HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11

# REGIMENTO INTERNO

## Hospital Estadual de Jataí - Dr. Serafim Carvalho

## Setembro/2026









Hospital Estadual de Jataí
Dr. Serafim de Carvalho

agir

# REGIMENTO INTERNO

# HOSPITAL ESTADUAL DE JATAÍ DR. SERAFIM DE CARVALHO – HEJ

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUMÁRIO


FUNCIONOGRAMA ..... 9
DISPOSIÇÃO INICIAL ..... 13
CAPÍTULO I ..... 14
DA NATUREZA JURÍDICA ..... 14
CAPÍTULO II ..... 14
DOS PRINCÍPIOS ..... 14
CAPÍTULO III ..... 15
DA FINALIDADE ..... 15
CAPÍTULO IV ..... 16
DA DIRETORIA GERAL ..... 16
SEÇÃO I ..... 16
DA SUPERVISÃO DE ENSINO E PESQUISA ..... 16
SUBSEÇÃO I ..... 17
DO SERVIÇO DE ENSINO E PESQUISA ..... 17
SEÇÃO II ..... 18
DA COORDENAÇÃO DE QUALIDADE ..... 18
SUBSEÇÃO I ..... 20
DO SERVIÇO DE QUALIDADE ..... 20
SUBSEÇÃO II ..... 21
DO SERVIÇO DE QUALIDADE DOCUMENTAL ..... 21
SUBSEÇÃO III ..... 22
DO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE ..... 22
SEÇÃO III ..... 23
DA SECRETARIA GERAL ..... 23
SEÇÃO IV ..... 24
DA SUPERVISÃO DE COMUNICAÇÃO ..... 24
SUBSEÇÃO I ..... 25
DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING ..... 25
SEÇÃO V ..... 26

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11




DA GERÊNCIA DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO ..... 26
SUBSEÇÃO I ..... 28
DA SUPERVISÃO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO ..... 28
SUBSEÇÃO II ..... 29
DO SERVIÇO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO ..... 29
SEÇÃO VI ..... 31
DA SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE ..... 31
SUBSEÇÃO I ..... 32
DO SERVIÇO DE OUVIDORIA ..... 32
SUBSEÇÃO II ..... 33
SERVIÇO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE ..... 33
CAPÍTULO IV ..... 34
DA DIRETORIA TÉCNICA ASSISTENCIAL ..... 34
SEÇÃO I ..... 35
DA SUPERVISÃO DE ANÁLISES CLÍNICAS ..... 35
SEÇÃO II ..... 36
DA COORDENAÇÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE ..... 36
SUBSEÇÃO I ..... 37
SEÇÃO III ..... 39
DA COORDENAÇÃO MÉDICA DE INTERNAÇÃO, AMBULATÓRIO, SADT E CENTRO CIRÚRGICO ..... 39
SEÇÃO IV ..... 40
DA COORDENAÇÃO MÉDICA DE PRONTO SOCORRO E UTI ..... 40
SEÇÃO IV ..... 41
DA GERÊNCIA ASSISTENCIAL ..... 41
SUBSEÇÃO II ..... 42
SEÇÃO V ..... 43
DA SUPERVISÃO MULTIPROFISSIONAL ..... 43
SUBSEÇÃO I ..... 45

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11




DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA ..... 45
SUBSEÇÃO II ..... 46
DO SERVIÇO DE TERAPIA OCUPACIONAL ..... 46
SUBSEÇÃO III ..... 46
DO SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA ..... 46
SUBSEÇÃO IV ..... 48
DO SERVIÇO DE PSICOLOGIA ..... 48
SUBSEÇÃO V ..... 48
DO SERVIÇO SOCIAL ..... 48
SEÇÃO VI ..... 49
SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM DE SADT E AMBULATÓRIO ..... 49
SUBSEÇÃO I ..... 51
SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE AMBULATÓRIO ..... 51
SUBSEÇÃO II ..... 52
SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE APOIO E DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO ..... 52
SEÇÃO VIII ..... 53
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM INTERNAÇÃO ..... 53
SUBSEÇÃO I ..... 54
SERVIÇO DE ENFERMAGEM INTERNAÇÃO ..... 54
SUBSEÇÃO II ..... 55
DO SERVIÇO DO ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE ALTAS ..... 55
SEÇÃO IX ..... 57
DA SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM CENTRO CIRURGICO E CME ..... 57
SUBSEÇÃO I ..... 58
DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE CENTRO CIRURGICO ..... 58
SUBSEÇÃO II ..... 59
DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA CME ..... 59
SEÇÃO X ..... 60
DA SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM UTI ..... 60
SUBSEÇÃO I ..... 61

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11




DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA UTI ..... 61
SUBSEÇÃO II ..... 63
DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE TERAPIA RENAL ..... 63
SEÇÃO XI ..... 64
DA SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO ..... 64
SUBSEÇÃO I ..... 65
DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO ..... 65
SEÇÃO XIII ..... 67
DA GERÊNCIA DE OPERAÇÕES ..... 67
SUBSEÇÃO I ..... 68
DO SERVIÇO DE GESTÃO AMBIENTAL ..... 68
SEÇÃO XIV ..... 69
DA SUPERVISÃO DE NUTRIÇÃO ..... 69
SUBSEÇÃO I ..... 70
DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA ..... 70
SUBSEÇÃO II ..... 70
DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO CLÍNICA ..... 70
SEÇÃO Xv ..... 71
DA SUPERVISÃO DE ALMOXARIFADO ..... 71
SUBSEÇÃO I ..... 72
DO ENCARREGADO DE ALMOXARIFADO ..... 72
SUBSEÇÃO II ..... 74
DO SERVIÇO DE ALMOXARIFADO ..... 74
SEÇÃO XVI ..... 74
DA SUPERVISÃO DE FARMÁCIA ..... 74
SUBSEÇÃO II ..... 76
DO SERVIÇO DE FARMÁCIA HOSPITALAR ..... 76
SUBSEÇÃO III ..... 77
DO SERVIÇO DE FARMÁCIA CLÍNICA ..... 77
SEÇÃO XVII ..... 79

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11




DA SUPERVISÃO DE GOVERNANÇA ..... 79
SUBSEÇÃO I ..... 80
DO ENCARREGADO DE GOVERNANÇA ..... 80
SUBSEÇÃO II ..... 80
DO SERVIÇO DE GOVERNANÇA ..... 80
SUBSEÇÃO III ..... 81
DO SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS ..... 81
SEÇÃO XVIII ..... 82
DA ENCARREGADO VIGILÂNCIA, TRANSPORTE E MONITORAMENTO ..... 82
SUBSEÇÃO I ..... 83
DO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA, TRANSPORTE E MONITORAMENTO ..... 83
SUBSEÇÃO II ..... 85
DO SERVIÇO DE PORTARIA ..... 85
SEÇÃO XIX ..... 86
DA SUPERVISÃO DE ACOLHIMENTO ..... 86
SUBSEÇÃO I ..... 86
DO ENCARREGADO DE ACOLHIMENTO ..... 86
SUBSEÇÃO II ..... 87
DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO ..... 87
SUBSEÇÃO III ..... 88
DO SERVIÇO DE TRANSPORTE INTERNO DE PACIENTE ..... 88
SUBSEÇÃO IV ..... 88
DO SERVIÇO DE PERTENCES ..... 88
SEÇÃO XX ..... 89
DA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS ..... 89
SEÇÃO XXI ..... 90
DA SUPERVISÃO DE RECURSOS HUMANOS ..... 90
SUBSEÇÃO I ..... 91
DO SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS ..... 91
SEÇÃO XXII ..... 93

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11




DA SUPERVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL ..... 93
SUBSEÇÃO I ..... 94
DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL ..... 94
SEÇÃO XXIII ..... 95
DA SUPERVISÃO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO ..... 95
SUBSEÇÃO I ..... 96
DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO ..... 96
SEÇÃO XXIV ..... 97
DA GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E CUSTOS ..... 97
SEÇÃO XXV ..... 99
DA SUPERVISÃO DE PLANEJAMENTO ..... 99
SUBSEÇÃO I ..... 100
DO SERVIÇO DE PLANEJAMENTO ..... 100
SEÇÃO XXVI ..... 101
DA SUPERVISÃO DE ORÇAMENTO E CUSTOS ..... 101
SUBSEÇÃO I ..... 102
DO SERVIÇO DE ORÇAMENTO E CUSTOS ..... 102
SEÇÃO XXVII ..... 103
DA SUPERVISÃO DE FATURAMENTO E PRONTUÁRIO ..... 103
SUBSEÇÃO I ..... 104
DO SERVIÇO DE FATURAMENTO ..... 104
SUBSEÇÃO II ..... 105
SERVIÇO DE PRONTUÁRIO ..... 105
SEÇÃO XXVIII ..... 106
DA GERÊNCIA DE T.I. ..... 106
SEÇÃO XXIX ..... 108
DA SUPERVISÃO OPERACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ..... 108
SUBSEÇÃO I ..... 109
DO SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL ..... 109

SUBSEÇÃO II ..... 110
DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA ..... 110
SUBSEÇÃO III ..... 111
DO SERVIÇO DE TECNOLOGIA ..... 111
SEÇÃO XXX ..... 112
DA GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA ..... 112
SEÇÃO XXXI ..... 113
DA SUPERVISÃO DE MANUTENÇÃO PREDIAL ..... 113
SUBSEÇÃO I ..... 113
DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREDIAL ..... 113
SEÇÃO XXXII ..... 114
DA SUPERVISÃO DE EQUIPAMENTOS ..... 114
SUBSEÇÃO I ..... 115
DO SERVIÇO DE EQUIPAMENTOS NÃO MÉDICOS ..... 115
SUBSEÇÃO II DO SERVIÇO DE ENGEHARIA CLÍNICA ..... 116
SEÇÃO XXXIII ..... 117
DA SUPERVISÃO DE PATRIMÔNIO ..... 117
SUBSEÇÃO I ..... 118
DO SERVIÇO DE PATRIMÔNIO ..... 118

## FUNCIONOGRAMA

| ÍNDICE | SERVIÇO |
|---|---|
| **1** | **AGIR - ASSOCIACAO DE GESTAO INOVACAO E RESULTADOS EM SAUDE** |
| **1.1** | **DG - DIRETORIA GERAL** |
| **1.1.1** | **SUENPES – SUPERVISÃO DE ENSINO E PESQUISA** |
| 1.1.1.1 | SEENPES – SERVIÇO DE ENSINO E PESQUISA |
| **1.1.2** | **COQUALI – COORDENAÇÃO DE QUALIDADE** |
| 1.1.2.1 | SEQUAS – SERVIÇO DE QUALIDADE |
| 1.1.2.2 | SEQUALI – SERVIÇO DE QUALIDADE DOCUMENTAL |
| 1.1.2.3 | SEVIS – SERVIÇO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE |
| **1.1.3** | **SEGER - SECRETARIA GERAL** |

| | |
|---|---|
| **1.1.4** | **SUCOM – SUPERVISÃO DE COMUNICAÇÃO** |
| 1.1.4.1 | SECOM – SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING |
| **1.1.5** | **GENIR – GERÊNCIA DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO** |
| 1.1.5.1 | **SUNIR – SUPERVISÃO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO** |
| 1.1.5.1.1 | SENIR - SERVICO DO NUCLEO INTERNO DE REGULACAO |
| **1.1.6** | **SUEP – SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE** |
| 1.1.6.1 | SEOUV – SERVIÇO DE OUVIDORIA |
| 1.1.6.2 | SEEP – SERVIÇO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE |
| **1.2** | **DTA - DIRETORIA TÉCNICA ASSISTENCIAL** |
| **1.2.1** | **SUACS – SUPERVISÃO DE ANÁLISES CLÍNICAS** |
| **1.2.2** | **COCIRAS – COORDENAÇÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA A SAÚDE** |
| 1.2.2.1 | SECIRAS – SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADAS À ASSISTÊNCIA A SAÚDE |
| **1.2.3** | **GEASS – GERÊNCIA ASSISTENCIAL** |
| 1.2.3.1 | SEADA – SERVIÇO ADMINISTRATIVO ASSISTENCIAL |
| **1.2.3.2** | **SUASS – SUPERVISÃO ASSISTENCIAL** |
| **1.2.3.4** | **SUMULT – SUPERVISÃO MULTIPROFISSIONAL** |
| 1.2.3.4.1 | SEFIS – SERVIÇO DE FISIOTERAPIA |
| 1.2.3.4.2 | SETOC – SERVIÇO DE TERAPIA OCUPACIONAL |
| 1.2.3.4.3 | SEFON – SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA |
| 1.2.3.4.4 | SEPSI – SERVIÇO DE PSICOLOGIA |
| 1.2.3.4.5 | SESOC – SERVIÇO SOCIAL |
| **1.2.3.5** | **SUENFAS – SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM AMBULATÓRIO DE SADT** |
| 1.2.3.5.1 | SEEAMB – SERVIÇO DE ENFERMAGEM AMBULATÓRIO |
| 1.2.3.5.2 | SEADT – SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE APOIO E DIAGNÓSTICO TERAPEUTICO |
| **1.2.3.6** | **SUENFI – SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM DA INTERNAÇÃO** |
| 1.2.3.6.1 | SEENFI – SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA INTERNAÇÃO |
| 1.2.3.6.2 | SEEGA – SERVIÇO DO ESCRITÓRIO DE ALTAS |
| **1.2.3.7** | **SUECC – SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM DO CENTRO CIRÚRGICO** |
| 1.2.3.7.1 | SEECC – SERVIÇO DE ENFERMAGEM DO CENTRO CIRÚRGICO |
| 1.2.3.7.2 | SEECME – SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA CME |
| **1.2.3.8** | **SUEUTI – SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM DA UTI** |
| 1.2.3.8.1 | SEEUTI – SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA UTI |
| 1.2.3.8.1 | SETRA – SERVIÇO DE ENFERMAGEM EM TERAPIA RENAL |
| **1.2.3.9** | **SUEPS – SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM DO PRONTO SOCORRO** |

| | |
|---|---|
| 1.2.3.9.1 | SEEPS – SERVIÇO DE ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO |
| **1.2.4.** | **COMIA – COORDENAÇÃO MÉDICA DE INTERNAÇÃO AMBULATÓRIO, SADT E CC** |
| **1.2.5** | **COMPSU - COORDENAÇÃO MÉDICA DE PRONTO SOCORRO e UTI** |
| **1.3.1** | **SUAC – SUPERVISÃO DE ACOLHIMENTO** |
| 1.3.1.1 | ENCAC – ENCARREGADO DE ACOLHIMENTO |
| 1.3.1.1.1 | SEREC – SERVIÇO DE RECEPÇÃO |
| 1.3.1.1.2 | SETIP – SERVIÇO DE TRANSPORTE INTERNO DO PACIENTE |
| 1.3.1.1.3 | SEPERT – SERVIÇO DE PERTENCES |
| **1.3.2** | **GEOL – GERENCIA DE OPERAÇÕES E LOGÍSTICA** |
| 1.3.2.1 | SEGAM – SERVIÇO DE GESTÃO AMBIENTAL |
| **1.3.2.2** | **SUNUT – SUPERVISÃO DE NUTRIÇÃO** |
| 1.3.2.2.1 | SENUD – SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA |
| 1.3.2.2.2 | SENUC – SERVIÇO DE NUTRIÇÃO CLÍNICA |
| **1.3.2.3** | **SUALM – SUPERISÃO DE ALMOXARIFADO** |
| 1.3.2.3.1 | ENCALC – ENCARREGADO DE ALMOXARIFADO |
| 1.3.2.3.1.1 | SEALM – SERVIÇO DE ALMOXARIFADO |
| **1.3.2.4** | **SUFAR – SUPERVISÃO DE FARMÁCIA** |
| 1.3.2.4.1 | ENCFAR – ENCARREGADO DE FARMÁCIA |
| 1.3.2.4.1.1 | SEFARH – SERVIÇO DE FARMÁCIA HOSPITALAR |
| **1.3.2.5** | **SUGOV – SUPERVISÃO DE GOVERNANÇA** |
| **1.3.2.5.1** | ENCGO – ENCARREGADO DE GOVERNANÇA |
| 1.3.2.5.1.1 | SEGOV – SERVIÇO DE GOVERNANÇA |
| 1.3.2.5.1.2 | SEPROR – SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS |
| **1.3.2.5.2** | **ENCVT – ENCARREGADO DE VIGILÂNCIA DE TRANSPORTE E MONITORAMENTO** |
| 1.3.2.5.2.1 | SEVET – SERVIÇO DE VIGILÂNCIA, TRANSPORTE E MONITORAMENTO |
| 1.3.2.5.2.2 | SEPOR – SERVIÇO DE PORTARIA |
| **1.3.3** | **GERH – GERENTE DE RECURSOS HUMANOS** |
| **1.3.3.1** | **SURH – SUPERVISÃO DE RECURSOS HUMANOS** |
| 1.3.3.1.1 | SERH – SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS |
| **1.3.3.2** | **SUAP – SUPERVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL** |
| 1.3.3.2.1 | SEAPE – SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL |
| **1.3.3.3** | **SUSESMT – SUPERVISÃO DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO** |
| 1.3.3.3.1 | SESMT – SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO |
| **1.3.4** | **GEPLORC – GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E CUSTOS** |
| **1.3.4.1** | **SUPLAN – SUPERVISÃO DE PLANEJAMENTO** |

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



| | |
|---|---|
| 1.3.4.1.1 | SEPLAN – SERVIÇO DE PLANEJAMENTO |
| **1.3.4.2** | **SUORC – SUPERVISÃO DE ORÇAMENTO E CUSTOS** |
| 1.3.4.2.1 | SEORC – SERVIÇO DE ORÇAMENTO E CUSTOS |
| **1.3.4.3** | **SUFAP – SUPERVISÃO DE FATURAMENTO E PRONTUÁRIO** |
| 1.3.4.3.1 | SEFAT – SERVIÇO DE FATURAMENTO |
| 1.3.4.3.2 | SEPRON – SERVIÇO DE PRONTUÁRIO |
| **1.3.4.4** | **GETIN – GERÊNCIA DE T.I.** |
| **1.3.4.4.1** | **SUOTI – SUPERVISÃO OPERACIONAL DE T.I.** |
| 1.3.4.4.1.1 | SESOP – SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL |
| 1.3.4.4.1.2 | SEINF – SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA |
| 1.3.4.4.1.3 | SETEC – SEERVIÇO DE TECNOLOGIA |
| **1.3.4.5** | **GEINFRA – GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA** |
| **1.3.4.5.1** | **SUMAN – SUPERVISÃO DE MANUTENÇÃO PREDIAL** |
| 1.3.4.5.1.1 | SEMANP – SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREDIAL |
| **1.3.4.5.2** | **SUEQ – SUPERVISÃO DE EQUIPAMENTOS** |
| 1.3.4.5.2.1 | SEENM – SERVIÇO DE EQUIPAMENTOS NÃO MÉDICOS |
| 1.3.4.5.2.2 | SEENGEC – SERVIÇO DE ENGENHARIA CLÍNICA |
| **1.3.4.5.3** | **SUPAT – SUPERVISÃO DE PATRIMÔNIO** |
| 1.3.4.5.3.1 | SEPAT – SERVIÇO DE PATRIMÔNIO |

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



# REGIMENTO INTERNO DO HOSPITAL ESTADUAL DR. SERAFIM DE CARVALHO – HEJ

## DISPOSIÇÃO INICIAL

**Art. 1.º** Este Regimento Interno estabelece normas de caráter suplementar de organização e funcionamento do Hospital Estadual Dr. Serafim de Carvalho - HEJ, Unidade gerida pela Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde - Agir.

**Art. 2.º** O presente Regimento orienta-se por dispositivos legais, objetivando estabelecer parâmetros organizacionais e enfoque orientativo, no que concerne à estrutura, forma de gerenciamento, cargos e respectivas competências, assim definidos:

I. Estrutura - representação pela qual as atividades são agrupadas, organizadas e geridas, segundo posição formal no organograma do HEJ, constituído por Diretorias Geral, Técnica Assistencial e Administrativa-Financeira, Gerências, Coordenações e Supervisões;

II. Serviços - forma de organização acessória das estruturas, cuja execução orienta-se por processos e atribuições específicas;

III. Forma de Gerenciamento - cadenciamento de responsabilidades, expressa nos níveis hierárquicos componentes da estrutura, distribuídos conforme preceitos administrativos, gerenciais e funcionais;

IV. Cargo - conjunto de funções definidas na estrutura organizacional que contempla responsabilidades, competências ensejando aplicação de processos ou procedimentos de caráter normativo.

V. Competências - conjunto de atribuições constituídas por um sistema formal necessárias ao desempenho e performance da estrutura.

**Art. 3.º** O presente Regimento poderá ser analisado a qualquer momento para realização de alterações relevantes, aprovado pela Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## CAPÍTULO I

## DA NATUREZA JURÍDICA

**Art. 4.º** O Hospital Estadual Dr. Serafim de Carvalho - HEJ, é uma unidade de saúde de média e alta complexidade em urgência, emergência, ginecologia/obstetrícia, cirurgias eletivas, além das especialidades de Bucomaxilofacial, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ortopedia e Traumatologia, Neurologia, Pediatria, Urologia, Cirurgia Vascular, Oftalmologia e Otorrinolaringologia, gerido pela Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, e gerenciado e operacionalizado pela Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir, que é uma sociedade civil, com personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

**Parágrafo único** – O HEJ rege-se pelo seu Termo de Colaboração, Estatuto Social da Agir, pelo presente Regimento Interno, por outras normas internas e pela legislação brasileira vigente, no que lhe for aplicável.

## CAPÍTULO II

## DOS PRINCÍPIOS

**Art. 5.º** Os princípios norteadores do HEJ estão contemplados em sua identidade organizacional (Missão, Visão, Valores e Propósitos).

**Parágrafo único –** São os pilares de atuação da Agir: Gestão em Saúde, Inovação e Tecnologia, Geração e Disseminação de Conhecimento.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## CAPÍTULO III

## DA FINALIDADE

**Art. 6.º** O HEJ tem por finalidade a assistência em média e alta complexidade em urgência e emergência, vedada qualquer forma de discriminação, assim como o desenvolvimento das seguintes atividades:

I. Promover ações e serviços de saúde de média e alta complexidade em urgência e emergência, além de atendimento em especialidades de Bucomaxilofacial, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ortopedia e Traumatologia, Neurologia, Pediatria, Urologia, Cirurgia Vascular, Oftalmologia e Otorrinolaringologia;

II. Proporcionar formação e aperfeiçoamento profissional, servindo de campo de pesquisa, ensino e treinamento de profissionais na área da saúde;

III. Assistência à saúde de forma integrada por uma equipe multiprofissional que prestará serviços de urgência, emergência e internação, obedecendo a um critério de gravidade nosológica, de forma a proporcionar um tratamento progressivo aos usuários do SUS.

**Parágrafo único** – O HEJ deve pautar suas atividades, estritamente, de acordo com as finalidades previstas em seu Termo de Colaboração, sem qualquer vinculação política, partidária ou religiosa e, observando com o máximo rigor os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e eficiência.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## CAPÍTULO IV

## DA DIRETORIA GERAL

**Art. 7.º** É a estrutura subordinada à Superintendência Executiva da Agir, responsável por exercer poderes legais inerentes à administração e assistência hospitalar, responde pela gestão de todos os serviços realizados na Unidade.

**Art. 8.º** À Diretoria Geral compete:

I. Garantir o cumprimento das metas do Termo de Colaboração alinhado com o planejamento estratégico da instituição;
II. Promover a cultura de melhoria contínua;
III. Estimular o ensino e pesquisa na instituição;
IV. Garantir as certificações da unidade;
V. Assegurar o cumprimento da missão da unidade, acompanhando os resultados a fim de garantir a excelência dos serviços prestados;
VI. Deliberar sobre diretrizes estratégicas relacionadas à experiência do paciente, assegurando que as ações desenvolvidas estejam alinhadas à missão institucional; e
VII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO I

## DA SUPERVISÃO DE ENSINO E PESQUISA

**Art. 9.º** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável pela supervisão das atividades de Ensino e Pesquisa, gerenciando as ações voltadas ao planejamento e gestão estratégica em ensino, assegurando a aplicabilidade da Política de Ensino e Pesquisa.

**Art. 10.º** À Supervisão de Ensino e Pesquisa compete:

I. Definir as estratégias de ações a serem implantadas e/ou implementadas e promover a integração de propósitos com o planejamento estratégico e outros planos baseados na Política de Ensino e Pesquisa da Agir;

II. Supervisionar e orientar as atividades práticas de cursos, estágios, aperfeiçoamentos profissionais, treinamento avançado nas especialidades médicas e multidisciplinares, e atividades de pós-graduação que envolvam as residências médicas, multiprofissional e uni profissional, bem como todas as atividades relacionadas ao ensino e a pesquisa da unidade, acompanhando os colaboradores, Comissão de Residência Médica, Comissão de Residência Multiprofissional e Comissão de Ensino e Pesquisa/Comissão de Ensino e Pesquisa em Saúde, para garantir a execução das atividades, conforme a política de ensino e pesquisa institucional;

III. Representar essa unidade em eventos científicos ou em reuniões e encontros com instituições direta ou indiretamente vinculadas às suas atividades;

IV. Monitorar as ações e os resultados alcançados no que tange à qualidade dos serviços prestados, à satisfação e resolutividade do atendimento realizado pelos profissionais subordinados; e

V. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE ENSINO E PESQUISA

**Art. 11.º** É a estrutura subordinada à Supervisão de Ensino e Pesquisa, responsável por serviços administrativos do setor de ensino e pesquisa,

garantindo o cumprimento das diretrizes da Política de Ensino e Pesquisa da Agir.

**Art. 12.º** Ao Serviço de Ensino e Pesquisa compete:

I. A normatização e aplicação da legislação de estágios curriculares e atividades correlatas a partir da regulamentação da Secretaria de Saúde do Estado de Goiás, representada pela Superintendência da Escola de Saúde de Goiás;

II. Prestar auxílio no controle de processos administrativos, sistemas de informação, organização de agendas, elaboração de relatórios, e-mails, correspondências e documentos para contribuir com o andamento das rotinas do setor;

III. Apoiar na organização de reuniões, elaborando materiais didáticos e atas, preparando e manuseando equipamentos eletrônicos;

IV. Controlar os históricos escolares, matrículas, rodízios, escalas, formaturas, auxiliando na execução dos projetos e programas pedagógicos;

V. Realizar o atendimento/acolhimento do público/alunos; e

VI. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO II

## DA COORDENAÇÃO DE QUALIDADE

**Art. 13.º** A Coordenação de Qualidade é subordinada à Diretoria Geral, responsável por gerenciar os serviços de Qualidade e Vigilância em Saúde, contribuindo para o monitoramento da conformidade na unidade.

**Art. 14.º** À Coordenação de Qualidade compete:

I. Coordenar o Plano de Melhoria da Qualidade, bem como temas correlatos, utilizando ferramentas da qualidade;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Coordenar e apoiar as ações do Programa de Integridade, bem como temas correlatos, utilizando ferramentas da qualidade;

III. Sistematizar o gerenciamento das políticas institucionais da Agir, propondo métricas e o monitoramento de seus resultados;

IV. Desenvolver ações e monitorar a efetividade quanto às práticas de gestão de documentos, indicadores de processos, comissões e times por meio da análise dos resultados obtidos.

V. Coordenar a realização das auditorias/avaliações internas e externas, acompanhando-as, para garantir a realização da avaliação do sistema de gestão e contribuir com a melhoria contínua;

VI. Estruturar o gerenciamento de riscos e seus ciclos de avaliação no escopo da unidade, para a mitigação de falhas e danos, fornecendo relatórios para a tomada de decisão das diretorias;

VII. Definir modelo de indicadores de processo para acompanhamento da gestão das áreas e das diretorias, visando a realização de análise crítica destes resultados;

VIII. Coordenar o perfil epidemiológico hospitalar, direcionando a definição de protocolos clínicos e sua respectiva implementação, e garantir notificação e investigação das doenças compulsórias;

IX. Coordenar e apoiar todos os processos de acreditação e certificação institucional visando agregar novos créditos bem como garantir a manutenção daqueles já pré-existentes na instituição; e

X. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE QUALIDADE

**Art. 15.º** – É a estrutura subordinada à Coordenação de Qualidade, responsável pela Segurança do Paciente, gestão de documentos, assessorando as gestões para deliberações estratégicas.

**Art. 16.º –** Ao Serviço de Qualidade compete:

I. Contribuir para as atividades administrativas voltadas à efetivação das práticas das Políticas de Qualidade;

II. Apoiar a operacionalização e manutenção da gestão por processos, riscos e certificações de qualidade;

III. Apoiar a implementação, monitoramento e disseminação das políticas e protocolos institucionais para o cumprimento das boas práticas institucionais;

IV. Promover a Segurança do Paciente por meio da utilização de ferramentas de qualidade e do cumprimento das Metas Internacionais de Segurança do Paciente;

V. Analisar as notificações de incidentes e interações de contrato, conduzindo o fluxo de divulgação e interagindo com as áreas para a implementação de ações de melhoria;

VI. Conduzir investigações de eventos adversos, promovendo a aplicação de ferramentas da qualidade para a implementação de barreiras efetivas;

VII. Realizar notificações sobre incidentes e queixas técnicas identificadas pela unidade;

VIII. Auxiliar, avaliar e monitorar barreiras para a prevenção de incidentes e eventos adversos;

IX. Acompanhar o desdobramento do plano anual de segurança do paciente, apoiando e fortalecendo ações de segurança;

X. Fortalecer a cultura de segurança e cultura justa;

XI. Acompanhar e fortalecer o monitoramento da gestão de riscos assistenciais nas unidades, por meio do gerenciamento de protocolos de segurança do paciente, conforme as metas de segurança (identificação correta, comunicação efetiva, segurança medicamentosa, cirurgia segura, higiene das mãos, lesão por pressão e quedas);

XII. Acompanhar e avaliar o relatório de eventos sentinela e suas respectivas tratativas;

XIII. Acompanhar e fomentar as ações relacionadas às notificações de eventos adversos infecciosos e não infecciosos;

XIV. Favorecer a sistematização das ações de vigilância em saúde conforme o modelo AGIR e o perfil da unidade;

XV. Fortalecer as práticas de vigilância sanitária, como farmacovigilância, hemovigilância, tecnovigilância e biovigilância, conforme o perfil da unidade;

XVI. Elaborar relatórios das atividades de vigilância em saúde;

XVII. Apoiar as ações de educação em saúde voltadas para os serviços que contemplam a vigilância em saúde;

XVIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE QUALIDADE DOCUMENTAL

**Art. 17.º** – É a estrutura subordinada à Coordenação de Qualidade Documental, responsável pela execução e monitoramento dos programas de Qualidade, assessorando as gestões para deliberações estratégicas.

**Art. 18.º –** Ao Serviço de Qualidade Documental, compete:

I. Contribuir para as atividades administrativas voltadas à efetivação das práticas das Políticas de Qualidade;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Conduzir a operacionalização e manutenção da gestão por processos, riscos e certificações de qualidade;
III. Conduzir a implementação e monitoramento dos indicadores dos processos;
IV. Conduzir a implementação, operação e monitoramento das Comissões Institucionais e Programas de Qualidade;
V. Realizar a implementação, monitoramento e disseminação das políticas e protocolos institucionais para o cumprimento das boas práticas institucionais;
VI. Promover a educação continuada e o fortalecimento do Sistema de Gestão da Qualidade;
VII. Desenvolver a implantação e os desdobramentos das Políticas Institucionais; e
VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO III

## DO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

**Art. 19.º -** É a estrutura subordinada à Coordenação de Qualidade, responsável pelo acompanhamento e desdobramento das ações de vigilância epidemiológica.

**Art. 20.º -** Ao Serviço de Vigilância em Saúde compete:

I. Coletar dados sobre pacientes, profissionais de saúde, ambiente hospitalar e eventos de interesse para a vigilância epidemiológica;
II. Realizar investigações epidemiológicas para identificar a causa de surtos e eventos de saúde pública;
III. Notificar doenças de notificação compulsória e eventos de interesse às autoridades de saúde;

IV. Elaborar e divulgar relatórios, boletins e informações sobre a situação epidemiológica do hospital para os profissionais de saúde e a gestão;

V. Recomendar medidas de controle e prevenção para evitar a disseminação de doenças e eventos de saúde pública;

VI. Sensibilizar os profissionais de saúde sobre a importância da vigilância epidemiológica e da notificação de casos;

VII. Estabelecer parcerias e articulações com outros núcleos de vigilância e serviços de saúde, tanto em âmbito hospitalar quanto municipal, estadual e federal.

VIII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO III

## DA SECRETARIA GERAL

**Art. 21.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral da Unidade responsável por executar atribuições de secretariado em geral.

**Art. 22.º** - À Secretaria Geral compete:

I. Desenvolver tarefas de secretariado em geral;

II. Gerir o processo documental das informações oficiais internas e externas, que tramitam entre a Agir, unidades, órgãos públicos e privados;

III. Administrar a agenda das diretorias;

IV. Elaborador documentos; e

V. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO IV

## DA SUPERVISÃO DE COMUNICAÇÃO

**Art. 23.º** - É a estrutura subordinada à Diretoria-Geral, responsável por supervisionar o planejamento, desenvolvimento e atividades relativas aos serviços de Comunicação e Marketing, com vistas à interação da Agir e unidades administradas com os usuários e a comunidade, apoiando a concepção e a implantação de estratégias de comunicação corporativa, posicionamento da marca, zelando pela imagem corporativa.

**Art. 24.º** - À Supervisão de Comunicação compete:

I. Supervisionar a promoção, consolidação e valorização da imagem institucional da organização;
II. Supervisionar e garantir o cumprimento da política de comunicação institucional;
III. Assegurar a comunicação integrada e participativa, como ferramenta estratégica de gestão, e a importância do seu papel no processo de fortalecimento e preservação da imagem e marketing;
IV. Supervisionar, estabelecer e garantir o relacionamento com a imprensa, a fim de consolidar a imagem e reputação da marca institucional perante a sociedade;
V. Zelar pela integridade e preservação da identidade corporativa, norteando os padrões de aplicação e uso da marca;
VI. Monitorar as mídias sociais no intuito de garantir o cumprimento da política da comunicação, bem como preservar a imagem institucional, contribuindo para medidas preventivas de gerenciamento de possíveis crises;

VII. Estabelecer ações de endomarketing a fim de fortalecer o relacionamento interno e desenvolver um bom ambiente de trabalho para os colaboradores; e

VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

**Art. 25.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Comunicação, responsável por apoiar no planejamento, desenvolvimento e promoção das atividades relativas aos serviços de comunicação e marketing, com vistas à interação da Instituição com os usuários e a comunidade, apoiando a concepção e a implantação de estratégias de comunicação corporativa, posicionamento da marca, zelando pela imagem corporativa, sempre com foco na missão, visão, valores e propósito da instituição.

**Art. 26.º** - Ao Serviço de Comunicação e Marketing compete:

I. Conscientizar o público sobre a responsabilidade do cumprimento da comunicação eficaz e seu impacto na imagem institucional;

II. Apurar e redigir comunicados de imprensa, notas, e outros materiais de comunicação;

III. Zelar pela integridade e preservação da identidade corporativa, norteando os padrões de aplicação e uso da marca;

IV. Promover, consolidar e valorizar a imagem institucional da organização junto aos seus públicos de interesse;

I. Manter o relacionamento com a imprensa, a fim de consolidar a imagem e reputação das marcas institucionais perante a sociedade;

II. Manter o controle das mídias sociais fazendo cumprir a política da comunicação, preservando a imagem institucional e mitigando as possíveis crises;
III. Realizar ações de endomarketing valorizando as inovações internas catalisando o sucesso e a produtividade das pessoas na organização; e
IV. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO V

## DA GERÊNCIA DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

**Art. 27.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável pelo gerenciamento das atividades relacionadas à regulação do acesso à assistência, por meio de estratégias de gestão, planejamento, controle e avaliação, a fim de promover qualidade, resolutividade e cumprimento das metas contratuais.

**Art. 28.º -** À Gerência do Núcleo Interno de Regulação compete:

I. Gerenciar e monitorar os sistemas de informações e os dados dos fluxos regulatórios, promovendo a articulação da unidade com as centrais de regulação e secretarias de saúde, para garantir eficiência do giro de leitos, diariamente;
II. Analisar os dados de produção de desempenho, utilizando sistema operacional de regulação, a fim de subsidiar a tomada de decisão estratégica e o cumprimento de metas contratuais, diariamente;
III. Gerenciar o monitoramento das agendas, conforme a capacidade operacional de cada serviço, utilizando sistemas institucionais, a fim de garantir o cumprimento das metas contratuais em consonância com a estratégia da instituição, diariamente;

IV. Mensurar indicadores, resultados e produtividade, analisando os dados extraídos pelos sistemas operacionais de regulação, a fim de garantir o cumprimento das metas e a melhoria dos processos, mensalmente;

V. Gerenciar os indicadores da área;

VI. Acompanhar as solicitações de internação e censo hospitalar, monitorando os sistemas operacionais de regulação, com objetivo de apoiar a equipe na resolução dos problemas e nas dúvidas pertinentes, diariamente;

VII. Promover a articulação do serviço com as áreas assistenciais, realizando reuniões e comunicados, com o intuito de garantir a integralidade do cuidado e a otimização dos fluxos de acesso do usuário, diariamente;

VIII. Gerenciar e contribuir para o desenvolvimento da equipe, acompanhando performance operacional e dimensionamento de pessoal, utilizando ferramentas de gestão e programas de educação corporativa, para promover a qualidade e eficiência na execução das atividades, diariamente;

IX. Planejar projetos de melhoria, implementando ações voltadas à promoção da gestão do acesso, aplicando metodologias de gestão, a fim de colaborar com a qualidade e eficácia do serviço prestado;

X. Acompanhar a elaboração de normas, rotinas e protocolos do setor, baseando-se em literaturas e resoluções destinadas à regulação, a fim de promover a qualidade e a padronização na prestação dos serviços voltados à gestão do acesso;

XI. Participar das decisões estratégicas, acompanhando as atividades de planejamento relacionados à gerência do núcleo interno de regulação, instituindo ações e aplicando ferramentas institucionais, a fim de contribuir com o aprimoramento dos processos;

XII. Confeccionar dados relacionados à gestão do acesso e performance operacional, a fim de contribuir com o aprimoramento dos processos, diariamente;

XIII. Realizar interface com sistema de regulação estadual e das unidades, visando à maior eficiência operacional na gestão de leitos adequada aos recursos oferecidos, a fim de agilizar o planejamento de cuidados com os pacientes, diariamente;

XIV. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DA SUPERVISÃO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

**Art. 29.º -** É a estrutura subordinada à Gerência do Núcleo Interno de Regulação, responsável por supervisionar as atividades relacionadas à regulação de internação hospitalar e regulação ambulatorial de exames, consultas e cirurgias eletivas de pacientes regulados para primeiro atendimento e pacientes egressos, visando garantir resultado, eficiência operacional e cumprimento das metas contratuais.

**Art. 30.º -** À Supervisão do Núcleo Interno de Regulação compete:

I. Propor e desenvolver projetos de melhoria, monitorando os resultados do serviço, a fim de aprimorar os processos de trabalho, sempre que necessário;

II. Realizar o dimensionamento de pessoal, e elaborar escalas de trabalho, para garantir o cumprimento das atividades, diariamente;

III. Supervisionar dados e produtividade, assistindo sistemas informatizados, para subsidiar a mensuração de indicadores de desempenho e análise dos resultados, a fim de garantir o cumprimento das metas e a melhoria dos processos, diariamente;

IV. Elaborar, revisar e aprovar documentos, utilizando referências científicas e as ferramentas de gestão documental, para nortear as práticas relacionadas ao serviço, sempre que necessário;

V. Supervisionar agendas, conforme a capacidade operacional de cada serviço, assistindo sistemas operacionais, a fim de garantir o cumprimento das metas contratuais, em consonância com a estratégia da instituição, diariamente;

VI. Promover a oferta de vagas, analisando a capacidade instalada e perfil institucional, a fim de cumprir a produção estabelecida em contrato, sempre que necessário.

VII. Acompanhar o desempenho dos colaboradores, monitorando os tempos de atendimento, produção diária, abordagem com os clientes internos e externos e satisfação dos usuários, visando garantir a satisfação no serviço, diariamente.

VIII. Supervisionar o uso dinâmico dos leitos hospitalares e a oferta de vagas ao complexo regulador, analisando a capacidade instalada e perfil institucional para a otimização das vagas;

IX. Supervisionar e promover a permanente articulação das especialidades clínicas e cirúrgicas, bem como das equipes multiprofissionais;

X. Supervisionar o desenvolvimento das ações de planejamento, controle e avaliação das ofertas de serviços, visando a otimização dos leitos;

XI. Supervisionar, validar e encaminhar o censo hospitalar e as informações de movimentações internas de leitos para as centrais de regulação, coordenação e/ou supervisão do hospital, mantendo o painel de leitos atualizado; e

XII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DO NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO

**Art. 31.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão do Núcleo Interno de Regulação, responsável por executar atividades relacionadas à regulação do

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



acesso à assistência de internação e ambulatório, para garantir qualidade e segurança dos processos hospitalares.

**Art. 32.º -** Ao Serviço do Núcleo Interno de Regulação compete:

I. Promover o controle dos leitos hospitalares, avaliando as solicitações de internação e monitorando os indicadores propostos;

II. Acompanhar, analisar e responder às solicitações das centrais de regulação;

III. Auxiliar a equipe na definição, avaliação e priorização dos pacientes na ocupação dos leitos disponíveis internamente e externamente, conforme perfil institucional e disponibilidade de leitos;

IV. Acompanhar os fluxos regulatórios e as jornadas dos pacientes, por meio dos sistemas operacionais;

V. Encaminhar o censo hospitalar e as informações de movimentações internas de leitos para as centrais de regulação, gerência e/ou supervisão do hospital, mantendo o painel de leitos atualizado;

VI. Apoiar as atividades do médico autorizador da regulação, promovendo execução efetiva e assertiva dos fluxos e processos regulatórios; e

VII. Acompanhar as solicitações da central de regulação para atendimento eletivo de exames, consultas e cirurgias, utilizando canais de comunicação instituídos entre a unidade e a regulação;

VIII. Agendar, confirmar e orientar os atendimentos ambulatoriais eletivos de exames, consultas e cirurgias, por meio de canais de atendimento ativo e receptivo através de ligações telefônicas e/ou via mensagem de aplicativo, utilizando sistema institucional de controle de filas;

IX. Acolher aos pacientes por meio de atendimento presencial, telefônico ou via mensagem WhatsApp;

X. Encaminhar para a gerência e/ou supervisão, informações referentes à fila de espera ambulatorial de pacientes egressos e de cirurgias eletivas;

XI. Registrar dados e informações, através de sistemas operacionais, para subsidiar a mensuração do desempenho e resultados do serviço;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



XII. Interagir com equipe dos setores assistenciais do ambulatório, exames, consultas, internações e cirurgias a fim de promover eficiência operacional; e

XIII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO VI

## DA SUPERVISÃO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

**Art. 33.º** - A Supervisão de Experiência do Paciente é uma estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável por conduzir o serviço de experiência do paciente por meio do planejamento, organização e controle das ações, assegurando o cumprimento das metas contratuais e do planejamento estratégico institucional. Sua atuação contribui para uma gestão eficaz, promovendo uma assistência de qualidade e segura ao paciente.

**Art. 34.º -** Compete à Supervisão de Experiência do Paciente:

I. Promover uma cultura organizacional centrada no paciente, incentivando práticas que aprimorem continuamente a qualidade do cuidado em saúde;

II. Estabelecer mecanismos eficazes de escuta ativa, coletando e analisando percepções de pacientes e familiares, a fim de identificar oportunidades de inovação e aperfeiçoamento dos serviços;

III. Monitorar e avaliar de forma contínua a experiência dos pacientes, por meio de pesquisas estruturadas, indicadores de qualidade e satisfação do usuário, assegurando que suas necessidades e expectativas sejam atendidas;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



IV. Desenvolver e implementar políticas, diretrizes e procedimentos que fortaleçam a cultura centrada no paciente e garantam uma experiência positiva durante todo o processo de cuidado;

V. Atuar de forma integrada com outros departamentos, especialmente com as áreas de Qualidade, Segurança do Paciente e Assistência, visando à manutenção e ao aprimoramento dos padrões de atendimento;

VI. Aprimorar e acompanhar as áreas técnicas e assistências na qualificação de processos de experiência do paciente;

VII. Executar outras atividades correlatas que contribuam para o alcance dos objetivos institucionais.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

**Art. 35.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Experiência do Paciente, responsável por estabelecer um canal de comunicação entre os usuários, acompanhantes e instituição, com a finalidade de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

**Art. 36.º -** Ao serviço de Ouvidoria compete:

I. Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do usuário;

I. Atender aos usuários e/ou acompanhantes, que desejam realizar manifestações referentes aos serviços prestados, mapeando oportunidades de melhoria;

II. Analisar e divulgar as demandas oriundas do usuário, interagindo com as áreas, para tomada de decisão dos gestores e implementação de ações de melhoria;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



III. Prover a alta Direção com indicadores relativos às Pesquisas de Satisfação;

IV. Garantir diretrizes da Contratante relacionado ao gerenciamento da satisfação do usuário, implementando ações e prestando contas por meio de relatórios gerenciais;

V. Fomentar a educação continuada e fortalecimento do Conselho do Usuário visando promoção da jornada com qualidade e segurança aos pacientes e acompanhantes; e

VI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## SERVIÇO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

**Art. 37.º –** É a estrutura subordinada à Supervisão de Experiência do Paciente, responsável por executar atividades relacionadas ao serviço de experiência do paciente, através da coleta e análise de feedbacks dos pacientes e/ou acompanhantes e do desenvolvimento de ações de melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários.

**Art. 38.º –** Ao Serviço de Experiência do Paciente, compete:

I. Interagir diretamente com os pacientes, familiares e visitantes para fornecer assistência, responder a perguntas e garantir um ambiente acolhedor;

II. Garantir uma comunicação clara e eficaz, tanto verbal quanto escrita, para ajudar os pacientes a entenderem seus planos de tratamento, procedimentos médicos, e para responder a quaisquer dúvidas ou preocupações;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



III. Solicitar feedback dos pacientes sobre sua experiência, por meio de entrevistas, pesquisas ou outros métodos, e relatar essas informações aos supervisores para impulsionar melhorias contínuas;

IV. Fornece orientações aos pacientes sobre os serviços disponíveis, políticas do hospital, direitos do paciente e procedimentos de admissão e alta;

V. Contribuir para a satisfação do cliente, a qualidade dos cuidados de saúde e a reputação global da instituição de saúde;

VI. Demais atividades correlatas.

## CAPÍTULO IV

## DA DIRETORIA TÉCNICA ASSISTENCIAL

**Art. 39.º** - É a estrutura subordinada a Diretoria Geral da unidade responsável por planejar, avaliar e dirigir as rotinas relacionados à assistência ao paciente, ao corpo clínico e demais profissionais de saúde, e por todas as informações prestadas aos órgãos fiscalizadores das diversas áreas multidisciplinares, assegurando uma assistência com qualidade aos pacientes.

**Art. 40.º** - À Diretoria Técnica Assistencial compete:

I. Zelar pelo comprimento ético e legal dos profissionais das áreas técnicas, assegurando continuidade do serviço prestado, assistência segura e de qualidade aos pacientes;

II. Representar a instituição em reuniões oficiais com autoridades sanitárias, seguindo determinações dos conselhos estaduais, federais relacionados a equipe médica e aos profissionais da equipe multidisciplinar;

III. Fomentar produções técnicas cientificas desenvolvidas, direcionando as

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



IV. gerências quanto as diretrizes estabelecidas;

V. Zelar pelo cumprimento do regimento interno do corpo clínico, divulgando-o, para garantir o conhecimento destas normas pelos colaboradores médicos;

VI. Coordenar a elaboração do planejamento institucional, no âmbito de sua estrutura organizacional, em consonância com o planejamento estratégico corporativo, acompanhando sua execução por meio de gestão à vista;

VII. Tomar as decisões estratégicas, alinhadas ao planejamento institucional, no que se refere às áreas técnicas da assistência;

VII. Participar ativamente das decisões técnico-administrativas da instituição, visando atingir as metas e objetivos do contrato de gestão, fazendo uso eficiente dos recursos, materiais e humanos;

VIII. Elaborar relatórios, pareceres, manifestações e prestar esclarecimentos ou informações técnico assistenciais aos órgãos externos, sob validação superior; e

IX. Demais atividades correlatadas.

## SEÇÃO I

## DA SUPERVISÃO DE ANÁLISES CLÍNICAS

**Art. 41.º -** É uma estrutura subordinada à Diretoria Técnica Assistencial de Serviço de Apoio Diagnóstico responsável por supervisionar o Serviço de Análises Clínicas e de Anatomia Patológica, através do acompanhamento da execução dos serviços, planejamento, organização e controle, garantindo a prestação de um serviço eficaz e de qualidade.

**Art. 42.º -** À Supervisão de Análises Clínicas compete:

I. Assegurar que o regulamento e as normas relacionadas ao laboratório de análises clínicas sejam cumpridos;

II. Supervisionar a execução e performance dos contratos de prestação de serviços do laboratório de análises clínicas e anatomia patológica, garantindo assistência contínua, de qualidade e segurança aos pacientes;

III. Realizar gestão de pessoas, processos, contratos e custos do setor, utilizando ferramentas de gestão, a fim de garantir a sustentabilidade dos serviços prestados;

IV. Controlar e avaliar os indicadores de processo, de produção e qualidade da área, contribuindo para o cumprimento de metas por categoria estabelecidas por meio de contrato de gestão;

V. Incentivar a produção científica e a capacitação profissional, estimulando a produção das práticas baseadas em evidências, com vistas à promoção do capital intelectual da instituição e a cultura de ensino;

VI. Desenvolver projetos de melhorias, planejamento e execução de ações, para garantir o aprimoramento dos processos assistenciais, e;

VII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO II

## DA COORDENAÇÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

**Art. 43.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Técnica Assistencial, responsável pelo planejamento e operacionalização das ações de prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde.

**Art. 44.º -** À Coordenação de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Coordenar as ações de prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde, em consonância com as normativas e legislações, por meio dos protocolos, normas e diretrizes institucionais;

II. Coordenar ações de prevenção e controle da resistência microbiana, por meio da vigilância microbiológica e uso racional de antimicrobianos, juntamente às equipes da farmácia, laboratório e assistencial;

III. Acompanhar e responder pelas atividades dos membros do serviço de controle de infecções relacionadas a assistência à saúde;

IV. Analisar os relatórios e indicadores setoriais relacionados a infecção;

V. Apoiar e garantir a implantação de sistema de vigilância epidemiológica, para monitoramento das infecções relacionadas à assistência à saúde;

VI. Apoiar as ações de qualidade e segurança do paciente e saúde ocupacional na instituição;

VII. Apoiar a diretoria técnica assistencial na tomada de decisões relacionadas ao controle e prevenção de infecções; e

VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I
## DO SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

**Art. 45.º -** É a estrutura subordinada à Coordenação de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde, responsável pela execução das ações relacionadas à assistência à saúde, contribuindo para definição de protocolos e fluxos e conduzindo atividades de investigação e notificação compulsória das doenças, agravos e eventos em saúde pública.

**Art. 46.º -** Ao Serviço de Controle de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde, compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Planejar e executar as ações de vigilância epidemiológica e prevenção das infecções relacionadas à assistência à saúde, previstas no programa de controle de infecção, visando a segurança do paciente e dos profissionais de saúde;

II. Promover estudo do perfil epidemiológico do hospital, para apoio as tomadas de decisão da gestão;

III. Notificar e investigar, no âmbito hospitalar, as doenças de notificação compulsória e agravos inusitados, de informação de agravos de notificação do ministério da saúde;

IV. Apoiar e manter o sistema de busca ativa para as doenças de notificação compulsória, fortalecendo as boas práticas de epidemiologia hospitalar;

V. Notificar e investigar surtos de doenças de notificação compulsória e de agravos inusitados, no ambiente hospitalar, buscando a interrupção da cadeia de transmissão das doenças de notificação compulsória;

VI. Realizar visitas técnicas na unidade e fornecedores críticos, com intuito de promover ações de prevenção e controle de infecções e validar as boas práticas exequíveis;

VII. Assessorar tecnicamente as medidas de controle em situações de obras e reformas na instituição assegurando a execução das boas práticas;

VIII. Realizar ações do programa de gerenciamento de uso racional de antimicrobianos, com o objetivo de redução de custos, prevenir o uso inadequado de antibióticos e emergência de resistência microbiana; e

IX. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO III

## DA COORDENAÇÃO MÉDICA DE INTERNAÇÃO, AMBULATÓRIO, SADT E CENTRO CIRÚRGICO

**Art. 47.º** - É a estrutura subordinada à Diretoria Técnica Assistencial, responsável por coordenar os processos, protocolos, indicadores e pessoas nos setores de Urgência e Emergência e Terapia Intensiva, apoiando a diretoria no cumprimento das metas, propiciando um ambiente de trabalho de cooperação multidisciplinar.

**Art. 48.º** - À Coordenação Médica de Internação, Ambulatório, SADT e Centro Cirúrgico, compete:

I. Coordenar a conduta e assistência médica, e garantir os registros médicos no processo de cuidado e experiência do paciente, em consonância com as diretrizes e protocolos estabelecidos;
II. Coordenar a execução e performance dos contratos de serviços médicos;
III. Garantir comunicação efetiva referente aos processos assistenciais adotados, ao paciente, família e/ou responsável, permitindo-lhes informações acerca da recuperação/evolução do paciente;
IV. Monitorar e garantir o dimensionamento adequado do corpo clínico de modo a garantir assistência contínua e segura ao paciente;
V. Desenvolver, implementar e coordenar processos, protocolos, indicadores e metas;
VI. Integrar a equipe médica no processo de qualidade e segurança do paciente; e
VII. Demais atividades correlatas, conforme diretrizes da Diretoria Técnica Assistencial.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO IV

## DA COORDENAÇÃO MÉDICA DE PRONTO SOCORRO E UTI

**Art. 49.º** - É a estrutura subordinada à Diretoria Técnica Assistencial, responsável por coordenar os processos, protocolos, indicadores e pessoas nos setores de Urgência e Emergência e Terapia Intensiva, apoiando a diretoria no cumprimento das metas, propiciando um ambiente de trabalho de cooperação multidisciplinar.

**Art. 50.º -** À Coordenação Médica de Pronto Socorro e UTI compete:

I. Coordenador o cumprimento de diretrizes administrativas, técnicas e operacionais, promovendo uma assistência médica humanizada, de qualidade e pautada no propósito da instituição;

II. Coordenar e apoiar as equipes na execução de suas atividades assistenciais, garantindo o dimensionamento adequado;

III. Coordenar a execução de projetos de melhoria, implementando e controlando ações voltadas para a promoção da assistência de qualidade e segura aos pacientes;

IV. Apoiar as produções técnico-científicas visando fortalecer o ensino e pesquisa institucional;

V. Controlar e avaliar os indicadores de processo, de produção e qualidade da área, contribuindo para o cumprimento de metas por categoria, estabelecidas por meio do contrato de gestão;

VI. Monitorar as necessidades e manutenção de recursos materiais, medicamentos e equipamentos;

VII. Garantir a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão; e

VIII. Demais atividades correlatas, conforme diretrizes da Diretoria Técnica Assistencial.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO IV

## DA GERÊNCIA ASSISTENCIAL

**Art. 51.º** - É a estrutura subordinada à Diretoria Técnico Assistencial, responsável por planejar, organizar, dirigir e supervisionar todos os serviços de Enfermagem e as atividades dos profissionais das categorias Multiprofissionais. Sua atuação visa garantir ações integradas no âmbito assistencial, com enfoque interdisciplinar, alinhadas aos princípios do cuidado centrado no paciente, da gestão eficaz e da geração de valor em saúde.

**Art. 52.º** - À Gerência Assistencial compete:

I. Gerenciar os serviços e as equipes de Enfermagem e Multiprofissional, monitorando o processo de trabalho, de modo a assegurar o cumprimento das normas técnicas, administrativas e legais que regem o exercício profissional, promovendo o alinhamento dessas práticas com os princípios do cuidado centrado no paciente.

II. Gerenciar os dimensionamentos de pessoal e contratações de serviços, gerenciando os custos, viabilizando ações estratégicas de otimização e diminuição de desperdício.

III. Gerenciar o planejamento e a execução de projetos de certificação e de melhoria, implementando e monitorando ações voltadas à promoção de uma assistência de excelência, segura, resolutiva e que respeite os valores dos pacientes atendidos pelo Sistema Único de Saúde.

IV. Gerenciar as ações e os resultados alcançados no que tange à qualidade da assistência prestada, com foco em desfechos que gerem valor positivo ao paciente, promovendo análise crítica contínua e propondo melhorias baseadas em evidências e na experiência do usuário.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



V. Participar ativamente do planejamento, desenvolvimento e monitoramento dos programas de educação permanente, tais como aperfeiçoamentos, residências e estágios curriculares, incentivando as atividades científicas e de ensino e pesquisa.

VI. Participar das comissões estratégicas institucionais, elaborando e fiscalizando planos de ações, para priorizar a aplicação de boas práticas e dos recursos tecnológicos.

VII. Orientar e direcionar as atribuições dos agentes administrativos, participantes de *times*, comissões e outras representações da gerência.

VIII. Encaminhar e/ou discutir, periodicamente, relatórios operacionais com a diretoria assistencial, promovendo análise crítica e propostas de melhorias referente aos resultados da gestão.

IX. Demais atividades correlatas, que contribuam para o fortalecimento da atuação assistencial, sempre pautada pela escuta qualificada, corresponsabilidade e foco na experiência e nos resultados significativos para o paciente.

## SUBSEÇÃO II
## DA SUPERVISÃO ASSISTENCIAL

**Art. 53.º -** É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial, responsável por apoiar na continuidade de todos os processos assistenciais e administrativos no período noturno, sugerindo melhorias e fornecendo apoio as equipes nos fluxos da instituição, prezando pela aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade, sustentabilidade e políticas da instituição.

**Art. 54.º -** À Supervisão Assistencial compete:

I. Acompanhar, monitorar e registrar as intercorrências, propondo aos responsáveis melhorias;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Realizar ações planejadas para o melhor desenvolvimento das equipes e processos;

III. Realizar rondas diárias, acompanhando o desenvolvimento dos processos e atividades, bem como a prestação de serviços das empresas parceiras;

IV. Apoiar os gestores do diurno e colaboradores em demandas administrativas;

V. Realizar reuniões e treinamentos com os colaboradores;

VI. Apoiar na gestão de pessoas, materiais e equipamentos quando necessário;

VII. Supervisionar o serviço administrativo, serviço de atendimento e transporte interno de pacientes;

VIII. Fornecer poio na gestão de equipamentos, apoiar em ações e eventos;

IX. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO V

## DA SUPERVISÃO MULTIPROFISSIONAL

**Art. 55.º** - É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial, responsável por supervisionar todos os serviços multiprofissionais que atuam na assistência ao paciente, incluindo Fisioterapia, Psicologia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Serviço Social. Sua função é garantir a realização dos atendimentos não médicos especializados, a execução dos protocolos clínicos, o apoio ao alcance das metas contratuais e a organização ética, técnica e legal das equipes perante as ações institucionais.

**Art. 56.º** - À Supervisão Multiprofissional compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Supervisionar o cumprimento de diretrizes administrativas, técnicas e operacionais e garantir que sejam aplicadas, promovendo uma assistência multiprofissional humanizada, de qualidade, pautada no propósito da instituição.

II. Supervisionar e apoiar as equipes na execução de suas atividades assistenciais, garantir o dimensionamento adequado, o cumprimento das metas estabelecidas por meio do contrato de gestão e a prestação da assistência segura ao paciente.

III. Supervisionar a execução de projetos de certificação e de melhoria, implementando e controlando as ações voltadas para a promoção da assistência de qualidade e segura aos pacientes, assegurando a performance dos serviços, a qualidade da assistência e a melhor experiência ao paciente.

IV. Supervisionar e apoiar as equipes na execução de suas atividades assistenciais.

V. Apoiar as produções técnico-científicas visando fortalecer o ensino e pesquisa institucional.

VI. Monitorar as necessidades e manutenção de recursos materiais, medicamentos e equipamentos, garantindo o bom funcionamento das unidades.

VII. Supervisionar e garantir a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão.

VIII. Supervisionar a execução e performance dos contratos de serviços não médicos, a fim de garantir a assistência contínua, segura e de qualidade ao paciente.

IX. Validar pareceres técnicos de produtos e insumos, para garantir que os insumos sejam direcionados à assistência com a qualidade e segurança adequadas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



X. Supervisionar diretrizes administrativas, técnicas e operacionais e aplicá-las de acordo com princípios éticos e legais, promovendo uma assistência social e psicológica humanizada.

XI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

**Art. 57.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão Multiprofissional, responsável por assistir aos pacientes internados nas enfermarias, UTIs adulto, pronto socorro e ambulatório, visando estabilizar os marcadores funcionais, utilizando para este fim técnicas e procedimentos específicos de Fisioterapia.

**Art. 58.º** - Ao Serviço de Fisioterapia compete:

I. Prestar assistência fisioterápica aos pacientes utilizando meios, técnicas e procedimentos a serem ofertados no âmbito da sua especialidade profissional, observando legislações, código de ética e deontologia em vigor, em prol de uma assistência segura;

II. Garantir a qualificação da assistência prestada ao paciente, promovendo orientação segura e capacitações, quanto às condutas terapêuticas.

III. Acompanhar a qualidade do serviço por meio de indicadores de produção e desempenho;

IV. Apoiar a supervisão multiprofissional em programas voltados à promoção de saúde e segurança do paciente;

V. Contribuir com as atividades técnico-científicas, participando da realização de pesquisas e trabalhos científicos;

VI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE TERAPIA OCUPACIONAL

**Art. 59.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão Multiprofissional, responsável por avaliar e desenvolver o desempenho ocupacional do paciente hospitalizado.

**Art. 60.º** - Ao Serviço de Terapia Ocupacional compete:

I. Prestar assistência aos pacientes utilizando meios, técnicas e procedimentos a serem ofertados no âmbito da sua especialidade, observando legislações, código de ética e deontologia em vigor, em prol de uma assistência segura;

II. Garantir a qualificação da assistência prestada ao paciente, promovendo orientação segura e capacitações, quanto às condutas terapêuticas e mudanças do quadro funcional;

III. Apoiar a supervisão multiprofissional em programas voltados à promoção de saúde e segurança do paciente;

IV. Promover a alta qualificada ao paciente, realizando orientação segura e capacitações aos usuários, familiares/responsáveis quanto às condutas terapêuticas e as atividades que devem ser cumpridas pós-alta;

V. Contribuir com as atividades técnico-científicas, participando da realização de pesquisas e trabalhos científicos, treinamentos permanentes, acompanhamento de estagiários, aperfeiçoamento e residentes;

VI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO III

## DO SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



**Art. 61.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão Multiprofissional, responsável por avaliar, orientar e reabilitar os pacientes internados, no que se refere aos distúrbios da deglutição, funções neurovegetativas da fala e linguagem.

**Art. 62.º** - Ao Serviço de Fonoaudiologia compete:

I. Responder pelo atendimento aos pacientes internados na Instituição e prestar assistência utilizando meios, técnicas e procedimentos a serem ofertados no âmbito da sua especialidade, observando legislações, código de ética e deontologia em vigor, em busca de um referencial para uma assistência segura de fonoaudiologia;

II. Garantir a qualificação da assistência prestada ao paciente, promovendo orientação segura e capacitações, quanto às condutas terapêuticas;

III. Atuar na avaliação, diagnóstico, tratamento e orientação aos familiares e cuidadores, nos distúrbios da deglutição, notadamente a disfagia em todas as suas apresentações;

IV. Acompanhar a qualidade do serviço por meio de indicadores de produção e desempenho;

V. Promover a alta qualificada ao paciente, realizando orientação segura e capacitações aos usuários, familiares/responsáveis quanto às condutas terapêuticas e as atividades que devem ser cumpridas pós-alta;

VI. Apoiar a supervisão multiprofissional em programas voltados à promoção de saúde e segurança do paciente;

VII. Contribuir com as atividades técnico-científicas, participando da realização de pesquisas e trabalhos científicos, treinamentos permanentes, acompanhamento de estagiários, aperfeiçoamento e residentes;

VIII. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO IV

## DO SERVIÇO DE PSICOLOGIA

**Art. 63.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão Multiprofissional, responsável pela assistência de psicologia aos pacientes internados e seus familiares.

**Art. 64.º** - Ao Serviço de Psicologia Hospitalar compete:

I. Prestar assistência psicológica aos pacientes internados e seus familiares, utilizando meios, técnicas e procedimentos a serem ofertados no âmbito da sua especialidade, observando legislações, código de ética e deontologia em vigor;

II. Garantir a qualificação da assistência prestada ao paciente/família, promovendo orientação segura e capacitações quanto às condutas terapêuticas;

III. Garantir acolhimento aos familiares e informar as condições de saúde do paciente por meio do atendimento psicológico de apoio e orientação;

IV. Apoiar o processo de avaliação da qualidade do serviço por meio de indicadores de produção e desempenho;

V. Contribuir com as atividades técnico-científicas;

VI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO V

## DO SERVIÇO SOCIAL

**Art. 65.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão Multiprofissional, responsável pelos atendimentos de serviço social aos pacientes e seus familiares, dentro dos princípios da humanização, resguardando os direitos e deveres dos usuários.

**Art. 66.º** - Ao Serviço Social compete:

I. Acolher os pacientes e familiares, garantindo suporte social e educacional, orientações referentes aos direitos sociais, bem como direitos e deveres na instituição, garantindo a jornada segura do usuário;

II. Prestar assistência aos pacientes utilizando meios e técnicas a serem ofertados no âmbito da sua especialidade, observando legislações, código de ética e deontologia em vigor;

III. Garantir a execução do programa de ação social por meio do intercâmbio com os profissionais das demais áreas;

IV. Atuar na referência e contrarreferência para garantir uma assistência integral e continuada ao paciente dentro dos princípios das redes de atenção em saúde;

V. Apoiar o processo de avaliação da qualidade do serviço por meio de indicadores de produção e desempenho;

VI. Apoiar a supervisão multiprofissional em programas voltados à promoção de saúde e segurança do paciente;

VII. Contribuir com as atividades técnico-científicas;

VIII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO VI

## SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM DE SADT E AMBULATÓRIO

**Art. 67.º** - É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial de Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico, responsável por supervisionar o serviço de enfermagem no atendimento ambulatorial, Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico - SADT e morgue, por meio de planejamento, organização e controle, garantindo o cumprimento das metas contratuais e do planejamento estratégico, contribuindo com uma assistência de enfermagem integral, qualificada e segura ao paciente.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



**Art. 68.º** – À Supervisão de Enfermagem de SADT, Ambulatório e Morgue compete:

I. Supervisionar e desenvolver o serviço e equipe de enfermagem, no atendimento aos pacientes e nos serviços de apoio direto ao atendimento assistencial;

II. Monitorar e garantir a execução das metas contratuais do ambulatório junto à equipe médica e multidisciplinar, analisando criticamente os resultados;

III. Prever e prover recursos materiais, medicamentos e equipamentos, garantindo o bom funcionamento da unidade;

IV. Supervisionar a execução e performance dos contratos serviços assistenciais, a fim de garantir a assistência contínua, segura e de qualidade ao paciente;

V. Supervisionar e executar projetos de melhoria, implementando e controlando as ações voltadas para a promoção da assistência de enfermagem de qualidade e segura;

VI. Incentivar a produção científica e a capacitação profissional, estimulando a produção das práticas baseadas em evidências, com vistas à promoção do capital intelectual da instituição e a cultura de ensino;

VII. Garantir e manter a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão;

VIII. Propor e promover eventos para a comunidade, treinamentos, programas e projetos institucionais, apoiando no desenvolvimento de atividades para a prevenção e promoção da saúde;

IX. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO I

## SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE AMBULATÓRIO

**Art. 69.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, Ambulatório e Morgue, responsável por prestar a assistência de enfermagem ao paciente do ambulatório, por meio do Processo de Enfermagem através da Sistematização da Assistência de Enfermagem, aplicação de protocolos, fluxos e rotinas assistenciais.

**Art. 70.º** - Ao Serviço de Enfermagem de Ambulatório compete:

I. Assegurar a continuidade do tratamento do paciente egresso do ambulatório, utilizando a sistematização da assistência de enfermagem como processo de trabalho;
II. Desenvolver atividades de qualquer natureza, dentro dos limites da enfermagem, observando-se legislações e código de ética e deontologia em vigor;
III. Realizar educação em saúde para o paciente e família ou responsável, permitindo-lhe recuperação da sua saúde e desospitalização segura;
IV. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;
V. Manter interação com os serviços complementares para agilizar diagnósticos e facilitar intervenções necessárias;
VI. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos;
VII. Atuar de forma integrada com os sistemas de regulação estadual e interna, apoiando o agendamento, o encaminhamento e o acompanhamento de consultas e procedimentos regulados, assegurando a continuidade e a equidade do acesso ao cuidado;
VIII. Demais áreas correlatas

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO II

## SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE APOIO E DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO

**Art. 71.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico, Ambulatório e Morgue, responsável por realizar exames complementares com objetivo de apoiar a realização de um diagnóstico e terapia.

**Art. 72.º** - Ao Serviço de Enfermagem de Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico compete:

I. Realizar os exames solicitados, tanto dos pacientes internados, externos e eletivos, quanto dos pacientes em emergência e/ou plantão, dentro dos limites da enfermagem, observando as legislações e código de ética e deontologia em vigor;
II. Apoiar no controle e consumo de exames;
III. Apoiar no controle da execução e performance dos contratos de prestação de serviços;
IV. Manter interação com os serviços complementares para agilizar e facilitar intervenções necessárias;
V. Propiciar ambiente e condições físicas, materiais e humanas para o atendimento das necessidades das unidades e cumprimento seguro das interações;
VI. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;
VII. Colaborar com os programas de treinamentos em quaisquer níveis do pessoal de enfermagem e outros;
VIII. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



IX. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO VIII

## SUPERVISOR DE ENFERMAGEM INTERNAÇÃO

**Art. 73.º** - É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial, responsável por supervisionar todos os serviços de enfermagem nas unidades de internação, englobando: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria, Maternidade e Psiquiatria. Sua supervisão é realizada por meio de planejamento, organização e controle, garantindo o cumprimento das metas contratuais e do planejamento estratégico, e contribuindo com uma assistência de enfermagem integral, qualificada e segura ao paciente internado, até a sua alta.

**Art. 74.º** - À Supervisão de Enfermagem da Internação compete:

I. Supervisionar e desenvolver a equipe de enfermagem de todas as áreas de internação (Médica, Cirúrgica, Pediátrica, Maternidade e Psiquiatria), aplicando ferramentas de gestão, a fim de garantir a prestação de cuidados seguros;
II. Monitorar e garantir a execução das metas contratuais das unidades de internação junto à equipe médica e multidisciplinar, analisando criticamente os resultados;
III. Prever e prover recursos materiais, medicamentos e equipamentos, garantindo o bom funcionamento de todas as unidades supervisionadas;
IV. Supervisionar a execução e performance dos contratos de serviços médicos, a fim de garantir a assistência contínua, segura e de qualidade ao paciente;
V. Supervisionar a execução de projetos de certificações e de melhoria, implementando e controlando as ações voltadas para a promoção da

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



assistência de enfermagem de qualidade e segura aos usuários do sistema único de saúde;

VI. Incentivar a produção científica e a capacitação profissional, estimulando a produção das práticas baseadas em evidências, com vistas à promoção do capital intelectual da instituição e a cultura de ensino;

VII. Garantir e manter a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão;

VIII. Propor e promover eventos para a comunidade, treinamentos, programas e projetos institucionais, apoiando no desenvolvimento de atividades para a prevenção e promoção da saúde;

IX. Promover a integração da assistência de enfermagem entre os diferentes setores da Internação (Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria, Maternidade e Psiquiatria);

X. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## SERVIÇO DE ENFERMAGEM INTERNAÇÃO

**Art. 75.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem da Internação, responsável por realizar a assistência de enfermagem ao paciente internado (Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria, Maternidade e Psiquiatria), por meio do Processo de Enfermagem, através da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), aplicação de protocolos, fluxos e rotinas assistenciais.

**Art. 76.º** - Ao Serviço de Enfermagem da Internação compete:

I. Prestar assistência integral aos pacientes internados, desde a admissão até a alta hospitalar, utilizando a sistematização da assistência de enfermagem como processo de trabalho;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Desenvolver atividades de qualquer natureza, dentro dos limites da enfermagem, observando-se legislações e código de ética e deontologia em vigor;

III. Realizar avaliações, curativos, exame físico céfalo-caudal e demais procedimentos pertinentes às rotinas da unidade de internação (Médica/Cirúrgica/Pediátrica/Maternidade e Psiquiatria);

IV. Realizar educação em saúde para o paciente e família ou responsável, permitindo-lhe recuperação da sua saúde durante seu período de internação por meio da comunicação efetiva;

V. Manter interação com os serviços complementares à assistência para agilizar diagnósticos e facilitar intervenções necessárias;

VI. Garantir os cuidados específicos e individualizados nos leitos de Maternidade e Psiquiatria, seguindo os protocolos assistenciais pertinentes a essas áreas especializadas;

VII. Apoiar a gestão de contratos de prestação de serviço;

VIII. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;

IX. Colaborar com os programas de treinamentos do pessoal de enfermagem e outros;

X. Monitorar e controlar indicadores de qualidade e produção;

XI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DO ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE ALTAS

**Art. 77.º** - É o processo assistencial sob a gestão da Supervisão de Enfermagem da Internação, responsável por coordenar e executar as ações logísticas e de fluxo necessárias para a agilização do processo de desospitalização,

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



contribuindo diretamente para a otimização do giro de leito, a redução do Índice de Substituição e o auxílio no manejo da superlotação, ao mesmo tempo em que assegura a segurança e a continuidade da assistência no momento da alta.

**Art. 78.º** - Ao Serviço do Escritório de Gestão de Altas compete:

I. Otimização do Fluxo de Alta: Atuar como ponto focal logístico após a decisão clínica de alta, iniciando imediatamente a articulação das etapas subsequentes (contato com o Serviço de Transporte, confirmação do destino, etc.).

II. Agendamento e Monitoramento do Transporte: Manter comunicação contínua com os serviços de transporte (próprio ou externo) para obter a previsão de chegada e garantir a prontidão do paciente.

III. Monitorar a Sala de Espera de Alta (Zona de Transição), identificando a proximidade do transporte (ambulância ou familiar) e encaminhar o paciente para a Sala de Espera de Alta (ou outra área de transição designada) assim que o transporte estiver confirmado como próximo, liberando o leito de internação para higienização e ocupação imediata.

IV. Definir, em conjunto com a equipe de Enfermagem e a Supervisão, os critérios para o encaminhamento do paciente à Sala de Espera de Alta, mantendo no leito de internação aqueles com quadro clínico que exija monitoramento intensivo ou maior suporte até a chegada efetiva do transporte.

V. Garantir que os pacientes alocados na Sala de Espera de Alta sejam acompanhados exclusivamente pela equipe de Enfermagem designada, prestando a assistência e o monitoramento necessários enquanto aguardam, com foco na manutenção da estabilidade e na segurança até a saída.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO IX

## DA SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM CENTRO CIRURGICO E CME

**Art. 79.º** - É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial, responsável por supervisionar o serviço de enfermagem no Centro Cirúrgico (CC) e o Serviço de Material e Esterilização (CME). A supervisão se dá por meio de planejamento, organização e controle, garantindo o cumprimento das metas contratuais e do planejamento estratégico, e contribuindo com uma assistência de enfermagem integral, qualificada e segura ao paciente.

**Art. 80.º** - À Supervisão de Enfermagem de Centro Cirúrgico e CME compete:

I. Supervisionar e desenvolver a equipe de enfermagem, aplicando ferramentas de gestão, a fim de garantir a prestação de cuidados seguros;
II. Monitorar e garantir a execução das metas contratuais do setor (CC e CME), juntamente com as unidades de internação, equipe médica e multiprofissional, analisando criticamente os resultados;
III. Prever e prover recursos materiais, medicamentos e equipamentos, garantindo o bom funcionamento de ambas as unidades (CC e CME);
IV. Supervisionar a execução e performance dos contratos de serviços, a fim de garantir a assistência contínua, segura e de qualidade ao paciente;
V. Supervisionar a execução de projetos de certificações e de melhoria, implementando e controlando as ações voltadas para a promoção da assistência de enfermagem de qualidade e segura aos usuários do sistema único de saúde;
VI. Incentivar a produção científica e a capacitação profissional, estimulando a produção das práticas baseadas em evidências, com

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



vistas à promoção do capital intelectual da instituição e a cultura de ensino;

VII. Garantir e manter a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão;

VIII. Propor e promover eventos para a comunidade, treinamentos, programas e projetos institucionais, apoiando no desenvolvimento de atividades para a prevenção e promoção da saúde;

IX. Supervisionar a equipe de enfermagem do CME, utilizando as ferramentas de gestão e realizando o acompanhamento da performance da equipe alinhada à gerência médica e à equipe multiprofissional, a fim de garantir o dimensionamento adequado e a prestação da assistência segura ao paciente;

X. Validar pareceres técnicos de produtos e insumos, avaliando a qualidade dos produtos, para garantir que os insumos sejam direcionados à assistência com a qualidade e segurança adequadas;

XI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE CENTRO CIRURGICO

**Art. 81.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem de Centro Cirúrgico, responsável por realizar a assistência de enfermagem ao paciente do centro cirúrgico, por meio do Processo de Enfermagem, através da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), aplicação de protocolos, fluxos e rotinas assistenciais.

**Art. 82.º** - Ao Serviço de Enfermagem de Centro Cirúrgico compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Prestar assistência integral aos pacientes, desde a admissão até a alta hospitalar, utilizando a sistematização da assistência de enfermagem como processo de trabalho;

II. Desenvolver atividades de qualquer natureza, dentro dos limites da enfermagem, observando-se legislações e código de ética e deontologia em vigor;

III. Realizar educação em saúde para o paciente e família ou responsável, permitindo-lhe recuperação da sua saúde durante seu período de internação por meio da comunicação efetiva;

IV. Manter interação com os serviços complementares para agilizar diagnósticos e facilitar intervenções necessárias;

V. Apoiar a gestão de contratos de prestação de serviço;

VI. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;

VII. Colaborar com os programas de treinamentos em quaisquer níveis do pessoal de enfermagem e outros;

VIII. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos;

IX. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA CME

**Art. 83.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem da Central de Material e Esterilização, responsável por realizar os serviços contínuos nas atividades destinadas ao processamento de produtos para saúde, tais como à limpeza, desinfecção, preparo, esterilização, armazenamento e distribuição de instrumentais e equipamentos.

**Art. 84.º** - Ao Serviço de Enfermagem da Central de Material e Esterilização compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Preparar, processar, estocar, esterilizar e distribuir instrumentais e artigos médico-cirúrgicos e equipamentos necessários para a assistência ao paciente;

II. Promover a execução das atividades visando atender as necessidades de fluxo e provimento de material estéril e de desinfecção de alto nível, para ser utilizado em todas as unidades do hospital;

III. Articular-se com os demais serviços do hospital, acompanhando a guarda, o consumo e desgastes dos instrumentais e produtos nas áreas assistenciais;

IV. Manter interação com os serviços complementares: engenharia clínica, farmácia e almoxarifado, para agilizar e facilitar intervenções necessárias;

V. Propiciar ambiente e condições físicas, materiais e humanas para o atendimento das demandas da unidade e cumprimento seguro das interações.

VI. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO X

## DA SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM UTI

**Art. 85.º** - É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial, responsável por supervisionar o serviço de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), por meio de planejamento, organização e controle, garantindo o cumprimento das metas contratuais e do planejamento estratégico, contribuindo com uma assistência de enfermagem integral, qualificada e segura ao paciente internado, até a sua alta.

**Art. 86.º** - À Supervisão de Enfermagem de UTI compete:

I. Supervisionar e desenvolver a equipe de enfermagem, aplicando ferramentas de gestão, a fim de garantir a prestação de cuidados seguros;

II. Monitorar e garantir a execução das metas contratuais das unidades de internação junto à equipe médica e multidisciplinar, analisando criticamente os resultados;

III. Prever e prover recursos materiais, medicamentos e equipamentos, garantindo o bom funcionamento da unidade;

IV. Supervisionar a execução e *performance* dos contratos de serviços médicos, a fim de garantir a assistência contínua, segura e de qualidade ao paciente;

V. Supervisionar e executar projetos de certificações e de melhoria, implementando e controlando as ações voltadas para a promoção da assistência de enfermagem de qualidade e segura aos usuários do sistema único de saúde;

VI. Incentivar a produção científica e a capacitação profissional, estimulando a produção das práticas baseadas em evidências, com vistas à promoção do capital intelectual da instituição e a cultura de ensino;

VII. Garantir e manter a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão;

VIII. Realizar auditoria de prontuário, periodicamente;

IX. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DA UTI

**Art. 87.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem de UTI, responsável por prestar a assistência de enfermagem ao paciente internado, por

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



meio do Processo de Enfermagem através da Sistematização da Assistência de Enfermagem, aplicação de protocolos, fluxos e rotinas assistenciais.

**Art. 88.º** - Ao Serviço de Enfermagem de UTI Adulto compete:

I. Prestar assistência integral aos pacientes críticos internados, desde a admissão até a transferência hospitalar, utilizando a sistematização da assistência de enfermagem, como processo de trabalho;
II. Realizar orientações para o paciente e família ou responsável, permitindo-lhe a compreensão acerca da recuperação da saúde durante seu período de internação;
III. Desenvolver atividades de qualquer natureza, dentro dos limites da enfermagem, observando-se legislações e código de ética e deontologia em vigor;
IV. Manter interação com os serviços complementares à assistência para agilizar diagnósticos e facilitar intervenções necessárias;
V. Apoiar a gestão de contratos de prestação de serviço;
VI. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;
VII. Colaborar com os programas de treinamentos do pessoal de enfermagem e outros;
VIII. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos;
IX. Demais atividades correlatas;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM DE TERAPIA RENAL

**Art. 89.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem de UTI, responsável por prestar a assistência de enfermagem ao paciente da Terapia Renal, por meio do Processo de Enfermagem através da Sistematização da Assistência de Enfermagem, aplicação de protocolos, fluxos e rotinas assistenciais.

**Art. 90.º –** Ao Serviço de Enfermagem de Terapia Renal compete:

I. Prestar assistência integral aos pacientes internados, desde a admissão até a alta hospitalar, utilizando a sistematização da assistência de enfermagem como processo de trabalho;
II. Desenvolver atividades de qualquer natureza, dentro dos limites da enfermagem, observando-se legislações e código de ética e deontologia em vigor;
III. Manter interação com os serviços complementares à assistência para agilizar diagnósticos e facilitar intervenções necessárias;
IV. Apoiar a gestão de contratos de prestação de serviço;
V. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;
VI. Colaborar com os programas de treinamentos do pessoal de enfermagem e outros;
VII. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos; e
VIII. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO XI

## DA SUPERVISÃO DE ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO

**Art. 91.º** - É a estrutura subordinada à Gerência Assistencial, responsável por supervisionar o serviço de enfermagem no Pronto Socorro. O Pronto Socorro engloba as áreas operacionais de Classificação de Risco, Observação, Fast Track, Urgência, Emergência e Traumato-Ortopedia (sala amarela e vermelha). Sua atuação se dá por meio de planejamento, organização e controle, garantindo o cumprimento das metas contratuais e do planejamento estratégico, contribuindo com uma assistência de enfermagem integral, qualificada e segura ao paciente.

**Art. 92.º** – À Supervisão de Enfermagem de Pronto Socorro compete:

I. Supervisionar e desenvolver a equipe de enfermagem, aplicando ferramentas de gestão, a fim de garantir a prestação de cuidados seguros em todas as áreas do Pronto Socorro (Classificação, Observação, Urgência/Emergência e Traumato-Ortopedia /sala amarela e vermelha);

II. Monitorar e garantir a execução das metas contratuais das unidades de internação incluindo Urgência/Emergência e Traumato-Ortopedia junto à equipe médica e multidisciplinar, analisando criticamente os resultados;

III. Garantir a aplicação correta dos protocolos de Classificação de Risco, assegurando a priorização e o fluxo adequado dos pacientes entre as áreas de Fast Track, Observação, Urgência e Emergência.

IV. Prever e prover recursos materiais, medicamentos e equipamentos, garantindo o bom funcionamento da unidade;

V. Supervisionar a execução e performance dos contratos de serviços médicos, a fim de garantir a assistência contínua, segura e de qualidade ao paciente;

VI. Supervisionar a execução de projetos de certificações e de melhoria, implementando e controlando as ações voltadas para a promoção da assistência de enfermagem de qualidade e segura aos usuários do sistema único de saúde;

VII. Incentivar a produção científica e a capacitação profissional, estimulando a produção das práticas baseadas em evidências, com vistas à promoção do capital intelectual da instituição e a cultura de ensino;

VIII. Garantir e manter a regularidade junto ao conselho de classe, e responder ética e tecnicamente pelo exercício da profissão;

IX. Propor e promover eventos para a comunidade, treinamentos, programas e projetos institucionais, apoiando no desenvolvimento de atividades para a prevenção e promoção da saúde;

X. Demais atividades correlatas

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM PRONTO SOCORRO

**Art. 93.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Enfermagem de Pronto Socorro, responsável por prestar a assistência de enfermagem aos pacientes em todas as áreas do Pronto Socorro, incluindo Classificação de Risco, Fast Track,, Observação, Urgência, Emergência e Traumato-Ortopedia (sala amarela e vermelha). O serviço é realizado por meio do Processo de Enfermagem, através da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), aplicação de protocolos, fluxos e rotinas assistenciais.

**Art. 94.º** – Ao Serviço de Enfermagem de Pronto Socorro compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Prestar assistência integral ao paciente (incluindo o paciente em estado crítico), embasado nos critérios de priorização da Classificação de Risco, utilizando a Sistematização da Assistência de Enfermagem como processo de trabalho;

II. Garantir o fluxo e a assistência segura do paciente nas áreas de *Fast Track* (casos de menor complexidade), assegurando a execução rápida e eficaz dos cuidados e intervenções necessárias;

III. Realizar os cuidados e o monitoramento contínuo dos pacientes na área de Observação, zelando pela estabilização clínica e pela definição do destino (alta, internação ou transferência);

IV. Desenvolver atividades de qualquer natureza, dentro dos limites da enfermagem, observando-se legislações e código de ética e deontologia em vigor;

V. Manter interação com os serviços complementares à assistência para agilizar diagnósticos e facilitar intervenções necessárias;

VI. Propiciar ambiente e condições físicas, materiais e humanas para o atendimento com qualidade e segurança das necessidades agudas/críticas dos níveis de saúde;

VII. Apoiar a gestão de contratos de prestação de serviço;

VIII. Participar do desenvolvimento da formação, do ensino, da pesquisa e das atividades de extensão executados na unidade;

IX. Colaborar com os programas de treinamentos em quaisquer níveis do pessoal de enfermagem e outros;

X. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos por área de atendimento (Classificação, Fast Track, Observação, Urgência/Emergência);

XI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO XIII

## DA GERÊNCIA DE OPERAÇÕES

**Art. 95.º -** É uma estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável pelo gerenciamento dos serviços de almoxarifado, farmácia clínica, farmácia hospitalar, nutrição hospitalar, higienização, processamento de roupas, jardinagem, dedetização, segurança, monitoramento, portaria, transporte, acolhimento e gestão ambiental, bem como pelos processos essenciais ao funcionamento da instituição, com foco na eficiência, sustentabilidade e melhoria contínua, garantindo a integração e o suporte necessários às atividades assistenciais e administrativas da unidade.

**Art. 96.º -** À Gerência de Operações compete:

I. Gerenciar as ações das áreas operacionais e de apoio, contribuindo para a execução do contrato de gestão;

II. Assegurar, no âmbito da gerência de operações, o cumprimento das ações estratégicas, táticas e operacionais da instituição;

III. Gerenciar e monitorar a implementação e processos das políticas, diretrizes e procedimentos específicos em conformidade com as normas legais vigentes;

IV. Gerenciar o planejamento de abastecimento de insumos, distribuição de medicamentos e materiais, hotelaria e governança hospitalar, nutrição, farmácias clínicas e hospitalar, gestão ambiental, jardinagem, transporte e segurança patrimonial, promovendo a melhoria contínua dos processos e monitorando os resultados;

V. Gerenciar a execução dos contratos de terceiros, estabelecendo mecanismos de monitoramento para o cumprimento dos acordos, bem como o fornecimento de dados e elementos técnicos necessários; e

VI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE GESTÃO AMBIENTAL

**Art. 97.º** – O Serviço de Gestão Ambiental é a estrutura subordinada à Gerência de Operações, responsável por planejar, orientar, executar e monitorar os processos relacionados à gestão ambiental no âmbito institucional.

**Art. 98.º** – Ao Serviço de Gestão Ambiental compete:

I. Implementar e promover a política de gestão ambiental, contribuindo para a sustentabilidade institucional e redução dos impactos ambientais;

II. Elaborar, revisar, executar e monitorar o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), em consonância com a legislação vigente e a política ambiental institucional;

III. Assegurar o cumprimento das normas e legislações ambientais aplicáveis, promovendo auditorias internas, inspeções e acompanhando a adoção de boas práticas ambientais nos processos operacionais;

IV. Implementar, acompanhar e avaliar projetos institucionais com foco na sustentabilidade, responsabilidade socioambiental, eficiência de recursos e mitigação de impactos ambientais;

V. Promover ações de educação e sensibilização ambiental, visando o desenvolvimento de uma cultura institucional voltada à sustentabilidade, engajando colaboradores, terceirizados, pacientes e comunidade;

VI. Realizar o monitoramento dos indicadores ambientais, propondo ações corretivas e preventivas, com foco na melhoria contínua dos processos ambientais;

VII. Atuar no controle do uso racional dos recursos naturais, como água, energia e insumos, bem como na prevenção da poluição e na gestão de efluentes e emissões atmosféricas, quando aplicável;

VIII. Acompanhar processos de licenciamento ambiental, outorgas e demais obrigações legais junto aos órgãos competentes;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



Participar de comissões, grupos de trabalho e fóruns que discutam questões ambientais e de sustentabilidade, internos e externos à instituição;

IX. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XIV

## DA SUPERVISÃO DE NUTRIÇÃO

**Art. 99.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Operações, responsável por supervisionar os processos de nutrição e alimentação, para garantir o controle de qualidade do serviço prestado.

**Art. 100.º -** À Supervisão de Nutrição compete:

I. Supervisionar o serviço de produção de alimentação, e o cumprimento do contrato de prestação de serviços;

II. Supervisionar a dispensação de dietas orais, enterais ou insumos relacionados;

III. Supervisionar o desenvolvimento de rotinas, fluxos e emissão de relatórios, para garantir o cumprimento dos acordos e o processo seguro;

IV. Supervisionar e orientar o planejamento e controle da produção nutricional, visando garantir o abastecimento seguro dos insumos necessários à produção das refeições e adequada assistência nutricional;

V. Fornecer dados e elementos técnicos, necessários à boa execução das atividades desenvolvidas a fim de garantir o controle de qualidade das atividades relacionadas a produção nutricional; e

VI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

**Art. 101.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Nutrição e Dietética, responsável pelo fornecimento de refeições aos colaboradores, doadores de sangue, pacientes internos e seus acompanhantes, bem como de dietas enterais para os pacientes da unidade de internação.

**Art. 102.º -** Ao Serviço de Nutrição e Dietética compete:

I. Apoiar e controlar os fluxos e processos relacionados a manipulação, fracionamento e distribuição de dietas orais, para garantir a padronização e composição nutricional das refeições servidas;

II. Receber, organizar, controlar, monitorar, preparar e distribuir as dietas enterais, fórmulas lácteas e complementos correlatos, conforme prescrição nutricional, assegurando a oferta de produtos com qualidade higiênico-sanitária para a segurança do paciente;

III. Auxiliar no planejamento das solicitações de compras de dietas enterais, módulos e suplementos, realizadas pelo serviço de almoxarifado;

IV. Apoiar na gestão e fiscalização do contrato de prestação do serviço de fornecimento de refeições, de modo a garantir a eficiência do serviço e o cumprimento das cláusulas contratuais; e

V. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO CLÍNICA

**Art. 103.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Nutrição, responsável por realizar assistência nutricional do paciente com dieta via oral/enteral, organizar as solicitações das dietas, elaborar diagnóstico e prescrição dietética com base nos protocolos clínicos específicos da nutrição.

**Art. 104.º -** Ao Serviço de Nutrição Clínica compete:

I. Definir o risco e nível de assistência nutricional, efetuando a triagem e retriagem dos pacientes;

II. Analisar avaliação nutricional de pacientes com nível primário e secundário;

III. Definir o diagnóstico nutricional e prescrever a dieta aos pacientes com nível primário e secundário;

IV. Elaborar e executar o plano terapêutico dos pacientes com nível primário e secundário;

V. Participar de ações relacionadas à qualidade e segurança do paciente, interagindo com a equipe multidisciplinar, discutindo e analisando a evolução do quadro clínico;

VI. Contribuir com as orientações quanto ao preparo, porcionamento, distribuição e alterações de dietas;

VII. Contribuir com a elaboração e/ou revisão dos documentos do setor;

VIII. Contribuir com a análise dos indicadores da área, compilando os resultados, alimentando os dados estatísticos; e

IX. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO Xv

## DA SUPERVISÃO DE ALMOXARIFADO

**Art. 105.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Operações, responsável por planejar, supervisionar e controlar as atividades desenvolvidas no Almoxarifado, de forma a garantir o abastecimento, controle, armazenamento e dispensação dos insumos necessários para a Unidade.

**Art. 106.º -** À Supervisão de Almoxarifado compete:

I. Supervisionar e orientar quanto ao recebimento, conferência, armazenagem e a distribuição de materiais e insumos em geral;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Supervisionar, planejar e acompanhar o processo de reposição, monitorando os prazos junto aos fornecedores, visando garantir o abastecimento e disponibilidade de insumos em níveis seguros;

III. Supervisionar a execução e performance contratos de fornecimento de insumos, a fim de garantir o abastecimento, bem como o monitoramento do consumo;

IV. Supervisionar o risco de perdas de insumos, com controles efetivos para sua mitigação;

V. Supervisionar e promover ações em tecnovigilância, avaliando e fornecendo informações técnicas sobre materiais de saúde e correlatos, contribuindo contribuir com a mitigação dos riscos inerentes ao uso de materiais na unidade;

VI. Supervisionar os inventários cíclicos visando garantir a acurácia dos estoques físicos e sistema de gestão;

VII. Supervisionar o processo de avaliação, qualificação e desenvolvimento de fornecedores de insumos e serviços a fim de garantir parcerias éticas; e

VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO ENCARREGADO DE ALMOXARIFADO

**Art. 107.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Almoxarifado, responsável por executar o abastecimento da unidade, atividades operacionais e administrativas inerentes ao processo de estoque, contribuindo para a manutenção da disponibilidade dos materiais e mitigação de perdas.

**Art. 108.º** - Ao Serviço de Encarregado compete:

I. Planejamento para prevê o consumo futuro com base no histórico e nas necessidades, permitindo compras e reposições mais estratégicas e sem desperdícios;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Garantir a compra de materiais e insumos necessários ao hospital, no tempo certo e com qualidade, evitando faltas que possam comprometer o atendimento;

III. Armazenamento correto assegurando a guarda adequada dos produtos, preservando sua integridade, validade e facilitando o acesso rápido quando necessário;

IV. Distribuição dos materiais corretamente às áreas solicitantes, garantindo agilidade, rastreabilidade e continuidade dos serviços de saúde;

V. Monitorar os níveis de estoque, sinalizando necessidades de reposição ou ajustes operacionais para evitar faltas ou excessos.

VI. Controle de estoques, receber, conferir, identificar e armazenar os materiais e insumos, conforme critérios técnicos e boas práticas de estocagem;

VII. Acompanhar o risco de perdas de insumos, com controles efetivos para sua mitigação;

VIII. Acompanhamento e controle dos contratos firmados com fornecedores, garantindo que os termos acordados (como prazos, custos, qualidade e obrigações legais) sejam cumpridos, assegurando a continuidade dos serviços e a conformidade com as normas da instituição;

IX. Orientar e acompanhar a equipe nas rotinas operacionais do setor, promovendo boas práticas e padronização.

X. Acompanhar os inventários cíclicos visando garantir a acurácia dos estoques físicos e sistema de gestão; e

XI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE ALMOXARIFADO

**Art. 109.º -** É a estrutura subordinada ao Serviço de Encarregado de Almoxarifado, responsável por executar as atividades operacionais inerentes ao processo de estoque, contribuindo para a manutenção da disponibilidade dos materiais e mitigação de perdas.

**Art. 110.º -** Ao Serviço de Almoxarifado compete:

I. Estruturar e acompanhar as solicitações de compras de materiais médico-hospitalares;

II. *Follow-up* com um fornecedor para confirmar a entrega de um pedido;

III. Receber, organizar, identificar os insumos, estocar e distribuir seguindo critérios de boas práticas de estocagem;

IV. Realizar controle dos estoques por meio de controle de dispensação inventários cíclicos e periódicos;

V. Realizar processos de pagamentos referentes às aquisições requeridas pelo setor de almoxarifado;

VI. Controle de entrada e saída de empréstimos;

VII. Fazer gestão dos contratos relacionados ao serviço de almoxarifado; e

VIII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XVI

## DA SUPERVISÃO DE FARMÁCIA

**Art. 111.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Operações, responsável por planejar, supervisionar e controlar as atividades relacionadas ao serviço de

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



Farmácia, à política de medicamentos e cadeia medicamentosa, supervisionando a aquisição, armazenamento, dispensação e controle de estoques de medicamentos e de materiais médico hospitalares, responsável também por coordenar as atividades e processos técnico-assistenciais relacionados aos serviços clínicos providos por farmacêuticos, com foco no cuidado ao paciente e na promoção do uso seguro e racional de medicamentos.

**Art. 112.º -** À Supervisão de Farmácia compete:

I. Planejar e supervisionar a aquisição, armazenamento, dispensação e controle de estoque dos medicamentos e materiais de saúde;

II. Supervisionar a execução de atividades de farmacovigilância, a fim de mitigar riscos da cadeia medicamentosa, com análise das notificações e tratativas pertinentes;

III. Supervisionar e cooperar com as especialidades médicas em relação a interação e intervenção medicamentosa, a fim de garantir assistência segura;

IV. Supervisionar os inventários cíclicos e anual, emitindo relatório e conferindo os resultados das contagens;

V. Supervisionar as ações e os resultados da equipe, realizando análise crítica dos indicadores de farmácia;

VI. Assessorar o corpo clínico com relação à padronização e informações de medicamentos;

VII. Responder tecnicamente e legalmente, perante as autoridades sanitárias e conselho da categoria, quanto às atividades de assistência e atenção farmacêutica;

VIII. Supervisionar e estruturar o serviço de farmácia clínica da unidade;

IX. Colaborar com outros profissionais na elaboração de diretrizes e protocolos que assegurem a segurança no uso de medicamentos na unidade;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



X. Participar ativamente com demais gestores das ações voltadas ao Plano Terapêutico Singular;

XI. Liderar e fomentar iniciativas em farmacoeconomia, visando a sustentabilidade financeira e a promoção do uso racional de medicamentos no escopo do serviço de farmácia clínica;

XII. Implementar ações destinadas à prevenção, detecção e notificação de incidentes e queixas técnicas relacionados aos medicamentos contribuindo para as ações de farmacovigilância;

XIII. Monitorar regularmente os resultados das intervenções farmacêuticas, elaborando indicadores que avaliem a qualidade dos serviços clínicos oferecidos;

XIV. Integrar-se às atividades de coordenação, supervisão, auditoria, acreditação e certificação, no contexto das ações clínicas realizadas pelo farmacêutico;

XV. Realizar a gestão de processos e projetos, por meio de ferramentas e indicadores de qualidade dos serviços clínicos prestados;

XVI. Pesquisar, selecionar, organizar, interpretar e disseminar informações científicas que fundamentem decisões baseadas em evidências, no âmbito do cuidado em saúde;

XVII. Participar ativamente de comissões e comitês institucionais que promovam a segurança do paciente e o uso racional de medicamentos;

XVIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE FARMÁCIA HOSPITALAR

**Art. 113.º -** É a estrutura subordinada ao Supervisor(a) Farmácia, responsável

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



por executar e acompanhar os processos relacionados à farmácia hospitalar e à cadeia medicamentosa.

**Art. 114.º -** Ao Serviço de Farmácia compete:

I. Atuar de forma integrada com a equipe multidisciplinar, promovendo orientações de uso seguro dos medicamentos e materiais para saúde, visando à assistência segura ao paciente;

II. Requisitar, receber, conferir, estocar, distribuir e controlar medicamentos e materiais para a saúde necessários ao atendimento das unidades assistenciais, com segurança, eficácia e qualidade;

III. Receber, conferir, registrar, armazenar sob guarda de chaves, e controlar estoque dos medicamentos psicotrópicos;

IV. Controlar junto à serviço de controle de infecção relacionada à assistência - SECIRAS, a dispensação e uso racional de antimicrobianos;

V. Seguir as exigências legais e sanitárias que recaem sobre os medicamentos e substâncias a controle especial;

VI. Produzir os kits cirúrgicos e de anestesia; e

VII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO III

## DO SERVIÇO DE FARMÁCIA CLÍNICA

**Art. 115.º -** É a estrutura subordinada ao Supervisor(a) de Farmácia, responsável por executar processos relacionados à farmácia clínica e à atenção farmacêutica, com foco de atuação no cuidado ao paciente, no uso seguro e racional de medicamentos e educação em saúde.

**Art. 116.º -** Ao Serviço de Farmácia Clínica compete:

I. Conduzir e estabelecer uma relação de cuidado centrado no paciente;

II. Avaliar as prescrições medicamentosas, verificando sua conformidade legal e técnica, e realizar as intervenções adequadas em parceria com o profissional prescritor;

III. Revisar a farmacoterapia do paciente, assegurando que ele utilize os medicamentos necessários de forma segura, com doses, frequência, horários, vias e duração apropriados, contribuindo para a adesão ao tratamento e alcance das metas terapêuticas;

IV. Realizar intervenções farmacêuticas e emitir parecer farmacêutico a outros membros da equipe de saúde, com o propósito de auxiliar na seleção, adição, substituição, ajuste ou interrupção da farmacoterapia do paciente;

V. Atuar na prevenção, detecção, análise e resolução de incidentes e problemas relacionados à farmacoterapia e ao uso de medicamentos;

VI. Participar e incentivar discussões clínicas interdisciplinares, promovendo o diálogo entre os profissionais da equipe de saúde;

VII. Contribuir ativamente para a elaboração do plano terapêutico individualizado do paciente;

VIII. Realizar os registros relacionados a farmacoterapia e assistência do paciente de modo sistemático e completo no prontuário;

IX. Realizar a conciliação de medicamentos em uso pelo paciente durante os processos de admissão, transferência e alta hospitalar;

X. Realizar orientação farmacêutica no momento da alta hospitalar, aos pacientes internados na unidade;

XI. Contribuir com as ações de farmacoeconomia e uso racional e sustentável de medicamentos;

XII. Fornecer informações técnicas sobre medicamentos cooperando com a educação em saúde dos profissionais para garantir assistência segura;

XIII. Planejar e estabelecer ações que envolvem eventos adversos relacionados a medicamentos e farmacovigilância, analisando

notificações, para contribuir com ações de melhoria contínua dos processos; e

XIV. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XVII

## DA SUPERVISÃO DE GOVERNANÇA

**Art. 117.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Operações, responsável por desdobrar junto aos liderados ações e iniciativas que elevem a qualidade dos serviços de facilites, como processamento de roupas e higienização hospitalar, proporcionando qualidade aos clientes internos e externos, em consonância às normas legais.

**Art. 118.º -** À Supervisão de Governança compete:

I. Supervisionar a execução e performance dos contratos de prestação de serviços de parceiros terceiros, promovendo controles efetivos para o acompanhamento dos acordos e níveis de serviços;

II. Supervisionar os processos de higiene e limpeza hospitalar, rouparia e jardinagem, garantindo conformidade técnica-administrativa das atividades e contribuindo para experiência positiva dos usuários;

III. Prover a gestão por processos, garantindo correções das anomalias em interações disruptivas, para estabelecer geração de valor na cadeia do processo;

IV. Desdobrar em parceria com as equipes dos serviços de *facilities*, ações e iniciativas que tornem o processo lean, extirpado de pontos de desperdícios, focando na geração de valor e sustentabilidade organizacional; e

V. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SUBSEÇÃO I

## DO ENCARREGADO DE GOVERNANÇA

**Art. 119.º –** É a estrutura subordinada à Supervisão de Governança, responsável por acompanhar o serviço de governança hospitalar, utilizando técnicas e ferramentas de gestão, acompanhando a execução das atividades.

**Art. 120.º -** Ao Serviço de Encarregado de Governança compete:

I. Prestar auxílio no controle de processos administrativos;
II. Elaborar e acompanhar indicadores do setor, utilizando ferramentas institucionais e planilhas, para contribuir com as metas e objetivos estratégicos;
III. Acompanhar os serviços e processos de higienização, lavanderia, dedetização, jardinagem, limpeza e desinfecção de reservatório;
IV. Acompanhar a execução e performance dos contratos de prestação de serviços de parceiros terceiros, promovendo controles efetivos para o acompanhamento dos acordos e níveis de serviços;
V. Promover a gestão dos aspectos e impactos ambientais dos processos, monitorando-os por meio de ferramentas operacionais, a fim de elevar a gestão racional dos recursos, diariamente;
VI. Elaborar as escalas de trabalho e programação de férias;
VII. Realizar e acompanhar as tratativas nos registros de ponto da equipe;
VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE GOVERNANÇA

**Art. 121.º -** É a estrutura subordinada ao Serviço de Encarregado de Governança, responsável por dar andamento às rotinas, processos e serviços.

**Art. 122.º -** Ao Serviço de Governança compete:

I. Prestar auxílio no controle de processos administrativos;

II. Elaborar e acompanhar indicadores do setor, utilizando ferramentas institucionais e planilhas, para contribuir com as metas e objetivos estratégicos;

III. Apoiar na elaboração de apresentações institucionais, fluxogramas, planilhas e tabelas, sempre que necessário;

IV. Realizar tratativas nos registros de ponto da equipe, utilizando sistemas de informática e/ou ferramentas institucionais disponíveis, garantindo o gerenciamento da assiduidade e pontualidade dos colaboradores;

V. Efetuar trâmites para fins de pagamentos de processos sob sua responsabilidade, utilizando meios físicos ou sistemas institucionais, para cumprimento dos prazos estipulados referentes aos pagamentos e garantir a transparência junto aos órgãos fiscalizadores;

VI. Apoiar na elaboração e difusão do mapeamento de processos, avaliação de riscos e ciclo de melhorias;

VII. Acompanhar a execução e performance dos contratos de prestação de serviços de parceiros terceiros, promovendo controles efetivos para o acompanhamento dos acordos e níveis de serviços;

VIII. Realizar reuniões de alinhamento, orientações, sendo multiplicador de informações acerca dos fluxos, rotinas, pesquisa de satisfação do setor para as equipes; e

IX. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO III

## DO SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS

**Art. 123° -** É a estrutura subordinada ao Serviço de Encarregado de

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



Governança, responsável por realizar as tarefas ligadas a processamento de roupas da unidade, para contribuir com a qualidade no serviço prestado ao paciente.

**Art. 124.º -** Ao Serviço de Processamento de Roupas compete:

I. Coletar a roupa suja hospitalar, seguindo as normativas estabelecidas e utilizando os equipamentos de proteção, para dar sequência ao processo de lavagem;
II. Realizar a separação as peças a serem lavadas, utilizando os critérios de cor, natureza do tecido e sujidade, a fim de contribuir com a manutenção e durabilidade das peças;
III. Realizar a segregação dos enxovais que necessitam de reparos;
IV. Armazenar as peças de vestuário, roupas de cama, mesa e outros similares, seguindo a técnica padrão;
V. Acompanhar a execução e performance dos contratos de prestação de serviços de parceiros terceiros, promovendo controles efetivos para o acompanhamento dos acordos e níveis de serviços; e
VI. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XVIII

## DA ENCARREGADO VIGILÂNCIA, TRANSPORTE E MONITORAMENTO

**Art. 125.º -** É a estrutura subordinada ao Supervisor(a) de Governança, responsável por inspecionar as atividades e processos internos inerentes aos serviços de monitoramento, vigilância e transporte.

**Art. 126.º -** Ao Encarregado de Vigilância, Transporte e Monitoramento compete:

I. Monitorar o processo de vigilância patrimonial, garantindo segurança das pessoas e do patrimônio, em conformidade com as diretrizes institucionais e legislação pertinente;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Acompanhar a execução e performance dos contratos de serviços, garantindo o cumprimento do objeto contratual e manutenção dos serviços;

III. Monitorar o controle de acesso e movimentação de pessoas, insumos e equipamentos, por meio do monitoramento e vigilância, prezando pela segurança de todos;

IV. Garantir os processos relacionados ao transporte de pacientes e materiais assegurando transferência segura e de qualidade;

V. Analisar indicadores e elaborar relatórios gerenciais, propondo ações de melhoria para os processos sob sua responsabilidade;

VI. Manter atualizados as documentações legais à execução dos serviços de vigilância;

VII. Garantir cobertura ininterrupta dos postos de trabalhos, bem como qualidade na prestação dos serviços de vigilância;

VIII. Elaborar, organizar e atualizar relatórios, planilhas e documentos administrativos; e

IX. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA, TRANSPORTE E MONITORAMENTO

**Art. 127.º -** É a estrutura subordinada ao serviço de Encarregado Vigilância, Transporte e Monitoramento, responsável por atividades e processos internos inerentes aos serviços de vigilância e transporte, proporcionando a segurança dos colaboradores, usuários e do patrimônio da unidade, e atendendo as solicitações de transporte.

**Art. 128.º -** Ao Serviço de Vigilância, Transporte e Monitoramento compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Realizar atividades de segurança desenvolvidas por vigilantes desarmados e devidamente capacitados e credenciados pela polícia federal;
II. Exercer preventivamente a proteção de pessoas e do patrimônio que se encontram nos limites da área da unidade hospitalar, por meio de dissuasão, observação, fiscalização e identificação de situações ou atos suspeitos e violações de procedimentos e normas;
III. Manter atualizados as documentações legais à execução dos serviços de vigilância;
IV. Monitorar e apoiar a execução do transporte de pessoas e pacientes, com resolutividade e segurança nos atendimentos;
V. Garantir cobertura ininterrupta dos postos de trabalhos, bem como qualidade na prestação dos serviços de vigilância;
VI. Garantir a gestão de acesso com qualidade e eficiência aos usuários, colaboradores e visitantes;
VII. Operar e monitorar continuamente os sistemas de CFTV, alarmes, sensores e equipamentos eletrônicos de segurança;
VIII. Identificar, registrar e comunicar imediatamente situações de risco ou anormalidades;
IX. Manter os equipamentos em pleno funcionamento e acionar manutenção quando necessário;
X. Controlar e garantir a segurança das imagens gravadas, respeitando normativas de sigilo e proteção de dados;
XI. Apoiar vigilância e portaria, promovendo integração entre sistemas eletrônicos e atuação presencial;
XII. Elaborar relatórios técnicos e registros de ocorrências;
XIII. Participar de planos de prevenção e resposta a emergências;
XIV. Garantir cobertura operacional 24 horas por dia;
XV. Apoiar processos administrativos e operacionais dos serviços supervisionados;

XVI. Elaborar, organizar e atualizar relatórios, planilhas e documentos administrativos;

XVII. Acompanhar contratos e prestações de serviços terceirizados;

XVIII. Apoiar organização de reuniões, treinamentos e capacitações;

XIX. Controlar materiais, uniformes, EPIs e outros itens necessários; e

XX. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE PORTARIA

**Art. 129.º** - É a estrutura subordinada ao serviço de Encarregado de Vigilância, Transporte e Monitoramento, responsável pelo controle de acesso de pessoas, veículos e materiais nas dependências da unidade, garantindo segurança, organização e acolhimento.

**Art. 130.º** - Compete ao Serviço de Portaria:

I. Controlar entrada e saída de colaboradores, visitantes, pacientes, prestadores de serviços, veículos e materiais conforme normas internas;

II. Atuar colaborativamente com vigilância e monitoramento, comunicando ocorrências para a área de segurança;

III. Registrar entradas e saídas em sistema ou livro de controle para garantir rastreabilidade;

IV. Atender ao público com cordialidade, respeito e ética, zelando pela imagem institucional;

V. Controlar entrega e devolução de crachás, chaves e identificações temporárias;

VI. Apoiar o ordenamento do fluxo de pessoas em áreas comuns;

VII. Cumprir e fazer cumprir procedimentos internos de segurança, comunicação e emergência; e

VIII. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO XIX

## DA SUPERVISÃO DE ACOLHIMENTO

**Art. 131.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Operações, responsável por supervisionar e planejar as atividades relacionadas aos serviços de recepção, pertences e transporte interno do paciente, de forma a garantir a segurança e o bem-estar dos usuários e colaboradores.

**Art. 132.º -** À Supervisão de Acolhimento compete:

I. Supervisionar os fluxos de apoio à jornada do paciente, desde a entrada até a saída, aplicando sistemáticas de gestão de acesso e ferramentas adequadas para tomada de decisão, a fim de prover experiência positiva do paciente na jornada pela instituição;

II. Supervisionar a equipe dos serviços sob sua responsabilidade, acompanhando a execução das atividades e realizando intervenções em situações de conflito no atendimento ao público externo e interno;

III. Implantar e acompanhar os indicadores estratégicos e setoriais;

IV. Realizar a gestão de contratos, para garantir a entrega dos serviços, bem como o cumprimento dos contratos; e

V. Demais atividades correlatas.

### SUBSEÇÃO I

### DO ENCARREGADO DE ACOLHIMENTO

**Art. 133.º -** É a estrutura subordinada à Supervisor de Acolhimento, responsável pela recepção dos pacientes e pelo início do processo da jornada do paciente na Unidade.

**Art. 134.º -** Ao Encarregado de Recepção compete:

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



I. Recepcionar e acolher os pacientes com presteza, hospitalidade e resolutividade;
II. Acompanhar a validade dos documentos do setor relacionados à qualidade, com as devidas atualizações;
III. Realizar processos de pagamento, assegurar o cumprimento de valores e prazos estabelecidos em contratos.
IV. Distribuir e acompanhar as rotinas de trabalho, para prestar auxílio diário à equipe nas rotinas inerentes ao serviço.
V. Levantar os dados para preenchimento dos indicadores;
VI. Cooperar com projetos, comitês e comissões, contribuído com técnicas e conhecimentos específicos.
VII. Realizar atividades de orientações, cadastros, agendamentos e confirmações de consultas, mantendo as informações atualizadas;
VIII. Direcionar os pacientes aos setores de destino;
IX. Mapear e propor planos de ações frente ao fluxo de valor da jornada do acolhimento, realizando correções necessárias para qualificar o processo; e
X. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO

**Art. 135.º -** É a estrutura subordinada à Coordenação de Acolhimento, responsável pela recepção dos pacientes e pelo início do processo da jornada do paciente na Unidade.

**Art. 136.º -** Ao Serviço de Recepção compete:

I. Recepcionar e acolher os pacientes com presteza, hospitalidade e resolutividade;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Realizar atividades de orientações, cadastros, agendamentos e confirmações de consultas, mantendo as informações atualizadas;
III. Direcionar os pacientes aos setores de destino;
IV. Mapear e propor planos de ações frente ao fluxo de valor da jornada do acolhimento, realizando correções necessárias para qualificar o processo; e
V. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO III

## DO SERVIÇO DE TRANSPORTE INTERNO DE PACIENTE

**Art. 137.º -** É a estrutura subordinada à supervisão de Acolhimento, responsável pela transposição dos pacientes na interação dos processos de admissão/alta, exames, reabilitação e cirúrgicos, sendo realizado pelos condutores, por meio de macas e cadeiras de rodas.

**Art. 138.º -** Ao Serviço de Transporte Interno de Paciente compete:

I. Conduzir os pacientes de forma segura no interior da unidade e para os leitos, se atentando aos prazos para aceite e chegada contratualizados;
II. Apresentar o paciente ao setor de destino informando o nome, data de nascimento e o setor de origem;
III. Organizar e manter a higienização dos equipamentos;
IV. Colaborar com o controle dos equipamentos utilizados no transporte de pacientes; e
V. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO IV

## DO SERVIÇO DE PERTENCES

**Art. 139.º -** É a estrutura de apoio subordinada à Supervisão de Acolhimento,

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



responsável por receber, acondicionar, controlar e devolver pertences, prezando pela segurança e integridade deles.

**Art. 140.º -** Ao Serviço de Pertences compete:

I. Receber, registrar, acondicionar, controlar, e posteriormente, devolver os pertences de pacientes, acompanhantes e visitantes;

II. Monitorar e garantir a integridade dos pertences durante seu período de acondicionamento, pautando-se nas normas e diretrizes de segurança;

III. Orientar pacientes, acompanhantes e visitantes quanto aos pertences e respectivas autorizações; e

IV. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XX

## DA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

**Art. 141.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável por gerenciar os serviços de Recursos Humanos, Administração de Pessoal e Saúde e Segurança do Trabalho, assegurando o adequado desenvolvimento do planejamento estratégico, fazendo cumprir o Plano de Cargos Carreira e Remuneração (PCCR) da Agir, assegurando a manutenção das certificações e incrementando as ações de engajamento e bem-estar organizacional sob sua gestão.

**Art. 142.º -** À Gerência de Recursos Humanos compete:

I. Gerenciar os serviços de administração de pessoal, desenvolvimento humano, medicina e segurança do trabalho, e de ensino e pesquisa;

II. Garantir o cumprimento das políticas, normas e procedimentos específicos para as atividades de treinamento e desenvolvimento, gestão do clima organizacional, avaliação de desempenho, remuneração, relações sindicais, benefícios e saúde ocupacional;

III. Assegurar que a implantação de políticas, projetos e práticas de gestão de pessoas da Unidade estejam em consonância às diretrizes da Agir;

IV. Gerenciar, analisar e apresentar relatório de indicadores dos serviços sob sua gestão;

V. Desenvolver ações para consolidação da cultura organizacional alinhada ao propósito da Agir;

VI. Conduzir as ações de recursos humanos conforme o planejamento estratégico da unidade;

VII. Promover ações que fortaleçam a saúde e a segurança psicológica dos profissionais;

VIII. Gerenciar a execução das atividades de Ensino e Pesquisa com mediação entre a unidade e o corporativo, para garantir o cumprimento da Política de Ensino e Pesquisa da Agir;

IX. Gerenciar as rotinas de trabalho da equipe de segurança e medicina do trabalho, garantindo atendimento as normativas, legislações trabalhistas e fluxos do serviço; e

X. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXI

## DA SUPERVISÃO DE RECURSOS HUMANOS

**Art. 143.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Recursos Humanos, responsável por supervisionar, implementar e monitorar ações referentes ao Desenvolvimento Humano e Organizacional - programas de capacitação, desenvolvimento e gestão de clima - consoante aos objetivos estratégicos da instituição e que colaborem com o aumento da performance, motivação e engajamento dos colaboradores.

**Art. 144.º -** À Supervisão de Recursos Humanos compete:

I. Fazer a gestão do time de analista e assistentes do setor, através do dimensionamento de atividades e tratativas pertinentes a gestão de pessoas;

II. Monitorar a gestão *headcount*, o cumprimento do processo de *onboarding*, a capacitação e avaliação dos novos colaboradores durante seu período de experiência;

III. Monitorar o clima organizacional e planos de ações relacionados, bem como promover práticas que possam assegurar o engajamento e bem-estar organizacional;

IV. Disseminar, promover, orientar e monitorar a avaliação de desempenho por competências na unidade, bem como os Planos de Desenvolvimento Individuais e Coletivos;

V. Garantir o cumprimento da Lei da Aprendizagem nº 10.097/2000, assegurando a contratação adequada de Jovens Aprendizes da unidade e o desenvolvimento das atividades práticas propostas pela empresa parceira; e

VI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS

**Art. 145.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Recursos Humanos, responsável por acompanhar os contratos temporários, o contrato de aprendizagem e a carreira do colaborador, através de executar programas e ações de treinamento e desenvolvimento por meio de planos de ação que suscitam a melhoria contínua, contribuindo com a perspectiva de Aprendizagem e Desenvolvimento.

**Art. 146.º -** Ao Serviço de Recursos Humanos compete:

I. Analisar as requisições de vaga do Sistema de Gestão de Pessoas, no momento do provimento das vagas, confirmando com o solicitante horário de trabalho, plantão do novo colaborador, repassar as informações de contratação para o setor de provimento;

II. Monitorar a execução do treinamento de integração, apoiar e monitorar todo o processo de avaliação do período de experiência;

III. Realizar o *onboarding* (acolhimento) e monitorar o período de experiência através da jornada de aprendizado e a avaliação de desempenho;

IV. Gerenciar a substituição, em caráter temporário, de profissionais da instituição, desde a contratação, prorrogação de contrato e desligamento.

V. Promover ações de endomarketing, e datas comemorativas com foco no fortalecimento da cultura organizacional;

VI. Acompanhar e monitorar a aplicação da pesquisa de clima organizacional;

VII. Acompanhar o processo de gestão por competências, orientando os gestores na construção de Planos de Desenvolvimento Individual - PDI, na elaboração de Diagnóstico de Necessidade de Treinamento - DNT e na cultura de *Feedback*;

VIII. Conduzir o programa jovem aprendiz, executando as etapas de seleção, treinamentos, conferência de ponto e folha de pagamento;

IX. Executar programas institucionais, voltados para a capacitação, desenvolvimento e engajamento dos colaboradores;

X. Alimentar e acompanhar os indicadores de processo da área de recursos humanos e propor planos de ação que visem a melhoria contínua; e

XI. Demais atividades correlatadas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO XXII

## DA SUPERVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

**Art. 147.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Recursos Humanos, responsável pela supervisão dos processos de Administração de Pessoal, subsidiando os processos recisórios e garantindo que as atividades executadas estejam conforme a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e com as diretrizes institucionais.

**Art. 148.º -** À Supervisão de Administração de Pessoal compete:

I. Supervisionar o setor de Administração de Pessoal, utilizando ferramentas de gestão e assegurando o cumprimento das diretrizes e prazos conforme os dispositivos legais;
II. Conduzir e analisar indicadores de gestão e do sistema de qualidade, garantindo dados estratégicos para a tomada de decisão;
III. Acompanhar e atualizar documentos institucionais relacionados à área;
IV. Acompanhar Acordos Coletivos de Trabalho, promovendo a execução das cláusulas acordadas;
V. Supervisionar e acompanhar o cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias;
VI. Supervisionar e acompanhar a elaboração de cálculos trabalhistas, assegurando o atendimento às legislações vigentes;
VII. Gerar relatórios para Gerência de Recursos Humanos, realizando análises e apontamentos que apoiem nas tomadas de decisões;
I. Acompanhar vencimentos e renovações de contratos sob responsabilidade da área;
II. Identificar falhas nos processos de formalização, propondo melhorias e promovendo reuniões de alinhamento para apresentação de resultados;

III. Analisar e propor melhorias nos processos de automatização da Administração de Pessoal, visando o melhor aproveitamento do capital humano; e

IV. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

**Art. 149.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Administração de Pessoal, responsável por apoiar, analisar e executar os processos operacionais de formalização, em consonância com a legislação trabalhista, garantindo a legalidade dos processos e das relações entre os empregados e a unidade.

**Art. 150.º -** Ao Serviço de Administração de Pessoal compete:

I. Operacionalizar os processos de admissão, rescisão, controle de ponto, concessão de férias, folha de pagamento, benefícios e recolhimento de encargos conforme as determinações legais;

II. Acompanhar e formalizar os processos de remanejamento e promoções de profissionais;

III. Garantir o cumprimento da legislação trabalhista, convenções e acordos coletivos de trabalho;

IV. Elaborar relatórios contábeis para fins de prestação de contas e transparência institucional;

V. Realizar coletas de ponto, acompanhar tratativas, efetuar os fechamentos e promover as conferências necessárias;

VI. Gerar e analisar eventos do e-social, realizando o envio das informações referentes à folha de pagamento e remuneração, respeitando os prazos legais;

VII. Apoiar e controlar adesões/exclusões ao plano de saúde, vale transporte solicitando pagamento ao setor responsável;

VIII. Cooperar com auditorias, emitindo evidências e prestando as informações solicitadas;

IX. Acompanhar a atuação de profissionais terceirizados, recebendo e conferindo documentação, treinamentos e cadastros necessários, garantindo o controle efetivo desses profissionais diariamente; e

X. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXIII

## DA SUPERVISÃO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

**Art. 151.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Recursos Humanos, responsável por supervisionar as atividades do serviço especializado em engenharia de segurança e medicina do trabalho, acompanhar e apoiar todas as rotinas de trabalho da equipe, garantindo atendimento às normativas, legislações trabalhistas e fluxos do serviço.

**Art. 152.º -** À Supervisão de Segurança e Medicina do Trabalho compete:

I. Garantir a execução de políticas, programas e normas de Segurança do Trabalho, avaliando a execução das ações propostas e sugerindo atualização, a fim de assegurar o cumprimento das legislações previstas;

II. Garantir o envio dos eventos do e-Social relacionados à área da saúde e segurança ocupacional, analisando os dados e informações no sistema operacional vigente, a fim de garantir a conformidade preconizada pela legislação da previdência;

III. Supervisionar a equipe, acompanhando, orientando e direcionando nas realizações das atividades, a fim de conduzir de forma estratégica o atendimento das demandas;

IV. Assegurar a realização de campanhas, palestras, reuniões e treinamentos, atendendo o cronograma estabelecido, para fortalecer o

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



cumprimento das normas de segurança, saúde e higiene do trabalho e prevenindo acidentes e doenças ocupacionais;

V. Apoiar a gestão nas respostas às auditorias e solicitações internas e externas, realizando o levantamento de dados solicitados, a fim de garantir a conformidade e atendimento aos prazos;

VI. Supervisionar os contratos da área, analisando os valores, datas e necessidades de renovações, para garantir a continuidade da prestação do serviço;

VII. Acompanhar inspeções realizadas por órgãos fiscalizadores, realizando visitas setoriais e propondo planos de ações, para nortear e fornecer dados e documentações solicitados aos respectivos órgãos; e

VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

**Art. 153.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Segurança e Medicina do Trabalho, responsável por implementar políticas de saúde, segurança e bem-estar do colaborador, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais, e promovendo a saúde no ambiente institucional.

**Art. 154.º -** Ao Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho compete:

I. Realizar inspeções e visitas técnicas para identificar riscos de acidentes, as condições do local de trabalho e condições do sistema de prevenção e de combate a incêndio;

II. Elaborar e implementar os documentos referentes a Segurança e Saúde no Trabalho (Programa de Gerenciamento de Risco - PGR; Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO; Laudo Técnico de

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



Condições Ambientais de Trabalho - LTCAT; Laudo de Insalubridade e Periculosidade - LIP);

III. Remeter a órgãos fiscalizadores os documentos por eles solicitados mediantes a ofícios, notificações, autos extrajudiciais ou documentos afins;

IV. Implantação e acompanhamento da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;

V. Promover atividades de conscientização, educação e orientação quanto a prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais;

VI. Realizar campanhas de imunização, solicitando auxílio da divisão de imunização do município, para promover prevenção de doenças e agravos à saúde dos profissionais atuantes na instituição;

VII. Acompanhar as perícias trabalhistas na organização, realizando a inspeção no setor designado no processo, para garantir a verificação da conformidade;

VIII. Realizar a aplicação da pesquisa de perfil epidemiológico dos profissionais, utilizando formulário eletrônico, a fim de munir a área de informações para a realização do planejamento e execução das práticas voltadas a prevenção, controle e tratamento de doenças;

IX. Realizar o controle de exames/vacinas, lançando os dados em sistema eletrônico, para atendimento das legislações vigentes, monitoramento e registro no histórico ocupacional dos colaboradores; e

X. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXIV

## DA GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E CUSTOS

**Art. 155.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável pelo gerenciamento dos processos de planejamento estratégico, planejamento

orçamentário, gestão de pagamentos de serviços, gestão de custos hospitalares, planejamento de serviços de saúde, prestação de contas, monitoramento do contrato de gestão, estatística hospitalar e faturamento hospitalar, baseando-se nas políticas e diretrizes institucionais, na sustentabilidade econômica e promovendo ciclos de melhoria e propostas de ajustes.

**Art. 156.º -** À Gerência de Planejamento, Orçamento e Custos compete:

I. Gerenciar o processo de planejamento estratégico da instituição, da elaboração à execução, monitorando o alcance da estratégia definida e propondo ciclos de melhoria;

II. Gerenciar o planejamento orçamentário e a gestão dos custos hospitalares, analisando o orçado versus realizado e monitorando os resultados e indicadores econômicos da unidade hospitalar, visando garantir o atendimento dos requisitos estabelecidos pela contratante e demais órgãos de fiscalização dentro dos princípios legais e institucionais de transparência e *accountability;*

III. Gerir e apoiar na execução do contrato de gestão, por meio do monitoramento das metas e indicadores, com vistas ao alcance dos objetivos propostos e auxiliando na renovação dos aditivos;

IV. Gerenciar o processo de prestação de contas e estatística hospitalar, acompanhando e monitorando aos resultados e os relatórios apresentados, visando garantir o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela contratante e demais órgãos de fiscalização dentro dos princípios legais e institucionais de transparência e *accountability;*

V. Subsidiar e/ou conduzir o planejamento e a implementação de novos serviços na unidade;

VI. Gerenciar os serviços de faturamento e prontuário do usuário (guarda, conservação e disponibilização física), por meio do monitoramento das metas e indicadores, monitoramento das pendências de assinatura digital, com vistas ao alcance dos objetivos propostos pautado nos regulamentos e diretrizes legais e institucionais;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



VII. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXV

## DA SUPERVISÃO DE PLANEJAMENTO

**Art. 157.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Planejamento, Orçamento e Custos, responsável por desenvolver e supervisionar as atividades relacionadas ao planejamento, controle e avaliação das rotinas de prestação de contas, estatística hospitalar, planejamento estratégico e contrato de gestão, assegurando a manutenção e melhoria de tais serviços na unidade.

**Art. 158.º -** À Supervisão de Planejamento compete:

I. Supervisionar o processo de prestação de contas, por meio de relatórios gerenciais e análise crítica de resultados, visando garantir o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela contratante e demais órgãos de fiscalização e controle;

II. Monitorar a execução do contrato de gestão estabelecendo métodos efetivos de acompanhamento, visando assegurar o cumprimento das metas e diretrizes contratuais;

III. Monitorar o planejamento estratégico da unidade, utilizando a metodologia estabelecida garantindo sua execução, intervindo no processo sempre que necessário, visando o alcance da estratégia definida;

IV. Cooperar com a alta direção da unidade, apoiando nos projetos, renovações contratuais e implementação de novos serviços, por meio de informações, dados e análises estatísticas, visando subsidiar o processo decisório, sempre que necessário;

V. Interagir com os setores da unidade hospitalar, ofertando meios e melhorias nas análises dos dados e informações pertinentes a produção assistencial e demais indicadores de desempenho, atendendo ao contrato de gestão vigente;

VI. Supervisionar processos de auditorias externas correlatas a execução do contrato de gestão, elaborando ou apoiando nas respostas técnicas, visando atender à contratante e demais órgãos de controle e fiscalização;

VII. Apoiar o gerenciamento de leitos da unidade, conduzindo os processos de atualização (inativação, cadastramento, etc.), alinhado ao contrato de gestão; e

VIII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE PLANEJAMENTO

**Art. 159.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Planejamento, responsável pela execução das atividades relacionadas à avaliação e prestação de contas, planejamento estratégico e monitoramento do contrato de gestão, no âmbito de suas atribuições e responsabilidades.

**Art. 160.º -** Ao Serviço de Planejamento compete:

I. Executar e analisar a estatística hospitalar da unidade, elaborando relatórios e planilhas eletrônicas, atendendo demandas internas e externas;

II. Orientar e monitorar o planejamento integrado dos setores, subsidiando os gestores no estabelecimento e monitoramento das metas produtivas, permitindo o acompanhamento da evolução das ações e serviços da unidade;

III. Executar as rotinas operacionais de prestação de contas, monitorando os indicadores correlacionados e elaborando os relatórios exigidos;

IV. Acompanhar as atividades de auditoria externa inerentes a unidade no âmbito da competência do serviço;

V. Participar das reuniões de desempenho e efetividade da unidade;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



VI. Apoiar nos processos de habilitação técnica da unidade no âmbito da saúde, junto aos órgãos competentes;

VII. Analisar os dados produzidos na unidade com foco em sanar possíveis inconsistências junto aos setores responsáveis pela informação;

VIII. Apoiar as ações de execução e monitoramento do planejamento estratégico;

IX. Apoiar na disseminação de informações referente a política de *accountability;*

X. Assegurar que todas as informações produzidas estejam devidamente registradas, tabuladas e acessíveis, garantindo que os relatórios sejam precisos e elaborados em conformidade com as normas e exigências estabelecidas no contrato de gestão;

XI. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXVI

## DA SUPERVISÃO DE ORÇAMENTO E CUSTOS

**Art. 161.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Planejamento, Orçamento e Custos, responsável por supervisionar os processos de planejamento orçamentário e gestão de custos, promovendo ações de sustentabilidade e subsidiando o processo decisório na unidade.

**Art. 162.º -** À Supervisão de Orçamento e Custos compete:

I. supervisionar o planejamento orçamentário da unidade hospitalar, conduzindo os processos relacionados, alinhando estratégia e orçamento;

II. supervisionar o processo de apuração de custos hospitalares nas perspectivas globais e unitários dos serviços da unidade hospitalar, com emissão/elaboração de relatórios de resultados;

III. administrar o sistema de custos, conforme a estrutura da unidade hospitalar, metodologia de custos e recomendações da contratante;

IV. realizar estudos econômicos, pareceres e análises de viabilidade econômica de novos investimentos, para subsidiar processos decisórios;

V. apoiar a gerência e alta direção em projetos, implementações de novos serviços, com levantamento de dados, informações e análises gerenciais;

VI. supervisionar as rotinas de trabalho do serviço, acompanhando os indicadores do setor, visando atendendo as diretrizes institucionais; e

VII. demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE ORÇAMENTO E CUSTOS

**Art. 163.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Orçamento e Custos, responsável por executar os processos operacionais e de análise do planejamento orçamentário e dos custos hospitalares.

**Art. 164.º -** Ao Serviço de Orçamento e Custos compete:

I. Operacionalizar a apuração de custos da instituição, com a alocação dos dados estatísticos, de produção assistencial e custos em sistema específico;

II. Apoiar na elaboração e monitoramento do planejamento orçamentário da instituição;

III. Analisar os resultados do orçamento e dos custos, sinalizando os principais desvios e contribuindo com propostas de ajustes;

IV. Elaborar estudos de viabilidade de custos para utilização de novos produtos e/ou serviços a serem contratados, subsidiando o processo decisório;

V. Apoiar e/ou elaborar estudos de custos, pareceres e análises de viabilidade de investimentos; e

VI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO XXVII

## DA SUPERVISÃO DE FATURAMENTO E PRONTUÁRIO

**Art. 165.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Planejamento, Orçamento e Custos, responsável por supervisionar a execução, monitoramento e controle dos processos de faturamento e prontuário do usuário, garantindo a apresentação da produção assistencial realizada na unidade hospitalar e pela conformidade na guarda, conservação dos documentos físicos dos usuários, observando a legislação vigente e diretrizes institucionais.

**Art. 166.º -** À Supervisão de Faturamento e Prontuário compete:

I. Supervisionar o processo de faturamento para apresentação da produção assistencial, buscando sempre a conformidade com as regras e normativas do sistema único de saúde;

II. Supervisionar e garantir o cadastro nacional de estabelecimentos de saúde atualizado, em todos os módulos, conforme estrutura, serviços e contrato de gestão da unidade;

III. Supervisionar e manter a ficha de programação orçamentária da instituição revisada e atualizada, em consonância com o contrato de gestão para garantir a assertividade do faturamento ambulatorial da unidade;

IV. Supervisionar e conduzir processos de habilitação de novos serviços para cumprimento de diretrizes contratuais;

V. Supervisionar os processos e atividades relacionadas à guarda, conservação e disponibilização de documentos de prontuário, em consonância com as legislações pertinentes e diretrizes institucionais;

VI. Contribuir com a gestão de órteses, próteses e materiais especiais utilizados na instituição, pautado nas recomendações e compatibilidades

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



do sistema de gerenciamento da tabela de procedimentos, medicamentos e órtese, prótese e materiais especiais do sistema único de saúde;

VII. Supervisionar administrativamente o contrato de prestação de serviço relacionado ao certificado digital, bem como monitorar, por meio de indicadores, as pendências de assinatura digital, adotando as devidas providências para sua regularização.

VIII. Promover gestão de glosas, otimização e qualificação do faturamento, gestão de repasse médico e contratos sob sua gestão;

IX. Promover a qualificação dos registros da produção assistencial e faturamento, por meio da análise dos indicadores, propondo ciclos de melhoria nas interações de processos;

X. Monitorar as atualizações e recomendações do ministério da saúde visando manter o processo de faturamento sempre em conformidade com o sistema e regras do sistema único de saúde;

XI. Supervisionar os processos de solicitação de verificação de veracidade de atestados, adotando os procedimentos necessários para assegurar a autenticidade e a transparência das informações, e

XII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE FATURAMENTO

**Art. 167.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Faturamento e Prontuário, responsável por executar os processos de faturamento hospitalar e ambulatorial, conforme diretrizes internas e normas do Sistema Único de Saúde.

**Art. 168.º -** Ao Serviço de Faturamento compete:

I. Executar o faturamento ambulatorial e hospitalar, contemplando os itens pertinentes em observância a Tabela de Procedimentos, Medicamentos e

órteses, próteses e materiais especiais do Sistema Único de Saúde – Tabela SIGTAP;

II. Atualizar o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES, em todos os módulos e requisitos exigidos, visando mantê-lo em conformidade;

III. Analisar e validar a compatibilidade de órteses, próteses e materiais especiais para auxiliar as áreas envolvidas quanto ao uso de materiais contemplados na Tabela SIGTAP, promovendo registros assertivos (material versus procedimento), mitigando glosas/rejeições contribuindo com o fluxo de faturamento das notas fiscais;

IV. Analisar e tratar os relatórios de faturamento, identificando críticas e rejeições da produção apresentada, corrigindo as inconformidades e contribuindo no processo de melhoria contínua da atividade;

V. Executar ações relacionadas à gestão de glosas, otimização e qualificação do faturamento, gestão de repasse médico e contratos sob gestão;

VI. Analisar e tratar os relatórios de faturamento, identificando críticas, inconsistências e rejeições da produção apresentada, promovendo as devidas correções e ajustes necessários, a fim de mitigar impactos no faturamento e contribuir com a melhoria contínua dos processos, e

VII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## SERVIÇO DE PRONTUÁRIO

**Art. 169.º** - É a estrutura subordinada à Supervisão de Faturamento e Prontuário responsável pela organização e guarda dos documentos gerados em meio físico e disponibilização dos documentos de prontuário solicitados, conforme legislação vigente.

**Art. 170.º** - Ao Serviço de Prontuário compete:

I. Receber, triar, validar, digitalizar, armazenar e/ou descartar documentos dos prontuários médicos do usuário gerados em meio físico, observando a legislação pertinente e atendendo as diretrizes relacionadas ao serviço;

II. Disponibilizar documentos de prontuário do usuário, conforme protocolos internos e legislação vigente atendendo solicitações do usuário e de autoridades legais devidamente constituídas;

III. Monitorar as pendências de assinaturas eletrônica de profissionais da unidade elaborando e encaminhando relatórios individualizados aos gestores responsáveis;

IV. Apoiar e/ou conduzir a elaboração e emissão de laudos e relatórios médicos, atendendo solicitações de usuários e/ou autoridades legais constituídas, obedecendo os fluxos internos;

V. Demais atividades correlatas

## SEÇÃO XXVIII

## DA GERÊNCIA DE T.I.

**Art. 171.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável por gerenciar a equipe, projetos e a execução dos serviços relacionados à tecnologia da informação, administrando as demandas do setor, desdobrando as estratégias definidas à nível corporativo e identificando oportunidades de melhorias, a fim de contribuir com a prospecção de soluções tecnológicas e de otimizar os processos das unidades.

**Art. 172.º** - À Gerência de Tecnologia da Informação compete:

I. Gerenciar a equipe e os processos relacionados à tecnologia da informação das unidades, acompanhando, orientando e direcionando os profissionais nas realizações das tarefas, a fim de conduzir o atendimento das demandas pertinentes ao serviço e garantir a sustentabilidade do setor, diariamente;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



II. Realizar a gestão da TI, criando e/ou aperfeiçoando os processos inerentes à tecnologia da informação, seguindo normas, políticas e diretrizes, mapeando os processos e possíveis necessidades, a fim de promover a qualidade dos serviços, constantemente;

III. Planejar, definir, gerir e desenvolver projetos de TI, realizando o desdobramento das políticas e estratégias definidas à nível corporativo e utilizando das melhores práticas, a fim de atender as necessidades da unidade hospitalar, sempre que houver demanda;

IV. Desenvolver novas estratégias/projetos relacionados à tecnologia da informação, junto aos demais gestores da unidade hospitalar, utilizando conhecimentos específicos da área, a fim de promover de melhorias e apoiar a estratégia da instituição, sempre que necessário;

V. Garantir a segurança das informações geridas pela unidade hospitalar, utilizando de ferramentas (*hardware e software*), atendendo a LGPD e conduzindo os desdobramentos dos projetos definidos à nível corporativo, a fim de evitar sansões/penalidades a instituição, sempre que necessário;

VI. Analisar e implementar novas tecnologias, mantendo atualizado a estrutura tecnológica da unidade hospitalar, a fim de promover uma melhor qualidade dos serviços prestados, sempre que houver demanda;

VII. Desenvolver a cultura digital nos processos hospitalares, capacitando e dando apoio aos outros setores, a fim de prezar pela segurança do paciente e melhor performance na utilização de tecnologias, sempre que necessário;

VIII. Elaborar e implantar ações voltadas para segurança da informação/LGPD, utilizando de ferramentas de apoio e acompanhando a execução das etapas, a fim de cumprir a política de segurança da informação, sempre que necessário.

IX. Propor ações inerentes ao PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) relacionadas à governança tecnológica, mantendo atualizado

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



as ações planejadas x executadas, a fim de garantir a continuidade dele, periodicamente.

X. Analisar e implementar ferramentas de governança de TI, dando sustentação a estrutura tecnológica da instituição, para promover uma melhor qualidade dos serviços prestados, sempre que necessário.

XI. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXIX

## DA SUPERVISÃO OPERACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Art. 173.º –** É a estrutura subordinada à Gerência de Tecnologia da Informação, responsável por supervisionar a equipe e as atividades da área de Tecnologia da Informação - TI, elaborando estratégias, prospectando soluções tecnológicas e integrando sistemas para atender as necessidades da unidade.

**Art. 174.º –** À Supervisão de Tecnologia e Informação compete:

I. Supervisionar a equipe e as atividades relacionadas à governança tecnológica, executando ações de gestão de pessoas, monitorando e apoiando a operação dos processos, a fim de contribuir com o desenvolvimento da equipe e garantir as entregas do setor, diariamente.

II. Realizar a governança de TI, para entrega dos produtos de tecnologia, que apoiam a operação e gestão dos setores;

III. Supervisionar os contratos de recursos tecnológicos, garantindo a execução e performance dos serviços prestados;

IV. Supervisionar, planejar, executar e monitorar os projetos sob escopo do setor de tecnologia da informação;

V. Promover a educação continuada acerca dos recursos tecnológicos fortalecendo a interação dos processos entre clientes e fornecedores internos;

VI. Supervisionar e conduzir a implementação das premissas da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e Política de Segurança da Informação;

VII. Realizar as tratativas nos registros de ponto da equipe, utilizando sistemas de gestão de ponto, a fim de contribuir com o gerenciamento da assiduidade e pontualidade dos colaboradores, mensalmente.

VIII. Apoiar a gestão imediata com análise crítica dos indicadores pertencentes ao setor, mantendo atualizado as informações, para promover o fortalecimento na tomada de decisões, periodicamente

IX. Estabelecer e propor plano de investimento, para área de tecnologia da informação e manutenção do parque tecnológico, em dimensionamento adequado e atualizado; e

X. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL

**Art. 175.º** – É a estrutura subordinada à Supervisão Operacional de Tecnologia da Informação, sendo responsável por prestar suporte aos usuários, orientando-os na utilização de hardwares e softwares, a fim de atender as demandas da unidade.

**Art. 176.º** – Ao Serviço de Suporte Operacional compete:

I. Acompanhar e solucionar os chamados abertos e/ou pendentes de conclusão relacionados à tecnologia da informação, utilizando ferramentas institucionais e realizando as devidas tratativas, a fim de garantir o atendimento em tempo hábil e a continuidade das atividades dos usuários, diariamente.

II. Realizar as manutenções preventivas e/ou corretivas em hardwares, executando o suporte técnico necessário nos equipamentos, a fim de

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



contribuir com as melhores práticas e o pleno funcionamento do parque tecnológico de TI da instituição, diariamente.

III. Diagnosticar possíveis falhas ou erros apresentados em softwares e aplicativos em geral, analisando o funcionamento e prestando o apoio técnico específico, a fim de contribuir com a resolução do problema e promover melhorias, diariamente.

IV. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II

## DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA

**Art. 177.º** – É a estrutura subordinada à Supervisão Operacional de Tecnologia da Informação, sendo responsável por realizar a implantação e administração de sistemas e servidores físicos e virtualizados, assim como propor soluções para a melhoria da segurança da informação, sustentando o funcionamento da infraestrutura de redes, servidores e bancos de dados.

**Art. 177.º**– Ao Serviço de Infraestrutura Compete:

I. Implantar e administrar os servidores físicos e virtualizados em funcionamento, monitorando a disponibilidade deles, a fim de promover a sustentação dos serviços disponibilizados nos servidores da instituição, diariamente.

II. Desenvolver projetos de redes de computadores, projetando e executando as etapas, a fim de garantir os objetivos propostos, sempre que necessário.

III. Realizar atividades de manutenção dos equipamentos/serviços de rede preventivas e/ou corretivas, analisando as necessidades e executando as tratativas cabíveis, a fim de contribuir o pleno funcionamento, diariamente.

IV. Elaborar os documentos/políticas inerentes à infraestrutura tecnológica, baseando-se nas melhores práticas da segurança da informação, a fim de contribuir com a padronização dos serviços, sempre que necessário.

V. Contribuir com a definição, implantação e acompanhamento de indicadores de infraestrutura tecnológica, baseando-se nos dados de serviço e propondo planos de melhoria, a fim de subsidiar a gestão nas tomadas de decisões, sempre que necessário.

VI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO III

## DO SERVIÇO DE TECNOLOGIA

**Art. 178.º** – É a estrutura subordinada à Supervisão de Governança Tecnológica, sendo responsável por prestar suporte aos usuários, orientando-os na utilização de hardwares e softwares, a fim de atender as demandas da unidade.

**Art. 179.º** – Ao Serviço de Tecnologia Compete:

I. Acompanhar e solucionar os chamados abertos e/ou pendentes de conclusão relacionados à tecnologia da informação, utilizando ferramentas institucionais e realizando as devidas tratativas, a fim de garantir o atendimento em tempo hábil e a continuidade das atividades dos usuários, diariamente.

II. Realizar as manutenções preventivas e/ou corretivas em hardwares, executando o suporte técnico necessário nos equipamentos, a fim de contribuir com as melhores práticas e o pleno funcionamento do parque tecnológico de TI da instituição, diariamente.

III. Diagnosticar possíveis falhas ou erros apresentados em softwares e aplicativos em geral, analisando o funcionamento e prestando o apoio

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



técnico específico, a fim de contribuir com a resolução do problema e promover melhorias, diariamente.

IV. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXX

## DA GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA

**Art. 180.º -** É a estrutura subordinada à Diretoria Geral, responsável por implementar a política de gestão da infraestrutura, assegurando o adequado planejamento, implantação, manutenção e incremento dos ativos móveis e imóveis da unidade.

**Art. 181.º -** À Gerência de Infraestrutura compete:

**I.** Gerenciar e monitorar a implementação e processos das políticas, diretrizes e procedimentos específicos para as atividades da manutenção predial, projetos e obras, engenharia clínica e patrimônio;

**II.** Gerenciar o acervo patrimonial e o parque de equipamentos médicos e não médicos, visando a otimização e atualização dos sistemas e equipamentos, através de visão estratégica sobre sua disponibilidade e desempenho, viabilizando a construção de um plano de investimentos que viabilize eficiência, efetividade e segurança deles;

**III.** Gerenciar e assegurar o cumprimento das ações estratégicas, táticas e operacionais da instituição, no tocante à infraestrutura;

**IV.** Gerenciar as ações de melhoria contínua e inovações da infraestrutura, alinhado ao planejamento estratégico;

**V.** Gerenciar o andamento das demandas relacionadas a investimento dos bens móveis e imóveis;

**VI.** Apoiar a elaboração de especificações técnicas, relacionadas a contratações e aquisições;

**VII.** Validar relatórios, pareceres, laudos técnicos, entre outros documentos, relacionados à infraestrutura; e

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



**VIII.** Outras atividades correlatas.

## SEÇÃO XXXI

## DA SUPERVISÃO DE MANUTENÇÃO PREDIAL

**Art. 182.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Infraestrutura, responsável por supervisionar os processos da manutenção, gestão de projetos de arquitetura e engenharia, obras e serviços de manutenção predial, visando a qualidade, economicidade e eficácia das atividades.

**Art. 183.º -** À Supervisão de Manutenção Predial compete:

I. Supervisionar a execução e performance dos contratos de serviços terceirizados, elaborando relatórios gerenciais e controlando os indicadores de desempenho e aplicação dos acordos de níveis de serviços destes contratos;

II. Supervisionar os projetos de melhoria na unidade, promovendo inovação, segurança e bem-estar a colaboradores e pacientes no que tange à manutenção predial;

III. Supervisionar e garantir a implementação e cumprimento das diretrizes, normas e procedimentos específicos para as atividades da manutenção na unidade;

IV. Supervisionar a elaboração dos planos de manutenções prediais;

V. Elaborar relatórios técnicos e análises de viabilidade técnica e operacional de investimentos de obras futuras; e

VI. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREDIAL

**Art. 184.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Manutenção Predial,

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



responsável por apoiar e executar os processos operacionais e de análise do planejamento das manutenções preventivas, corretivas e preditivas da edificação.

**Art. 185.º -** Ao Serviço de Manutenção Predial compete:

I. Apoiar no controle da execução e performance de contratos dos serviços de manutenções prediais e equipamentos não médicos;
II. Apoiar o processo de especificação de materiais e equipamentos para as manutenções;
III. Acompanhar a execução dos serviços de manutenção corretiva e preventiva da estrutura predial; e
IV. Demais atividades correlatas.

## SEÇÃO XXXII

## DA SUPERVISÃO DE EQUIPAMENTOS

**Art. 186.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Infraestrutura, responsável por supervisionar os processos dos equipamentos médicos e não médicos, atendendo as cláusulas contratuais estabelecidas, garantindo a efetiva prestação dos serviços com qualidade, economicidade dentro dos prazos.

**Art. 187.º -** À Supervisão de Equipamentos compete:

I. Realizar a gestão de manutenção de equipamentos médicos e não médicos de todo o parque tecnológico da unidade, desde o planejamento de aquisição até o devido descarte destes equipamentos quando necessário;
II. Fazer a gestão de contratos de serviços, garantindo a disponibilidade dos equipamentos não médicos.
III. Propor processos de melhoria contínua em contratos e na equipe para a gestão da manutenção dos equipamentos médicos da unidade.

IV. Acompanhar, no âmbito tático-estratégico, alimentar e analisar indicadores afetos à gestão da engenharia clínica, em consonância com o planejamento estratégico.

V. Garantir abertura, execução e encerramento das ordens de serviços relacionadas a gestão de equipamentos no sistema de gestão;

VI. Acompanhar os critérios de qualidade das diretrizes e políticas da gestão dos equipamentos médicos, considerando boas práticas, o contexto da unidade e normas técnicas, políticas e procedimentos, garantindo a padronização e otimização dos processos e promovendo inovação, segurança e bem-estar a colaboradores e pacientes; e

VII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE EQUIPAMENTOS NÃO MÉDICOS

**Art. 188.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Equipamentos, responsável por executar os controles dos equipamentos não médicos, acompanhando a execução e performance dos contratos de serviços visando a qualidade, economicidade e cumprimento de prazos.

**Art. 189.º -** Ao Serviço de Equipamentos Não Médicos compete:

I. Executar as políticas, normas e procedimentos específicos para as atividades inerentes aos equipamentos não médicos;

II. Participar de projetos de melhoria na unidade relacionados a equipamentos;

III. Acompanhar execuções das atividades dos contratos existentes, garantindo o cumprimento de todas as cláusulas contratuais;

IV. Participar dos processos de melhoria contínua tanto com contratos como com a equipe própria para a gestão da manutenção dos equipamentos não médicos;

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



V. Acompanhar no âmbito tático-estratégico, indicadores afetos à gestão dos equipamentos, em consonância com o planejamento estratégico;

VI. Acompanhar as ordens de serviços preventivas e corretivas relacionados a equipamentos;

VII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO II
## DO SERVIÇO DE ENGEHARIA CLÍNICA

**Art. 190.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Equipamentos, responsável por executar as políticas e diretrizes da gestão dos serviços de engenharia clínica e tecnologias, garantindo a segurança dos pacientes e colaboradores durante a utilização dos equipamentos médicos da unidade.

**Art. 191.º -** Ao Serviço de Engenharia Clínica compete:

I. Elaborar e executar plano anual de manutenção preventiva dos equipamentos médicos hospitalares;

II. Elaborar e implementar plano anual de treinamentos para colaboradores da área assistencial, referente a engenharia clínica;

III. Realizar a gestão do parque tecnológico de equipamentos médicos, utilizando indicadores de manutenção relacionados aos serviços de engenharia clínica;

IV. Elaborar e/ou validar relatórios, pareceres, laudos técnicos, entre outros documentos relacionados à gestão da engenharia clínica;

V. Elaborar e implantar procedimentos operacionais e fluxos relacionados à gestão de equipamentos médicos, tais como: incorporação e aquisição de equipamentos, manutenção, desativação e descarte; e

VI. Demais atividades correlatas.

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11



## SEÇÃO XXXIII

## DA SUPERVISÃO DE PATRIMÔNIO

**Art. 192.º -** É a estrutura subordinada à Gerência de Infraestrutura, responsável pela supervisão de patrimônio, objetivando garantir a disponibilidade de bens patrimoniais para os usuários.

**Art. 193.º -** À Supervisão de Patrimônio compete:

I. Supervisionar as atividades dos serviços operacionais de patrimônio em sinergia à política de infraestrutura, visando promover o controle patrimonial e a máxima disponibilidade dos bens patrimoniais;

II. Supervisionar os contratos de serviços e manutenção dos bens patrimoniais, assegurando a disponibilidade, desempenho e funcionalidades deles;

III. Supervisionar e garantir a implementação das diretrizes, normas e procedimentos específicos para as atividades do serviço de patrimônio;

IV. Supervisionar a aquisição de bens patrimoniais, cumprindo os cronogramas de execução do plano de investimentos e fornecer dados para gestão;

V. Elaborar e fornecer relatórios de prestação de contas à contratante e ao corporativo, garantindo a conformidade dos dados e informações;

VI. Consolidar o plano de investimentos de bens, equipamentos médicos e não médicos, utilizando recursos de priorização, com foco em eficiência, efetividade, economicidade e segurança; e

VII. Demais atividades correlatas.

## SUBSEÇÃO I

## DO SERVIÇO DE PATRIMÔNIO

**Art. 194.º -** É a estrutura subordinada à Supervisão de Patrimônio, responsável por executar os processos administrativos e operacionais inerentes aos bens patrimoniais da unidade.

**Art. 195.º -** Ao Serviço de Patrimônio compete:

I. Receber, etiquetar, tombar e distribuir novos bens móveis aos setores da unidade;

II. Executar inventário patrimonial conforme cronograma e procedimentos estabelecidos;

III. Transportar mobiliários e organizar os espaços físicos da unidade;

IV. Realizar a incorporação de bens ao acervo patrimonial por meio de compras, permutas, doações, comodatos, transferências e demais movimentações autorizadas;

V. Relacionar os bens móveis que não são úteis para a unidade e, emitir o termo de baixa;

VI. Zelar pela guarda, controle, e conservação dos bens patrimoniais;

VII. Realizar processos de pagamentos referentes aos bens patrimoniais adquiridos pela unidade;

VIII. Relacionar e encaminhar a manutenção externa os bens patrimoniais danificados sendo, manutenção, garantia, comodato e empréstimo;

IX. Apoiar na realização de pareceres técnicos, para os bens patrimoniais que competem ao setor; e

X. Demais atividades correlatas.

**Art. 196.º -** O presente Regimento Interno entrará em vigor na data de aprovação pelo Conselho de Administração da Agir.

# Protocolo de assinaturas

## Documento

**Nome do envelope:** HEJ - Regimento Interno
**Autor:** JOSE AUGUSTINHO ZAGO - rh@agirsaude.org.br
**Status:** Finalizado
**HASH TOTVS:** 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11
**SHA256:** 0c033be0827f2901550de06c2b951204baf4a6d98138ec284291ea17ced9a603

## Assinaturas

**Nome:** Vitoria Pini Oliveira - **CPF/CNPJ:** 463.052.428-28
**E-mail:** vitoria.oliveira@agirsaude.org.br - **Data:** 15/10/2026 09:17:42
**Status:** Assinado eletronicamente
**Tipo de Envio:** Documento enviado por E-mail
**Tipo de Autenticação:** Utilizando validação de código enviado por E-mail
**Visualizado em:** 15/10/2026 09:17:00 - **Leitura completa em:** 15/10/2026 09:17:21
**IP:** 177.223.37.219
**Geolocalização:** Indisponível ou compartilhamento não autorizado pelo assinante
**Certificado Digital:**

## Autenticidade

Para verificar a autenticidade do documento, escaneie o QR Code ou acesse o link abaixo:

http://totvssign.totvs.app/webapptotvssign//verify/search?codigo=7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11

HASH TOTVS: 7F-38-30-32-96-C4-7C-1E-2D-0B-FC-33-4B-B6-C2-8A-97-26-37-11