

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		1/ 13
PL: QUA.18013.0003		Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade		Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE		Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

Implantação: 01/09/2014

Público-alvo: Unimed Piracicaba

Diretrizes:

- Tornar a cultura da qualidade como fundamento primordial à filosofia da Instituição, embasados pela Essência do Jeito de Cuidar – Crenças, Propósitos, Princípios e Valores da organização que sustentam as nossas ações;
- Garantir a Segurança do Cliente interno e externo;
- Promover ações de melhoria contínua dos processos;
- Elevar o padrão dos serviços prestados por meio de Boas Práticas;
- Desenvolver e capacitar colaboradores continuamente;
- Promover a tomada de decisão com base na análise crítica dos resultados;
- Manter foco no atendimento ao cliente e também às outras partes interessadas;
- Realizar auditorias internas e externas a fim de melhorias dos processos.

Descrição:

A política da Qualidade prioriza o atendimento em excelência ao cliente visando a satisfação das partes interessadas, valorizando a cultura, a segurança, a eficiência de gestão e o ensino e pesquisa. Qualidade é o ato de atender às necessidades dos clientes internos ou externos e implica em atingir sua satisfação imediata. Desse modo, no setor de saúde, a qualidade deve fazer

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	2/ 13
PL: QUA.18013.0003	Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade	Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE	Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

parte da prestação de serviços que é conhecida há milênios.

No cenário da saúde, a qualidade é considerada uma das vantagens competitivas quando implementada como estratégia. O processo de administração estratégica inicia-se quando uma empresa define sua missão e, em sua visão de futuro, deve constar a melhoria da qualidade da assistência prestada.

Para implementar a Qualidade na organização, necessário se faz seguir alguns valores, tais como:

- Transmitir confiabilidade;
- Superar e encantar as expectativas dos clientes;
- Garantir respeito e integridade em todas as relações;
- Aprimorar continuamente os processos de trabalho;
- Estimular o trabalho em equipe por meio de comunicação clara;
- Ressaltar a responsabilidade e importância de cada profissional no processo estratégico, entre outros.

A ampliação da abrangência da qualidade nas atividades organizacionais é também percebida como qualidade de vida, ética, valores e responsabilidade social. Hoje, são imprescindíveis e objeto de regulamentações nacionais e internacionais e de normas diversas, mostrando a crescente conscientização das organizações na importância do cumprimento da legislação e implantação de um sistema de qualidade.

Quanto à origem do conceito de qualidade na empresa moderna, há necessidade de se referir à administração que envolve cinco funções de gestão: planejamento, organização, gestão de pessoas, coordenação e controle.

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--

PL: QUA.18013.0003**Data da Publicação:**
03/09/2024 09:42:13**Título:** Política da Qualidade**Versão:** 10**Sector:** GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE**Revisão:** 03/09/2026 09:42:13

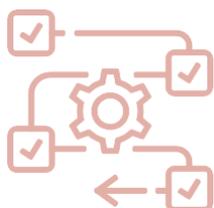
Para que a Qualidade seja inerente aos processos do Hospital e da Operadora, é necessário o desenvolvimento e efetivação de metodologias e ferramentas da qualidade, as quais instrumentalizam as nossas ações e nos oferecem diretrizes para documentar os nossos processos

Objetivos da Qualidade



PERSPECTIVA PESSOAS

Proporcionar melhor clima no ambiente de trabalho por meio de padronização dos processos e cultura justa.



PERSPECTIVA PROCESSOS

1. Melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados e aumentar o desenvolvimento e aperfeiçoamento da rede prestadora e dos nossos fornecedores.

2: Implementar e manter a cultura da Qualidade por meio de ferramentas de gestão.



PERSPECTIVA INSTITUCIONAL

Contribuir para o controle de custos para manter um serviço

PL: QUA.18013.0003

Data da Publicação:
03/09/2024 09:42:13

Título: Política da Qualidade

Versão: 10

Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

Revisão: 03/09/2026 09:42:13

de qualidade de forma sustentável.



PERSPECTIVA MERCADO

Fortalecer a busca pela excelência através de certificações e acreditações.



ESG

Ampliar o conhecimento em gestão da Qualidade e fortalecer sua cultura envolvendo todas as partes interessadas.



POLÍTICA INSTITUCIONAL

5/
13

PL: QUA.18013.0003

Data da Publicação:
03/09/2024 09:42:13

Título: Política da Qualidade

Versão: 10

Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

Revisão: 03/09/2026 09:42:13

Perspectiva	Objetivos da Qualidade	Ações nas áreas	Recursos Requeridos	Responsáveis	Monitoramento
Pessoas	Proporcionar melhor clima no ambiente de trabalho por meio de padronização dos processos e cultura justa	Por meio de envolvimento de todos os níveis hierárquicos na construção de metas e processos de melhorias SWOT nas áreas.	Desdobramento estratégico realizado com as áreas. Recursos financeiros e recursos internos	Projetos e PE, RH, UC	Resolutividade de Projeto Pesquisa de Experiência
	Incentivo a Ensino e Pesquisa	Eventos científicos e Pesquisas	Comitê de Ética em Pesquisa e recursos financeiros	CEP e UC	Eventos Científicos e Pesquisas Publicadas
Processos	Melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados e aumentar o desenvolvimento e aperfeiçoamento da rede prestadora e dos nossos fornecedores	Por meio do desenvolvimento de trabalho com qualidade, programas de qualificações das partes interessadas e atendimentos as necessidades dos clientes como centro do cuidado.	Qualificação da rede prestadora, processo de gestão dos fornecedores, ações voltadas a aumentar a satisfação do cliente. Não se aplica (recurso interno).	MKT, NEP, NSP, Call Center, Suprimentos e Qualidade	Desenvolvimento da rede prestadora Desenvolvimento de fornecedores Pesquisa de satisfação cliente interno Pesquisa de Experiência do Colaborador Pesquisa de satisfação cooperado Pesquisa de satisfação cliente externo
	Implementar e manter a cultura da Qualidade por meio de ferramentas de gestão	Por meio da padronização de ferramentas que viabilizam os monitoramentos e gerenciamentos dos processos da organização, registrados no sistema de gestão da qualidade	Sistema da Qualidade operando em todos os módulos. Consultoria valor de R\$ 6.400,00.	Qualidade e Projetos	Indicador de adesão às ferramentas da Qualidade
Mercado	Fortalecer a busca pela	Auditorias Internas e	Custos anuais	Diretoria	Manutenção das

Inserido por: SILVIA A. MARQUES



POLÍTICA INSTITUCIONAL

6/
13

PL: QUA.18013.0003

Data da Publicação:
03/09/2024 09:42:13

Título: Política da Qualidade

Versão: 10

Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

Revisão: 03/09/2026 09:42:13

	excelência por meio de certificações e creditações	Externas da Qualidade	com auditoria e taxas	Executiva e Qualidade	certificações
Institucional	Contribuir para o controle de custos para manter um serviço de qualidade de forma sustentável	Por meio de conscientização das áreas sobre recursos, desperdícios e eficiência	Estudo sobre os custos das áreas, budgets e monitoramentos, ações educativas sociambientais.	Custos	Orçado x Realizado
ESG	Ampliar o conhecimento em Gestão da Qualidade e fortalecer sua cultura envolvendo todas as partes interessadas	Por meio do desenvolvimento de fornecedores e prestadores de assistência da rede credenciada, com visitas técnicas, tendo não só o beneficiário como centro do cuidado, mas todos que são atendidos por estes.	Qualificação da rede prestadora, processo de gestão dos fornecedores	Qualidade, Rede Credenciada, Suprimentos	Desenvolvimento da rede prestadora Desenvolvimento de fornecedores

Para executar a qualidade na prática, a alta direção deve assegurar que os requisitos dos clientes sejam atendidos da melhor maneira possível, com o propósito de aumentar a sua satisfação e fidelizar o cliente.

As organizações dependem de seus clientes e conseqüentemente convém que entendam as necessidades atuais e futuras, atendam aos requisitos e se esforcem para exceder as expectativas dos clientes.

A cultura da qualidade e sua política, sustentam as demais políticas estabelecidas pela instituição, e orienta o Sistema da Qualidade ao possibilitar à Direção e às Lideranças o atendimento de excelência, ao menor custo aplicável, de maneira equitativa, ao maior número de pessoas.

A divulgação da política entre os diversos níveis da organização é realizada através de ações planejadas pela Diretoria e Gestores/Coordenadores. Estas ações incluem:

- Divulgação no Anote;

Inserido por: SILVIA A. MARQUES

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		7/ 13
PL: QUA.18013.0003		Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade		Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE		Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

- Treinamento de introdutório
- Reuniões entre Diretoria, Gerentes, Coordenadores e Líderes Setoriais;
- Reuniões Líderes e liderados (Comissão da Qualidade e PGE – Plano de Gestão Estratégica);
- Reuniões extraordinárias, quando necessário.
- Email informativo as partes interessadas e rede prestadora.

A política da qualidade está estruturada nas dimensões da qualidade, as quais permeiam os resultados da organização em relação aos padrões apresentados:

- **Aceitabilidade:** é a adaptação dos cuidados médicos e da assistência à saúde às expectativas, desejos e valores dos pacientes e suas famílias.
- **Adequação:** torna-se relevante à medida que os efeitos do cuidado da saúde não são mais avaliados em forma absoluta, mas relativamente aos custos.
- **Efetividade:** é a relação entre o benefício real oferecido pela assistência e o resultado potencial, representado por estudos epidemiológicos e clínicos.
- **Eficácia:** capacidade de produção de melhorias na saúde e no bem-estar.
- **Eficiência:** é a relação entre o benefício oferecido pela assistência médica e seu custo econômico.
- **Equidade:** é a determinação da adequada e justa distribuição dos serviços e benefícios para todos os membros da comunidade, população ou sociedade.
- **Integralidade:** Conjunto de saberes, processos e ações preventivas e

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		8/ 13
PL: QUA.18013.0003		Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade		Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE		Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

curativas, individuais e coletivas, exigidas para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema.

- **Legitimidade:** é a possibilidade de adaptar satisfatoriamente um serviço as partes interessadas ou à sociedade como um todo, confirmado sua aceitação e credibilidade.

No Hospital Unimed e na Operadora, acompanhando o seu desenvolvimento, a qualidade e seus processos estão sendo reestruturados e adequados, a fim de tornar o serviço de excelência e conseqüentemente ser reconhecido pelos selos de certificações.

Para manter a cultura da qualidade instituída, a Unimed Piracicaba trabalha com metodologia de gestão.

Diante disso, ferramentas da qualidade foram instituídas e atualmente são trabalhadas pelas gestões. Entre elas:

- **Mapa de processos:** Descrição dos processos críticos do setor determinando seus fornecedores e clientes, entradas e saídas (SIPOC)
- **Cadeia cliente Fornecedor:** Contrato entre fornecedor e clientes
- **Pesquisa de Satisfação do cliente interno:** Ferramenta para mensurar a relação entre os processos e propor melhorias
- **Matriz de Registro:** Ferramenta de controle dos registros utilizados nos

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	9/ 13
PL: QUA.18013.0003	Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade	Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE	Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

processos

- **Avaliação de Fornecedores:** Seguindo a política gestão de fornecedores (avaliação/qualificação/visita técnica)
- **Ciclo de melhorias:** Descrição de melhorias utilizando uma gama de ferramentas da qualidade no detalhamento do PDCA
- **Identificação de problemas:** Por observação ou indicadores
- **Brainstorming:** Técnica de estimulação da criatividade de uma equipe, para gerar e esclarecer uma série de ideias, problemas ou questões.
- **Análise de Causa e efeito:** Espinha de peixe, protocolo de Londres, 5 porquês.
- **Notificações de não conformidades:** Instrumento utilizado pela organização para notificar algo ocorrido inesperado ou não conforme com o objetivo de melhorar os processos.
- **Plano de ação:** Melhoria dos processos detalhados na ferramenta 5W 2H, no módulo de projetos do sistema Ceosgo.
- **PDCA:** O Ciclo PDCA busca monitorar com eficácia a gestão dos processos, por meio do diagnóstico das situações indesejáveis e da consequente busca de soluções.

O ciclo PDCA é um método de gestão com abordagem organizada para a solução de problemas ou acompanhamento de processos, com o objetivo de orientar de forma simples e segura as etapas de preparação e execução de atividades predeterminadas para atingir o sucesso no aprimoramento ou implantação de um processo qualquer.

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--



POLÍTICA INSTITUCIONAL

10/
13

PL: QUA.18013.0003

Data da Publicação:
03/09/2024 09:42:13

Título: Política da Qualidade

Versão: 10

Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

Revisão: 03/09/2026 09:42:13

- **Fluxograma e linhas de cuidados:** O fluxograma trata da representação gráfica das diversas etapas que norteiam um determinado processo de trabalho. Na gestão de serviços de saúde, a construção dos fluxogramas dos processos administrativos e assistenciais é considerada importante pois, permite evolução do estado real para o ideal. Ele deve ser empregado na descrição de um processo existente, na construção de um novo que facilite a identificação de possíveis desvios, permitindo aos profissionais detectarem seu papel, evidenciando as relações clientes/fornecedores, e como seu trabalho impacta no resultado final dos serviços prestados.
- **Gerenciamento de risco:** Metodologia e ferramentas gerenciadas por planilha padrão, anual e mensalmente, além das matrizes setoriais, no Setor Gestão de Riscos.
- **Eficácia da Gestão:** Monitoramento por meio dos resultados estratégicos e seus indicadores
- **Indicadores (Ficha Técnica e análise):** Consiste em expor, e analisar por meio de gráficos ou tabelas, os itens de controle, os indicadores, os itens de verificação e os planos de ação. Medir a qualidade por meio de indicadores: isso é imprescindível para o planejamento, organização, coordenação/ direção, avaliação e controle das atividades desenvolvidas, sendo alvo dessa medição os resultados, processos e a estrutura necessária, bem como as influências e repercussões promovidas no meio ambiente.
- **Auditoria:** Processo sistemático, documentado e independente para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão

Inserido por: SILVIA A. MARQUES

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	11/ 13
PL: QUA.18013.0003	Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade	Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE	Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

na qual os critérios da auditoria são atendidos.

- **Gestão de Documentos:** Pelo sistema Ceosgo, é realizado o controle de versões, cópias controladas e padronização dos documentos da instituição, organizados por repositórios (Ferramentas, Normas e Rotinas, Regimentos, Legislações, Políticas, Protocolos, Planejamento Estratégico e Qualidade)
- **Gestão de Protocolos:** Protocolos clínicos são instrumentos que promovem a padronização das condutas médicas através de treinamentos e atualizações, auxiliando na uniformização dos tipos de tratamento para determinados diagnósticos. Quando bem utilizado e aliado a outras estratégias, apresenta ganhos quantitativos e qualitativos na eficácia dos tratamentos.
- **ACAD:** A Análise Crítica da Alta Direção é realizada anualmente pela diretoria executiva e os gerentes. Isso se dá por meio de uma reunião a qual permite que a diretoria acompanhe os resultados da operadora e possa tomar suas decisões baseadas em evidências.
- 1 vez ao ano será realizado reunião da ACAD, pela diretoria e gerentes.
- Nesta reunião serão demonstrados pelos gerentes aos diretores o desempenho de cada área para tomadas de decisões sobre fluxos e indicadores.
- Será discutido o planejamento estratégico em relação ao seu status, dificuldades e conquistas realizadas.
- Após a apresentação, a Diretoria deverá determinar decisões relacionadas aos controles, mudanças de fluxos e projetos futuros.
- Ao final da reunião será descrita ATA para registro.

Caso haja necessidade de ter mais de uma reunião no ano, será convocada com caráter extraordinário.

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		12/ 13
PL: QUA.18013.0003		Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade		Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE		Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

A qualidade é entendida como facilitadora da mudança da cultura organizacional, envolvendo as pessoas para evolução dos processos, contribuindo para atingir as transformações esperadas.

Assim, o desenvolvimento das pessoas é vital para o sucesso da implantação e execução da gestão da qualidade.

Processos realizados pela Gestão Estratégica da Qualidade

Em questão aos processos da gestão de Qualidade estão sob responsabilidade da equipe da Qualidade os seguintes processos:

- KPI- análise de indicadores;
- Gestão de Ocorrências da Qualidade;
- Planos de Ação advindos de Indicadores, RNC e Ciclos de Melhoria;
- Auditoria interna das normas para certificações;
- Gestão da informação documentada;
- Programa Qualificação da Rede Prestadora;
- ACAD

O setor Gestão de Riscos gerencia todos os riscos da cooperativa, bem como do Hospital Unimed Piracicaba.

O Planejamento Estratégico é de responsabilidade do setor Estratégias em Saúde.

Controle da Política

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		13/ 13
PL: QUA.18013.0003		Data da Publicação: 03/09/2024 09:42:13	
Título: Política da Qualidade		Versão: 10	
Setor: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE		Revisão: 03/09/2026 09:42:13	

A política é controlada por meio dos indicadores do setor Qualidade no sistema de Gestão da Qualidade *ceosp*, pela Diretoria Executiva e pelo desempenho dos processos de certificações.

Referências: ISO 9001:2015, Manual ONA, RN 507, <http://www.revistafh.com.br/businesss>. D'Innocenzo, Maria; Feldman, Liliane Bauer; Fazenda, Naira Regina dos Reis; Helito, Renata Almeida Barros; Ruthes, Rosa Maria. *São Paulo; Martinari; 2 ed; 2010. 208 p. graf.*

Inserido por: SILVIA A. MARQUES	
--	--