



MANUAL DO COLABORADOR

Código de ética e regras
de conduta para o exercício
funcional

TAUÁ-2024

Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá

MANUAL DO COLABORADOR

Código de ética e regras de conduta para o exercício funcional de acordo com a Resolução CPSMT n° 005/2023 de 15 de junho de 2023.



TAUÁ/CEARÁ - 2024

Governador

ELMANO DE FREITAS DA COSTA

Secretária Estadual da Saúde

TANIA MARA COELHO

ASSEMBLEIA CONSORCIAL

Presidente do Consorcio e Prefeita de Tauá

PATRICIA PEQUENO COSTA GOMES DE AGUIAR

Superintendente de Saúde do Sertão Central

ANTÔNIO WELITON XAVIER QUEIROZ

Prefeito de Aiuaba

RAMILSON ARAUJO DE MORAES

Prefeito de Arneiroz

ANTONIO MONTEIRO PEDROSA FILHO

Prefeito de Parambú

ROMULO NORONHA

EQUIPE TÉCNICA:

Secretário Executivo

JOSÉ ARISTON ALVES DE LIMA

Diretor Administrativo Financeiro

EDGLEUSSON COELHO NORONHA

Procurador Jurídico

FRANCISCO JURANDIR TENÓRIO JUNIOR

Diretora Geral da Policlínica

REANGELA CINTIA

Diretor Geral do CEO

JOSÉ ARIMATEA MAGALHÃES JUNIOR


SUMÁRIO

- INTRODUÇÃO 08
- 1 CONSÓRCIO DE SAÚDE 10
- 2 OBJETIVO 11
- 3 USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE 12
- 4 PROCEDIMENTOS DE RECURSOS HUMANOS 13
- 5 PADRÕES DE CONDUTA 20
- 6 CONSUMO DE BEBIDAS ALCOÓLICAS E DROGAS ILEGAIS
NAS DEPENDÊNCIAS DO CPSMT 30
- 7 SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 31
- 8 DIVERSIDADE ÉTNICA, CULTUAL, SOCIO ECONÔMICA, POLÍTICA,
RELIGIOSA E SEXUAL 31
- 9 POLÍTICA DE EXCELÊNCIA DA QUALIDADE 32
- 10 PATRIMONIO DA EMPRESA 35
- 11 DIRETORIA EXECUTIVA DO CPSMT 36
- 12 MANUTENÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE
TRABALHO 37
- 13 DEVERES, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES GERAIS 37
- 14 DAS PROIBIÇÕES DO CPSMT 39
- 15 VIOLAÇÃO DAS NORMAS DE CONDUTA DISCIPLINAR 39
- 16 TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO 41

INTRODUÇÃO

Todos os colaboradores do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá estão submetidos às regras contratuais e normas de conduta de cada profissão previstas no Estatuto e no Regimento Interno do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá e de forma específica neste Manual.

Em razão disso, os colaboradores do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá devem ter o compromisso inabalável e indelével com a honra e com a dignidade humana. Ademais, aqueles que desempenham atividades na área da saúde, deverão, ainda, atuar sempre com independência, decoro, lealdade e boa-fé. Desta forma, o compromisso do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá é atuar com a ética e integridade na prestação de serviços de saúde especializada, que motivou à elaboração deste documento, que, somando-se ao Estatuto e ao Regimento Interno, visa reger o relacionamento



dos integrantes do corpo de colaboradores, não apenas entre si, como também no trato com clientes, autoridades públicas, fornecedores, concorrentes e a sociedade em geral.


O presente Manual do Colaborador e Código de Ética e Conduta do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá vem proclamar a adesão deste Consórcio de Saúde às melhores práticas, princípios, valores éticos e de moralidade corporativa, em observância a todas as normas aplicáveis, inclusive a que trata de atos lesivos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, introduzida no direito brasileiro pela Lei Federal nº 12.846/2013 (“Lei da Empresa Limpa”).

Eventuais desvios às regras, princípios e valores ora estabelecidos podem e devem ser reportados por qualquer pessoa interessada, integrante, ou não, dos quadros de profissionais e funcionários/ colaboradores do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá, por meio do canal de denúncias disponível (faleconosco@cpsmtaua.ce.gov.br), o que será devidamente apurado internamente.

O anonimato ou confidencialidade da identidade é assegurado de forma integral e permanente, apresentando-se como instrumento motivador de denúncias a violações a este documento.

1. O CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA MICRORREGIÃO DE TAUÁ- CPSMT

Fundado no dia 16 de abril de 2010, o Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá-CPSMT foi instalado como instrumento do Programa de Expansão e Fortalecimento da Atenção Especializada a Saúde do Governo do Estado do Ceará, com esteio no Protocolo de Intenções assinado em 30/12/2009 e ratificado pelos Poderes Legislativos dos Entes consorciados, **para assistir a população dos municípios de Aiuaba, Arneiroz, Parambu e Tauá**, integrantes da Microrregião de Saúde de Tauá, que tem uma população de aproximadamente 113 mil habitantes.



2. OBJETIVOS

Pretende o Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá ter integral engajamento nas atividades de assistência na Atenção Especializada em Saúde e o permanente compromisso com a ética profissional e responsabilidade social, visando ao atingimento do mais elevado padrão de qualidade na prestação de serviços, que conduza assim a uma posição de destaque e liderança na Rede de Atenção a Saúde, em todos os municípios Consorciados.

Portanto, o presente Manual/código é destinado a todos os colaboradores do CPSMT, independente da atividade profissional que exerça. Com isso, **tem como objetivo** propiciar a compreensão clara **das normas internas que regem as atividades do trabalho, segurança e qualidade de seus serviços, visando a melhoria contínua** que, uma vez concretizada, forma o DNA do Consórcio de Saúde.

Logo, através deste Manual/código, o colaborador se informará dos direitos e responsabilidades relacionados com o seu trabalho e sobre as

condutas que orientam o serviço de saúde e os relacionamentos destes provenientes.

Em caso de dúvida referente a qualquer procedimento, o colaborador deve procurar a orientação na direção geral da Policlínica, e/ou do Centro de Especialidades Odontológicas e Direção Executiva do CPSMT.

3. Usuários do Sistema Único de Saúde

É compromisso do Consórcio de Saúde a satisfação do cliente através do aprimoramento contínuo de suas atividades, sejam elas técnicas ou administrativas.

O Consórcio de Saúde não discrimina clientes, seja por origem, porte econômico ou localização. O tratamento preferencial ou prioritário deve ser consequência da gravidade de cada caso, e jamais por interesse ou sentimento pessoal.

Toda e qualquer relação deve ser pautada por cortesia e respeito, buscando a eficácia na comunicação. Informações claras, precisas e

transparentes, tecnicamente elaboradas, disponibilizadas na forma e prazo adequados, que contribuem para uma aproximação e uma relação satisfatória entre órgão de saúde e usuário. Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados, e todos aqueles que forem acordados devem ser rigorosamente cumpridos, como exemplo entrega de exames.


A satisfação dos usuários compreende um profundo respeito pelos seus direitos e uma permanente busca de soluções que atendam aos interesses, em consonância com os objetivos de desenvolvimento das ações das unidades de saúde.

4. PROCEDIMENTOS DE RECURSOS

HUMANOS

4.1 Informações Pessoais

Os colaboradores devem manter seus dados pessoais sempre atualizados, e informar à área



administrativa e a preposta da empresa terceirizada de qualquer alteração (endereço, telefone, estado civil, sobrenome e dependentes).

4.2 Jornada de Trabalho

O horário de trabalho deve ser cumprido de acordo com as necessidades do CPSMT, sempre obedecendo a jornada de trabalho contratual e as leis trabalhistas, demonstrando competência profissional e compromisso com o serviço. Portanto, é orientação do Consórcio Público de Saúde: **chegar sempre no horário, registrar pontualmente o ponto eletrônico, evitando assim necessidade de justificativas, faltas, etc.** No caso de faltas por motivo de força maior, há necessidade da comunicação imediata ao superior hierárquico.

4.3 Marcação de Ponto

Para ingressar nas dependências das Unidades de Saúde vinculadas ao Consórcio Público de Saúde, **o colaborador que registra seu horário de trabalho**

através de ponto eletrônico deverá efetuá-lo no equipamento específico, quando da entrada, que se repetirá no horário de saída para almoço, horário de retorno do almoço e horário de saída - fim do expediente. Caso um dos horários não seja registado e não tenha uma justificativa justa e aceitável, será considerado como falta.

Os colaboradores estão autorizados a trabalhar e, conseqüentemente, a registrar o ponto eletrônico apenas no horário combinado em contrato de trabalho e efetivamente trabalhado, bem como somente registrar o ponto se de fato estiver no local e trabalho, cumprindo de forma regular o horário de trabalho. Qualquer exceção deve ser solicitada ou comunicada previamente ao gestor competente, com no mínimo 1 (um) dia de antecedência.

Atenção1: o registro do ponto é pessoal e intransferível. Jamais deve ser solicitado que outro colaborador marque o seu ponto.

Atenção 2: o colaborador deve cumprir o horário mínimo de uma hora para almoço, conforme determinado em lei.

Quando houver necessidade por força maior de se ausentar durante a jornada de trabalho, por um período maior que 10 minutos, o colaborador deverá informar para o superior hierárquico solicitando autorização. Do contrário será considerado abandono do ato laboral e considerado falta, mesmo que tenha sido registrado o ponto eletrônico.

4.4 Remuneração

O pagamento do salário é creditado em conta bancária e **realizado até o 5º dia útil do mês seguinte ao período trabalhado**, com todos os descontos legais, conforme determinado em lei.

4.5 Faltas e Atrasos

Toda ausência deve ser justificada através de atestados médicos com a classificação do CID ou atestados legais, e devem ser entregues na área administrativa no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência do fato.

Os atestados médicos para justificar as faltas por doenças devem atender aos seguintes requisitos:

- Tempo de dispensa concedido ao empregado, por extenso e numericamente determinado.
- É desejável, caso o colaborador esteja de acordo, constar o diagnóstico codificado, conforme o Código Internacional de Doenças (CID); e quando da entrega o empregado de próprio punho informar a qual doença e/ou desconforto se refere e qual o tempo de licença concedido por extenso e em qual data, no verso do atestado.

A declaração do período abonado no atestado só vale para abonar as horas respectivas constantes na declaração de comparecimento.

Em caso de consulta médica, mas sem comparecimento do colaborador na empresa no dia inteiro, será considerada falta no dia, ou seja, a declaração que era para apenas algumas horas perderá a validade.

Para efeito de recebimento de atestado e abono, o mês de trabalho do colaborador é contado pelos dias úteis existentes no mês.

Faltas não justificadas à área administrativa, como o não comparecimento ao local de trabalho, ou a

entrada tardia ou saída antecipada sem aviso prévio, que não for devidamente justificada implicarão em falta com desconto proporcional (referente ao período não trabalhado) em folha de pagamento. O acúmulo de faltas injustificadas também influenciará diretamente nos dias de férias do funcionário e poderá acarretar advertência formal ou suspensão, nos termos da lei.

4.6 Outros casos de justificativa de faltas:

- **Acompanhamento médico de esposa ou companheira grávida:** O colaborador tem por direito até 2 (duas) consultas médicas e exames complementares durante o período de gravidez de sua esposa ou companheira.
- **Acompanhamento de filho menor de idade ao médico:** além do previsto na lei, como forma de benefício oferecido pelo Consórcio de Saúde, o colaborador pode acompanhar o filho menor em 1 consulta médica a cada 6 meses, desde que apresente atestado médico.
- **Acompanhamento em reunião escolar do filho menor:** o colaborador pode, como forma de benefício oferecido pelo Consórcio de Saúde, acompanhar o filho menor em 1 reunião escolar a cada 6 meses desde que apresente

comprovante de comparecimento.

Lembre-se que as mesmas regras do atestado valem para estes casos: o colaborador tem como obrigação apresentar no dia seguinte ou no primeiro dia de retorno ao trabalho à respectiva declaração de horas ou atestado médico. Caso não entregue na data estipulada, o documento não será considerado.

4.7 Ausências Legais

O colaborador tem o direito às ausências legais indicadas abaixo, conforme legislação em vigor.

- 2 dias corridos nos casos de falecimento do cônjuge ou familiares (pai, mãe, filhos, sogro, sogra)
- 3 dias corridos em virtude de casamento
- 5 dias corridos nos casos de nascimento de filho (ao pai)
- 1 dia por ano para doação de sangue, devidamente comprovada
- 2 dias para alistamento eleitoral
- O período em que tiver que cumprir as exigências do serviço militar

Considera-se ainda, como ausência justificada, os serviços externos autorizados por diretores das Unidades de Saúde, mediante documento com as devidas justificativas, de interesse da gestão, conforme exemplos a seguir:

- Viagem para participação em seminários, reuniões ou quaisquer eventos relacionados à área de atuação do colaborador;
- Participação em cursos e treinamentos que visem a capacitação e reciclagem do colaborador, desde que atenda aos interesses da gestão;
- Outras ocorrências além das anteriormente mencionadas, devidamente justificadas pela direção.

5. PADRÕES DE CONDUTA

5.1 Apresentação Pessoal

Os colaboradores representam a imagem do Consórcio de Saúde e, por essa razão, devem preocupar-se em usar roupas e acessórios que valorizem esta imagem, evitando exposições desnecessárias.

Assim como asseio, boa aparência, educação, cortesia, respeito, colaboração aos colegas, bem

como com os usuários.

5.2 Conflito de Interesse

Caracteriza-se como conflito de interesses qualquer oportunidade de ganho pessoal que possa prejudicar as atividades, interesses e imagem do Consórcio de Saúde, seus usuários, bem como exercer qualquer outra função que conflite com o horário de trabalho.

Todo caso novo, de natureza contenciosa ou consultiva, de cliente institucional ou potencial, deverá ser submetido à análise de eventual conflito de interesses. Ademais, ressalta-se que o conflito de interesses não se limita às regras e a ética profissional, mas pode surgir por obrigações contratuais assumidas pelo Consórcio de Saúde junto de seus usuários.

5.3 Operações livres de corrupção e suborno

A reputação de honestidade e integridade do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de

Tauá, não deve ser colocada em risco pelo oferecimento, pagamento ou recebimento de vantagens indevidas. Qualquer conduta que possa ser enquadrada na definição de corrupção é proibida pelas leis aplicáveis e está em desacordo com os padrões e princípios éticos adotados pelo Consórcio de Saúde.

Desta forma, é terminantemente proibido aos colaboradores tirar proveito indevido da relação institucional com clientes ou demais entes de relacionamento do Consórcio, inclusive agir com abuso de poder, agressão verbal, declarações falsas ou outras práticas injustas. Ademais, todos os colaboradores não devem usar o nome do Consórcio de Saúde para obter benefício próprio ou a terceiros ao lidar com clientes de qualquer que seja o órgão vinculado a este Consórcio.

5.4 Política Anti Suborno

Todos os colaboradores sujeitos a esta política estão proibidos de:

- Oferecer, autorizar a oferta, ou sugerir suborno;
- Aceitar, pagar ou receber suborno;

- Solicitar ou aceitar propina para influenciar em algum procedimento ofertado;
- Obter acesso não autorizado a informações confidenciais se comprometer ou se omitir a agir, independentemente de que o resultado poderia ter sido o mesmo, caso o suborno não tivesse ocorrido;
- Utilizar-se de terceiros para executar qualquer das ações acima;
- Utilizar-se, no desempenho de suas funções, de terceiros que estejam comprovadamente envolvidos em situações de corrupção ou suborno;
- Movimentar fundos que conhecidamente ou por suspeita razoável estejam sendo utilizados para suborno ou corrupção.
- Sempre que um colaborador tiver conhecimento do descumprimento desta política, de tentativa de suborno ou qualquer envolvimento em corrupção, aplicam-se as obrigações de reporte conforme estabelecido no Código de Ética e demais políticas pertinentes de cada categoria.

PENALIDADES: O descumprimento desta política sujeita o colaborador a ações disciplinares, incluindo a rescisão do contrato de trabalho por justa causa, e medidas administrativas ou criminais, além das

penalidades previstas em lei.

5.5 Proteção de Informações

Em obediência a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD é obrigação de todos os colaboradores manterem o sigilo das informações da empresa, clientes, e das outras unidades de saúde vinculada a esse Consórcio, que sejam obtidas em razão das atividades que desempenharem no órgão de saúde.

É proibido utilizar, para fins particulares ou repasse a terceiros, tecnologias, metodologias, estratégias, e outras informações adquiridas através do trabalho desenvolvido no Consórcio de Saúde.

É proibida a divulgação de informações da empresa em mídias sociais, tais como *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*. Eventual menção ao órgão de saúde vinculado a esse consórcio em redes sociais exige a solicitação previa com pedido de autorização ao superior hierárquico.

5.6 Doação de brindes e presentes

É estrita e terminantemente vedado aos

colaboradores do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá o oferecimento ou o recebimento de presentes, brindes, hospitalidades, valores pecuniários ou benefícios de qualquer espécie, a (de) clientes, públicos ou privados, fornecedores atuais ou em potencial, e agentes públicos em geral, assim definidos como qualquer pessoa que ocupe cargo ou função em órgãos ou entidades da Administração Pública.

5.7 Fumo

É terminantemente proibido fumar dentro das dependências das Unidades de Saúde vinculadas ao Consórcio Público de Saúde. Contudo, é permitida a saída do local de trabalho, aos fumantes, para fumar em área aberta, apenas uma vez em cada período (matutino e vespertino), no tempo necessário para consumo de um cigarro. Primando pela saúde e qualidade de vida, em benefício do colaborador, o Consórcio incentivará e adotará práticas visando o abandono do tabagismo, inclusive abonando faltas em horários em que ocorram consultas a médicos,

psicólogos e reuniões que objetivem o abandono do tabagismo.

5.8 Respeito Incondicional

As relações entre colegas de trabalho devem ser regidas pela cortesia e respeito. Cada colaborador deve preconizar o predomínio de um espírito de equipe para a solução de problemas e integração de esforços, pautado pela lealdade, confiança e conduta compatível com os valores do consórcio de saúde e a busca permanente por resultados satisfatórios. Aqueles que desempenham a função de gestores devem estar cientes que seus colaboradores os tomam como exemplo. Portanto, precisam primar para o correto desempenho de suas ações, pois constituem modelo de conduta para a equipe.

5.9 Uso de Recursos da Empresa

Os serviços de internet e redes sociais devem ser usados com bom senso, para não sobrecarregar os servidores e as conexões. É proibido utilizar os meios eletrônicos do órgão de saúde para envio e

recebimento de mensagens pessoais, correntes, e-mails com conteúdo pornográfico ou arquivos anexos, como fotos, vídeos, apresentações PPT, ou outros arquivos com conteúdo particular.

Não é permitido armazenar materiais particulares nos servidores e computadores dos órgãos desse consórcio de saúde. Materiais particulares que contribuam para a formação profissional do colaborador podem ser armazenados nos computadores de cada setor.

Não é permitido fazer download de arquivos particulares cujo conteúdo seja relacionado a jogos, vídeos, músicas, imagens e fotos que não sejam de interesse dos órgãos vinculados a esse consórcio de saúde. Da mesma forma, não é permitido acessar sites de bate-papo, jogos, cenas obscenas e semelhantes.

Os recursos e equipamentos, como aparelho celular usados na atividade profissional são de propriedade do consórcio de saúde e devem ser utilizados para uso exclusivo do mesmo. Dessa forma, para preservar este uso, o núcleo gestor

reserva o direito de controlar e monitorar seu conteúdo e formas de utilização.

É terminantemente proibido a utilização de substâncias, medicamentos, seringas, produtos de uso restrito em procedimentos médicos, por colaboradores ou por usuários, sem a devida precificação e acompanhamento de profissionais especializados ou responsáveis, sob pena de demissão.

5.10 Senhas Particulares

É proibido compartilhar as senhas de acesso aos sistemas internos com colegas de trabalho as senhas são pessoais e intransferíveis.

Ao se ausentar do local de trabalho, o colaborador deve desligar seu computador, evitando que outras pessoas possam utilizá-lo.

5.11 Uso do Telefone institucional

As linhas telefônicas e ramais devem estar sempre à disposição dos colaboradores da Entidade. Só será permitida a utilização para casos pessoais quando com moderação e bom senso. Para bom

uso do telefone, siga as instruções:

- Atender ao primeiro toque, com gentileza e presteza;
- Não deixar esperando quem chamou. Se necessário, anotar o nome e o telefone para posterior retorno;
- Falar somente o necessário, sendo claro, breve e objetivo;
- Sempre que possível, evitar ligar para celulares, o contato deve ocorrer pelas linhas telefônicas oficiais do serviço.

5.12 Uso do celular particular

Durante o horário de trabalho, o colaborador deverá se dedicar com exclusividade ao serviço do setor, de forma que, o telefone celular deverá ser usado com extrema moderação, seja para efetuar ou receber ligações e mensagens, sempre primando pela brevidade e excepcionalidade, principalmente na presença dos pacientes.

O acesso a redes sociais é **VEDADO** durante o horário de trabalho, sendo permitida a consulta à internet, sempre que no intuito de obter informações úteis ao desempenho das funções do órgão de saúde, ou, excepcionalmente, em caráter

pessoal, para obtenção de informações urgentes e relevantes para o colaborador.

6.0 Consumo de Bebidas Alcoólicas e Drogas Ilegais nas dependências do hospital

O Consórcio de Saúde, preservando os bons princípios de saúde, segurança, e qualidade de vida, busca que todos os seus colaboradores estejam aptos para praticar as diretrizes definidas previamente. Para tanto, considera terminantemente proibido o consumo de bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas, bem como exercer as atividades com odor de bebidas alcoólicas ou sinais de embriaguez.

Atenção 1: nos casos em que o colaborador for encontrado dormindo nas dependências do serviço devido uso de substâncias lícitas ou ilícitas e por embriaguez, o colaborador estará passível de punição nos termos legais.

Não serão admitidas discussões com posturas agressivas, preconceituosas ou com teor ofensivo entre colaboradores de quaisquer níveis hierárquicos. Será combatida toda e qualquer forma de *bulling*.

7.0 Saúde e Segurança no trabalho

O Consórcio de Saúde garante a todos os seus colaboradores condições adequadas de trabalho, baseadas nos mais elevados princípios de higiene e segurança, realizando e avaliando continuamente ações preventivas e corretivas. Contudo é de responsabilidade dos colaboradores atender às normas e procedimentos para a realização de suas atividades profissionais, preservando sua integridade física e a de seus colegas.

8.0 Diversidade étnica, cultural, socioeconômica, política, religiosa e sexual

O Consórcio de Saúde não admitirá nenhum tipo de manifestação discriminatória de qualquer natureza (raça, cor, idade, sexo, orientação sexual, política, religião, incapacidade física e mental, preceitos étnicos, condição sociocultural, nacionalidade ou estado civil) dirigida a qualquer pessoa.

8.1 Assédios

O assédio é inaceitável no Consórcio de



Saúde. Assim, comportamentos ou insinuações de caráter sexual, pedidos de favores sexuais, atitudes verbais ou físicas de natureza sexual, ou exibição de objetos ou imagens com conotação sexual serão debelados com veemência. Conduta verbal ou física que perturbe o desempenho de outro colaborador, ou que crie medo ou hostilidade no ambiente de trabalho, independentemente do seu nível hierárquico, também receberá reprimenda.

O colaborador que se considerar discriminado, alvo de preconceitos, pressões ou práticas abusivas ou de situações de desrespeito, deve comunicar imediatamente ao Consórcio de Saúde por meio do setor de Ouvidoria, pessoalmente ou pelo telefone celular 88-9-9716-1152 ou via *e-mail* faleconosco@cpsmtaua.ce.gov.br.

9. POLÍTICA DE EXCELÊNCIA DA QUALIDADE

O Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá, em conjunto com as políticas do SUS que garante os direitos dos usuários, possui irrestrito foco

em *performance*, sendo a qualidade da prestação do serviço aquilo de mais importante a ser oferecido aos **USUÁRIOS**, que fundamentalmente representam o principal patrimônio do Consórcio Público de Saúde.

A estratégia da excelência no atendimento, reconhecida como ferramenta para obtenção da qualidade de serviços saúde, tem como objetivo difundir e encorajar a participação de todos os envolvidos, preservando a qualidade e segurança dos usuários, e, assim sendo, satisfazendo-os através do aprimoramento contínuo de suas atividades, as quais são a base do nosso compromisso.


a) Objetivos da qualidade a serem atingidos pelo Consórcio de Saúde:

- Entender e atender a todos os requisitos dos usuários, legais e regulamentares;
- Buscar a melhoria contínua dos processos de maneira a assegurar ação efetiva, em tempo hábil, para eliminar as causas de problemas ocorridos, e se possível, prevenir a ocorrência de problemas potenciais ou situações indesejáveis, as quais podem por em risco

nossos usuários;

- Operar sempre em nível que proporcione condições que atendam não só as unidades de saúde, mas também aos usuários, para que se atinjam as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas;
- Manter controle sobre os aspectos e impactos da operação, buscando não só a proteção da unidade de saúde, mas principalmente dos usuários;
- Identificar necessidades e prover treinamento de capacitação profissional para todos os seus colaboradores, em especial aqueles diretamente ligados à área da saúde, para que possam cada vez mais e melhor desempenhar suas funções nas unidades de saúde pertencentes ao consórcio de saúde.


b) Entendimentos da Política da Qualidade do Consórcio Público de Saúde

- Prestar um bom atendimento ao cliente interno e externo;
 - Participar ativamente de reuniões, treinamentos, encontros, seminários e palestras;
 - Cuidados com dados de clientes e documentos;
 - Cuidados com higiene, móveis, utensílios e equipamentos;
- 

- Cuidar bem da qualidade do seu próprio serviço;
- Exercitar seu profissionalismo, ética e educação.


10 Patrimônio da Empresa

Os bens, equipamentos e instalações do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá são de uso exclusivo de suas operações e não podem ser utilizados para fins particulares. É responsabilidade do colaborador, zelar pelo bom uso e conservação do patrimônio da Entidade colocado sob a sua guarda. Ademais, ficará o colaborador responsável pela vigilância, guarda patrimonial e responsabilizar-se pelos seguintes atos:

- Ao sair do seu setor, verificar sempre se as portas e janelas estão devidamente trancadas;
 - Registrar toda e qualquer anormalidade ocorrida no ambiente de trabalho;
 - Garantir que o ponto eletrônico esteja sendo usado de maneira adequada;
 - Proibir a entrada de pessoas portando armas, produtos inflamáveis e/ou explosivos.
 - Proibir a entrada de bebidas alcoólicas e/ou drogas ilícitas;
- 

- Proibir usuários, fotografar e filmar nas dependências das unidades de saúde vinculada ao Consórcio de Saúde seja os espaços, pessoas ou documentos, sem a prévia autorização da diretoria geral;
- Em casos de emergência, contatar imediatamente a quem de direito e, se o caso, a polícia/bombeiros ou socorristas;
- Máquinas e computadores devem ser desligados ao final do expediente;
- Luzes e ar-condicionado devem ser desligados ao final do expediente ou quando estiverem ociosos;
- É proibido o uso de shorts, camisetas regatas, bonés e chinelos nas dependências das unidades de Saúde vinculadas ao CPSMT;
- Deve ser mantido sobre as mesas, somente materiais de trabalho. Ao final do expediente todo este material deve ser recolhido, mantendo-se a ordem;
- Em caso de sucessivas quedas de energia desligar todos os aparelhos eletrônicos.

11. DIREÇÃO EXECUTIVA DO CONSÓRCIO PÚBLICO DE SAÚDE DE TAUÁ

- Assuntos relativos aos trabalhos da Policlínica Dr. Frutuoso Gomes de Freitas e/ou do Centro
- 


de Especialidades Odontológicas Elisabete Rêgo, devem ser discutidos nas respectivas diretorias das Unidades;

- Saídas dentro de horário de expediente e/ou fazer horários corridos deverá ser solicitado ao superior hierárquico;
- Em casos omissos, os diretores das Unidades deverão elaborar relatórios e encaminhar à direção executiva do CPSMT.


12 Manutenção e organização do ambiente de trabalho

- Todo colaborador possui sua própria estação de trabalho, que deverá ser mantida limpa e organizada, sendo de sua inteira responsabilidade zelar por todas as ferramentas e equipamentos.

13 Deveres, Obrigações e Responsabilidades Gerais

- É dever e responsabilidade integral dos colaboradores, registrar e alimentar os sistemas específicos de trabalho em conformidade com orientações da Secretaria da Saúde do Estado;
 - Obedecer às ordens e instruções de seus superiores;
 - Zelar pela ordem e asseio no seu local de trabalho e demais dependências;
 - Zelar pela conservação das instalações,
- 

equipamentos, máquinas, e comunicar qualquer anormalidade.

- Ser atencioso, gentil e educado com todas as pessoas que tratar em serviço;
 - Desempenhar as atribuições relativas às funções com zelo, presteza e espírito de colaboração;
 - Sugerir ao seu superior qualquer medida que possa contribuir para maior eficiência do serviço;
 - Zelar pela economia do material da empresa e pela conservação do que for confiado a sua guarda e utilização, nos recipientes apropriados para este fim;
 - Zelar pela economia e com o meio ambiente, desligando luzes e fechando torneiras quando não houver necessidade;
 - Comunicar os acidentes de trabalho imediatamente após as suas ocorrências;
 - O horário para tomar café da manhã será das 8h00 as 9h30 no refeitório de cada Unidade de Saúde.
 - Permanecer no posto de trabalho mesmo que não tenha nenhum cliente para ser atendido;
 - Evitar aglomerações na recepção geral ou em setores das Unidades pertencentes ao Consórcio de Saúde.
- 

14 Das proibições do CPSMT

Dar conhecimento a outros, de assuntos de natureza confidencial do Consórcio de Saúde ou dos usuários do SUS;

Circular lista ou abaixo assinado, promover sorteios, rifas ou apostas dentro das dependências das Unidades do Consórcio de Saúde;

Usar fora do expediente e do recinto da Unidade Saúde, para fins particulares: materiais de papelaria, escritório, equipamentos, máquinas ou outro utensílio de propriedade do Consórcio de Saúde;

Usar o endereço do Consórcio de Saúde para receber correspondências particulares.

PENALIDADES: Aos Colaboradores que infringirem ou deixarem de cumprir as normas da organização, serão aplicados as seguintes penalidades, em conformidade com a legislação vigente:

1. Advertência Verbal/Escrita
2. Suspensão
3. Demissão.

15. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DE CONDUTA DISCIPLINAR

O colaborador deve familiarizar-se com as


políticas e práticas expressas nesse Manual e Código de Conduta.

Em caso de violação de qualquer norma estabelecida, serão adotadas as medidas disciplinares cabíveis, incluindo demissões ou rescisões de contratos, sempre garantindo o pleno direito de defesa e argumentação das partes envolvidas.

A iniciativa de confessar violações de condutas éticas é encorajada e será levada em conta no momento de se determinar a ação disciplinar adequada à situação, pelo que o Consórcio de Saúde coloca à disposição seu canal de denúncias, ouvidoria e e-mail: (faleconosco@cpsmtaua.ce.gov.br).

A omissão diante do conhecimento de possíveis violações por terceiros será igualmente considerada conduta antiética.

Sempre que houver dúvidas, o colaborador deve procurar os diretores, ou fazer a sua queixa pelo canal específico, ouvidoria e e-mail: (faleconosco@cpsmtaua.ce.gov.br).



16. TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO

Todos os colaboradores deverão ler atentamente este Manual, entregando o Termo de Ciência e Comprometimento, assinado, à Diretoria Executiva do CPSMT, com cópias para os diretores, da Policlínica e/ou do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO;

Este documento ficará arquivado no Cadastro do Colaborador junto ao Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Tauá.



**Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Tauá**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

