

TÍTULO EMPREGO PÚBLICO: Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade	OCUPAÇÃO: Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade
--	--

DEPARTAMENTO: Sistema de Gestão da Qualidade	SETOR: -----	ÁREA: -----	CH: 200h mês	CBO: 3912-05
---	---------------------	--------------------	---------------------	---------------------

DESCRIÇÃO SUMÁRIA: Coordena estrategicamente o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ. Mapeia os processos em conformidade com os padrões de qualidade. Elabora e dissemina o Planejamento Estratégico Institucional. Elabora e acompanha a matriz de indicadores do Planejamento Estratégico. Realiza auditorias e analisa dados. Identifica as não conformidades no SGQ. Acompanha as instituições credenciadoras em visitas. Observa as oportunidades de melhoria contínua.

DESCRIÇÃO DETALHADA:

- Coordenar estrategicamente o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, alinhando as pessoas e os processos administrativos e assistenciais do consórcio aos padrões de qualidade estabelecidos para o segmento de saúde e pelas instituições de creditação de qualidade.
- Elaborar o Planejamento Estratégico Institucional, por meio de técnicas adequadas à estrutura do consórcio, para 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 do consórcio, 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.
- Fornecer treinamentos sobre práticas e procedimentos do SGQ, desenvolvendo programas de capacitação contínua, para a promoção da conscientização e competências dos empregados públicos relacionadas à qualidade.
- Coordenar o desempenho dos departamentos, setores e áreas do consórcio 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 do consórcio.
- Coordenar 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 do serviço prestado pelo consórcio.

- Coordenar a condução dos processos, no que tange ao atendimento dos hospitais de urgência e emergência, mantendo informações atualizadas da condição final dos usuários encaminhados aos centros hospitalares, para o acompanhamento da qualidade e da efetividade do serviço prestado.
- Realizar auditorias, identificando as áreas e pontos de melhoria, para o monitoramento da conformidade com os padrões de qualidade pré-estabelecidos.
- Analisar dados relacionados à qualidade, preparando relatório regulares sobre o desempenho do SGQ, para a identificação de tendências e oportunidade de melhoria.
- Garantir a conformidade com as normas e regulamentos reconhecidos e específicos do segmento de urgência e emergência móvel, coordenando processos de certificações e auditorias, para uma prestação de serviços de saúde com excelência.
- Estabelecer protocolos e diretrizes claras para os procedimentos, mantendo os empregados públicos atualizados sobre regulamentações e normativas, para a garantia que o consórcio esteja em conformidade com os requisitos legais e éticos.
- Identificar as não conformidades, acompanhando a implementação das ações do SGQ e identificando as causas subjacentes, para a sugestão de soluções eficazes, de forma preventiva e corretiva, nos processos do consórcio.
- Manter os registros precisos e organizados, atualizando os dados relacionados aos usuários, procedimentos e políticas, para a garantia de que a documentação do consórcio esteja em conformidade com os regulamentos aplicados.
- Elaborar todos os macroprocessos, processos e micro processos do consórcio, seguindo padrões estabelecidos por instituições credenciadoras de qualidade, para conformidade na condução do SGQ.
- Acompanhar as instituições credenciadoras da qualidade, diante de visitas ao consórcio, informando, orientando e formalizando as não conformidades, para a tomada de ações de adequação.
- Observar oportunidades de melhoria nos processos, colaborando com os setores administrativos e assistenciais, para a promoção de uma cultura de melhoria contínua de forma eficiente.
- Articular-se com os setores de Ouvidoria e Controle Interno, por meio do alinhamento das ações interrelacionadas, para identificação de falhas na prestação dos serviços e irregularidades legais.
- Receber, examinar e encaminhar aos departamentos, setores e áreas as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas a respeito da atuação do Consórcio, para adequação e consequente melhoria dos serviços prestados.
- Acolher manifestações dos cidadãos usuários dos serviços de urgência e emergência prestados pelo consórcio, apurando o atendimento em questão, 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 interlocução junto aos departamentos, setores e áreas do consórcio com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante.
- Assegurar direito de resposta a todas as manifestações, informando ao cidadão o andamento de sua demanda registrada, quando esta dispensar de mais tempo para ser apurada, para formação de uma imagem de comprometimento por parte da Ouvidoria e do consórcio.
- Cobrar respostas dos responsáveis pelos departamentos, setores e áreas a respeito das demandas a eles encaminhadas, levando ao conhecimento da Secretaria Executiva os eventuais descumprimentos, para a garantia da agilidade de resposta às demandas.
- Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários, produzindo relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do consórcio, especificamente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos, para o constante desenvolvimento da instituição.
- Informar, sensibilizar e orientar o cidadão, de forma permanente, para a publicidade e consequente conhecimento por parte do cidadão do serviço da ouvidoria.
- Manter sigilo das informações a que tiver acesso nas apurações dos atendimentos, inclusive informações relativas à oitiva de gravações da sala de regulação, garantindo o sigilo médico-paciente legalmente normatizado.
- Atuar como instrumento de gestão e de transformação para o consórcio, apoiando tecnicamente as áreas internas, sugerindo mudanças, visando à solução de problemas com a aplicação da expertise adquirida junto ao atendimento aos usuários.
- Apontar aos Gestores possíveis adversidades e irregularidades no procedimento de atendimento, por meio de discussão sobre os casos apurados, para tomada de decisões corretivas e preventivas.
- Participar como ouvinte das reuniões do Conselho Técnico Executivo, quando convidado, para colher informações sobre a prestação dos serviços de atendimento médico de urgência – SAMU e estabelecendo em conjunto com os mesmos, métodos de supervisão de atendimento, visando a melhoria na qualidade do atendimento aos municípios.
- Apoiar as equipes de atendimento, acompanhando, diariamente, os registros nos livros de intercorrência, analisando e encaminhando aos Setores competentes para conhecimento e providências cabíveis, com o objetivo de manter a integração dos departamentos, setores e áreas em um ambiente de trabalho agradável e dinâmico.

- Coordenar 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 emissão de pareceres, definindo as providências necessárias.
- Colher informações junto aos empregados públicos envolvidos em demandas da Ouvidoria, propiciando manifestação do empregado por meio de entrevista, preferencialmente junto aos respectivos coordenadores, oportunizando adequação dos trabalhos aos princípios éticos e legais da prestação de serviço.
- Coordenar o correto funcionamento do sistema informatizado, diariamente, por meio de visitas à central de regulação do SAMU para garantia do registro fidedigno de informações e qualidade no atendimento.
- Planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação diretamente com o usuário ou em parceria com setores afins com a finalidade de verificar a qualidade e eficiência do serviço móvel de urgência e emergência e ao final divulgar os resultados.
- Realizar demais atividades correlatas ao cargo e/ou por determinação do superior imediato.

ESPECIFICAÇÕES

1. Escolaridade

O pleno desempenho das tarefas do Emprego Público exige do ocupante Ensino Superior com Especialização *Lato Sensu*.

2. Conhecimentos

- Pacote Office (Word, Excel e Internet).
- Conhecimentos em Power BI.
- Sistemas de Gestão da Qualidade
- Conhecimentos em mapeamento e análise de processos.
- Planejamento Estratégico – Balanced Scorecard - BSC
- Gestão Pública.
- Gestão de Pessoas
- Regimento Interno e demais normas e procedimentos do consórcio.
- Demais normas que circundam a área de atendimento à saúde.

3. Experiência desejável (não obrigatória)

Para o pleno desempenho do cargo é necessário 2 (dois) anos de experiência.

4. Requisito.

Ensino Superior com Especialização *Lato Sensu*.

5. Complexidade

A execução das tarefas pressupõe o uso de aptidões de alta complexidade e habilidades especiais, desenvolvidas ou vivenciadas de forma cumulativa.

6. Responsabilidade por Máquinas ou Equipamentos

Responsável por equipamentos de escritório, computador, mobiliários e aparelhos de telefonia móvel e fixa.

7. Responsabilidade por Dados confidenciais

Acesso a dados e informações confidenciais que se divulgados podem acarretar reclamações judiciais, constrangimentos, afetar o prestígio diante da comunidade, prejudicar as atividades da organização e/ou gerar dispêndios.

8. Responsabilidade por Erros

Os erros podem advir da inadequada supervisão do Sistema de Gestão de Qualidade – SGQ, gerando falhas na conformidade com as normas e regulamentos pré-estabelecidos no Planejamento Estratégico. Além disso, a ineficácia na identificação e correção dos problemas, bem como a falta de melhoria contínua, podem resultar em processos estagnados e sem adaptação. As adversidades não solucionadas podem gerar sanções legais, perda de certificações, danos à reputação do consórcio e comprometimento da entrega do serviço de atendimento de urgência e emergência móvel.

9. Responsabilidade por Contatos

Contatos internos ou externos de natureza diversa e complexa, se malsucedidos podem acarretar sérias repercussões ao prestígio e/ou às atividades.

10. Responsabilidade por Numerários

O Emprego Público não tem acesso a numerários.

11. Responsabilidade por Terceiros

O Emprego Público atua na liderança de pessoas.

12. Esforço Físico

O Emprego Público não apresenta esforço físico.

13. Concentração Mental

O Emprego Público apresenta concentração mental alta e frequente evidenciada na análise da qualidade e cálculos de dados estatísticos.

14. Concentração Visual

O Emprego Público apresenta concentração visual.

15. Condições de Trabalho

Condições normais de trabalho.