



TÍTULO: Política de Qualidade

OBJETIVOS

Descrever os objetivos e diretrizes da Unimed Uberaba visando assegurar a compreensão de todos e o direcionamento adequado das ações para consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade da Cooperativa.

ABRANGÊNCIA

Toda Unimed Uberaba e partes interessadas.

SIGLAS E DEFINIÇÕES

Cadeia de Valor: Consiste em representar o conjunto de macro **processos**, processos e atividades desempenhadas por uma organização desde as relações com os fornecedores, ciclos de produção e de venda até à fase da distribuição final

Colaborador: Empregados, estagiários, office boys/girls, menores aprendizes, que atuam na cooperativa. Para fins de alcance de políticas corporativas, ficam incluídos os terceiros, médicos do corpo clínico e residentes das unidades assistenciais próprias.

Públicos internos da organização: Todas as áreas, setores, colaboradores e Médicos Cooperados.

Partes interessadas: Todas as pessoas físicas ou jurídicas que são diretas ou indiretamente afetadas pelas atividades da cooperativa, e que também possuem algum relacionamento com a cooperativa.

Sistema de Gestão da Qualidade: Consiste no conjunto de ações voltadas para dirigir e controlar os processos da organização buscando, continuamente, a melhoria da qualidade dos produtos e serviços prestados aos clientes.

DIRETRIZES

Por meio do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis aos nossos produtos e serviços, e da melhoria contínua do nosso Sistema de Gestão da Qualidade, visa atender as necessidades e as expectativas dos clientes.

A gestão da qualidade é responsabilidade de todos os líderes e a disponibilidade dos indicadores estabelecidos, bem como a atualização e manutenção de documentos relativos aos procedimentos das áreas, e o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política.

Para assegurar a qualidade dos produtos e serviços ofertados, a Unimed Uberaba conta também com a parceria, eficiência e presteza dos serviços oferecidos pelos seus fornecedores administrativos e de saúde.

A medição e a análise do desempenho do conjunto de atividades são realizadas de maneira sistêmica visando garantir o alcance dos objetivos propostos.

Constantemente, a Cooperativa identifica, analisa e implementa melhorias para mitigar riscos decorrentes da assistência à saúde.

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE 09/05/2019	DIRETORIA EXECUTIVA 11/07/2019	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 24/07/2019



TÍTULO: Política de Qualidade

Norteados pelos princípios do planejamento estratégico e visando a disseminação para toda a cooperativa, aprimorando a integração, sincronismo dos processos e mensuração de resultados, são estabelecidos os seguintes objetivos da qualidade:

- Contribuir para a sustentabilidade do negócio;
- Atender as necessidades/expectativas e garantir a satisfação dos clientes e dos públicos internos da organização;
- Desenvolvimento de competência e liderança do público interno da organização;
- Estabelecer soluções inovadoras em saúde, adequadas às legislações aplicáveis;
- Promover a melhoria contínua do desempenho dos processos de negócio e dos produtos da Unimed Uberaba.

REGRA DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta da Unimed Uberaba, para os casos previstos, ou em deliberação da Diretoria Executiva mediante posicionamento das áreas envolvidas.

REFERÊNCIAS

AGENCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS. Resolução Normativa N°277, de 07 de novembro de 2011. Institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/index.php/legislacao/busca-de-legislacao>. Acessado em 10/10/2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. ISBN 978-85-07-05801-4.

Políticas Corporativas Unimed Belo Horizonte. Disponível em: https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/inicio/home/conheca_a_unimed/governanca/politicascorporativas. Acessado em 15/10/2018

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE 09/05/2019	DIRETORIA EXECUTIVA 11/07/2019	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 24/07/2019