



POLÍTICA DA QUALIDADE

Identificação: POL-QLD-01	Versão: 01	Nº de Páginas Página 1 de 4	Data: 03/02/2025
-------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	----------------------------

HISTÓRICO:				
EMISSÃO INICIAL ELABORADO POR:	ANALISADO POR:	APROVADO POR:	DATA:	
Paluma Souza	Thalita R. Toja Fappi	Ana Caroline Vicenzi	28/02/2025	
CONTROLE DE REVISÕES:				
DATA:	VERSÃO:	REVISADO POR:	APROVADO POR:	ITEM REVISADO:
28/02/2025	00	Thalita R. Toja Fappi	Ana Caroline Vicenzi	Emissão Inicial

1. OBJETIVO

Esta política estabelece diretrizes para garantir a gestão da qualidade institucional na Dr. Online, assegurando a conformidade com normas regulatórias, a melhoria contínua dos processos internos e a satisfação das partes interessadas. O objetivo central é fortalecer a governança organizacional e promover uma cultura de qualidade e segurança na instituição.

2. ESCOPO E APLICAÇÃO

Esta política se aplica a todas as áreas da Dr. Online, incluindo:

- Gestão da Qualidade: Planejamento e controle de processos institucionais.
- Compliance e Regulatório: Conformidade com normas e certificações.
- Tecnologia da Informação: Segurança da informação e sistemas de suporte.
- Gestão de Riscos e Auditoria: Identificação e mitigação de riscos institucionais.
- Gestão de Pessoas: Capacitação e qualificação dos colaboradores.
- Atendimento ao Cliente e Experiência do Usuário: Monitoramento da qualidade dos serviços.

3. BASE LEGAL E NORMATIVA

A Dr. Online adota os seguintes referenciais normativos e regulatórios para garantir sua excelência institucional:

- Lei nº 14.510/2022 – Regulamenta a telessaúde e estabelece padrões de qualidade.
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018 – Proteção e sigilo das informações institucionais e de pacientes.
- Normas ISO 9001:2015 – Padrões internacionais para gestão da qualidade.
- ONA (Organização Nacional de Acreditação) – Certificações para instituições de saúde.

Identificação:

POL-QLD-01

Versão:

01

Nº de Páginas

Página 2 de 4

Data:

03/02/2025

4. DEFINIÇÕES E TERMOS

- **Gestão da Qualidade:** Processo estruturado para padronizar, monitorar e melhorar continuamente os serviços institucionais.
- **Indicadores de Qualidade:** Ferramentas de medição para avaliar desempenho e eficiência organizacional.
- **Não Conformidade:** Qualquer desvio dos padrões estabelecidos que comprometa a qualidade e segurança da organização.
- **Auditoria Interna:** Processo de verificação da aderência aos padrões e regulamentações institucionais.
- **Cultura da Qualidade:** Práticas institucionais voltadas para a melhoria contínua e excelência dos serviços.

5. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

- **Compromisso com a Qualidade:** Implementação de processos que assegurem a melhoria contínua.
- **Foco na Segurança e Conformidade:** Garantia de que todos os serviços operacionais estejam em conformidade com normas e regulamentos.
- **Inovação e Melhoria Contínua:** Uso de tecnologia e metodologias ágeis para otimização dos processos institucionais.
- **Monitoramento e Avaliação:** Estabelecimento de indicadores e auditorias para aprimorar a eficiência operacional.
- **Capacitação Contínua:** Formação e qualificação de colaboradores para assegurar a excelência operacional.

6. MATERIAIS / SISTEMAS NECESSÁRIOS

- **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):** Plataforma para controle e auditoria dos processos institucionais.
- **Ferramentas de Indicadores de Qualidade:** Softwares de monitoramento de desempenho.
- **Plataformas de Segurança da Informação (PEP):** Garantia da proteção e conformidade dos dados organizacionais.
- **Sistema de Gestão de Riscos e Compliance:** Monitoramento e mitigação de riscos institucionais.
- **Ferramentas de Treinamento e Desenvolvimento:** Capacitação contínua dos colaboradores.

7. RESPONSABILIDADES E DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS

Identificação:

POL-QLD-01

Versão:

01

Nº de Páginas

Página 3 de 4

Data:

03/02/2025

- Diretoria Executiva: Responsável pela governança e cumprimento da estratégia de qualidade.
- Gestão da Qualidade: Monitoramento, auditorias e certificações institucionais.
- Compliance e Riscos: Garantia de conformidade regulatória e mitigação de riscos.
- TI e Segurança da Informação: Implementação de infraestrutura digital segura e compliance com a LGPD.
- Gestão de Pessoas: Capacitação e desenvolvimento da equipe para atender aos padrões de qualidade;

8. MÉTODO DE TRABALHO / PROCESSO

- Definição de Indicadores: Estabelecimento de métricas para avaliar a qualidade institucional.
- Monitoramento e Análise de Dados: Coleta e avaliação de informações para melhoria contínua.
- Auditorias Internas e Externas: Verificação da aderência aos padrões institucionais e certificações.
- Ações Corretivas e Preventivas: Implementação de melhorias e mitigação de não conformidades.
- Capacitação e Desenvolvimento: Treinamento contínuo para alinhamento com as diretrizes de qualidade.

9. SCRIPTS / INFORMAÇÕES A SEREM TRANSMITIDAS AO PÚBLICO

- Publicação de Relatórios de Qualidade: Divulgação de boas práticas institucionais.
- Comunicação Interna: Treinamentos e atualizações sobre as políticas institucionais.
- Material de Conformidade e Segurança: Informações sobre segurança organizacional e proteção de dados.

10. CUIDADOS ESPECIAIS / PARTICULARIDADES DA ÁREA

- Gestão de Riscos Institucionais: Monitoramento contínuo para mitigação de ameaças à qualidade.
- Adaptação às Regulamentações: Revisão periódica para garantir alinhamento com normas do setor.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Identificação:

POL-QLD-01

Versão:

01

Nº de Páginas

Página 4 de 4

Data:

03/02/2025

- Manutenção da Infraestrutura Digital: Atualização constante de sistemas para evitar vulnerabilidades.

11. REGISTROS DE PROTOCOLO

Registro de Auditorias: Documentação de auditorias internas e externas.

Indicadores de Desempenho: Acompanhamento dos principais KPIs institucionais.

Controle de Ações Corretivas: Gestão de não conformidades e suas resoluções.

12. DOCUMENTAÇÃO ADICIONAL

Manual de Gestão da Qualidade da Dr. Online.

13. NÃO CONFORMIDADE

Identificação de Não Conformidades: Registro e análise de desvios de qualidade.

Ações Corretivas e Preventivas: Implementação de soluções para evitar recorrências.

Sanções e Medidas Administrativas: Aplicação de penalidades para descumprimento grave da política.

Capacitação Contínua: Treinamento de colaboradores para reduzir não conformidades.