Com relação às atividades desempenhadas e de acordo com as atribuições do cargo;

O colaborador demonstra plena habilidade para desempenhar as atividades pertinentes à sua função;

O colaborador demonstra habilidades médias/mínimas para desempenhar as atividades pertinentes à sua função;

O colaborador desenvolve suas atividades, necessitando de maior orientação e acompanhamento;

O colaborador durante o período de experiência não demonstrou as habilidades básicas para desempenhar as atividades pertinentes a sua função.

Ao falarmos de relacionamento interpessoal:

O colaborador integrou-se com facilidade interagindo com a equipe e gestor;

O colaborador integrou-se com facilidade interagindo com a equipe, porém com reservas ao gestor;

O colaborador demonstra esforço para integrar-se ao grupo;

O colaborador durante o período de experiência demonstrou dificuldades de relacionamento, não se integrando ao grupo e ao gestor;

O colaborador no processo de comunicação:

Comunica-se com facilidade, procurando fazer-se entender e interpretando adequadamente o que lhe é comunicado;

Comunica-se adequadamente e interpreta bem o que lhe é comunicado;

Comunica-se adequadamente em algumas situações, apresentando dificuldades de entendimento, mas empenha-se em sanar suas dúvidas;

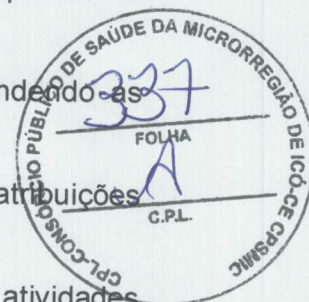
Apresenta dificuldade na comunicação.

• Durante o período avaliado os resultados apresentados pelo colaborador:

Foram superiores ao esperado;

Foram satisfatórios dentro do esperado;

Atenderam o mínimo solicitado, porém com dificuldades;



Não atenderam o mínimo solicitado.

Observações Gerais.

Cabe considerar:

A aprovação e convocação do candidato no processo seletivo não lhe assegura o direito à contratação, mas apenas sua expectativa, segundo a ordem de classificação.

Em se tratando de um colaborador da **ROSA BRANCA**, concorrendo com a vaga em convênio e/ou contrato diverso daquele que se encontra vinculado, somente poderá ser contratado para a nova vaga, caso haja a liberação da chefia direta e departamento de Recursos Humanos;

Os processos seletivos terão validade de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado por igual período;

Os candidatos deverão comparecer no local da entrevista e provas com antecedência mínima de 15 minutos da hora estabelecida, munidos de documento de identidade, lápis, borracha e caneta azul;

O não comparecimento a qualquer etapa implicará na exclusão automática do candidato no processo seletivo;

Durante a realização das provas não será permitido o uso de transmissor ou receptor de mensagem de qualquer espécie, telefone celular, máquina calculadora ou qualquer meio eletrônico nem tampouco consulta a livros, revistas, folhetos, anotações, etc.

Será excluído do processo seletivo o candidato que adotar conduta incompatível em relação à prova, aos examinadores e seus auxiliares, ou for surpreendido durante a realização da prova, comunicando-se com outro candidato ou utilizando-se de livros, notas ou impressos não permitidos;

Não serão oferecidas cópias das provas aos candidatos;

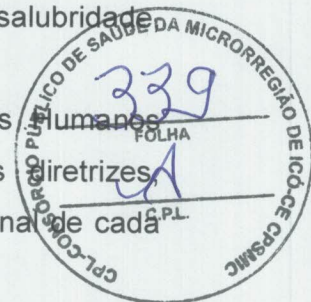
É obrigação do candidato zelar pela fidelidade das informações prestadas, bem como a atualização de dados relativos a endereço e telefone.

Antes de qualquer admissão a equipe de Recursos Humanos estará previamente sabida das Convenções Coletivas e Bases Sindicais de área a ser contratada, munido dos valores do piso salarial, datas de reajustes salariais anual,



formas de pagamento de horas extras, plantões e horários noturnos, insalubridade e benefícios obrigatórios (como auxílio creche).

Também serão de responsabilidade da Equipe de Recursos Humanos o acompanhamento das convenções coletivas e aplicação de novas diretrizes de pagamento tributos das Contribuições Assistenciais, Profissionais, Patronais de cada categoria, assim como todos os encargos trabalhistas.



Nos casos de recebimento do Auxílio Creche, só será efetuado o pagamento do benefício a colaboradoras contratadas do sexo feminino e mediante a apresentação da Certidão de Nascimento e filhos até 6 anos.

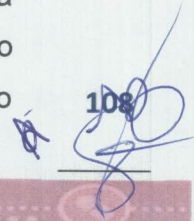
Os contratados para trabalhar como plantonista no período noturno, aquele executado entre 22h00 de um dia até às 5h00 horas da manhã do dia seguinte, receberá em seu demonstrativo de pagamento, o valor da hora noturna realizada no mês, acrescida de 20% da hora diurna e dia de descanso remunerado (DRS).

Serão pagos aos trabalhadores expostos a agentes nocivos à saúde por períodos superiores aos limites de tolerância, seja pela natureza, condições ou métodos de trabalho realizado, percentuais de 10%, 20% ou 40% do salário mínimo da região, dependendo do grau de insalubridade a ser identificado em PPRA.

O colaborador receberá a 1ª parcela do 13º salário em novembro e a 2ª parcela até 20/12 de cada exercício.

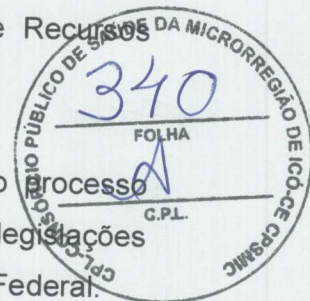
O valor do 13º salário corresponderá a 1/12 da remuneração devida em dezembro, por mês de serviço, do ano correspondente, sendo que a fração igual ou superior a 15 dias de trabalho será havida como mês integral.

Após cada período de 12 meses (período aquisitivo), o colaborador terá direito a férias, conforme previsto na Consolidação das Leis Trabalhistas. Devendo ser comunicado o período de gozo da mesma com 30 dias de antecedência pelo

108


menos. Esta comunicação será feita por escrito ao Departamento de Recursos Humanos.

A **ROSA BRANCA**, irá rigorosamente respeitar as etapas do processo seletivo e todo procedimento do Departamento de Recursos Humanos e legislações presentes neste documento e qualquer alteração de Leis da Constituição Federal.



Todos os processos serão aplicados em igualdade de condições a todos os interessados. A admissão do candidato habilitado e todas as normas a serem implantadas e seguidas é de responsabilidade da Organização Social.

Serão elaborados periodicamente, relatórios que documentarão todas as etapas realizadas, bem como andamento do colaborador e manuais de procedimentos padrões da **ROSA BRANCA** e atividades como as do SESMT.

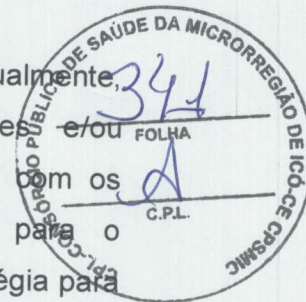
Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é uma ferramenta importante de Gestão de Pessoas que corresponde a uma análise do desempenho profissional em função das atitudes comportamentais, atividades que realiza, metas estabelecidas e resultados alcançados e potencial de desenvolvimento.

No entanto, os responsáveis por aplicar a avaliação de desempenho devem, antes de tudo, ter bem claro que tipo de informação é valioso para a elaboração de novas estratégias. Afinal, o tipo de avaliação tem que estar alinhado aos objetivos da instituição e com as expectativas da SMS, medindo o quanto os colaboradores se aproximam das metas baseado tanto em suas virtudes como em seus pontos de melhoria.

Objetivo

O objetivo da avaliação de desempenho é identificar, individualmente, empregados de todos os níveis que demonstrem habilidades e conhecimentos que possam ser mais bem aproveitados de acordo com os objetivos, políticas e interesses da Organização, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas na Organização e como parte da estratégia para aplicar percentuais das verbas variáveis conquistadas, por alcançar as metas estabelecidas pela SMS.



Metodologia:

Iniciaremos o projeto aplicando o método 180° onde o colaborador faz sua auto avaliação e, em seguida o superior hierárquico imediato ratifica avaliação do colaborador ou reavalia. Neste caso discute com o colaborador a avaliação e em conjunto assinam o formulário que servirá de base para a aplicação de bônus, utilizando a parte variável do Contrato de Gestão. No futuro implantaremos o método 360° onde o superior hierárquico também é avaliado pelo colaborador, permitindo assim que a instituição possa fazer a avaliação final de seus líderes.

Nessa avaliação inicial de 180°, o colaborador recebe o formulário onde irá analisar o seu próprio desempenho atribuindo percentuais às suas atividades diárias. Tais como: assiduidade, interesse no trabalho, criatividade no encontro de soluções diárias, etc. Esses percentuais gerais serão divididos em 4 escalas: 25%, 50%, 75% e 100%, em cada área, e duas colunas para auto avaliação e avaliação do superior.

O colaborador analisará seu desempenho. Após a auto análise o colaborador entrega o formulário ao superior hierárquico que vai fazer a sua avaliação e discutir com o colaborador suas divergências, quando houver. Esse método traz uma vantagem pois propõe uma autorreflexão que permite pensar sobre a performance e identificar as habilidades e tarefas que necessitam serem melhoradas. Essa avaliação será aplicada em todos os colaboradores ao menos uma vez ao ano. E os resultados servirão de base para os bônus.

Auto Avaliação

Cada profissional avalia o seu próprio desempenho de acordo com regras pré estabelecidas.

Avaliação do líder

Com a ajuda, acompanhamento e controle do departamento de Recursos Humanos, cada gestor avalia sua equipe de trabalho, comunicando os resultados dos funcionários sob sua responsabilidade.

O processo funcionará da seguinte forma:

1. Serão avaliados os colaboradores ativos.
2. Todos os colaboradores deverão realizar uma auto avaliação e, logo após, as coordenações e gerências também avaliarão os colaboradores. Valerá para a pontuação final apenas a média obtida entre as notas das Coordenações e Gerência.
3. Cada coordenação deverá promover um feedback com os colaboradores após a avaliação final.
4. Os formulários e listagem de colaboradores a serem avaliados poderão ser retirados a partir de ____/____ no RH.
5. Prazo para entrega de todas as avaliações às Gerências ____/____/____

Resultados

O resultado final de Avaliação de Desempenho deve apresentar as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ação em relação a vários níveis – geral da Organização, por área e individual

Modelo de formulário – Avaliação por performance



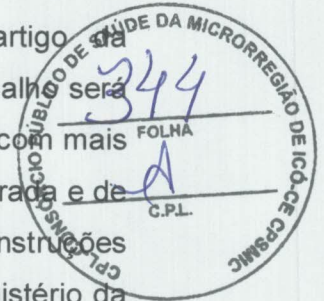
AVALIAÇÃO POR PERFORMANCE					
NOME: _____					
MATRÍCULA: _____			CARGO: _____		
ADMISSÃO: _____			TEMPO DE EMPRESA: _____		
SETOR: _____			GESTOR: _____		
CRITÉRIOS AVALIADOS	DESCRIÇÃO	COLABORADOR		GESTOR	
		%		%	
ASSIDUIDADE	Faltas; Atrasos;	25%	50%	25%	50%
		75%	100%	75%	100%
COMPROMISSO	Entrega de trabalhos; Prazos cumpridos;	25%	50%	25%	50%
		75%	100%	75%	100%
METAS CUMPRIDAS	% de propostas atingidas;	25%	50%	25%	50%
		75%	100%	75%	100%
COMUNICAÇÃO	Objetividade; Eficiência;	25%	50%	25%	50%
		75%	100%	75%	100%
POSTURA	Cultura organizacional; Ética;	25%	50%	25%	50%
		75%	100%	75%	100%
COMENTÁRIOS - COLABORADOR					
Assinatura do Colaborador: _____					
COMENTÁRIOS - GESTOR					
Assinatura do Gestor: _____					



Registros e controles de pessoal

A ROSA BRANCA, manterá durante toda a execução do Contrato de Gestão, controle administrativo mensal das escalas de trabalho de todas as equipes inseridas no POLICLÍNICA DE ICÓ/CE, permitindo que haja condições efetivas de planejamento, prevenções e eventuais coberturas.

Será realizado o controle de pessoal conforme exposto no artigo 7º da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT): “Art. 74. O horário de trabalho será anotado em registro de empregados. § 2º Para os estabelecimentos com mais de 20 (vinte) trabalhadores será obrigatória a anotação da hora de entrada e de saída, em registro manual, mecânico ou eletrônico, conforme instruções expedidas pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, permitida a pré-assinalação do período de repouso. § 3º Se o trabalho for executado fora do estabelecimento, o horário dos empregados constará do registro manual, mecânico ou eletrônico em seu poder, sem prejuízo do que dispõe o caput deste artigo. § 4º Fica permitida a utilização de registro de ponto por exceção à jornada regular de trabalho, mediante acordo individual escrito, convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho.”

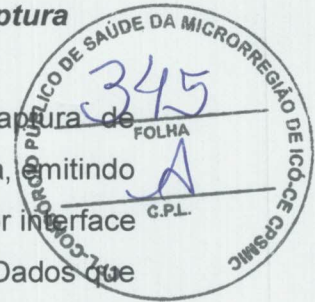


Todos os funcionários devem registrar seu ponto, com exceção dos Diretores, Gerentes, Coordenadores e Supervisores, mediante comunicado do Diretor Geral formalizado junto ao Departamento Pessoal.

O registro da presença do funcionário se realiza por meio de ponto eletrônico biométrico. A assiduidade e pontualidade são consideradas pela instituição condições fundamentais para não prejudicar as rotinas e não comprometer as atividades desenvolvidas. Em situações de férias, auxílio-doença, ausência de trabalho, licença maternidade, adoção ou paternidade, o registro de ponto permanecerá em branco e as devidas anotações serão realizadas no tratamento de ponto, para impressão do espelho do ponto. Alterações de horários de trabalho somente podem ser realizadas com prévia autorização do Gestor. O espelho de ponto deverá ser assinado exclusivamente pelo funcionário. A Rosa Branca utiliza sistema informatizado, que possibilita o planejamento da força de trabalho.

1. Uso do Ponto Eletrônico com captura biométrica:

A instituição utilizará equipamentos de última geração de captura de impressões digitais que identifica o colaborador, horários de entrada e saída, emitindo comprovante da marcação para controle deste. Os dados são enviados por interface automática ao Sistema de Folha de Pagamentos e neste para o Banco de Dados que será base para relatórios enviados para validação dos Gestores, confronto com as escalas, e eventuais abonos e ajustes, sua aprovação e posterior geração dos proventos dos Colaboradores.

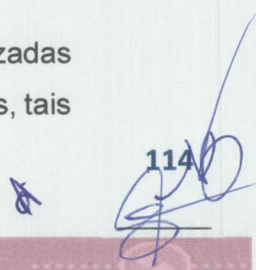


Com o intuito de modernizar as relações de trabalho existentes no país, e também de garantir meios mais prudentes e eficientes de controle das jornadas de trabalho, instituiu-se a Portaria 1.510 do MTE (Ministério do Trabalho e Emprego), que determina que inclusive as micros e pequenas empresas seja de qual ramo de atividades estiverem enquadradas, a exigência da utilização do Ponto Eletrônico em suas unidades.

De acordo com dados do Dieese (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), as novas regras existentes na Portaria são aplicáveis a mais de 99% dos negócios existentes no Brasil, e atingem de forma direta mais de seis milhões de empresas e organizações.

A **ROSA BRANCA** entende que a melhor maneira de demonstrar transparência e segurança nos pagamentos dos proventos salariais, bem como dos direitos e deveres dos funcionários é utilizando formas modernas de controles de seu efetivo e suas atividades, bem como de sua carga horária por meio de aferição do ponto eletronicamente.

Considerando isso, a **ROSA BRANCA** por meio de parcerias já realizadas com algumas empresas do ramo de tecnologia para gestão de recursos humanos, tais como a DIMEP e HELPS do interior paulista.

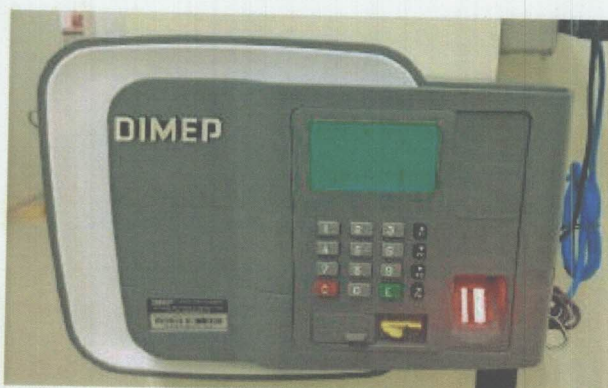
114


Serão instalados equipamentos de última geração de captura de impressões digitais que identifica o colaborador, (sistema por biometria), serão mapeados todos os horários de entrada e saída, emitindo comprovantes da marcação para controle deste, e devidamente homologados pelo IMETRO.



Modelo de Aparelho de Ponto Eletrônico a ser Instalado na Unidade de Saúde

Sistema de ponto eletrônico instalado para acompanhamento da assiduidade dos colaboradores.



Os dados são enviados por interface automática ao Sistema de Folha de Pagamentos e neste para o Banco de Dados que será base para relatórios enviados para validação dos gestores, confronto com as escalas, e eventuais abonos e ajustes, sua aprovação e posterior geração dos proventos dos Colaboradores.

Alimentando com isso toda a base para as avaliações de resultado da unidade de saúde por tipo de atividade e setorização, gerando com isso maior produtividade, remuneração correta, respeito entre as diversas funções, dignidade aos funcionários, transparência nos pagamentos e controles internos e por fim gera reconhecimento profissional e de forma justa.

MODELO DE ESCALA MENSAL - ENFERMAGEM

INSTITUTO ROSA BRANCA
ESCALA MENSAL - SERVIÇO DE ENFERMAGEM
MÊS: SETEMBRO/2022

UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA (UBS IV) - JARDIM CAMILA HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07h00 - 16h00

CONSORCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE ICÓ - CPSMIC
 347
 FOLHA
 Rosa Branca

DIAS				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
				TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI			
ENFERMEIRO																																					
Nome	COREN	Horário	Turno																																		
		07h - 16h	M																																		
			T																																		
AUXILIARES DE ENFERMAGEM																																					
Nome	COREN	Horário	Turno																																		
		07h - 16h	M																																		
			T																																		
		07h - 16h	M																																		
			T																																		

LEGENDA	CE	Consulta de Enfermagem	GRU	Grupo Educativo	EDI	Educação Continuada Interna	LM	Licença Médica
	COL	Coleta de exames	PAP	Papanicolau	EDE	Educação Continuada Externa		
	CUR	Curativo	VD	Visita Domiciliar	SUP	Supervisão		
	ECG	Eletrocardiograma	VAC	Vacina	BH	Banco de horas		
	EST/DES	Esterilização	MED	Medicação	FER	Período		
	INA	Inalação	REU	Reunião de equipe		Final de Semana		

Assinatura e carimbo do Enfermeiro Responsável

Tipos de afastamento

Basicamente são três (03) os tipos de afastamentos a saber:

Licença Maternidade

De acordo com o artigo 392 da CLT, a colaboradora gestante tem direito a licença maternidade de 120 dias, sem prejuízo do emprego e do salário. Entretanto, a Lei 11.770/2008 instituiu o Programa Empresa Cidadã, que prorrogou esse prazo por 60 dias e concede benefícios fiscais para empresas que aderirem à iniciativa.

Por invalidez

É um benefício devido ao colaborador permanentemente incapaz de exercer qualquer atividade laborativa e que também não possa ser reabilitado em outra profissão, de acordo com a avaliação da perícia médica do INSS.

Por doença ou acidente

O auxílio doença é o benefício concedido em virtude de acidente ou doença, sendo adequado às situações de incapacidade total e temporária para o trabalho que excedam a 15 dias de afastamento.

Afastamento justificados através da apresentação do respectivo Atestado Médico

A CLT autoriza alguns afastamentos por um número de dias determinado. São situações em que o empregado tem a falta justificada e, por isso, não terá o ponto desses dias cortado, ou seja, descontado.

Para tanto, o colaborador deve comprovar a razão de sua falta no primeiro dia útil seguinte ao seu retorno ao trabalho.

As hipóteses de afastamento são as seguintes:

Por dois dias consecutivos em razão de falecimento de cônjuge, ascendente, descendente e irmão;

Por três dias consecutivos em razão de casamento do próprio colaborador;

Por um dia, a cada 12 meses de contrato de trabalho, para doação voluntária de sangue;

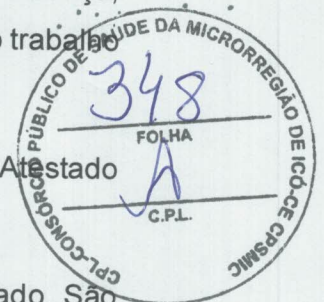
Por até dois dias, para se alistar eleitor;

Nos dias de realização de exame vestibular para ingresso no ensino superior;

Pelo tempo que se fizer necessário para comparecer em juízo, na condição de parte ou testemunha;

Pelo tempo necessário para cumprir as exigências do serviço militar, como alistamento militar;

Por um dia, a cada ano, para acompanhar o filho de até seis anos em consulta médica;



Por até dois dias para acompanhar esposa ou companheira, durante o período de gestação, a consultas ou exames;

Por cinco dias, em regra, em razão de licença paternidade.

Prazo

A entrega do atestado médico pelo colaborador deve ser dentro de 48 horas contar a primeira data do afastamento.

Atestado com CID

O artigo 102 do Código de Ética Médica diz que o médico não pode revelar a doença do paciente sem autorização prévia do mesmo. Portanto, as empresas não devem recusar um atestado médico sem indicação da CID.

Acidente de Trabalho

Há inúmeras doenças que são causadas pelo trabalho excessivo, como aquelas consequentes da repetição dos movimentos (LER-DORT-Lesão por Esforço Repetitivo ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), e também em razão de muito esforço físico e mental, além da exposição a agentes tóxicos e prejudiciais à saúde.

Não só os acidentes no horário e no local de trabalho são considerados acidentes de trabalho. Também são acidentes de trabalho aqueles em que o empregado está a serviço do empregador, ainda que fora da empresa e também na ida e volta de casa para o trabalho. Por isso, é dever da empresa realizar exames médicos no início (admissional), durante (periódicos) e ao fim (demissional) do contrato de trabalho.

Em caso de acidente, o empregador deve entregar ao empregado a Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT). Se à empresa se recusar, o empregado deve procurar o Sindicato ou o INSS.



Se o empregado receber licença médica, o empregador pagará o salário dos primeiros 15 dias. Daí em diante, o INSS pagará o benefício enquanto durar a incapacidade do trabalhador.

Na hipótese de o empregado ficar incapaz de trabalhar, ele poderá se aposentar por invalidez. Mas, se ele se recuperar, deve voltar a trabalhar e a lei garante sua permanência no emprego por um ano (art. 118, da Lei nº 8.213/99).

O empregador que for responsável pelo acidente do trabalho deve pagar uma indenização por danos materiais e morais, e conforme o caso, responder a processo penal.

Processo de Afastamento

Colaborador

1. Encaminha o atestado ao RH-Sede para avaliação da causa do afastamento;

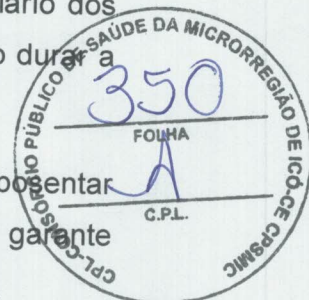
RH-Sede

2. Avalia as causas do afastamento em questão e:

Se for acidente do trabalho, as ações serão de acordo com XXX-Atendimento à Emergências. Assim, deverá ser cadastrado o atestado do colaborador.

No caso de o atestado ser inferior a 15 dias, o colaborador deverá entregar ao Coordenador Responsável que irá preencher a Ocorrência de Frequência. Assim que devidamente preenchido e assinado, o formulário deverá ser encaminhado ao RH-Sede.

Se o atestado for superior a 15 dias, será necessário agendar a perícia médica no site do INSS. Assim que agendado, o RH-Sede solicita ao colaborador que compareça na empresa e entrega o documento de perícia do INSS.



Colaborador

3. Comparece no INSS e retorna à Sede para entregar a comunicação da decisão do INSS com a data do retorno ao trabalho. No caso de prorrogação da data de afastamento será necessário agendar a perícia médica novamente e passar por todo o processo novamente.



RH Sede Administrativa

Se não for prorrogado, o RH deve agendar a consulta com a Medicina do Trabalho. De acordo com a análise do ASO, se o mesmo estiver apto a voltar ao trabalho, inicia as atividades imediatamente; Então, o RH arquiva a documentação do afastamento no prontuário.

Contudo, se não estiver apto será necessário iniciar novamente o processo.

O Instituto Rosa Branca realizará o remanejamento nos casos de afastamento através dos folguistas, fazendo cobertura dos plantões ou contratação temporária

Modelo – manual de normas e rotinas / manual do colaborador



Manual de Normas & Rotinas

*Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Medicina e
Segurança do Trabalho*

Contrato Senador Pompeu/CE



A

121

Apresentação

Este Manual de Normas e Rotinas tem o objetivo de servir como referência as atividades de Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Medicina e Segurança do Trabalho, devem ser observadas por todas as Gerências, Apoiadores e Assessores das unidades de saúde gerenciadas pelo INSTITUTO ROSA BRANCA no Contrato de Gestão do município de Senador Pompeu/CE.

Deve ser utilizado como base nas decisões que cotidianamente precisam tomar em relação à gestão da vida funcional dos profissionais que compõem as suas respectivas equipes de trabalho.

Permanecemos a disposição para esclarecer dúvidas sobre procedimentos internos e buscar juntos uma solução para qualquer questão não prevista neste instrumento.



Atenciosamente
Instituto Rosa Branca - IRB

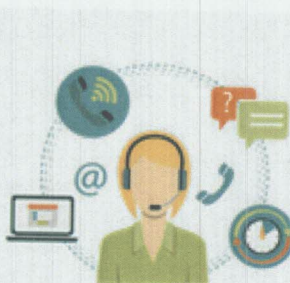
122



O **Manual do RH** tem como objetivo trazer as diretrizes do INSTITUTO ROSA BRANCA que refletem os valores e modo de atuação esperados dos seus colaboradores.

ATENDIMENTO PESSOAL

O atendimento pessoal é muito importante. É a partir dele que o cliente ou acompanhante cria uma imagem sobre a Instituição, o atendimento funciona como um cartão de visitas. Por esse motivo é importante estar atento para alguns detalhes:



- Identifique-se dizendo seu nome e cargo;
- Seja cordial, gentil e simpático;
- Transmita segurança e disponibilidade no atendimento ao cliente;
- Acompanhe o cliente ao serviço solicitado;
- Ouça o cliente com calma e atenção;
- Informe ao cliente quando o tempo de espera for prolongado;
- Demonstre expressões faciais em harmonia com as palavras.

USO DE UNIFORME

- Mantenha o seu uniforme limpo, passado e completo;
- Use sapatos, meias e cintos de cor preconizada com o uniforme;
- Os sapatos devem estar limpos e engraxados, se possível com solado anti-derrapante;
- Não use tênis, sandálias, tamancos, calçados de tecido;

123

8. PROPOSTAS VOLTADAS A QUALIDADE.



Monitoramento de indicadores de desempenho hospitalar de produtividade e de qualidade, dentre outros.

Proposta de Implantação dos Indicadores de Desempenho e Qualidade na Prestação dos Serviços de Saúde na Unidade

Indicadores de Qualidade:

Os indicadores de saúde são medidas que devem conter subsídios relevantes sobre propriedades e dimensões de saúde, bem como do desempenho dos sistemas de saúde. Esses indicadores quando apresentados de forma conjugada devem refletir a condição de saúde de uma determinada população.

Os indicadores são fontes de informações bastante utilizadas para a avaliação dos serviços de saúde, dessa forma a qualidade desses indicadores é primordial, o que depende essencialmente dos componentes utilizados na formulação dos mesmos, tais como as informações utilizadas, a coleta e a transcrição dos dados, o registro desses dados, entre outros

Os processos serão mensurados através de indicadores de qualidade. Os indicadores têm como objetivo a identificação dos pontos fortes e as oportunidades de melhoria do hospital. Através destes indicadores, ocorrerá a detecção da eficácia dos serviços e assistência prestada aos usuários.

O acompanhamento dos indicadores deverá ser mensal, onde diminuirá possíveis não conformidades acumulativas no decorrer do ano, como segue alguns exemplos:

a. Atendimento ao Usuário

Porcentagem de pacientes atendidos por médico

Objetivo: Identificar necessidade e prioridade do paciente

Fórmula: número de atendimentos médicos/número total de pacientes acolhidos.

Meta: $\geq 95\%$



b. Índice de Absenteísmo por Categoria Profissional

Objetivo: Medir a disponibilidade da força de trabalho e dar um indicativo do nível de satisfação dos funcionários, através da análise das faltas ao trabalho.

Fórmula: Horas líquidas faltantes/Horas líquidas disponível X 100

Meta: 3%



c. Ouvidoria para usuários e profissionais

Objetivo: Transparência nas relações com os usuários, profissionais e gestores, acolhendo reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões referentes aos serviços e atendimento prestados.

Poderá ser feita através de telefone, caixa de sugestões/críticas ou por e-mail sempre em local visível. Os relatórios gerados a partir dessa análise deverão conter o percentual de elogios/críticas e as medidas tomadas pela unidade para sanar possíveis deficiências inclusive com retorno ao usuário quando o mesmo deixar uma forma de contato.

d. Relatório assistencial e financeiro mensal dentro dos padrões estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

Objetivo: definir o perfil de atendimento da unidade.

Meta: 100%

Os processos serão mensurados através de indicadores de qualidade.

Os indicadores têm como objetivo a identificação dos pontos fortes e as oportunidades de melhoria do hospital. Através destes indicadores, ocorrerá a detecção da eficácia dos serviços e assistência prestada aos usuários.

O acompanhamento dos indicadores deverá ser mensal, onde diminuirá possíveis não conformidades acumulativas no decorrer do ano. A Proposta pode ser verificada também do.

Para tanto, no que diz respeito aos Indicadores de Desempenho, que são ferramentas desenvolvidas com a finalidade de monitorar e avaliar os serviços de saúde realizados pelas Unidades, com objetivo de garantir o aprimoramento

176