

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Departamento da Qualidade na Saúde



FICHA TÉCNICA

Portugal. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde.

Manual de Gestão da Qualidade do Departamento da Qualidade na Saúde

Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2024

Política da qualidade, abordagem por processos, certificação ISO 9001

EDITOR

Direção-Geral da Saúde

Alameda D. Afonso Henriques, 45 1049-005 Lisboa

Tel.: 218 430 500

Fax: 218 430 530

E-mail: geral@dgs.min-saude.pt

www.dgs.pt

AUTOR

Departamento da Qualidade na Saúde

Índice

COMPROMISSOS.....	4
ENQUADRAMENTO LEGAL E ATRIBUIÇÕES DO DQS NA DGS.....	5
MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS E VALORES	7
APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	8
POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE.....	8
CONTEXTUALIZAÇÃO	10
PENSAMENTO BASEADO NO RISCO	11
A ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ.....	13

COMPROMISSOS

O Departamento da Qualidade na Saúde tem como atribuição principal desenvolver, aplicar e promover a política da qualidade na saúde do Sistema de Saúde português.

Consideramos fundamental que as atividades, decisões e práticas correntes do Departamento da Qualidade na Saúde (DQS) estejam enquadradas por um sistema de gestão da qualidade que sirva de apoio à gestão deste e que impulse a melhoria da qualidade da nossa atuação.

Um sistema de gestão da qualidade baseado em princípios e indicadores da qualidade e que assegure a normalização das práticas nas diferentes áreas de atuação do DQS, que promova o conhecimento e a competência dos seus profissionais e que garanta a conformidade do cumprimento dos requisitos aplicáveis, deve constituir-se como um dos pilares da credibilidade deste Departamento.

Por isso mesmo, a obtenção da certificação do sistema de gestão da qualidade em conformidade com os requisitos da Norma de referência (Norma), constituiu um passo decisivo para o seu reconhecimento externo no âmbito das suas principais atividades, designadamente, nas seguintes áreas: Normas clínicas e organizacionais; segurança do doente; adequação e integração da prestação de cuidados de saúde; certificação e avaliação da qualidade, monitorização da segurança do doente e, também, os indicadores e análise da qualidade, a par das atribuições da autoridade competente para o sangue, células, tecidos e órgãos.

Estas são as áreas do DQS que integram igualmente o sistema de gestão da qualidade, cujas práticas estão consubstanciadas no Manual de Gestão da Qualidade (MGQ). Este destina-se a apresentar o DQS no âmbito da DGS, e o respetivo Sistema de Gestão da Qualidade.

O presente Manual de Gestão da Qualidade deve ser encarado como um instrumento orientador para todos os colaboradores do Departamento e os princípios inerentes à gestão da qualidade devem constituir uma preocupação constante de todos os envolvidos, que assim são chamados a contribuir para a melhoria contínua da qualidade.

ENQUADRAMENTO LEGAL E ATRIBUIÇÕES DO DQS NA DGS

O Departamento da Qualidade na Saúde encontra-se integrado na estrutura nuclear da Direção-Geral da Saúde, constituindo uma das suas unidades orgânicas.

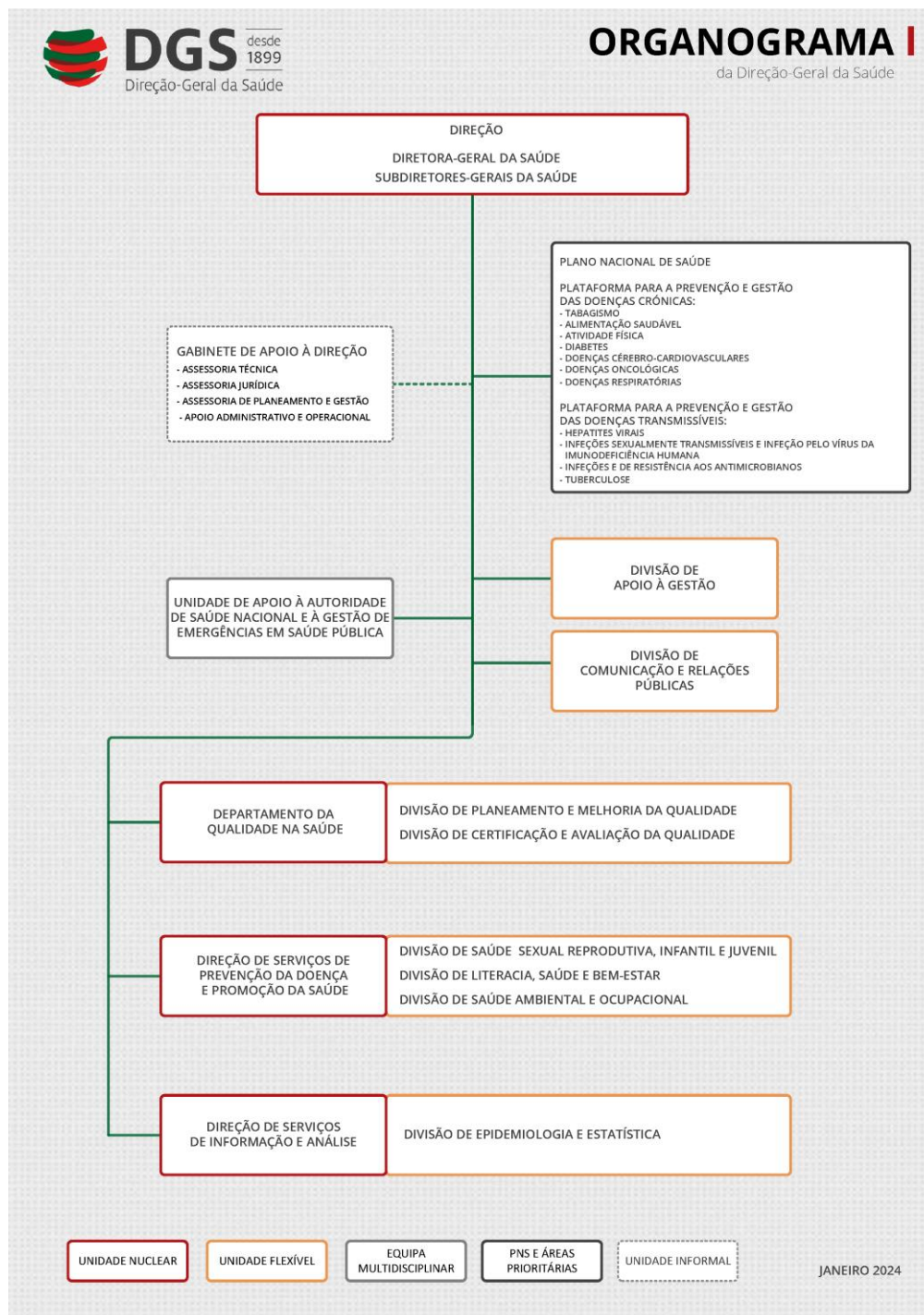


Figura 1 - Organograma da Direção-Geral da Saúde, 2024

O DQS

O [Despacho n.º 1250/2020](#), de 28 de janeiro, veio alterar a estrutura do DQS, extinguindo as duas anteriores divisões e procedendo à criação da Divisão de Planeamento e Melhoria da Qualidade e da Divisão de Certificação e Avaliação da Qualidade, que integram o DQS.

A informação sobre as principais áreas de atividade do DQS encontra-se disponível no sítio da Direção-Geral da Saúde, no espaço dedicado ao DQS: <https://www.dgs.pt/qualidade-e-seguranca/politica-da-qualidade-do-dqs.aspx>

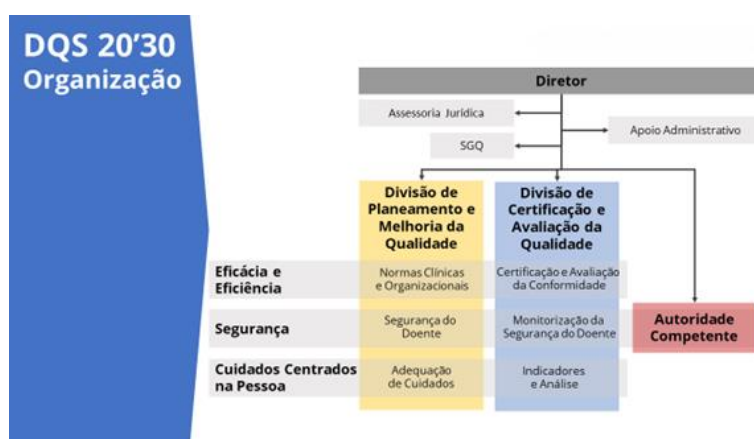


Figura 2 - Organograma do Departamento da Qualidade na Saúde, 2020

MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS E VALORES

MISSÃO

O DQS está em consonância com a missão da própria Direção-Geral da Saúde, tendo como missão:

Definir as condições técnicas para a adequada prestação de cuidados de saúde e o planeamento e a programação da política nacional para a qualidade no sistema de saúde, que decorre da missão da Direção-Geral da Saúde e das atribuições e competências legais que lhe são conferidas. A missão do DQS desdobra-se nas atribuições que lhe estão conferidas pela [Portaria n.º 159/2012](#), de 22 de maio, com as alterações constantes do [Despacho n.º 1250/2020](#), de 28 de janeiro.

VISÃO

No cumprimento da sua missão, o Departamento da Qualidade na Saúde compromete-se a contribuir para a excelência e a sustentabilidade do Sistema de Saúde Português através da inovação em Qualidade na Saúde, bem como, consagrando o princípio da qualidade no Serviço Nacional de Saúde definido na Lei de Bases da Saúde.

PRINCÍPIOS E VALORES

O DQS dispõe de princípios e valores que orientam a sua atividade e é partilhado por todos os colaboradores, assumindo os seguintes valores:

- Rigor
- Agilidade
- Criatividade
- Responsabilidade

APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

INTRODUÇÃO

A Política da Qualidade do Departamento da Qualidade na Saúde decorre da missão da Direção-Geral da Saúde e das atribuições e competências legais que lhe são conferidas, de acordo com a [Portaria n.º 159/2012](#), de 22 de maio (legislação consolidada), alterada pela Portaria n.º 247/2017, de 4 de agosto e, pela Portaria n.º 38/2023, de 31 de janeiro, que fixou a estrutura nuclear e estabeleceu as competências da DGS, entre as quais, as do Departamento da Qualidade na Saúde.

O [Despacho n.º 1250/2020](#), de 28 de janeiro consagra o princípio da qualidade no Serviço Nacional de Saúde, com vista à prestação de cuidados de saúde efetivos, seguros e eficientes com base na evidência científica, realizados de forma humanizada, com correção técnica e atenção à individualidade da pessoa e à avaliação de impacto, consubstanciados através da atividade desenvolvida pelo DQS.

ÂMBITO DO SGQ

Planeamento, melhoria, avaliação e certificação da qualidade e segurança em saúde.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS DO SGQ

Os principais requisitos normativos, estatutários e regulamentares de referência para o Sistema de Gestão da Qualidade, são designadamente:

- [Decreto Regulamentar n.º 14/2012](#) (legislação consolidada), que aprova a orgânica da Direção-Geral da Saúde;
- [Portaria n.º 159/2012](#) (legislação consolidada), que fixa a estrutura nuclear da Direção-Geral da Saúde;
- [Lei n.º 14/2014](#) (legislação consolidada), que aprova o regime jurídico do ensino da condução, regulando o acesso e o exercício da atividade de exploração de escolas de condução e das profissões de instrutor de condução e de diretor de escola de condução e a certificação das respetivas entidades formadoras
- [Despacho n.º 9456-C/2014](#), de 21 de julho, que define os Princípios orientadores referentes ao Código de Conduta Ética dos Serviços e Organismos do Ministério da Saúde
- [Aviso n.º 276/2015](#), de 9 de janeiro, que torna pública a aprovação do Código de Conduta Ética da Direção-Geral da Saúde;
- [Lei n.º 95/2019](#), de 4 de setembro, que aprova a Lei de Bases da Saúde;

- [Despacho n.º 1250/2020](#), de 28 de janeiro, que procede à criação das Divisões de Planeamento e Melhoria da Qualidade e de Certificação e Avaliação da Qualidade e extinção das Divisões de Gestão da Qualidade e de Mobilidade de Doentes no Departamento da Qualidade na Saúde;
- [Decreto-Lei n.º 52/2022](#) (legislação consolidada) que aprova o Estatuto do Serviço Nacional de Saúde;
- Norma NP EN ISO 9001:2015;
- Norma NP EN ISO 9000:2015;
- Norma NP EN ISO/IEC 17065:2014.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O DQS está comprometido em manter um sistema da qualidade coerente com os princípios de gestão da qualidade e com os requisitos aplicáveis às atividades e, que vá ao encontro das expectativas das partes interessadas relevantes, com destaque para a satisfação dos clientes, de modo a assegurar a melhoria contínua da eficácia do desempenho das suas diversas atividades.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Na prossecução da sua Política da Qualidade, o DQS estabelece, periodicamente, objetivos da qualidade em coerência com as políticas de saúde definidas pela DGS, pelo Ministério da Saúde, e sempre que necessário, em articulação com os organismos internacionais (OMS, ECDC, Comissão Europeia).

CONTEXTUALIZAÇÃO

O DQS efetua anualmente o estudo de contextualização, o qual inclui a identificação dos assuntos internos e externos, bem como as partes interessadas.

No âmbito dos assuntos internos e externos, são considerados os fatores político-legais e éticos, fatores socioculturais, fatores económicos, fatores de saúde, fatores humanos e tecnológicos.

Relativamente à Partes Interessadas, de acordo com a relevância atribuída, são identificadas as principais expectativas e os mecanismos existentes para a respetiva monitorização.

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001 NÃO APLICÁVEIS AO SGQ DO DQS:

- 7.1.5.2 e 8.5.1 b)
 - No âmbito das atividades do DQS, não existe nenhum requisito de rastreabilidade da medição, nem é necessário para proporcionar confiança na validade dos resultados da medição, pelo que não é requerido nenhum equipamento específico, que necessite de controlo metrológico.
- 8.5.1 f)
 - No âmbito das atividades do DQS, não existem processos cujos resultados não possam ser verificados por subseqüentes medições ou monitorizações.

PENSAMENTO BASEADO NO RISCO

O pensamento baseado no risco é essencial para se obter um sistema de gestão de qualidade eficaz, sendo operacionalizado sob um racional a ser adotado para a gestão do risco operacional, nomeadamente a gestão das Partes Interessadas (*Stakeholders*), o contexto da organização e respetivos fatores internos e externos, a identificação das necessidades e expectativas das Partes Interessadas, a identificação e análise do risco operacional, planeamento e implementação de respostas para o risco, e monitorização do risco e avaliação da eficácia das respostas para o risco. É aplicável a todos os processos críticos do SGQ do DQS.

ABORDAGEM POR PROCESSOS

O DQS considera três tipos de processos:

Processos de gestão

São os processos que garantem a gestão dos recursos estratégicos da organização para que esta possa cumprir a sua missão e os requisitos aplicáveis, incluindo os do sistema da qualidade.

Processos operacionais

Os processos operacionais são os relativos às atividades necessárias para o cumprimento da missão do DQS.

Processos de suporte

Os processos de suporte são aqueles que dão apoio e suporte em termos de planeamento, secretariado técnico e secretariado administrativo aos processos operacionais e aos processos de gestão.

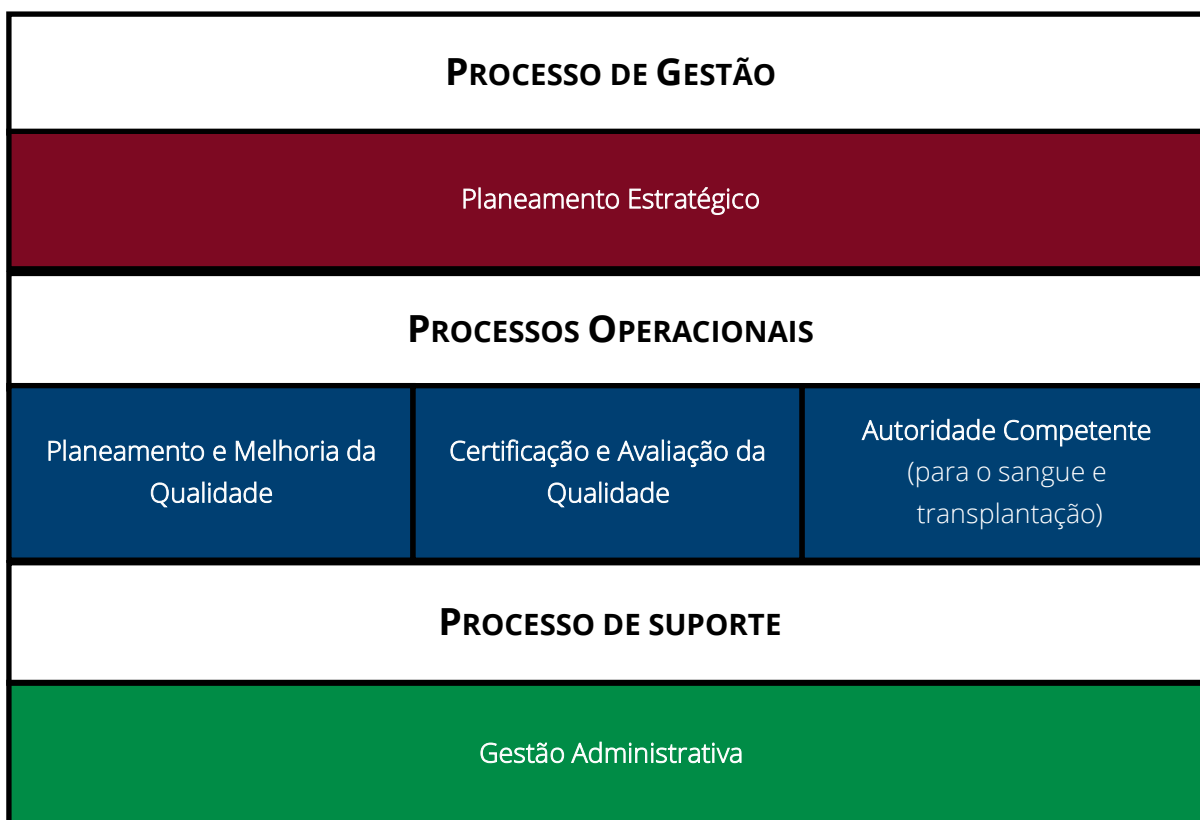


Figura 3 – Esquema de processos, 2024

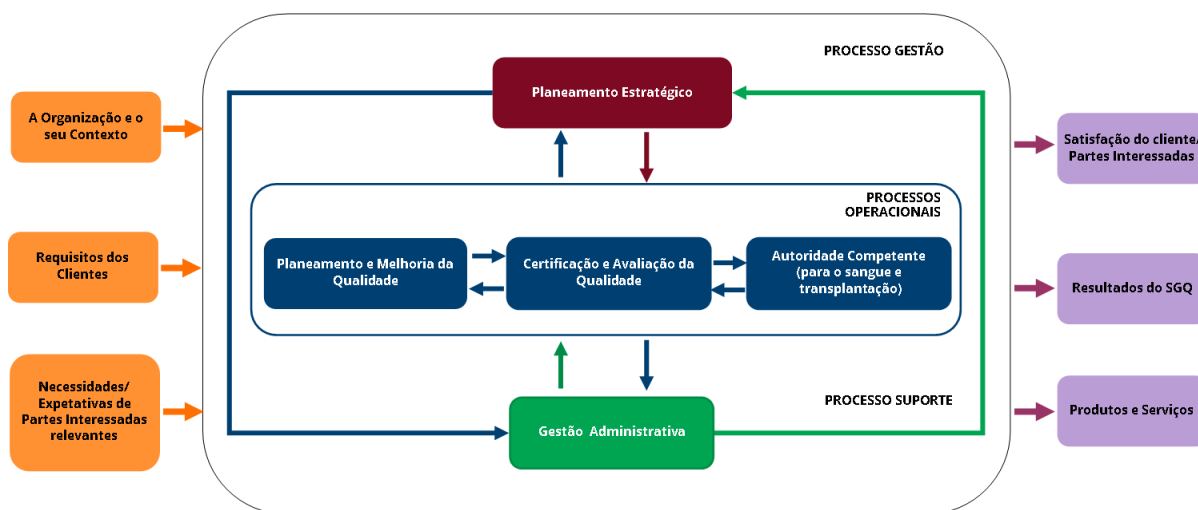


Figura 4 - Mapa de Interação dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

A ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ

Na figura seguinte apresenta-se resumidamente a estrutura documental do SGQ.

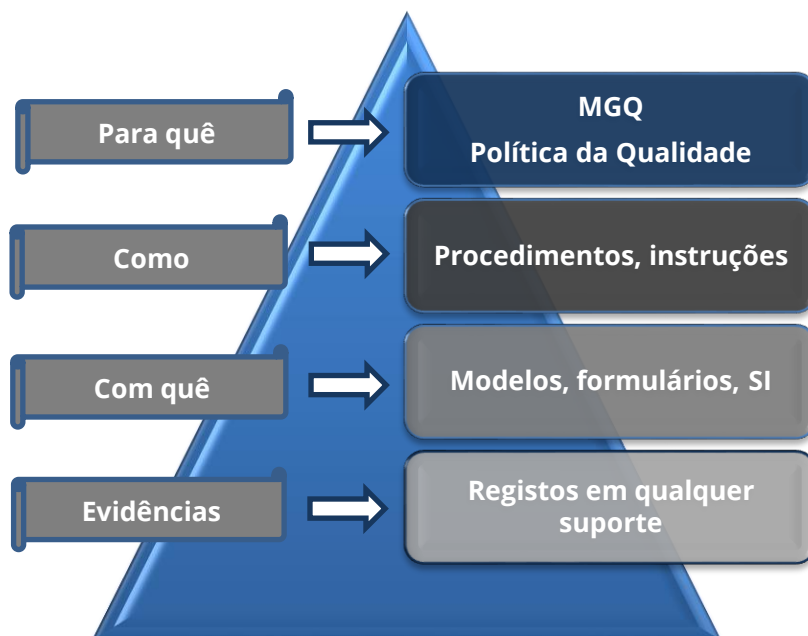


Figura 5 - Estrutura documental do SGQ, 2024



Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa – Portugal
Tel.: +351 218 430 500
Fax: +351 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt

www.dgs.pt