

POLÍTICA DA QUALIDADE

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

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

2. SIGLAS E DEFINIÇÕES

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

ISO 9001 - Norma que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização.

3. DIRETRIZES

A política da Qualidade na Unimed Norte Capixaba tem como propósito manter o foco na satisfação dos clientes e o comprometimento com a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, buscando a padronização dos processos executados com qualidade, garantindo o fortalecimento do sistema cooperativista e a sustentabilidade do negócio. Pode-se citar os principais pontos:

- Ser uma cooperativa com atuação dinâmica nas relações com as partes interessadas (cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores, fornecedores, ANS e sociedade) atendendo e entendendo as normas, legislações e outros requisitos aos quais a organização tenha subscrito.
- Integrar as questões do sistema de gestão ISO 9001 às atividades, práticas e rotinas, gerenciando possíveis atividades não conformes que causam impactos nos resultados do sistema de gestão da qualidade e se tornem possíveis riscos ao negócio.
- Garantir a estabilidade dos processos, o estabelecimento, cumprimento e aprimoramento de padrões com integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação documentada principalmente com os dados pessoais do cliente.
- Valorizar as reclamações apresentadas pelos clientes analisando criticamente as causas fundamentais e implementando ações de melhoria.
- 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.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

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

MAN-QUA-001 - Manual da Qualidade

POL-NTI-001 - Política de Segurança da Informação

POLÍTICA DA QUALIDADE

POL-QUA-003 - Política de Gestão de Riscos

5. FORMULÁRIOS E ANEXOS

Não se aplica.

6. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

REVISÃO	ITEM	DESCRIÇÃO
001	N/A	Revisão geral nos Objetivos da Qualidade. Inclusão do item 3.
002	N/A Diretrizes Cabeçalho	Revisão geral na Política. Inclusão de premissas para cumprimento da Política. 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.
003	N/A Registro	Alteração do layout do documento e seus tópicos. Alterado a Referência Bibliográfica ABNT NBR ISO 9001:2015 para o tópico Documentos de Referência. Alteração do código do documento MAN SGQ 001 para MAN QUA 001.
004	7	Inclusão do tópico 7 - Aprovações.
005	2 4 -	Inclusão da sigla: ISO 9001. Exclusão dos documentos POL MKT 001, POL NRH 001. Inclusão do documento POL-QUA-003. Revisão geral do documento e adequação da política.

7. APROVAÇÕES

	DATA	NOME E CARGO	ASSINATURA
EMISSÃO	27/12/2023	Gabriela Ripardo Barcellos Assistente da Qualidade	VIA IMPRESSA
ANÁLISE CRÍTICA	27/12/2023	Mariana de Mattos Ferrari Supervisora de Qualidade	VIA IMPRESSA
APROVAÇÃO	30/01/2024	Jayr Fregona Junior Presidente	VIA IMPRESSA
		Mozart Moreira Hemerly Vice Presidente	VIA IMPRESSA
		Paulo Sérgio Freire de Almeida Diretor de Gestão Operacional	VIA IMPRESSA
		Rodrigo Tardin Silva Diretor de Provimientos de Saúde	VIA IMPRESSA