

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**Elaboração  
22/11/2021Versão  
000Página  
1-6

Nome: Política de Gestão da Qualidade

**1. OBJETIVO**

Apresentar as intenções e objetivos da Unimed Araxá em relação à Qualidade, visando assegurar a compreensão de todos e o direcionamento adequado das ações para consolidação do Sistema Integrado de Gestão da Cooperativa.

**2. ABRANGÊNCIA**

Unimed Araxá e partes interessadas.

**3. 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.

**Partes Interessadas:** Todas as pessoas físicas ou jurídicas que são direta ou indiretamente afetadas pelas atividades da Cooperativa, e que também possuem algum relacionamento com a Unimed Araxá.

**Sistema Integrado de Gestão:** 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.

Nome: Política de Gestão da Qualidade

#### 4. DIRETRIZES

A Unimed Araxá tem o propósito de satisfazer seus clientes com prestação de serviços de alta qualidade, inovação das práticas assistenciais e de gestão, com foco na cultura de segurança do paciente e minimização de riscos, buscando a sustentabilidade do negócio. Por meio do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis aos nossos produtos e serviços, e da melhoria contínua do nosso Sistema Integrado de Gestão, visa atender as necessidades e as expectativas dos clientes.

Todas as ações de qualidade devem ser conduzidas considerando as declarações a seguir, que são a base da construção do nosso Sistema Integrado de Gestão:

**Visão Sistêmica:** A Unimed Araxá considera em todas as suas ações as relações de interdependência com as partes interessadas (clientes, cooperados, operadora, rede própria ou unidades de negócio, rede prestadora, fornecedores, colaboradores, sociedade, sistema Unimed) e seus efeitos nos processos da Cooperativa;

**A gestão da qualidade:** é responsabilidade de todos os membros que se inter-relacionam com o Sistema Integrado de Gestão da Unimed Araxá. Os líderes e sua equipe possuem atribuições relacionadas a criar e manter uma cultura sólida, planejar e conceber os serviços, alocar os recursos e infraestruturas necessários, além de disponibilizar os indicadores e metas, buscar constantemente melhorias de processos, atualizar e manter os documentos relativos aos procedimentos das áreas, e auxiliar no desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política;

**Integração e Orientação por Processos:** é uma das escolhas da Unimed Araxá para execução das atividades entre as áreas de negócio em busca da eficiência e eficácia e da otimização dos processos que compõem a Cadeia de Valor da Cooperativa. A medição e a análise do desempenho do conjunto de atividades são realizadas de maneira sistêmica visando garantir o alcance dos objetivos propostos;

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**Elaboração  
22/11/2021Versão  
000Página  
3-6

Nome: Política de Gestão da Qualidade

**Geração de Valor para os Clientes:** a Unimed Araxá busca continuamente atender aos requisitos e superar as expectativas de seus clientes, assegurando o acesso a serviços de qualidade e custo efetivos, com um modelo de gestão integrado, com equipes preparadas e competentes, fornecendo serviços seguros e eficazes.

**Segurança do Paciente:** A adoção de ações preventivas e das boas práticas do setor de saúde objetivam o desenvolvimento da cultura de segurança do paciente, levando a um ambiente com condições adequadas para os clientes, cooperados e colaboradores. Constantemente, a Cooperativa identifica, analisa e implementa melhorias para mitigar riscos decorrentes da assistência à saúde;

**Gestão de Riscos:** A Unimed Araxá estabelece diretrizes para identificação, avaliação, priorização, mitigação e tratamento dos riscos presentes nos processos das áreas de negócio da Cooperativa, contribuindo para perenidade da operadora, sendo detalhadas na Política de Controles Internos;

**Melhoria Contínua:** Como forma de buscar continuamente a melhoria dos seus processos e resultados, a Unimed Araxá executa de maneira sistemática o monitoramento da estratégia, a medição dos processos, analisa os resultados obtidos, realiza ações corretivas e preventivas, promove auditorias internas e externas e conta com a análise crítica da Alta Direção;

**Cultura da Inovação:** A Unimed Araxá como agente de transformação no setor de saúde promove um ambiente favorável à criatividade, com sistemas de incentivos a ideias que gerem resultados em inovação, desenvolvimento e realização, e melhoria contínua das condições de atendimento aos nossos clientes. A busca de ideias inovadoras na atenção à saúde, proporciona a geração de resultados à Cooperativa;

**Comprometimento com o Resultado:** As certificações e acreditações a serem implantadas e mantidas visam assegurar a eficiência operacional, refletida na melhoria dos processos com padrões de alta performance em qualidade e segurança, racionalização dos custos e a eficiência assistencial. Além de garantir acesso ao melhor atendimento, com segurança assistencial, no

Nome: Política de Gestão da Qualidade

tempo oportuno e com qualidade para os clientes. Os padrões de excelência trabalhados pelas certificações e creditações atuam como instrumentos estratégicos para suportar a excelência, além de serem promotores da convergência tecnológica e fornecedores de procedimentos e ferramentas eficientes, entregando assim mais valor a todas as partes interessadas. A gestão dos contratos com as instituições acreditadoras credenciadas e com empresas de consultorias para apoiar os processos de acreditação e/ou certificação é feita de forma centralizada e integrada, preservando todo o alinhamento estratégico.

**Comunicação do Sistema Integrado de Gestão:** A comunicação com todos os públicos reforça os efeitos positivos das certificações e/ou creditações, em especial para os clientes, no que se refere à qualidade e confiabilidade dos serviços prestados.

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

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

**Auditorias da Qualidade:** A Unimed Araxá será auditada por auditores internos e por instituições externas, durante os processos de acreditação e certificação. As diretrizes dessas auditorias estão descritas na Política de Controles Internos.

## 5. REGRAS DE CONSEQUÊNCIA

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta, Regimento Interna e Estatuto Social da Unimed Araxá. Situações excepcionais serão encaminhadas ao Comitê Gestor de Processos e Riscos e Diretoria Executiva.

Nome: Política de Gestão da Qualidade

## 6. ANEXOS

Não se aplica

## 7. REFERÊNCIAS

AGENCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. Resolução Normativa N° 452, de 09 de março de 2020. Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Altera a Resolução Normativa - RN n° 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a Aplicação de Penalidades para as Infrações à Legislação de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Disponível em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=Mzg2NA> Acessado em 25/9/2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos. ISBN 978-85-07-05801-4. JOINT COMMISSION. Consórcio Brasileiro de Acreditação. Disponível em <http://cbacred.org.br> Acessado em 25/9/2020.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. <https://www.ona.org.br> Acessado em 02/10/2020.

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS - PALC. <http://www.sbpc.org.br/programa-daqualidade/palc> Acessado em 25/9/2020 UNIMED-BH.

Código de Conduta e Relacionamento Unimed-BH, 2020, 5ª edição, disponível em: <https://extranet2.unimedbh.com.br/acoes/downloads/pdf/2021-codigo-conduta/CodigoDeConduta.p>



**POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Elaboração  
22/11/2021

Versão  
000

Página  
6-6

Nome: Política de Gestão da Qualidade

Data Aprovação:	06/12/2021
Elaboração:	Sistema de Gestão da Qualidade
Aprovação:	Diretoria Executiva
Homologação:	Conselho de Administração

CÓPIA CONTROLADA

