

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 1 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

POLÍTICA DA QUALIDADE

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 2 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

Sumário

1. Objetivo.....	- 3 -
2. Abrangência.....	- 3 -
3. Propósito da Gestão da Qualidade	- 3 -
4. Compromisso da Alta Direção	- 3 -
5. Princípios do Sistema de Gestão da Qualidade.....	- 4 -
5.1 Foco no Cliente	- 4 -
5.3 Gestão por Processos.....	- 4 -
5.4 Melhoria Contínua.....	- 4 -
5.5 Gestão Baseada em Evidências	- 4 -
5.6 Gestão de Riscos.....	- 5 -
5.7 Segurança do Paciente.....	- 5 -
5.8 Cultura Justa	- 5 -
5.9 Governança Clínica.....	- 5 -
5.10 Experiência do Cliente	- 5 -
5.11 Sustentabilidade.....	- 6 -
6. Diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade	- 6 -
7. Compromissos Institucionais	- 6 -
8. Responsabilidade	- 7 -
9. Monitoramento da Política	- 7 -
10. Nossa Declaração da Qualidade	- 8 -
11. Referências.....	- 8 -
Histórico de Revisão	- 9 -

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 3 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

1. Objetivo

Estabelecer os princípios, compromissos e diretrizes que orientam o Sistema de Gestão da Qualidade da Uniodonto Campinas, assegurando a excelência dos processos, a segurança da assistência, a satisfação das partes interessadas, a melhoria contínua, a sustentabilidade institucional e a geração de valor para beneficiários, cooperados, contratantes e sociedade.

2. Abrangência

Esta Política aplica-se à Alta Direção, gestores, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços, parceiros e demais partes interessadas que atuem em nome da Uniodonto Campinas.

3. Propósito da Gestão da Qualidade

A Gestão da Qualidade tem como propósito fortalecer a governança institucional, promover uma cultura organizacional orientada para resultados, assegurar a conformidade regulatória e impulsionar a melhoria contínua dos processos, contribuindo para a sustentabilidade da cooperativa e para uma assistência odontológica segura, ética e humanizada.

4. Compromisso da Alta Direção

A Alta Direção compromete-se a:

- promover uma cultura organizacional baseada na ética, transparência e integridade;
- assegurar recursos humanos, tecnológicos e financeiros para manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade;
- fortalecer a cultura da segurança e da gestão de riscos;
- estimular decisões baseadas em evidências;

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 4 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

- garantir conformidade com requisitos legais, regulatórios e institucionais;
- apoiar continuamente os programas de melhoria da qualidade.

5. Princípios do Sistema de Gestão da Qualidade

5.1 Foco no Cliente

Compreender as necessidades dos beneficiários, cooperados, credenciados, contratantes e demais partes interessadas, promovendo acolhimento, resolutividade, acessibilidade, respeito e humanização durante toda sua jornada.

5.2 Liderança

Os líderes são responsáveis por disseminar a cultura da qualidade, promover o engajamento das equipes e estimular o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

5.3 Gestão por Processos

Os processos devem ser gerenciados de forma integrada, padronizada e monitorada, garantindo eficiência operacional, redução de desperdícios e geração de valor.

5.4 Melhoria Contínua

A melhoria contínua constitui princípio permanente da organização, sendo promovida por meio da análise crítica dos resultados, auditorias, indicadores, gestão de riscos, tratamento das não conformidades e implementação de ações corretivas e preventivas.

5.5 Gestão Baseada em Evidências

As decisões institucionais devem ser fundamentadas em dados confiáveis, indicadores de desempenho, análise crítica, evidências científicas e requisitos regulatórios.

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 5 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

5.6 Gestão de Riscos

Os riscos estratégicos, assistenciais, operacionais, regulatórios, financeiros e de imagem serão continuamente identificados, avaliados, monitorados e tratados, fortalecendo a segurança e a sustentabilidade institucional.

5.7 Segurança do Paciente

A organização promove práticas voltadas à prevenção de incidentes, redução de danos, fortalecimento da segurança assistencial e melhoria contínua da qualidade do cuidado, estimulando uma cultura de segurança em todos os níveis da instituição.

5.8 Cultura Justa

A Uniodonto Campinas incentiva um ambiente baseado na aprendizagem organizacional, na transparência e na responsabilização justa, promovendo a notificação de falhas, incidentes e oportunidades de melhoria sem punição para erros não intencionais, preservando a responsabilidade diante de condutas intencionais ou negligentes.

5.9 Governança Clínica

A organização promove a governança clínica por meio da utilização de protocolos, monitoramento de indicadores assistenciais, gestão de riscos clínicos, avaliação de desempenho e melhoria contínua da qualidade da assistência prestada aos beneficiários.

5.10 Experiência do Cliente

A experiência do cliente será continuamente monitorada, compreendida e aprimorada, considerando toda sua jornada junto à cooperativa, promovendo relacionamentos duradouros, confiança e fidelização.

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 6 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

5.11 Sustentabilidade

A cooperativa atua de forma economicamente sustentável, socialmente responsável e ambientalmente consciente, considerando os impactos de suas atividades e contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

6. Diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade está fundamentado nas seguintes diretrizes:

- gestão integrada dos processos;
- monitoramento sistemático dos indicadores institucionais;
- análise crítica do desempenho organizacional;
- gestão de riscos;
- tratamento das não conformidades;
- gestão das oportunidades de melhoria;
- fortalecimento da cultura organizacional;
- conformidade legal e regulatória;
- proteção de dados pessoais;
- gestão da experiência do cliente;
- segurança da informação;
- melhoria contínua.

7. Compromissos Institucionais

A Uniodonto Campinas compromete-se a:

- oferecer atendimento ético, seguro, resolutivo e humanizado;
- atender integralmente aos requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis;
- proteger a privacidade e os dados pessoais das partes interessadas;
- fortalecer o relacionamento com beneficiários, cooperados, contratantes, colaboradores e parceiros;

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 7 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

- incentivar o trabalho colaborativo e a comunicação transparente;
- promover ambiente organizacional saudável e respeitoso;
- estimular inovação e melhoria contínua;
- monitorar continuamente os resultados institucionais;
- fortalecer a cultura da qualidade e da segurança;
- buscar excelência em todas as suas atividades.

8. Responsabilidade

Alta Direção

- estabelecer as diretrizes estratégicas;
- garantir recursos necessários;
- realizar análise crítica dos resultados;
- promover a cultura da qualidade.

Gestores

- implementar esta Política;
- monitorar indicadores;
- gerenciar riscos;
- desenvolver suas equipes;
- incentivar inovação e melhoria contínua.

Colaboradores

- cumprir as diretrizes desta Política;
- atuar com ética e responsabilidade;
- comunicar riscos, incidentes e oportunidades de melhoria;
- participar das ações de capacitação;
- contribuir para a melhoria dos processos.

9. Monitoramento da Política

A efetividade desta Política será avaliada por meio de:

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 8 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

- indicadores estratégicos;
- indicadores assistenciais;
- indicadores de experiência do cliente;
- monitoramento de riscos;
- auditorias internas e externas;
- análises críticas da Alta Direção;
- pesquisas de satisfação;
- gestão das não conformidades;
- acompanhamento dos planos de ação.

10. Nossa Declaração da Qualidade

A Uniodonto Campinas tem o compromisso de oferecer assistência odontológica segura, ética, humanizada e sustentável, promovendo excelência na gestão, foco nas pessoas, inovação, melhoria contínua, gestão de riscos e geração de valor para beneficiários, cooperados, contratantes e colaboradores.

11. Referências

- Planejamento Estratégico da Uniodonto Campinas.
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Identificação: POL QLD 01	Versão: 03	Nº de Páginas Página 9 de 9	Data: 21/07/2026	Classificação: Público

Histórico de Revisão

Identificação das Alterações			
Revisão	Revisão	Responsável	Aprovação
03	Nome: Anne Veronese	Nome: André Zeferino	Nome: C.A
	Data: 21/07/2026	Data: 22/07/2026	Data: 30/09/2026

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação
Nome: Jacqueline Oliveira	Nome: Valéria Giolo	Nome: Roberto Gobbo
Data: 11/02/2021	Data: 15/02/2021	Data: 18/02/2021

Identificação das Alterações desta Revisão
V00 - Emissão inicial. V01 - Revisão Geral. V02 - Foi incorporado à política a partir do item 5, os requisitos do foco no cliente. V03 - Revisão geral da Política da Qualidade, com reestruturação do documento, atualização das diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade e adequação às práticas de governança, gestão de riscos e melhoria contínua.