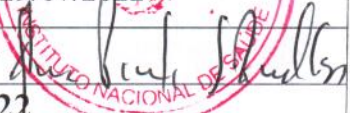
	Instituto Nacional de Saúde	Departamento de Gestão da Qualidade
No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 1 de 8	Comunicação interna e externa	Revisão: 0.1

## Índice

1. Objectivo.....	2
2. Campo de Aplicação.....	2
3. Responsabilidade pelo documento .....	2
4. Definições e Siglas .....	2
5. Procedimento .....	2
6. Matriz de Responsabilidades.....	4
7. Histórico de Emendas.....	6
8. Referências Bibliográficas.....	6
9. Anexos .....	7

QUADRO DE ASSINATURAS		
Elaboração	Revisão/Verificação	Aprovação
Nome: Clotilde Nhumaio	Nome: Comissão da Qualidade	Nome: Ana Paula Mandlaze
Cargo: Técnica de Qualidade	Cargo: Membro da Comissão da Qualidade	Cargo: Chefe Departamento de Gestão da Qualidade
Data:	Data: 28/07/2022	Data: 29/07/2022
Visto:	Visto: YONI SERAFIM	Visto: 
Data da implementação:		08/08/2022

**CÓPIA CONTROLADA**

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 2 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

## 1. Objectivo

- Descrever o processo de comunicação interna dentro da Instituição e, entre os sectores e o cliente.

## 2. Campo de Aplicação

- Todos os Sectores do INS

## 3. Responsabilidade pelo documento

- É da responsabilidade do responsável do sector e o gestor de qualidade garantir que o documento é implementado.

## 4. Definições e Siglas

- **Cliente** – são todos os utilizadores dos serviços prestados pelo INS assim como qualquer organização ou individuo a quem é fornecido um esquema de ensaio de aptidão através da elaboração de um contrato.
- **Comunicação Interna** engloba todas práticas e processos comunicativos do INS com os funcionários que para além de resultados positivos, consegue tornar o ambiente de trabalho mais harmonioso e agradável para todos que constituem o sector.
- **Comunicação externa** é uma forma de transmissão de informação entre o INS e os seus diferentes clientes.
- **INS**- Instituto Nacional de Saúde
- **Sectores**-Uma subdivisão de um grande Departamento, independentemente do ramo de actividade.

## 5. Procedimento

### 5.1. Comunicação interna

#### 5.1.1. Como Estruturar a Comunicação Interna

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 3 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

Primeiramente é necessário construir uma Comunicação Interna eficaz para que se possa ter resultados positivos dentro do sistema. Para tal, um plano de acção deve ser programado e executado, podendo-se destacar os seguintes passos neste processo:

1. Ser imparcial na tomada de decisão e convívio com os funcionários;
2. Motivar os funcionários, mantendo-os sempre informados sobre as diretrizes e mudanças na estrutura organizacional do laboratório bem como reconhecendo os seus feitos quando assim se justificar;
3. Direcção acções, de forma a estimular o cumprimento das metas;
4. Estimular o desenvolvimento pessoal e a interação com outras áreas;
5. Transmitir as mensagens de forma clara, objectiva e, sobretudo, transparente, que não dê margens a conotações e outros sentidos;
6. Actuar sempre em parceria com a gestão da organização, bem como estimular os funcionários a entender e mostrar como podem melhorar o trabalho;
7. Informar o cenário económico e tecnológico em que o sector está inserido;
8. Passar uma imagem de que todos são capazes de superar às dificuldades e reverter à situação problemática;
9. Despertar o sentimento de vitória, reconhecer as qualidades dos funcionários.

### **5.1.2. Instrumentos da Comunicação Interna no INS**

A comunicação interna é feita para partilhar informações entre todos.

As informações podem ser partilhadas de forma verbal ou através de cartas oficiais, assinadas, datadas e carimbadas, correio electrónico ou via telefónica ou ainda via rede social (WhatsApp, Teams, Zoom, etc). Quando as informações são recebidas, o Responsável do sector, deverá reencaminhar para os restantes membros do sector ou então informar nas reuniões do sector e rubricar, e afixar no quadro das informações de modo que os funcionários tomem conhecimento.

Informações urgentes deverão ser divulgadas por correio electrónico ou por via telefónica. As informações partilhadas via telefónica são registadas no Formulário específico de cada sector.

A comunicação pode também ser feita pelos funcionários, para o conhecimento do grupo, usando o correio electrónico e as reuniões do sector. As informações dadas nas reuniões são registadas nas respectivas actas.

**CÓPIA CONTROLADA**

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 4 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

Resumindo, o INS possui uma hierárquia definida por todos os sectores e, esta estrutura segue os seguintes fluxos:

<b>Objectivos</b>	<b>Meio utilizado</b>	<b>Responsável</b>	<b>Destinatários</b>	<b>Periodicidade</b>
Revisão pela gestão	Reunião	RL/ GQ	Todos	Anual
Divulgação de: política da qualidade, objectivos, alterações importantes ao SGQ	Reuniões ou Acções de formação/ correio electrónico	GQ/RL	Todos	Sempre que surjam alterações com grande impacto no SGQ
Ponto de situação, resultados de indicadores e análise de problemas	Reuniões / informação informal/ quadro de informação/ correio electrónico	GQ/ RL /GB/Chefes de Departamento do INS	Todos	Sempre que necessário
Obtenção de registos de todas as comunicações	Reuniões/ quadro de informação/ correio electrónico e Formulário de Comunicação Interna	GQ/ RL /GB/Chefes de Departamento do INS	Todos	Sempre que necessário

## 5.2. Comunicação externa

- A comunicação com o cliente pode ser feita para partilhar informações entre as partes e/ou receber reclamações.
- As informações dos sectores ~~laboratório~~ para o cliente ou do cliente para os sectores podem ser feitas usando cartas oficiais, assinadas, datadas e carimbadas ou por e-mail. Quando recebidas, o Responsável do sector, deve rubricar e datar o documento e estas informações divulgadas em reunião de equipa de modo que os funcionários tomem conhecimento.
- Se se tratar de casos urgentes, o Responsável do sector ou o Gestor da Qualidade deve telefonar ao Cliente, registando no Formulário específico de cada sector.

**CÓPIA CONTROLADA**

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 5 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

- Em casos como informação sobre a rejeição de amostras, é escrito na requisição e a vermelho o pedido de uma nova colheita e a indicação da causa. Faz-se também uma cópia da mesma requisição e arquivada no sector na pasta de rejeição de amostras.
- As reclamações podem ser feitas por escrito, via verbal (ao telefone) ou por contacto electrónico (e-mail). Todas as reclamações do cliente são registadas no formulário ~~Formulário~~ específico de cada sector. As reclamações são tratadas, em que são identificadas as causas, as suas respectivas correcções e acções correctivas, sempre que aplicável.
- Qualquer um dos Técnicos dos sectores podem se comunicar com o cliente e registar a não conformidade.

### **5.3. Divulgação de outras informações e serviços dos sectores do INS**

Existem outros metodos de divulgação de informação através de :

- Broxuras ilustrativas;
- Relatórios gerais de actividades coordenadas pelos sectores;
- Banners;
- Folhetos informativos.

Todos os métodos acima descritos são acompanhados por protocolos assinados pela direcção do INS ou responsável do Departamento ou sector dependendo do destinatário final.

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 6 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

## 6. Matriz de Responsabilidades

	Responsável do Sector	GQ	Técnico
Comunicar entre os técnicos	X	X	X
Comunicar com cliente os resultados dos pacientes	X	X	X
Comunicar outras informações			X

## 7. Histórico de Emendas

Data	Revisão actual	Modificações
Novembro 2019	0.0	Não aplicável
30/06/2022	0.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteração nos objectivos;</li> <li>• Acréscimo de definições e siglas;</li> <li>• Mudança de Laboratório para o Sector;</li> <li>• Campo de Aplicação: Obtenção de registos de todas as comunicações;</li> <li>• Redefinição da responsabilidade de aprovação, do Director Geral para a Chefe de Departamento de Gestão da Qualidade;</li> <li>• Acrescimento do ponto 5.3</li> <li>• Acréscimo de novas referencias normativos</li> </ul>

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 7 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

## 8. Referências Bibliográficas

- NP EN ISO 9001:2015-Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos;
- NP EN ISO 15189:2014-Laboratórios Clínicos-Requisitos Particulares da Qualidade e Competência;
- NP EN ISO/IEC 17025:2018-Requisitos Gerais de Competência para Laboratórios de Ensaio e Calibração;
- NP ISO/IEC 17043:2020-Avaliação da Conformidade-Requisitos Gerais para Ensaio de Proficiência;

## 9. Anexos

<i>Identificação</i>	<i>Indexação</i>	<i>Local de Arquivo</i>	<i>Pasta</i>	<i>Responsável pelo Arquivo</i>	<i>Tempo de Arquivo</i>
FM de Registo de chamada telefónica	1,2	Cada sector	Registo de chamada telefónica	Ponto focal de Qualidade/Responsável do Sector	4

**CÓPIA CONTROLADA**

No de Cópias: 1	Procedimento do Sistema da Qualidade	PSQ-013
Página 8 de 8	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Revisão: 01

FM de Registo de Reclamações	1,2	Cada sector	Registo de chamada telefónica	Ponto focal de Qualidade/Responsável do Sector	4
<b>INDEXAÇÃO</b> 1 – Por nº crescente 2 – Por data crescente 3 – Por nº documento crescente NA – Não Aplicável					