

POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Unimed 
Uberlândia

1. OBJETIVO

Apresentar os desígnios e objetivos da cooperativa Unimed Uberlândia em relação à Qualidade, com intuito de assegurar a compreensão de todos e o devido direcionamento das atividades para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

2. ABRANGÊNCIA

Essa política de Gestão da Qualidade é aplicável à sociedade e a todos os administradores (membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Gerências e Assessorias), membros do Conselho Fiscal, membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração e colaboradores.

3. CONCEITOS BÁSICOS

- I. **Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ:** trata-se do sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade. O SGQ é, portanto, concebido para satisfazer as necessidades gerenciais internas da organização, bem como para abranger os objetivos da qualidade. Sendo estas necessidades gerenciais e objetivos voltados para atender as expectativas e requisitos especificados pelo cliente e outras partes interessadas, o que possibilita a Unimed Uberlândia um melhor conhecimento e gerenciamento dos seus processos internos e externos.
- II. **Cadeia de valor:** consiste em representar o conjunto de macroprocessos, 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.
- III. **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 Unimed Uberlândia.
- IV. **Colaboradores:** empregados, estagiários, menores aprendizes, que atuam na cooperativa. Para fins de alcance de políticas corporativas, ficam incluídos todos os terceiros e médicos cooperados.
- V. **Norma NBR ISO 9000:** as normas ISO (sigla para International Organization for Standardization ou, em português, Organização Internacional para Padronização) são uma série de regras, criadas pela empresa homônima, cujo objetivo é realizar a normatização de condutas e processos em organizações e entidades públicas, nos

mais diferentes segmentos no mercado. No Brasil, ela está relacionada, também, com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que normatiza determinadas questões que devem ser seguidas por todas as instituições nacionais.

- VI. **Resoluções normativas (277 e 452):** trata-se de resoluções normativas publicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com a finalidade de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde.

4. POSICIONAMENTO

A adoção de um SGQ é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável. Os benefícios potenciais para uma organização pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade são:

- a. Capacidade de prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
- b. Facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente.
- c. Abordar riscos e oportunidades associados com seu contexto e objetivos.
- d. Capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de gestão da qualidade.

4.1. PRINCÍPIO DA QUALIDADE

O SGQ possibilita à Unimed Uberlândia analisar os requisitos do cliente, definir processos que contribuem para a 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 e, portanto, aumentar a probabilidade de garantir a satisfação do cliente e demais partes interessadas.

Os sete princípios de gestão da qualidade apresentados a seguir formam a base para as normas de Sistema de gestão da Qualidade. Estes princípios são usados pela Alta Direção para conduzir a organização à melhoria do seu desempenho:

- 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 à cooperativa Unimed Uberlândia.
- 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.

4.2. OBJETIVOS DA QUALIDADE

A Unimed Uberlândia garante todos os esforços para o efetivo planejamento das ações para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos. No mínimo, anualmente, este planejamento é revisado e atualizado de acordo com a análise dos cenários externos e internos redirecionando a visão de forma a assegurar o alcance das expectativas das partes interessadas, gerenciando os riscos envolvidos no planejamento estratégico.

A disseminação da cultura de qualidade na organização assegura a melhoria contínua dos serviços prestados, ao promover o desenvolvimento e gerar satisfação para médicos cooperados, colaboradores e clientes, consolidando o posicionamento da cooperativa aos objetivos de seu sistema de gestão, incluindo que aqueles necessários para atender aos requisitos dos serviços são mensuráveis e coerentes com a Política estabelecida.

Os objetivos da Qualidade são expressos por:

4.2.1. SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO: PROMOVER O CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL DA COOPERATIVA

No mercado de saúde suplementar, as operadoras buscam a sustentabilidade por meio da equalização de receitas e custos assistenciais. Tecnologias e tratamentos evoluem, trazendo outras perspectivas aos beneficiários e aos planos de saúde, sendo necessário que o setor concilie a qualificação da assistência à saúde, os modelos de remuneração dos serviços e as novas demandas do mercado.

Nesse âmbito, a Unimed Uberlândia se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico que visa a lucratividade da empresa; social, por meio de atitudes que visam a qualidade de vida de pessoas ligadas à cooperativa e ambiental, minimizando os impactos ao meio ambiente.

4.2.2. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: AUMENTAR A GERAÇÃO DE VALOR PARA O CLIENTE

A boa qualidade dos serviços prestados reflete diretamente na satisfação do cliente e agrega valor ao produto ofertado, gerando vantagem competitiva no mercado da saúde. Para isso, é necessário compreender o contexto que interfere no comportamento do cliente e na Cadeia de Valor envolvida. Deste modo, complementar às pesquisas de satisfação já desenvolvidas por outros setores da cooperativa, é realizada anualmente a pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Uberlândia, conforme cronograma do Plano Anual de Qualidade, analisada e disseminada entre cooperados e colaboradores, como forma de identificar e atuar sobre as melhorias.

4.2.3. DESENVOLVIMENTO HUMANO: AMPLIAR O NÍVEL DE DESENVOLVIMENTO DOS COOPERADOS, COLABORADORES E LIDERANÇAS

As ações de desenvolvimento humano têm o objetivo de ser um ativo motivador e mobilizador das ações para desenvolver e relacionar pessoas no contexto da cooperativa, visando ao desenvolvimento sustentável e ao fomento de mudanças organizacionais para a realidade do mercado da saúde suplementar. Nesse propósito, o conhecimento ocorre por meio de uma construção coletiva e da valorização da educação e das ações de relacionamento, tanto de cooperados quanto de colaboradores, diferenciando a formação daqueles voltados aos cargos de liderança.

4.2.4. MELHORIA DE PROCESSOS: MELHORIA NO DESEMPENHO DE PROCESSOS E CONSOLIDAR O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA COOPERATIVA

A Unimed investe na melhoria contínua de seus processos e incentiva seus colaboradores a atuarem em projetos de modernização e aprimoramento com direcionamentos em:

- I. Pontos de oportunidade.
- II. Padronização.
- III. Automatização.
- IV. Robotização.

4.3. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

O escritório da qualidade estabeleceu uma abordagem formalizada, explícita e proativa acerca de suas responsabilidades por meio do regimento interno, e anualmente é formalizado o plano anual de trabalho do SGQ. Também há diretrizes específicas estabelecidas no Manual da Qualidade, assim como a declaração da Política da Qualidade e objetivos da qualidade.

4.3.1. RESPONSABILIDADES DO ESCRITÓRIO DE PROJETOS

O setor define as atividades e os responsáveis para garantir a conformidade do Sistema de Gestão de Qualidade de acordo com as normas estabelecidas, por meio da padronização de documentos institucionais, mapeamento dos processos e identificação dos pontos de melhoria junto aos setores.

Deste modo, é de responsabilidade do escritório de qualidade:

- a) Atuar de forma ativa e participativa na implantação e manutenção de certificações e acreditações.
- b) Identificar e mapear processos com foco na otimização, eficiência e agilidade.
- c) Buscar oportunidades de automatização e transformação digital, contribuindo na obtenção de respostas mais rápidas às necessidades dos clientes externos e internos.
- d) Realizar a modelagem e reengenharia das áreas.
- e) Promover a capacitação e desenvolvimento dos colaboradores quanto à gestão de documentos e utilização dos sistemas e instrumentos mantidos pelo SGQ.

- f) Aplicar as ferramentas de qualidade e gestão necessárias para o monitoramento e prática de melhorias contínuas.
- g) Executar o gerenciamento das mudanças que possam causar impactos ao SGQ.
- h) Desenvolver iniciativas priorizadas no alinhamento Estratégico do negócio.
- i) Desenvolver iniciativas priorizadas nas atividades regulatórias e legais do negócio.
- j) Desenvolver o olhar, quando possível, a privacidade by design em consonância com áreas que dominam o capítulo.
- k) Reportar resultados referentes ao SGQ à Alta Administração da Unimed Uberlândia.

4.4. PRINCIPAIS FORMATOS DE ATUAÇÃO E GERAÇÃO DE ARTEFATOS DO SGQ

Dentro da operação do Sistema de Gestão da Qualidade, o Escritório da Qualidade tem a missão de garantir a qualidade dos serviços prestados por meio dos seguintes recursos:

4.4.1. FERRAMENTAS DA QUALIDADE

A Unimed Uberlândia garante a aplicabilidade das ferramentas da qualidade, com o objetivo de definir, mensurar, analisar e monitorar as ocorrências, falhas e resultados, promovendo a efetividade na tomada de decisões, bem como garantir as evidências de ciclos de melhorias contínuas, através das seguintes ferramentas:

- a) PDCA
- b) Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa)
- c) 5W2H
- d) Fluxograma de processos
- e) Checklist preestabelecidos (Folha de Verificação)

4.4.2. GESTÃO DE DOCUMENTOS

A gestão de documentos foi implementada com o intuito de padronizar, normatizar, planejar e resguardar a documentação organizacional, garantindo evidências dos processos realizados na operadora, bem como assegurar a sistemática de elaboração, verificação, aprovação, disponibilização, controle, rastreabilidade e revisão de todos os procedimentos descritos. A organização conta com sistema de documentação eletrônico.

4.4.3. GESTÃO DE INDICADORES

O escritório da qualidade assegura que anualmente os indicadores operacionais são definidos ou redefinidos juntos às áreas, através de seus coordenadores, gerentes e diretores. Este trabalho é realizado em conjunto com a área de Controladoria para garantir o alinhamento ao Planejamento Estratégico e às normas regulatórias.

A gestão dos indicadores operacionais é de responsabilidade das gerências e coordenações, que devem realizar o lançamento dos resultados e análise crítica no sistema definido

4.4.4. GESTÃO DE MUDANÇAS

Sempre que houver uma decisão que origine a introdução de fatores que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade, deve-se realizar uma análise para avaliar os impactos e ações frente ao evento para minimizar os riscos. Todas as decisões necessárias na Unimed Uberlândia que envolvam processos diversos que possam impactar na interação entre setores e no atendimento ao cliente externo devem ser definidas e analisadas pelos responsáveis dos setores envolvidos.

É de responsabilidade dos setores identificar e registrar as mudanças no sistema definido para análise do Escritório de Qualidade.

4.4.5. AUDITORIAS INTERNAS DE QUALIDADE

As auditorias internas de qualidade são realizadas em intervalos devidamente planejados, programadas com base na situação atual de cada setor e requisito especificado, e são executadas por auditores internos da qualidade capacitados, que são selecionados em função da experiência e isenção de influência sobre o assunto ou setor auditado.

Os resultados das auditorias internas da qualidade são registrados e levados ao conhecimento dos coordenadores e gerentes, que devem providenciar correções e ações corretivas para as eventuais não conformidades identificadas. Os resultados também são apresentados na análise crítica da Alta Direção da cooperativa.

4.4.6. MELHORIA CONTÍNUA

A operadora busca continuamente melhorar a eficácia de seus processos com base na manutenção e gerenciamento da Política da Qualidade, nos objetivos da qualidade e

com acompanhamento dos resultados de auditorias de qualidade, análise de dados e ações corretivas, preventivas e de melhoria. As providências das melhorias contínuas devem ser evidenciadas nos planos de ação, nas atas de reuniões, dentre outros, mantidos pelos setores e devidamente registradas nos sistemas definidos.

5. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

a) É responsabilidade da Assessoria de Qualidade e Processos:

1. Publicar esta Política.
2. Auditar os itens da qualidade no que tange ao cumprimento dessa Política, realizar a manutenção e atualização da Política.

b) É responsabilidade da Diretoria Executiva e Conselho de Administração:

1. Aprovar esta Política.

c) É responsabilidade dos Colaboradores da Unimed Uberlândia:

1. Conhecer, fomentar, divulgar e cumprir esta Política, o Manual da Qualidade e demais procedimentos internos da Unimed Uberlândia.
2. Definir temas prioritários para inovação

6. EXCEÇÕES

As exceções, quando aplicáveis, serão tratadas pela Diretoria Executiva e/ou pelo Conselho de Administração, respeitadas suas competências.

7. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta e Política de Medidas Disciplinares. Em caso de infração às políticas corporativas, o caso deverá ser reportado ao Canal de Conduta, o qual será apurado.

8. CONFIDENCIALIDADE

Este normativo pertence à Unimed Uberlândia. É proibida a reprodução no todo ou em parte, bem como a divulgação e/ou disponibilização a quaisquer outras pessoas e / ou empresas, sob qualquer motivo, salvo casos analisados e aprovados pelo Conselho de Administração.

9. DOCUMENTOS E REGISTROS RELACIONADOS

- I. AGÊNCIA 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 nº 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.
- II. PRS COMP 009 Políticas Corporativas Unimed Uberlândia;
- III. Política de gestão da qualidade da Unimed Belo Horizonte. Acessado em 08/jul/2021.
- IV. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. ISBN 978-85-07-05801-4
- V. Regimento Interno do Programa de Melhoria da Qualidade da Unimed Uberlândia
- VI. Manual da Qualidade da Unimed Uberlândia.
- VII. Plano de Trabalho da Qualidade da Unimed Uberlândia

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a. Esta política é elaborada e revisada, no mínimo anualmente, por proposta do Compliance e por sugestões encaminhadas pelas áreas envolvidas no processo.
- b. As instruções contidas nesta política são fontes complementares, prevalecendo, em caso de conflito ou divergência, as contidas nos normativos dos órgãos reguladores.
- c. Esta política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.



DENOMINAÇÃO DO DOCUMENTO:
POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE

VERSÃO:
1.0

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:
PÚBLICA

ÁREA | DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:
Qualidade e Processos

APROVAÇÃO:
20/10/2021

APROVADO POR:
Conselho de Administração

11. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição