

	<h1>POLÍTICA INSTITUCIONAL</h1>	Padrão nº: POL QUA 001	
		Estabelecido em: 23/03/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 1 de 3
Atividade: Política da Qualidade Responsável: Supervisor de Qualidade, Riscos e Controles Internos.			

Siglas e Definições

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Objetivos

A Política da Qualidade da Unimed Norte Capixaba tem como objetivo estabelecer as intenções e diretrizes com relação à qualidade, para assegurar a compreensão de todos e o direcionamento adequado das ações para consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade. A Política da Qualidade foi elaborada com base na visão, missão e direcionamento estratégico da Cooperativa.

Abrangência

Todos os colaboradores, cooperados, dirigentes e demais partes interessadas da Operadora Unimed Norte Capixaba.

Diretrizes

A Unimed Norte Capixaba tem como propósito ser uma cooperativa com foco na satisfação dos clientes, oferecendo serviços, atendimento e assistência de qualidade, buscando garantir a segurança do paciente, o fortalecimento do sistema cooperativista e a sustentabilidade do negócio. Por meio do atendimento às normas, legislações e requisitos aplicáveis aos produtos e serviços, e do comprometimento com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, visa atender as necessidades e as expectativas dos clientes, cooperados e colaboradores.

A concretização das diretrizes e intenções se dará a partir das seguintes premissas:

- Ser uma cooperativa com atuação dinâmica nas relações com as partes interessadas (cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores, fornecedores, ANS e sociedade).
- Entender e atender as normas, legislações e outros requisitos aos quais a organização tenha subscrito.

	<h1 style="text-align: center;">POLÍTICA INSTITUCIONAL</h1>		Padrão nº: POL QUA 001
			Estabelecido em: 23/03/2016
	Nº Revisão: 02	Página 2 de 3	
Atividade: Política da Qualidade			
Responsável: Supervisor de Qualidade, Riscos e Controles Internos.			

- Gerenciar os riscos significativos que causam impacto ao negócio, e afetem a capacidade de alcançar os resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, implementando estratégias e ações que promovam a melhoria contínua do seu desempenho.
- Integrar as questões do sistema de gestão ISO 9001 às atividades, práticas e rotinas, agregando valor ao negócio da cooperativa.
- Garantir a estabilidade dos processos, o estabelecimento, cumprimento e aprimoramento de padrões.
- Investir na educação e qualidade de vida do pessoal, formando um time capacitado, motivado e com orgulho por pertencer à organização.
- Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação documentada existente, principalmente com relação aos dados pessoais e sensíveis dos clientes.
- Manter a comunicação com o cliente e buscar atender, constantemente, suas necessidades e expectativas.
- Assegurar a performance dos fornecedores de bens e serviços mediante avaliação de desempenho e ações de desenvolvimento.
- Garantir acesso ao melhor atendimento, com segurança assistencial, no tempo oportuno e com qualidade para os clientes.
- Valorizar as reclamações apresentadas pelos clientes analisando criticamente as causas fundamentais, implementando ações de melhoria.
- Obter resultados necessários à remuneração do capital dos cooperados e ao desenvolvimento dos negócios.
- Avaliar o desempenho do conjunto de atividades de maneira sistêmica visando garantir o alcance dos objetivos propostos.
- Executar de maneira sistemática o monitoramento da estratégia, a medição dos processos, análise dos resultados obtidos, ações corretivas e preventivas, auditorias internas e externas e análise crítica pela alta direção.
- Estar comprometida com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e reconhecer seus resultados como parte do desempenho organizacional da empresa.

Documentos de Referência para Atendimento às Diretrizes

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL QUA 001	
		Estabelecido em: 23/03/2016	
		Nº Revisão: 02	Página 3 de 3
Atividade: Política da Qualidade Responsável: Supervisor de Qualidade, Riscos e Controles Internos.			

POL MKT 001 – Política de Comunicação Interna e Externa

POL NRH 001 – Política de Gestão de Pessoas

POL NTI 001 – Política de Segurança da Informação

Registros

Não se aplica.

Fluxograma

Não se aplica.

Referências Bibliográficas

ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos

Controle de Alterações

Item Obsoleto	Atualização
Revisão: 00	Revisão: 01
Não se aplica.	Revisão geral nos Objetivos da Qualidade. Inclusão do item 3.
Revisão: 01	Revisão: 02
Não se aplica.	Revisão geral na Política. Inclusão de premissas para cumprimento da Política. Cabeçalho: Alterado Responsável de “Todos da Organização” para “Supervisor de Qualidade, Riscos e Controles Internos”. Código do documento alterado de POL SGQ 001 para POL QUA 001.