	POLÍTICA	Código: POL_QUA_138
		Data de Emissão: 01/02/2024
	QUALIDADE	Data da Revisão: 25/01/2025
		Revisão N°: 01

1. OBJETIVO
2. APLICAÇÃO
3. DEFINIÇÕES
4. RESPONSABILIDADES
5. DESCRIÇÃO
6. MONITORAMENTO
7. DISTRIBUIÇÃO DE CÓPIAS
8. REGISTROS
9. ANEXOS
10. REFERÊNCIAS

RESUMO DAS REVISÕES		
Edição	Data	Alteração
00	01/02/2023	Emissão inicial
01	25/01/2024	Revisão do texto da política item 5.1. e adequação da tabela de monitoramento 5.1.2.

## 1. OBJETIVOS

A Política da Qualidade da Unimed de Tupã tem como objetivo estabelecer as intenções e diretrizes com relação à qualidade, para assegurar a compreensão de todos e o direcionamento adequado das ações para consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade. A Política da Qualidade foi elaborada com base na Identidade Organizacional da Operadora e direcionamento estratégico da Cooperativa.


## 2. APLICAÇÃO

Todos os colaboradores, cooperados, dirigentes e demais partes interessadas da Operadora Unimed de Tupã.

## 3. DEFINIÇÕES

**SGQ** - Sistema de Gestão da Qualidade

**QUALLIX**- Programa de Gestão de Ocorrências

	POLÍTICA	Código: POL_QUA_138
		Data de Emissão: 01/02/2024
	QUALIDADE	Data da Revisão: 25/01/2025
		Revisão N°: 01

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Alta Direção:** Validar e apoiar a política institucional.
- **Setor da Qualidade:** Elaborar, desenvolver, disseminar e aplicar a Política da Qualidade na Operadora.
- **Gerente:** Validar e apoiar a Política da Qualidade.


#### 5. DESCRIÇÃO

##### 5.1. Política da Qualidade

A Unimed de Tupã busca promover a melhoria contínua de seus processos, a fim de atender as necessidades, requisitos aplicáveis e a satisfação de seus cooperados, beneficiários e colaboradores com objetivo de garantir a eficácia do sistema de gestão da qualidade e riscos.

##### 5.1.2. Monitoramento

Stakeholders	Objetivos da Qualidade	Expectativas e Necessidades	Monitoramento
Beneficiários	Atender as necessidades dos clientes	Que a Unimed ofereça serviços de qualidade, com segurança, rapidez e de forma humanizada.	Índice da pesquisa de satisfação IDSS (Anual)
ANS	Atender os requisitos aplicáveis	Receber todas as documentações/informações conforme prazo estipulado.	Índice de Desenvolvimento de Saúde Suplementar - IDSS
Cooperado	Manter a satisfação dos clientes internos e externos	Que a Unimed ofereça serviços de qualidade e tenha saúde financeira e mantenha seus beneficiários.	Índice de Satisfação de Saúde Suplementar - IDSS Índice da pesquisa de satisfação IDSS (Anual) Avaliação da Rede Prestadora
Rede Prestadora	Manter a satisfação dos clientes internos e externos	Prestar serviços continuamente. Ter a satisfação na prestação de seus serviços e ampliação dos mesmos, quando possível.	Índice da pesquisa de satisfação (Anual) – Avaliação da Rede Prestadora
Laboratório Unimed (autogestão)	Manter a satisfação dos clientes internos e externos	Que a Unimed ofereça serviços de qualidade e tenha saúde financeira e mantenha seus beneficiários.	Índice da pesquisa de satisfação IDSS (Anual) – Avaliação da Rede Prestadora

	POLÍTICA	Código: POL_QUA_138
		Data de Emissão: 01/02/2024
	QUALIDADE	Data da Revisão: 25/01/2025
		Revisão N°: 01

Stakeholders	Objetivos da Qualidade	Expectativas e Necessidades	Monitoramento
Fornecedores	Eficácia do sistema de Gestão da Qualidade e Riscos Melhoria contínua dos processos	Fornecer continuamente. Ter a satisfação no fornecimento e ampliação nos itens fornecidos.	Índice de Qualificação de Fornecedores - IQF
Colaboradores	Manter a satisfação dos clientes internos e externos Melhoria contínua dos processos	Ser reconhecido e ter oportunidades de crescimento profissional.	Índice de Satisfação dos Colaboradores - Clima Organizacional

#### 6. DISTRIBUIÇÃO DE CÓPIAS

Disponível no Quallix

#### 7. REGISTROS

Não se aplica.

#### 8. ANEXOS

Não se aplica

#### 9. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos

Elaboração	Revisão	Aprovação
Roberta Boaventura Analista da Qualidade	Roberta Jeuken Consultora	Ana Paula A.A. Pereira Gerente