	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO: PL.GGC.GGRC.008	PÁG.: 1 DE 4
TÍTULO: GESTÃO DA QUALIDADE		CLASSIFICAÇÃO: PÚBLICA	GRUPO DE ACESSO: PARTES INTERESSADAS

1 OBJETIVO

Apresentar as intenções e objetivos da Unimed-BH 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 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Unimed-BH e partes interessadas.

3 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-BH.

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.

4 DIRETRIZES

A Unimed-BH 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.


4.1 Premissas do Sistema de Qualidade

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

4.1.1 Visão Sistêmica

A Unimed-BH 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.

EMISSÃO:	ANÁLISE CRÍTICA:	APROVAÇÃO:
Governança Corporativa	Superintendentes de Área	Diretoria Colegiada
Data: 25/01/2021	Data: 28/01/2021	Data: 05/02/2021
Somente são considerados controlados os documentos disponíveis no sistema		

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO PL.GGC.GGRC.008	PÁG.: 2 DE 4
TÍTULO: GESTÃO DA QUALIDADE		CLASSIFICAÇÃO: PÚBLICA	GRUPO DE ACESSO: PARTES INTERESSADAS

A gestão da qualidade é responsabilidade de todos os membros que se inter-relacionam com o Sistema Integrado de Gestão da Unimed-BH. 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, melhoria da qualidade e segurança, além de disponibilizar os indicadores e metas, buscar constantemente melhorias de processos, atualizar e manter os documentos relativos aos procedimentos das áreas, e o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política.

4.1.2 *Integração e Orientação por Processos*

A cooperação é uma das escolhas da Unimed-BH 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.

4.1.3 *Geração de Valor para os Clientes*

A Unimed-BH 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.

4.1.4 *Segurança do Paciente*

A adoção de ações preventivas e das boas práticas do setor de saúde objetivam o desenvolvimento da cultura de segurança, levando a um ambiente com condições seguras para os clientes, cooperados e colaboradores.

Constantemente, a Cooperativa identifica, analisa e implementa melhorias para mitigar riscos decorrentes da assistência à saúde.

4.1.5 *Gestão de Riscos*

A Unimed-BH 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.


4.1.6 *Melhoria Contínua*

Como forma de buscar continuamente a melhoria dos seus processos e resultados, a Unimed-BH 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.

4.1.7 *Cultura da Inovação*

A Unimed-BH 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.

4.1.8 *Comprometimento com o Resultado*

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO PL.GGC.GGRC.008	PÁG.: 3 DE 4
TÍTULO: GESTÃO DA QUALIDADE		CLASSIFICAÇÃO: PÚBLICA	GRUPO DE ACESSO: PARTES INTERESSADAS

As certificações e creditações 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 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.

A busca pela excelência e os melhores resultados são um compromisso da Unimed-BH.

4.1.9 *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.

4.2 *Objetivos da qualidade*

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

- Contribuir para a sustentabilidade do negócio;
- Atender as 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-BH.

4.3 *Auditorias da Qualidade*


A Unimed-BH 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 e Relacionamento da Unimed-BH, tópico de penalidades e ações disciplinares. Situações excepcionais serão encaminhadas para o Comitê Executivo, Diretoria Colegiada e/ou demais órgãos de governança.

6 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CÓDIGO PL.GGC.GGRC.008	PÁG.: 4 DE 4
TÍTULO: GESTÃO DA QUALIDADE		CLASSIFICAÇÃO: PÚBLICA	GRUPO DE ACESSO: PARTES INTERESSADAS

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-da-qualidade/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.pdf> Acessado em 08/02/2021.

Identificação das Alterações desta Revisão
--

Atualização dos itens 1. Objetivo; 3. Definições; 4. Diretrizes e 6. Referências.

CÓPIA NÃO CONTROLADA