



## **POLÍTICA INTEGRADA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, COMPLIANCE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**POL0004**

**Versão: 00**

Página **1** de **1**

### **1. OBJETIVO**

A direção do IPD declara que a realização dos exames, ensaios e demais prestação de serviços de todas as unidades é efetuada de modo imparcial, rigoroso, independente, de acordo com os requisitos estabelecidos nas normas técnicas.

O laboratório declara que o seu Sistema de Gestão da Qualidade está em conformidade com a NBR ISO/IEC 17025, versão vigente e com a ABNT NBR ISO/IEC 15189, versão vigente, para o escopo descrito no formulário FOR 2109 – Escopo de análises ambientais e na relação de exames que pode ser acessada no Sistema Shift.

### **2. PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES**

O IPD acredita que vivenciar o dia a dia tendo um propósito atemporal, que é preservar e desenvolver a vida, garante a humanização das relações internas e externas, permitindo, assim, o desenvolvimento contínuo da inteligência emocional da equipe. Consequentemente, estamos em um estado consciente de presença para a tomada de decisões.

O IPD tem como Missão oferecer e garantir o cuidado com a saúde e a qualidade de vida que todos merecem e a Visão de tornar-se um instituto universal em preservação e desenvolvimento de ambientes, empresas e pessoas.

A cultura identificada é o sentimento de humanidade, pautada nos Valores que possui:

- Integridade nas relações
- Equidade nas atitudes
- Qualidade nos processos

### **3. DIRETRIZES**



## **POLÍTICA INTEGRADA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, COMPLIANCE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**POL0004**

**Versão: 00**

Página **1** de **1**

O IPD declara que estabelece sua Política no entendimento de que o sucesso de uma instituição está no constante aprimoramento dos diversos fatores que integram o seu dia a dia, possibilitando, assim, a qualidade dos seus processos e serviços, norteados pelos princípios da Liderança.

É importante entender que liderança não se trata apenas de cargos gerenciais ou de pessoas que estão à frente de equipes, mas é quem toma atitude de liderar mudanças, ações e resultados. Desta forma, o IPD tem seus princípios estruturados da seguinte forma:

- Adaptabilidade ao novo
- Cliente no centro
- Compromisso ambiental e social
- Comunicação assertiva
- Espírito de servir
- Inteligência emocional
- Melhoria contínua
- Meritocracia de ideias
- Soma de competências
- Sonho grande

#### **4. PILARES DA QUALIDADE E INDICADORES**

Esses princípios sustentam os Pilares da Qualidade, que são: Pilares Ambientais, de Governança e Sociais, desdobrados nos indicadores abaixo:

##### **4.1 PILARES AMBIENTAIS**

- Sustentabilidade
- Geração de energia limpa

##### **4.2 PILARES DE GOVERNANÇA**



**POLÍTICA INTEGRADA DE QUALIDADE,  
SEGURANÇA, COMPLIANCE E  
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**POL0004**

**Versão: 00**

Página **1** de **1**

- Experiência do cliente
- Índice de reclamações
- Satisfação dos clientes
- Tempo de espera do atendimento
- Melhoria contínua
- Índice de NCs
- Índice de OMs
- Treinamentos
- Geração de valor
- Recoleta de amostras Análises clínicas
- Rejeição de amostras Patologia, Colpo e Análises Ambientais
- Atraso na liberação de resultados Análises clínicas
- Atraso na liberação de resultados Patologia
- Atraso na liberação de resultados Colpoc
- Atraso na liberação de resultados Colpo Siscan
- Atraso na liberação de resultados Análises Ambientais
- Atraso de atendimento Apoio
- Índice de revisão de laudos Análises Clínicas
- Índice de revisão de laudos Patologia
- Índice de revisão de laudos Colpo
- Índice de revisão de laudos Análises Ambientais
- Siscan Índice de revisão de laudos

#### **4.3 PILARES SOCIAIS**

- Saúde e Segurança
- Índice de acidentes e incidentes internos



## **POLÍTICA INTEGRADA DE QUALIDADE, SEGURANÇA, COMPLIANCE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**POL0004**

**Versão: 00**

Página **1** de **1**

- Erro de identificação de amostras
- Queda de pacientes nas unidades
- Cultura organizacional
- Turnover
- Absenteísmo
- Média de permanência na empresa
- Diversidade e Inclusão
- Índice de inclusão

### **5. COMPLIANCE E SEGURANÇA**

O IPD descreve em seu Código de Conduta, ID 1763, a Política de Compliance e Segurança.

### **6. OBJETIVOS DA QUALIDADE**

A gerência do IPD define os seguintes objetivos da qualidade:

- a) Aumentar a satisfação do cliente de forma a proporcionar a melhor experiência e segurança nos serviços prestados.
- b) Promover melhoria contínua de forma a reduzir o número de reclamações e aumentar a qualidade dos serviços.
- c) Investir no fortalecimento da equipe e na sua qualificação a fim de fortalecer a Cultura organizacional, promover a imagem positiva da empresa e o crescimento da marca.
- d) Promover ações que contribuam com a sustentabilidade ambiental.
- e) Contribuir socialmente ofertando inclusão e equidade dentre os membros da equipe.



**POLÍTICA INTEGRADA DE QUALIDADE,  
SEGURANÇA, COMPLIANCE E  
RESPONSABILIDADE SOCIAL**

**POL0004**

**Versão: 00**

Página **1** de **1**

## 7. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>
20/07/2024	01	Elaboração inicial da política.

Cópia Não Controlada