

|   |                                  |                            |             |
|---|----------------------------------|----------------------------|-------------|
|  | <b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>     | <b>Gestão da Qualidade</b> |             |
| POL-QUA-001   | Vigência a partir de: 03/06/2019 | Edição: 01                 | Página: 1/3 |

## 1. OBJETIVO

Esse documento define o que é Qualidade para a Unimed Maringá, quais são suas diretrizes, objetivos e orientações para compreensão e direcionamento sobre o tema.

## 2. ABRANGÊNCIA

Unimed Regional Maringá e partes interessadas.

## 3. TERMOS E DEFINIÇÕES

**Alta Direção:** pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto;

**Cliente:** pessoa ou organização que poderia receber ou que recebe um produto ou um serviço destinado para, ou solicitado por essa pessoa ou organização;

**Contexto:** combinação de questões internas e externas que podem ter um efeito na abordagem da organização para desenvolver e alcançar seus objetivos;

**Engajamento:** envolvimento e contribuição para, atividades que visem atingir objetivos comuns;

**Melhoria Contínua:** atividade recorrente para aumentar o desempenho;

**Objetivo:** resultado a ser alcançado;

**Partes interessadas:** pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade;

**Processo:** conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido;

**Qualidade:** grau em que um conjunto de características inerentes de um objeto satisfaz requisitos;

**Requisito:** necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória;

**SGQ ou Sistema de Gestão da Qualidade:** parte de um sistema de gestão com relação à qualidade; compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados.

## 4. DIRETRIZES

A alta direção assegura que a política da qualidade:

- É apropriada ao propósito e ao contexto da Unimed Regional Maringá;
- Proporciona uma estrutura para estabelecer a qualidade de todos os processos e análise crítica dos objetivos da qualidade;
- Comprometida com as normas e requisitos internos e externos;

|   |                                  |                            |             |
|---|----------------------------------|----------------------------|-------------|
|  | <b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>     | <b>Gestão da Qualidade</b> |             |
| POL-QUA-001   | Vigência a partir de: 03/06/2019 | Edição: 01                 | Página: 2/3 |

- Comprometida com a qualidade, segurança do paciente e melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

A política da qualidade se define:

A Unimed Regional Maringá busca constantemente a eficiência dos processos, o engajamento de seus colaboradores promovendo a segurança e uma assistência de qualidade aos seus clientes, sendo comprometida com a qualidade e a melhoria contínua de seus produtos e serviços, proporcionando a satisfação de seus beneficiários, cooperados, colaboradores e parceiros.

#### 4.1 Objetivos da Qualidade

- Melhorar a Efetividade da Cooperativa
- Fortalecer a Segurança do Paciente
- Promover a Cultura de Melhoria Contínua
- Aumentar a Satisfação dos Públicos de Interesse

#### 4.2 Premissas da Qualidade

O SGQ gerencia a interação de processos, informação documentada e recursos necessários para agregar valor e realizar resultados para as partes interessadas pertinentes.

O SGQ permite à Alta Direção otimizar a utilização dos recursos considerando as consequências de sua decisão a curto e longo prazo.

O SGQ provê os meios para identificar ações, para tratar oportunidades de melhorias e não conformidades, na provisão de processos, produtos e serviços.

O SGQ fomenta o processo de identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento dos riscos que possam afetar, positiva ou negativamente, a cooperativa nos níveis estratégicos, tático e operacional.

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- MGQ-QUA-001 Manual do Sistema de Gestão da Qualidade;
- PO-GDE-001 Gestão de Desenvolvimento Estratégico;
- Relatório do Planejamento Estratégico.

|   |                                  |                            |             |
|---|----------------------------------|----------------------------|-------------|
|  | <b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>     | <b>Gestão da Qualidade</b> |             |
| POL-QUA-001   | Vigência a partir de: 03/06/2019 | Edição: 01                 | Página: 3/3 |

## 6. BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT NBR ISO 9000:2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT NBR ISO 9001:2015.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA Manual ONA - Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, versão 2018, Vol. 1.

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN N° 443, DE 25 DE JANEIRO DE 2019.

## 7. CONTROLE DO DOCUMENTO

| <b>Edição</b> | <b>Data</b> | <b>Alteração</b>                        |
|---------------|-------------|---|
| 00            | 18/05/2018  | Elaboração do documento.                |
| 01            | 03/06/2018  | Revisão da política, itens 3, 4, 5 e 6. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">Renata Cristina da Silva<br/>Analista da Qualidade</p> | <p style="text-align: center;">Validado por:</p> <p style="text-align: center;">Anna Caroline N Z. Ambrosio<br/>Enfermeira Sênior da Qualidade</p> <p style="text-align: center;">Igor Rafael Dell Grossi<br/>Coordenador Desenvolvimento<br/>Estratégico</p> | <p style="text-align: center;">Aprovado por:</p> <p style="text-align: center;">Filipe Vieira<br/>Gerente de Desenvolvimento e<br/>Inovação</p> <p style="text-align: center;">Dr. Gil Takayuki Yamaguchi<br/>Diretor Administrativo</p> |
|--|---|--|