



**POL 001 – Política da Qualidade**

**Identificação:** 05.01.01

**Nº Revisão:** 00

**Data da Criação:** 27/09/2023

**Classificação:** Público

**Página** 1 de 8

**Data Revalidação:**

**Histórico de Revisões**

<b>Versão:</b>	<b>Data de Revisão:</b>	<b>Descrição da revisão:</b>	<b>Elaborador por:</b>
00	13/09/2023	Emissão inicial do documento	Sheila Saito Simone

## Sumário

1. Objetivo .....	2
2. Abrangencia .....	2
3. Responsabilidades .....	2
4. Referências .....	2
5. Definições .....	3
6. Classificação de Documentos/ Informações .....	3
7. Sistemática .....	4
8. Análise e Aprovação .....	6
9. Controle de registros qualidade .....	7
10. Documentação complementar .....	7
11. Conceitos e Siglas .....	7
12. Registros .....	7
13. Aprovações .....	7

Cópia controlada

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 2 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

## 1. Objetivo

Esta política tem como objetivo orientar os gestores e funcionários das áreas no desenvolvimento das ações voltadas aos clientes da MV Odontologia Cirurgia e Estética, com intuito de assegurar a compreensão de todos e o devido direcionamento das atividades para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 2. Abrangencia

Essa política de Gestão da Qualidade é aplicável à sociedade e a todos os administradores 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 MV Odontologia, Cirurgia e Estética 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 dos atendimentos.
- III. **Partes interessadas:** todas as pessoas físicas ou jurídicas que possuem algum relacionamento com MV Odontologia, Cirurgia e Estética.
- IV. **Colaboradores:** empregados, estagiários, menores aprendizes, que atuam na MV Odontologia Cirurgia e Estética. Para fins de alcance de políticas corporativas, ficam incluídos todos os terceiros.
- 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.

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 3 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

#### 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 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 MV Odontologia Cirurgia e Estética, analisar os requisitos do cliente, definir processos que contribuem para a realização do 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 da organização seja seu objetivo permanente, dando ênfase à aplicação de Tecnologias da Informação, possibilitando que as melhorias possam gerar transformação digital à MV Odontologia Cirurgia e Estética .

**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

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 4 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

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 MV Odontologia Cirurgia e Estética, 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 os profissionais, colaboradores e clientes, consolidando o posicionamento 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 MV Odontologia Cirurgia e Estética. No mercado de saúde, as clínicas buscam a sustentabilidade por meio da equalização de receitas e custos. Tecnologias e tratamentos evoluem, trazendo outras perspectivas aos pacientes, 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 MV Odontologia Cirurgia e Estética, se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores, 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 MV Odontologia, Cirurgia e Estética, 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 serviço 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, aplicamos no final do processo de cada atendimento a pesquisa de satisfação, que mede a satisfação do cliente, desde a marcação da consulta, às instalações e a finalização do seu atendimento.

**4.2.3 Desenvolvimento humano:** ampliar o nível de desenvolvimento dos 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 MV Odontologia

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 5 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

Cirurgia e Estética, 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.

**4.2.4 Melhoria de processos:** melhoria no desempenho de processos e consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade da MV Odontologia Cirurgia e Estética.

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

- Pontos de oportunidade.
- Padronização.
- Automatização.
- 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 da Qualidade**

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) Reportar resultados referentes ao SGQ à Alta Administração da MV Odontologia Cirurgia e

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 6 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

Estética.

#### **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 MV Odontologia Cirurgia e Estética 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

##### **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 clínica, bem como assegurar a sistemática de elaboração, verificação, aprovação, disponibilização, controle, rastreabilidade e revisão de todos os procedimentos descritos.

##### **4.4.3 Gestão de indicadores**

O escritório da qualidade assegura que anualmente os indicadores operacionais são definidos ou redefinidos juntos às áreas. Este trabalho é realizado em conjunto com as áreas para garantir o alinhamento ao Planejamento Estratégico e às normas regulatórias.

##### **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 MV Odontologia Cirurgia e Estética 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 externos da qualidade capacitados, que são selecionados em função da experiência

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 7 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

e isenção de influência sobre o assunto ou setor auditado.

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

#### 4.4.6 Melhoria contínua

A MV Odontologia Cirurgia e Estética 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 formulários pré estabelecidos.

### 5. Atribuições e Responsabilidades

<b>Atribuições</b>	<b>Responsável</b>
Publicar esta Política	Qualidade
Aprovar esta Política	Diretoria Executiva e Técnica
Conhecer, divulgar e cumprir esta Política, o Manual de Qualidade e demais procedimentos	Todos os colaboradores
Auditar os itens da qualidade no que tange ao cumprimento desta política, realizar a manutenção e atualização	Qualidade

### 6. Regras e Conseqüências

As conseqüências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com MCEC- Manual do Código de Ética e Conduta.

### 7. Documentos e Registros relacionados

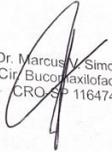
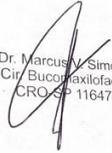
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. ISBN 978-85-07-05801-4.
- Manual da Qualidade da MV Odontologia, Cirurgia e Estética

### 8. Conceitos e Siglas

NA

		<b>POL 001 – Política da Qualidade</b>	
<b>Identificação:</b> 05.01.01		<b>Nº Revisão:</b> 00	<b>Data da Criação:</b> 27/09/2023
<b>Classificação:</b> Público		<b>Página</b> 8 de 8	<b>Data Revalidação:</b>

### 9. Aprovações

Elaborado	Revisado (1)	Aprovado
 Sheila Saito Simone Diretora de Qualidade  Qualidade	 Dr. Marcus V. Simone Cir. Bucomaxilofacial CRO-SP 116474  Diretoria Geral	 Dr. Marcus V. Simone Cir. Bucomaxilofacial CRO-SP 116474  Diretor Técnico

Cópia controlada