

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Esta política tem como objetivo principal estabelecer as diretrizes e princípios do processo de Gestão da Qualidade da UNIMED Vale do São Francisco-Cooperativa da Trabalho Médico, doravante UNIMED VSF, visando assegurar a compreensão de todas as partes interessadas e proporcionar o direcionamento adequado das ações e atividades para a manutenção efetiva e consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade-SGQ da cooperativa.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se a toda a UNIMED VSF (Operadora e suas Unidades de Recursos Próprios), sendo seus cooperados, dirigentes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e demais partes interessadas da cooperativa.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- a. Cadeia de Valor: Representa o conjunto de macroprocessos, processos e atividades desempenhadas pela organização desde as relações com os fornecedores até a distribuição final.
- b. Colaboradores: Engloba empregados, estagiários, menores aprendizes e médicos cooperados, bem como terceiros atuando na cooperativa.
- c. Cultura da Inovação: promover 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 clientes.
- d. Comprometimento com o Resultado: busca pela excelência e os melhores resultados como um compromisso da cooperativa.
- e. Geração de Valor para os Clientes: buscar continuamente atender aos requisitos e superar as expectativas dos 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.
- f. Gestão de Riscos: adotar 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 Gestão de Riscos e Controles Internos.
- g. NBR ISO 9001: Normas internacionais para padronização de condutas e processos em organizações, relacionadas à Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- h. Integração e Orientação por Processos: a medição e a análise do desempenho do conjunto de atividades são realizadas de maneira sistêmica visando garantir o alcance dos objetivos propostos.
- i. Melhoria Contínua: buscar continuamente a melhoria dos seus processos e resultados, executando de maneira sistemática o monitoramento da estratégia, a medição dos processos, analisa os resultados obtidos, realiza ações corretivas e preventivas, promovendo auditorias internas e externas e contando com a análise crítica da Alta Administração.
- j. ONA: Organização Nacional de Acreditação, responsável pelos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde.
- k. PADI: Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem, voltado para a melhoria dos serviços de diagnóstico.
- l. Partes interessadas: todas as pessoas físicas ou jurídicas que são diretas ou indiretamente afetadas pelas atividades e/ou que possuem algum relacionamento com a cooperativa.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 2 de 7

- m. PDGC: Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas, visando boas práticas de gestão e governança.
- n. Resoluções Normativas (RN507 e RN518): Resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) voltadas para a qualidade assistencial e práticas mínimas de governança corporativa, gestão de riscos e controles internos, respectivamente.
- o. Segurança do Paciente: a adoção de ações preventivas e das boas práticas assistenciais que objetivam o desenvolvimento da cultura de segurança, levando a um ambiente com condições seguras para os clientes, cooperados e colaboradores.
- p. Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ: Sistema concebido para atender as necessidades gerenciais internas da organização, bem como para abranger os objetivos da qualidade, visando a satisfação do cliente e outras partes interessadas.
- q. PALC: Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos, com normas voluntárias e educativas para a qualidade em laboratórios.
- r. Visão Sistêmica: 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.

4. PRINCÍPIOS

O SGQ da UNIMED VSF permite analisar os requisitos do cliente, definir processos que contribuem para a segurança e realização de um produto ou serviço aceitável para o cliente e manter esses processos sob controle, além de fornecer uma estrutura para a melhoria contínua, aumentando a probabilidade de garantir a satisfação do cliente e demais partes interessadas. Nesse sentido, as normas do SGQ são baseadas em 7 princípios de gestão da qualidade, usados pela Alta Administração da cooperativa para a melhoria do desempenho organizacional, descritos a seguir.

- I. Foco do cliente: organizações dependem de seus clientes e, portanto, convém que entendam as necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.
- II. Liderança: líderes estabelecem unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.
- III. Engajamento de pessoas: pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
- IV. Abordagem de processo: um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.
- V. Melhoria e Transformação Digital: convém que a melhoria contínua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente, dando ênfase à aplicação de Tecnologias da Informação, possibilitando que as melhorias possam gerar transformação digital para a cooperativa.
- VI. Tomada de decisão baseada em evidência: decisões com base na análise e avaliação de dados são mais propensas a produzirem os resultados desejados. Como são baseadas em fatos que podem ser comprovados, geram maior precisão e agilidade, além de causar menor retrabalho.
- VII. Gestão de relacionamento: criar e manter relacionamentos duradouros com *stakeholders* (partes interessadas) é fundamental para o sucesso de qualquer negócio por possuírem impacto direto no funcionamento da empresa e que são determinantes para o seu desempenho.
- VIII. Segurança do Paciente: A Segurança do Paciente é um dos seis atributos da qualidade do cuidado e tem adquirido, em todo o mundo, grande importância para os pacientes, famílias, gestores e profissionais de saúde com a finalidade de oferecer uma assistência segura.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 3 de 7

5. DIRETRIZES

5.1 Diretrizes Gerais

A UNIMED VSF 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 seu negócio, atendendo as seguintes diretrizes:

- Ser uma cooperativa com atuação dinâmica nas relações com as partes interessadas (cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores, fornecedores, ANS e sociedade).
- Estar alinhadas aos valores, missão e objetivos estratégicos, ao Código de Conduta e Relacionamento, à Lei Geral de Proteção de Dados- LGPD, às políticas institucionais, além de atender as normas, legislações e outros requisitos aos quais tenha subscrito.
- Gerenciar os riscos significativos que causam impacto ao negócio e afetem a capacidade de alcançar os resultados do SGQ, implementando estratégias e ações que promovam a melhoria contínua do seu desempenho.
- Integrar as questões do SGQ com as atividades, práticas e requisitos previstos nas normas e padrões adotados na Gestão da Qualidade (ISO 9001, ONA, PALC, PADI, RN ANS 507/22 e 518/22, entre outras normas aplicáveis ao negócio).
- Garantir a estabilidade dos processos, o estabelecimento, cumprimento e aprimoramento de padrões, adotando sistemas de controle que permitam a melhoria contínua.
- 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.
- Fornecer atendimento de qualidade, com segurança assistencial, no tempo oportuno e com resolutividade para os clientes.
- Receber e analisar as reclamações apresentadas pelos clientes, buscando identificar as causas fundamentais, definir e implementar as ações de melhoria contínua.
- Ter 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.
- 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 SGQ e reconhecer seus resultados como parte do desempenho organizacional da cooperativa.
- Atuar em cooperação mútua com as demais singulares do Sistema UNIMED, buscando apoio técnico operacional e desenvolvimento de parcerias.
- Cumprir os compromissos acordados ou vinculados ao Sistema UNIMED, como normas, acordos e regulamentação da UNIMED do Brasil.
- Promover e praticar a gestão transparente no relacionamento com o sistema UNIMED.
- Contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento de boas práticas de governança corporativa.

5.2 Gestão da Qualidade

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 4 de 7

- a. Norteado pelos princípios delineados pelo planejamento estratégico da UNIMED VSF, os objetivos da Qualidade são estabelecidos com a finalidade de promover a disseminação efetiva por toda a Operadora e seus Serviços Próprios, aprimorando a integração, sincronismo dos processos e a mensuração de resultados.
- b. Os procedimentos e ações de Gestão da Qualidade tem os seguintes principais objetivos:
 - (1) contribuir para a sustentabilidade do negócio otimizando a eficiência e segurança da gestão e da assistência;
 - (2) atender as necessidades e expectativas, garantindo a segurança e satisfação dos clientes e dos públicos internos da cooperativa;
 - (3) promover a melhoria contínua e desempenho dos processos primários, serviços e produtos da cooperativa.
 - (4) desenvolver cultura organizacional alinhada à estratégia da cooperativa.
- c. Os objetivos adotados pela Gestão da Qualidade devem ser instrumentos fundamentais para a consecução da missão da UNIMED VS, contribuindo para a excelência na prestação de serviços de saúde, o fortalecimento da marca e a satisfação contínua dos beneficiários.
- d. Os objetivos da Gestão da Qualidade devem ser utilizados como guias estratégicos para nortear as ações da cooperativa em sua jornada rumo à excelência operacional.
- e. Por meio do atendimento às normas, legislações e requisitos aplicáveis aos produtos e serviços, e do comprometimento com a melhoria contínua do SGQ, a Gestão da Qualidade visa atender as necessidades e as expectativas dos clientes, cooperados e colaboradores.
- f. Todas as ações da Gestão da Qualidade devem ser conduzidas considerando as seguintes premissas que refletem na estruturação do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade: Visão Sistêmica; Integração e Orientação por Processos; Geração de Valor para os Clientes; Segurança do Paciente; Gestão de Riscos; Segurança do Paciente; Melhoria Contínua; Cultura da Inovação; Comprometimento com o Resultado.

5.3 Programa de Melhoria da Qualidade e Estratégia

- a. A UNIMED VSF possui um grupo do Programa de Melhoria da Qualidade e Estratégia-PMQ&E instituído pela IN do Conselho de Administração-CONAD nº 349 de 22/12/21, pautado nas metodologias de Acreditação para as Operadoras de Planos de Saúde e regido pela Resolução Normativa Nº 507/2022 da ANS e suas alterações.
- b. Além dos membros designados pela Diretoria Executiva-DIREX da UNIMED VSF, poderão ser convocados outros técnicos/executores para o grupo, mantendo-se por uma equipe multidisciplinar, composta por profissionais de diversas áreas e com formações acadêmicas diferentes, em consonância com os requisitos da RN 507/22 da ANS.
- c. O PMQ&E da UNIMED VSF possui um Regimento Interno aprovado pelo CONAD que estabelece, define a composição, estrutura e funções dos membros do grupo.
- d. O PMQ&E deve contar com a anuência e apoio total e irrestrito da Alta Administração da cooperativa.
- e. Para o adequado desempenho de suas atividades, o PMQ&E deve elaborar Plano Anual de Trabalho-PAT, cujas diretrizes devem estar alinhadas com o planejamento estratégico da operadora, com metodologia e sistemática de coleta e avaliação de dados definidas.
- f. PMQ&E deve elaborar agendas periódicas de reuniões, cronograma anual de trabalhos e a definição e atribuição de responsabilidades dos membros do grupo.
- g. O PMQ&E deve observar o atendimento aos requisitos do Programa de Melhoria da Qualidade previsto na RN nº 507/22 da ANS.
- h. Os resultados das atividades do grupo do PMQ&E devem ser acompanhados e analisados criticamente pela Alta Direção, no mínimo anualmente.

6. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 5 de 7

- a. Compete a Diretoria Executiva analisar e validar esta política, procedendo aos ajustes que julgar pertinentes.
- b. Compete ao CONAD apreciar e aprovar esta política, incentivando a sua divulgação para as partes interessadas.
- c. Em consonância com suas atribuições funcionais, são de competência e responsabilidade do Escritório da Qualidade e Gestão Estratégica:
 - i. Atualizar, divulgar no sistema de Gestão da Qualidade e disseminar essa política para as partes interessadas.
 - ii. Implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.
 - iii. Participação, atuação e monitoramento das etapas do Planejamento Estratégico e sua atualização;
 - iv. Suporte no diagnóstico e no sistema de Gestão da Qualidade para os projetos de acreditações e certificações, conforme determinações da DIREX;
 - v. Suporte e acompanhamento da efetividade e manutenção de todas as rotinas e ferramentas da Qualidade no SGQ, tais como: Mapeamento de Modelagem de Processos, Planos de Ações, Indicadores, Análises Críticas, Notificações entre outras.
 - vi. Realizar e acompanhar Auditorias da Qualidade, Internas e Externas.
- d. As atividades do SGQ são de responsabilidade de todos os gestores e membros de suas equipes que se inter-relacionam com o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade-GESLEADE.
- e. As funções do SGQ que competem ao Escritório da Qualidade e Gestão Estratégica da UNIMED VSF poderão ser realizadas por colaborador devidamente designado (próprio) e/ou terceirizada por Assessoria Especializada devidamente contratada.
- f. Com base nas suas atribuições funcionais, compete aos gestores e suas equipes:
 - i. Criar e manter uma cultura sólida da Qualidade nos processos de sua responsabilidade.
 - ii. Planejar e conceber os serviços realizados, alocando os recursos e infraestruturas necessários.
 - iii. Zelar pela melhoria da qualidade e segurança da informação.
 - iv. Executar e disponibilizar as iniciativas estratégicas, as metas, os indicadores e planos de ações atualizados no sistema GESLEADE.
 - v. Buscar a melhoria contínua de seus processos, atualizar e manter os documentos da Qualidade de todos os processos sob sua responsabilidade.
 - vi. Zelar e estimular o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com uso do SGQ GESLEADE.
- g. Cabe aos gestores e líderes o cumprimento das diretrizes previstas nesta política e a zelar pelo cumprimento por parte dos colaboradores de sua equipe.
- h. Compete à Auditoria Interna Corporativa, Gestão de Riscos e Controles Internos e Assessoria Jurídica Interna: revisar tecnicamente e propor/sugerir melhorias nesta política;
- i. Compete à Secretaria de Governança: incluir nos itens da pauta de Reunião do CONAD a presente política após aprovação da DIREX; enviar para o gestor responsável a presente política institucional após a aprovação do CONAD.
- j. Os colaboradores e demais partes interessadas que observarem desvios às diretrizes desta política, devem relatar o fato ao Escritório da Qualidade ou comunicar a área de Gestão de Riscos e Controles Internos sobre qualquer fato relevante ou situação de risco à cooperativa.

7. REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Estatuto Social e Código de Conduta e Relacionamento da UNIMED VSF, para os casos previstos ou em deliberação da DIREX mediante posicionamento das áreas envolvidas.

8. REFERÊNCIAS

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 6 de 7

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos. Rio de Janeiro, 2015.

ANS. Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar - RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022 e seus ANEXOS. Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/>.

ANS. Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar - RN Nº 518, DE 29 DE ABRIL DE 2022. Dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde. Disponível em <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/>.

ONA (Organização Nacional de Acreditação). Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de saúde, Versão 2022-2025. Disponível em <https://www.ona.org.br/>

PDGC - Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas. Disponível em: <https://www.sescooprs.coop.br/programas/pdgc/>

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS - PALC. Disponível em <http://www.sbpc.org.br/programa-daqualidade/palc> Acessado em 25/12/20203

UNIMED BH-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. PL.GGC.GGRC.008-Política Corporativa de Gestão da Qualidade, 2021. Disponível em https://portal.unimedbh.com.br/sites/default/files/content/Pol%C3%ADticas%20Corporativas/2020/8_GESTAO%2BDA%2BQUALIDADE.pdf. Acessado em 26/02/2024

UNIMED NORTE CAPIXABA-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. POL QUA 001 -Política Institucional da Qualidade, 2016. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/documents/988203/992221/POL%C3%8DTICA+DA+QUALIDADE.pdf/7fd79740-effe-44eb-9c40-08187fdc4b81>

UNIMED SUL PAULISTA-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA. Política da Qualidade, 2021. Disponível em <https://governanca.unimedsulpaulista.com.br/admin/assets/media/upload/8311e47b25e95cf403d3e2c492a088d1.pdf>. Acessado em 27/02/2024

UNIMED UBERLÂNDIA-COOPERATIVA REGIONAL DE TRABALHO MÉDICO LTDA. Política de Gestão da Qualidade; 2021. Disponível em: <https://www.unimeduberlandia.coop.br/portal/politicas-corporativas/>. Acessado em 26/02/2024.

UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. Estatuto Social Reformado e Consolidado na Assembleia Geral Extraordinária Realizada em 25 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/site/web/valedosaofrancisco/estatuto-social>.

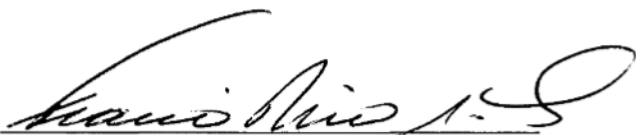
UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO. POI.GRISC.001 -Política Institucional de Gestão de Risco e Controles Internos, 2022. Versão aprovada pelo CONAD em sua 12ª Reunião Ordinária realizada em 19 de dezembro de 2022.

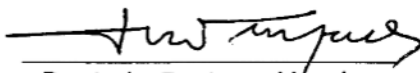
[Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page]

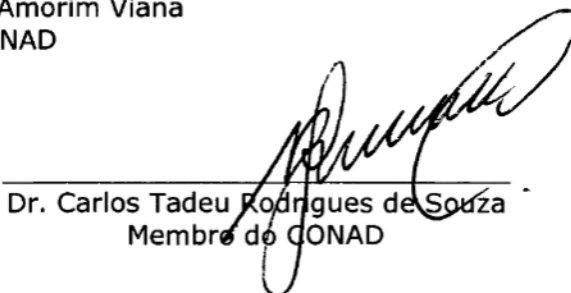
	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	Nome da Política: Política de Gestão da Qualidade		
	Código: POI.GQ.001	Versão: 004	Página 7 de 7

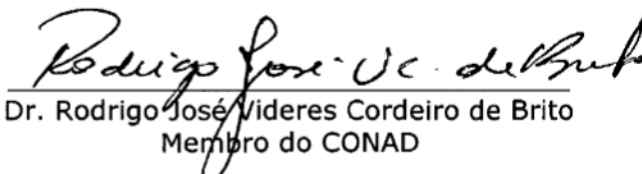
APROVAÇÃO

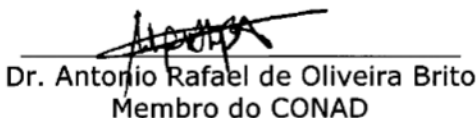
A presente política foi aprovada pelo Conselho de Administração da UNIMED VSF, em sua Ata da 5ª Reunião Ordinária, realizada em 27/05/2024, e entrará em vigor na data da aprovação, vigorando por prazo indeterminado, com revisão anual.

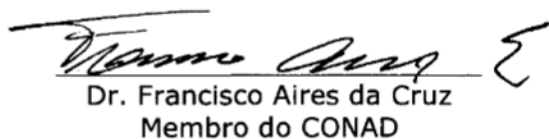

 Dr. Francisco Otaviano de Amorim Viana
 Presidente do CONAD

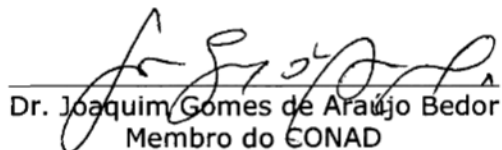

 Dr. Luiz Gustavo Mendes
 Membro do CONAD

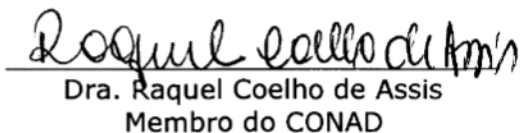

 Dr. Carlos Tadeu Rodrigues de Souza
 Membro do CONAD

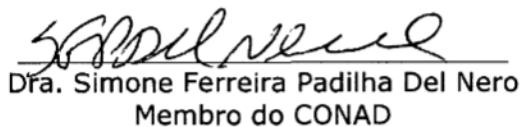

 Dr. Rodrigo José Videres Cordeiro de Brito
 Membro do CONAD


 Dr. Antonio Rafael de Oliveira Brito
 Membro do CONAD


 Dr. Francisco Aires da Cruz
 Membro do CONAD


 Dr. Joaquim Gomes de Araújo Bedor
 Membro do CONAD


 Dra. Raquel Coelho de Assis
 Membro do CONAD


 Dra. Simone Ferreira Padilha Del Nero
 Membro do CONAD

SÍNTESE DAS REVISÕES

VERSÃO	DATA	MOTIVO/MELHORIAS INCREMENTAIS/COMENTÁRIOS	ELABORADOR/REVISOR	APROVADOR
004	26/02/24	Atualização do layout, abrangência do escopo e revisão da descrição do documento.	Mayara Castro Alves-Assessoria da Qualidade Gabriel Oliveira – Gestão de Riscos/Controle Internos Leonardo Gama - Assessoria Jurídica Ricardo Costa-Auditoria Interna	CONAD

