



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA

TÍTULO:

PLANO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE



**SGQ**

ESCRITÓRIO DA QUALIDADE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA  
DE SANTA CATARINA

# Plano de comunicação da Política da Qualidade 2019/2020

Escritório da Qualidade  
São José (SC), Agosto de 2019.



TÍTULO:

PLANO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

## O PLANO DE COMUNICAÇÃO

No Dia 05 de agosto, os membros do Comitê da Qualidade, reuniram-se na sala das Comissões para, dentre outras questões, definir uma Política de Qualidade para nosso Hospital.

A Política da Qualidade é o compromisso, por escrito, da Alta direção e de todos os colaboradores com tudo que foi implementado.

Assim como a missão, visão e valores, a Política da Qualidade ajuda a alta direção a tomar decisões de priorização de projetos, contratação ou desligamento de contratos e estratégias para alcançar resultados, a política da qualidade deve ser formalizada para que ajude as pessoas a tomarem decisões sobre processos e produtos.

Contém orientações gerais, intenções e objetivos da organização referente à qualidade. Portanto, a política da qualidade é um compromisso que a empresa declara para suas partes interessadas.

O estabelecimento de uma Política da Qualidade é exigência da norma ISO 9001:2015 que, de acordo com o requisito 5.2.1, determina:

*"A Alta Direção deve estabelecer, implementar e manter uma política da qualidade que:*

- a) seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento estratégico;*
- b) proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;*
- c) inclua um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis;*
- d) inclua um comprometimento com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade. "*

Também é Requisito da Organização Nacional para Acreditação - ONA, de acordo com seu Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, versão 2018-2022, seção 1 – Gestão Organizacional, subseção 1.1 – Liderança Organizacional, Requisito 9:

*"Estabelece política documentada de Gestão da Qualidade, contemplando a Gestão de Riscos".*

Desta forma, o Comitê da Qualidade do Instituto de Cardiologia de Santa Catarina, definiu sua Política de Qualidade.

Após a definição da sua Política da Qualidade, é necessário levá-la até as equipes. Existe toda uma questão de conscientização, mas é interessante perceber que a ISO 9001:2015 diz que é preciso "comunicar" a política no seu item 5.2.2:



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA**

**TÍTULO:**

**PLANO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE**

*“ Comunicando a política da qualidade*

*A política da qualidade deve:*

- a) estar disponível e ser mantida como informação documentada;*
- b) ser comunicada, entendida e aplicada na organização.*
- c) estar disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado.”*

Devem existir evidências da sua comunicação e disponibilização às partes interessadas. Este plano visa planejar a comunicação e organizar as evidências da comunicação da Política da Qualidade do ICSC.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA

TÍTULO:

PLANO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

## POLÍTICA DA QUALIDADE DO ICSC



O Instituto de Cardiologia de Santa Catarina se compromete em promover a cultura da qualidade focada na segurança da assistência e na excelência da prática multidisciplinar. Compromete-se também a alcançar a melhoria contínua dos processos e do sistema de gestão, a mitigação de riscos e a melhora do cuidado aos pacientes, por meio do monitoramento de indicadores.

Para isso, capacita continuamente os colaboradores, desenvolve ações de ensino e pesquisa e de cuidado humanizado, capacita lideranças, respeita o meio ambiente, as necessidades dos colaboradores, pacientes, acompanhantes, fornecedores, voluntários e gerencia os requisitos éticos e legais das demais partes interessadas, de forma a promover a excelência na assistência hospitalar.

Política aprovada pelo Comitê da Qualidade em 05/08/2019.



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA**

**TÍTULO:**

**PLANO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE**

## **PLANO DE AÇÃO**

Compreendendo que a Política da Qualidade implantada no ICSC representará uma mudança de cultura organizacional para a melhoria contínua, este Plano de Comunicação foi elaborado com o intuito de comunicá-la para uma das principais partes interessadas no Hospital: o colaborador.

É preciso assegurar que os colaboradores a receberam, entenderam e que irão responder colocando em prática o que a política estabelece e que a utilizarão, por exemplo, para tomar decisões.

É vital que as pessoas entendam a política, pois só é possível aplicá-la aos processos e ao dia a dia de trabalho se realmente houver clareza sobre seu significado. Quanto mais direta e clara ela for comunicada, mais fácil será de as pessoas assimilarem e aplicarem a política dentro do hospital.

Assim, o foco deste plano é o colaborador, ainda que, no decorrer do processo, outras partes interessadas serão comunicados, como pacientes, acompanhantes, voluntários, Secretaria de Estado da Saúde, etc.

O detalhamento do Plano está contemplado no formulário da ferramenta 5W2H anexo.

O monitoramento das ações será realizado no próprio formulário (colunas de acompanhamento) e com evidências em relatórios específicos que serão anexadas a este Plano.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA

TÍTULO:

PLANO DE COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

ELABORAÇÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

Elaboração

Data:

Assinatura:

Bianca Caroline Schmidt

05/08/2019

Bianca C. Schmidt

Revisão

Data:

Assinatura:

Viviana Jorge de Jesus

24/09/2019

Viviana

Ana Paula Trombetta

25/09/19

Ana Paula

Marcos Venicio Garcia Joaquim

25/09/2019

Marcos

Artur Haddad Herdy

25.9.19

Artur

Aprovação

Data:

Assinatura:

Tiago Meister Pinto

25/09/19

Tiago Meister Pinto

Dr. Tiago Meister Pinto  
Diretor Geral  
Instituto de Cardiologia de SC  
Matrícula 305533-1-02



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA - ICSC

TÍTULO:

PLANO DE AÇÃO 5 W 2 H

Setor: Escritório da Qualidade - QUA		Coordenador do Plano: Bianca Caroline Schmidt						Prazo: Dezembro/2019
COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE								
Nº	What O quê?	5W			2H		Situação da Ação	Observações
		Why Porque	Who Quem? Quem é responsável?	Where Onde? Onde será executado?	When Quando? Quando deve ser implementado?	How Como? Como deve ser implementado?		
1	Inclusão da Política da Qualidade do ICSC no site da SES	Por que deve ser implementado? Divulgação ampla a SES e demais parte interessadas sobre a Política de Qualidade	Rejane	Direção	set/19	Envio de email / CI à SES	Em andamento	Enviada CI 007/2019 à direção
2	Inclusão da Política da Qualidade nas Oficinas da Qualidade	Divulgação e conscientização de Colaboradores dos setores que estão implementando o SGQ	Bianca	QUA	dez/19	Inclusão da Política na primeira aula sobre conceitos do SGQ	A Realizar	
3	Divulgação nos Murais por todo o Hospital	Conscientização sobre o papel da equipe no cumprimento da Política.	Pammela	EQ	nov/19	Distribuição de cartazes com a Política da Qualidade para os Setores que não possuem Definição de Função ainda.	A Realizar	
4	Divulgação no Informativo Interno do ICSC	Conscientização sobre o que é Política da Qualidade.	Bianca	EQ	nov/19	Elaboração de artigo sobre a importância da Política da Qualidade	A Realizar	
5	Divulgação pelo whatsapp	Divulgação ampla aos colaboradores do ICSC			nov/19	Elaboração de Arte e divulgação na Semana da Qualidade	A Realizar	
6	Divulgação da Política na Semana da Qualidade para partes interessadas	Divulgar para colaboradores, pacientes e acompanhantes	Bianca	QUA	nov/19	Elaboração de banner com a Política da Qualidade e exposição de Banner no hall na semana da qualidade	A Realizar	70

Data: 24/09/2019

Nome: Bianca Caroline Schmidt

Assinatura: 