
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006

LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO

Esta seção agrupa os componentes relacionados ao sistema de governo da Organização, aos aspectos de liderança, diretrizes administrativas, planejamento institucional e relacionamento com o cliente.

Subseções atuais: Direção e Liderança; Gestão de Pessoas; Gestão Administrativa e Financeira; Gestão de Materiais e Suprimentos; Gestão da Qualidade.

Sugerido por:	
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data:	Aprovação Conselho de Administração/Data:
Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006

Direção e Liderança

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao desenvolvimento de políticas, direcionamento, planejamento estratégico e organização da sistemática de governo da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Define competências, funções, atribuições e responsabilidades.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Organização dos processos e sistemas voltados para assegurar o cumprimento das normas vigentes e dos requisitos de segurança para os clientes.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.
- Registros que evidenciem a memória e análise crítica dos processos administrativos, gerenciais e de tomada de decisão institucional (atas de diretoria, registros de reuniões ou de outros procedimentos de documentação).

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão de Pessoas

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento de recursos humanos, condições de trabalho, saúde e segurança dos profissionais e trabalhadores.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Organização dos processos e gestão de recursos humanos.
- Serviço de pessoal com todos os registros dos funcionários e habilitações específicas.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006

Gestão Administrativa e Financeira

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento de recursos administrativos e financeiros.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão de Materiais e Suprimentos

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Processos de planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.
- Sistema de aquisição que assegure a verificação e existência do registro sanitário dos medicamentos e produtos (saneantes, degermantes, equipamentos, materiais, kits de reagentes, alimentos entre outros) utilizados em serviços de saúde.
- Gerenciamento dos critérios de seleção e de avaliação de fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos de segurança.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão da Qualidade

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, a melhoria da gestão e a política da qualidade.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade; dispõe de responsável capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsável capacitado.*
- *Corpo funcional capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.*

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO – NÍVEL 3

Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006