
	<p align="center"><b>POLÍTICA CORPORATIVA</b> <b>Gestão da Qualidade</b></p>	<b>PL.009</b>	<b>Rev. 00</b>
		Classificação: Público	
		12/04/2022	Página 1 de 5

## Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA .....	2
3. DEFINIÇÕES .....	2
4. DIRETRIZES .....	2
4.1 Objetivos da Qualidade .....	2
4.2 Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ.....	3
4.3 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade.....	3
4.4 Foco no cliente e nas partes interessadas .....	3
4.5 Lideranças, reponsabilidades e comprometimento .....	3
5. COMUNICAÇÃO E REPORTE .....	3
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	4
7. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS .....	4
8. REFERÊNCIAS.....	4
9. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR .....	4
10. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	5

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b> <b>Gestão da Qualidade</b>	<b>PL.009</b>	<b>Rev. 00</b>
		Classificação: Público	
		12/04/2022	Página 2 de 5

## 1. OBJETIVO

A Política de Gestão da Qualidade tem por finalidade estabelecer as diretrizes para implantação de um sistema de gestão que evidencie a qualidade dos serviços baseado nos requisitos da Manual Brasileiro de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação – ONA, versão 2022, da Resolução Normativa nº 452/2020 - ANS e a ABNT NBR ISO 9001:2015.

Além disso, a implementação desta política tem o condão de fomentar a implantação de mecanismos e sistemas que propiciem uma gestão de qualidade eficaz, em consonância com esta política. Esta Política Institucional entrará em vigor a partir da data de sua publicação. Após sua divulgação, este documento estará disponível permanentemente nos canais de comunicação internos para todos os colaboradores ou usuários relacionados a mesma.

## 2. ABRANGÊNCIA

As diretrizes estabelecidas neste documento são aplicáveis a todos os setores da Unimed Santos Operadora e Recursos Próprios.

## 3. DEFINIÇÕES

**ISO:** *International Organization for Standardization* /Organização Internacional para Padronização.

**ONA:** Organização Nacional de Acreditação.

**SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade.


**RNC:** Relato de Não Conformidade.

## 4. DIRETRIZES

A política da qualidade é um compromisso que a empresa declara para suas partes interessadas. A política da qualidade tem como propósito alcançar resultados com excelência, através do envolvimento das pessoas na melhoria contínua dos processos e na segurança assistencial, a partir do comprometimento da alta direção com o Sistema de Gestão da Qualidade.

### 4.1 Objetivos da Qualidade

- Promover a sustentabilidade do negócio;
- Desenvolver e engajar de pessoas;
- Gerenciar riscos institucionais;
- Promover ações de melhoria contínua e transparência nos resultados dos processos;
- Elevar o padrão dos serviços prestados por meio de boas práticas;
- Promover a tomada de decisão com base na análise crítica do desempenho dos processos;
- Manter foco no cliente e nas partes interessadas;

	<p align="center"><b>POLÍTICA CORPORATIVA</b> <b>Gestão da Qualidade</b></p>	<b>PL.009</b>	<b>Rev. 00</b>
		Classificação: Público	
		12/04/2022	Página 3 de 5

- Colaborar com a conformidade legal e regulatória.

#### 4.2 Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade tem foco em tornar o ambiente da operadora e seus serviços próprios em uma estrutura sustentável, buscando a excelência no atendimento através da incorporação de requisitos de qualidade em todos os processos. Assim, o Sistema de Gestão foi criado para apoiar o alcance dos objetivos e as metas institucionais, a partir da melhoria contínua nos processos, maior índice de segurança e minimização de riscos na assistência prestada, tendo como referência as normas ABNT NBR ISO 9001:2015, a Resolução Normativa nº 452/2020 - ANS e o Manual Brasileiro de Acreditação - Organizações Nacional de Acreditação, versão 2022.

#### 4.3 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

O planejamento do SGQ é analisado criticamente pela alta direção, a partir da identificação e mapeamento das necessidades, levando em consideração o perfil e as demandas do cliente, de forma que seus objetivos e metas sejam evidenciados em todos os processos implantados, contribuindo para a melhoria dos serviços e no aperfeiçoamento contínuo da qualidade. O planejamento é estruturado anualmente no formato de Plano Anual de Trabalho, com abrangência de escopo para a Operadora e seus Recursos Próprios.

#### 4.4 Foco no cliente e nas partes interessadas

Entre as atribuições do SGQ encontra-se a responsabilidade frente ao Cliente, sendo imprescindível acompanhar os requisitos dos clientes sejam determinados e atendidos de forma humanizada, segura e com excelência. Desta forma, todos os envolvidos com a Instituição se pautam pela importância de atender a esses requisitos, de modo que a “qualidade centrada no cliente” seja entendida como parte da cultura organizacional.

#### 4.5 Lideranças, reponsabilidades e comprometimento


A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, na Unimed Santos, é uma decisão estratégica, desta forma, a diretoria e os responsáveis de cada área devem liderar pelo exemplo, criando condições necessárias para que os objetivos e metas da Qualidade sejam alcançados e a cultura estabelecida seja compreendida e disseminada por todas as partes atuantes na cooperativa.

A estrutura organizacional bem como a descrição de cargos e competências, estabelecem as inter-relações, responsabilidades e autoridades do pessoal que lidera, monitora e realiza as atividades que afetam a qualidade dos serviços prestados pela Unimed Santos. Cabe a alta direção definir e comunicar quais serão as responsabilidades de cada colaborador dentro da Organização para que se possa alcançar os resultados desejados.

### 5. COMUNICAÇÃO E REPORTE

A área de Qualidade e Processos terão os seguintes indicadores de efetividade a serem monitorados mensalmente:

- Adesão as atividades propostas pela Qualidade;

	<p align="center"><b>POLÍTICA CORPORATIVA</b> <b>Gestão da Qualidade</b></p>	<b>PL.009</b>	<b>Rev. 00</b>
		Classificação: Público	
		12/04/2022	Página 4 de 5

- Percentual de ações registradas para as tratativas de Relatos de Não Conformidades - RNCs;
- Percentual de entrega em conformidade com os requisitos da Qualidade.

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### Diretoria Executiva

Possui competência e responsabilidade de liderar pelo exemplo e apoiar as áreas na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz, além de realizar a análise crítica do SGQ em intervalos planejados, para assegurar a melhoria contínua, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização.

### Setor de Qualidade e Processos

Possui competência e responsabilidade na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz.

### Setores da Unimed Santos

Possui competência e responsabilidade na disseminação e execução do Sistema de Gestão da Qualidade. Conforme detalhamento no MN.QEP.001.Rev.00 Manual da Qualidade.

## 7. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS


As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta da Unimed Santos e suas Políticas vigentes. Situações excepcionais serão encaminhadas para Diretoria Executiva e/ou demais órgãos de governança.

## 8. REFERÊNCIAS

- ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas – NBR ISO 9001: 2015 - Sistema de Gestão da Qualidade- Requisitos.
- ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária- RDC nº. 93. de 26 de Maio de 2006 - dispõe sobre o Manual Brasileiro de Acreditação de Organização Prestadoras de Serviços de Saúde e as Normas para o processo de Acreditação.
- ANS – Resolução Normativa RN452/2020
- ONA - Organização Nacional de Acreditação - Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares, versão 2022.

## 9. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

- Manual da Qualidade.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b> <b>Gestão da Qualidade</b>	<b>PL.009</b>	<b>Rev. 00</b>
		Classificação: Público	
		12/04/2022	Página 5 de 5

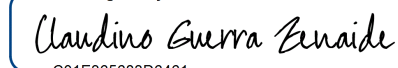
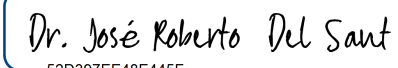


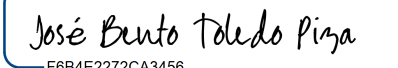
- Plano Anual de Trabalho da Qualidade.
- Ferramentas de Gestão da Qualidade.

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS

É competência da estrutura de GRC em conjunto com a Diretoria Executiva da Unimed Santos alterar esta Política, sempre que necessário.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.

Identificação das Alterações		
Revisão	Data da revisão	Alterações efetuadas
<b>00</b>	01/02/2022	Emissão inicial

Áreas envolvidas	Validação	Data
Diretoria Executiva	Política aprovada em reunião do Conselho de Administração	12/04/2022
Dr. Claudino Guerra Zenaide Diretor Presidente <a href="mailto:cguerra@unimed santos.coop.br">cguerra@unimed santos.coop.br</a>	DocuSigned by:  C01E365683D6463...	13/4/2022   21:34:50 BRT
Dr. José Roberto Del Sant Diretor de Controladoria <a href="mailto:lvanzato@unimed santos.coop.br">lvanzato@unimed santos.coop.br</a>	DocuSigned by:  52D397EE48E445F...	14/4/2022   10:50:39 BRT
Altamiro Nostre Júnior Diretor de Provimento e Saúde <a href="mailto:irdelsant@unimed santos.coop.br">irdelsant@unimed santos.coop.br</a>	DocuSigned by:  6C662E0902AA400...	17/4/2022   22:51:44 BRT
Dr. Ivan Akaoui Vianna Diretor de Mercado <a href="mailto:iavianna@unimed santos.coop.br">iavianna@unimed santos.coop.br</a>	DocuSigned by:  2CC47619A51044D...	14/4/2022   09:29:49 BRT
Dr. José Bento Toledo Piza Diretor de Relacionamento e Atendimento ao Cooperado <a href="mailto:jbentopiza@unimed santos.coop.br">jbentopiza@unimed santos.coop.br</a>	DocuSigned by:  F6B4E2272CA3456...	13/4/2022   17:10:17 BRT