

	Política Corporativa	Código:	VPI-DMP-POL01
		Versão:	001
	Vice-Presidência	Público alvo:	Corporativo
		Data da criação:	30/07/2024
	Política de Qualidade e de Segurança de Produtos e Serviços	Data da revisão:	30/07/2024
		Página:	1/7

Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA.....	2
3. REFERÊNCIAS	2
4. DEFINIÇÕES.....	2
5. DIRETRIZES	3
5.1 Gestão de Fornecedores	4
5.2 Comunicação	5
6. RESPONSABILIDADES	5
7. ATUALIZAÇÃO.....	7
8. AUTORIDADE	7
9. REGISTRO.....	7



1. OBJETIVO

Definir diretrizes quanto à gestão da qualidade e da segurança dos produtos e dos serviços da RD Saúde. A política visa ainda reforçar os compromissos da organização e sua responsabilidade na gestão dos produtos de marcas próprias e dos serviços de saúde.

2. ABRANGÊNCIA

Este documento possui caráter corporativo e aplica-se a toda companhia RD Saúde.

3. REFERÊNCIAS

- ISO 9001:2015 – Sistema de Qualidade
- ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão
- ISO 10002:2018 - Gestão da Qualidade - Satisfação do Cliente
- ISO 10015:2019 - Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamento
- ISO 10004:2018 - Gestão da Qualidade - Satisfação do Cliente
- ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos
- ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional
- *Global Reporting Initiative (GRI) Standards*
- RDC nº 786, de 5 de maio de 2023
- Programa de gestão de fornecedores da RD Saúde
- VFA.DCO-POL007 – Política de Gestão ESG de Fornecedores.
- POP-025_SF Gestão do Controle de Qualidade dos Serviços de Saúde
- Estratégia de Sustentabilidade RD Saúde
- O Código da Gente - Ética e Conduta na RD Saúde
- POP-MP-SGQ-003 - Preparação Realização e Gerenciamento de Auditorias em Fornecedores
- POP-MP-GQ-006 - Teste de Produtos
- POP-MP-GQ-004 - PAP - Programa de Avaliação de Produtos.
- POP-MP-GQ- 005 - Tratativa De Manifestação De Cliente E Filiais
- IT-CD-DSC-APO-LFR-008-Recall-e-Logistica-Reversa

4. DEFINIÇÕES

- **Qualidade do Produto:** Define a conformidade com as especificações que os produtos devem atender, considerando as especificações técnicas, de desempenho e regulatórias. Também considera o uso de materiais que atendam aos padrões de qualidade e de segurança desejado, além do desempenho consistente e durabilidade conforme projetado. (*Ref. ISO 9001:2015 / ASTM International Standards*)



- **Segurança do Produto:** Processo que assegura a identificação e mitigação de todos os riscos potenciais associados ao uso do produto, cumpre com certificações e aprovações necessárias de órgãos regulatórios e fornece ao usuário, informações claras e precisas sobre o uso seguro do produto. (Ref. ISO 31000:2018, Série ISO 14020, RDC nº 429 e Instrução Normativa nº 75)
- **Qualidade do Serviço:** Processos, procedimentos e controles que garantem a excelência no atendimento, com a provisão de serviços que atendam ou superem as expectativas dos clientes. Considera como condição imperativa para o sucesso, a capacitação profissional para exercício das funções, assim como a implementação de sistemas para medir e aprimorar continuamente os serviços. (Ref. ISO 9001:2015, ISO 1d0015:2019 e ISO 10004:2018)
- **Segurança do Serviço:** Processos e procedimentos padronizados que garantem a segurança em todas as etapas do serviço, por meio da capacitação e treinamento contínuo dos colaboradores em práticas de segurança e o monitoramento permanente de forma a implementar melhorias, quando necessário. (Ref. ISO 45001:2018 e OSHA Standards)
- **Conformidade Regulatória:** Processos, procedimentos e controles que garantem o cumprimento de normas, leis e regulamentações aplicáveis ao produto ou serviço, assim como procedimentos de auditoria, monitoramento, controles e registros que permitem ações corretivas e melhoria contínua. (Ref. ISO 9001:2015 e ISO 19011:2018)
- **Gestão de Fornecedores:** Programa e controles que padronizam o processo de seleção e avaliação de fornecedores para garantir que atendam aos padrões de qualidade e segurança exigidos, assim como o monitoramento contínuo do desempenho dos fornecedores e implementação de ações corretivas quando necessário. (Ref. ISO 9001:2015)
- **Gestão de Riscos:** Processos para identificar e avaliar riscos potenciais que permite o desenvolvimento e implementação de planos para mitigar riscos identificados, assim como de planos de resposta a emergências e contingências para lidar com incidentes. (Ref. ISO 31000:2018 - Gestão de Riscos)
- **Controle de Qualidade:** Processos e controles que tem por objetivo garantir a qualidade do produto ou serviço, por meio da realização de inspeções e testes rigorosos em todas as etapas da produção e prestação de serviços. Proporciona o desenvolvimento de processos para identificar e corrigir problemas de qualidade. (Ref. ISO 9001:2015)
- **Comunicação e Transparência:** Processo que garante o fornecimento de informações claras e acessíveis aos clientes sobre a qualidade e segurança dos produtos e serviços, permitindo o desenvolvimento de sistemas para receber, registrar e responder a feedback e reclamações de clientes e manter a transparência com todas as partes interessadas.

5. DIRETRIZES

A RD Saúde compreende que exerce sua responsabilidade social empresarial por meio dos negócios, seja na revenda, no desenvolvimento e comercialização de produtos de marcas



próprias, ou na prestação de serviços de saúde à sociedade. Mantém compromissos de longo prazo para reduzir os impactos negativos das atividades desenvolvidas, assim como de potencializar os impactos positivos transferidos à sociedade.

No exercício das suas atividades visa garantir aos clientes, produtos e serviços com qualidade e segurança, por meio de processos e controles na fabricação dos produtos de marcas próprias, assim como nos serviços oferecidos aos consumidores no cuidado com a saúde.

Desta forma, assume os seguintes compromissos:

- Priorizar a segurança em todas as etapas do desenvolvimento e produção, assegurando que os produtos sejam seguros para uso e em conformidade com todas as normas de segurança aplicáveis;
- Garantir que os produtos sejam desenvolvidos e produzidos para atender aos mais altos padrões de qualidade, proporcionando valor e confiança aos clientes;
- Investir na capacitação e no desenvolvimento dos colaboradores, fornecendo treinamentos regulares e promovendo a cultura de qualidade e segurança em toda a organização;
- Identificar, avaliar e mitigar proativamente todos os riscos potenciais relacionados à segurança dos produtos durante todo o seu ciclo de vida;
- Implementar sistemas eficazes para monitorar e responder com agilidade a qualquer preocupação de segurança, incluindo a retirada de produtos do mercado, se necessário; de acordo com a classificação de risco e criticidade estabelecida no procedimento de tratativas de manifestações de clientes e filiais;
- Aprimorar o programa de gestão de fornecedores de forma a garantir que os compromissos desta política sejam praticados pelos parceiros de negócios;
- Contribuir e incentivar o desenvolvimento dos fornecedores por meio de programas colaborativos que reconheça avanços quanto à qualidade e eficiência dos serviços prestados.
- Encorajar a inovação contínua e a busca incessante por melhorias nos processos e produtos, considerando o feedback de clientes, auditorias e avanços tecnológicos;
- Manter comunicação aberta e transparente com todas as partes interessadas, respondendo prontamente a quaisquer preocupações e tomando medidas corretivas imediatas quando necessário.

5.1 Gestão de Fornecedores

Por decisão estratégica, a RD Saúde mantém parcerias com empresas especializadas no desenvolvimento e na produção dos produtos de marcas próprias. Para garantir segurança e qualidade, estabelece rigoroso processo de acompanhamento e de controle de todas as etapas, além de realizar auditorias frequentes nas unidades de produção.



Com o objetivo de fortalecer o relacionamento e a práticas dos princípios e valores da RD Saúde na cadeia de valor, possui programa estruturado de gestão de fornecedores, que estabelece critérios e metodologia de acompanhamento permanente do desempenho, qualidade e segurança dos serviços e produtos.

5.2 Comunicação

Com o objetivo de oferecer aos consumidores informações precisas, claras e necessárias relativas aos produtos e serviços, a companhia atende aos requisitos legais e normativos quanto à rotulagem dos seus produtos, assim como orientações aos clientes quanto aos serviços de saúde ofertados.

Da mesma forma, mantém canais de relacionamento com os diversos públicos que visam receber feedback, sugestões e reclamações dos clientes. Com isso, essas informações são gerenciadas e utilizadas para melhorar a qualidade e a segurança dos produtos e serviços. Esses canais e processos permitem à RD Saúde, identificar possíveis problemas, analisar e implementar ações corretivas e preventivas, garantindo o ciclo de melhoria contínua.

Em caso de situações adversas quanto à qualidade e segurança dos produtos e serviços, a empresa mantém processo de comunicação com o mercado para dar transparência na relação com os consumidores.

Para relacionamento com consumidores e público em geral, a RD Saúde mantém as seguintes iniciativas focadas nos produtos de Marcas Próprias:

- SAC (*Serviços de Atendimento ao Consumidor*): Tem como foco o consumidor, recebe manifestações e promove a comunicação de forma fluída, oferecendo um número de telefone e endereço de e-mail. De forma a simplificar o acesso, o telefone do SAC é impresso no rótulo de todos os produtos da RD Marcas, exceto quando a legislação vigente exige que o fabricante seja detentor dos canais de SAC.
- Plataforma Service Now: É uma plataforma de comunicação com foco nas equipes das filiais que oferece o canal direto e de comunicação com marcas exclusivas. Tem por objetivo abordar assuntos técnicos e, em especial, direcionar para a Garantia da Qualidade onde pode ser inserido, reclamações, dúvidas, sugestões e outros tipos de ocorrências.
- Monitoramento Multicanais: Além dos canais disponibilizados por Marcas Própria, outras plataformas como redes sociais e canais digitais são acompanhadas para captação e distribuição interna das ocorrências com os clientes. Essas ocorrências são encaminhadas para garantia da qualidade, assim todos os temas que envolvem algum tema relacionado à qualidade do produto para encaminhamento das ações necessárias.

6. RESPONSABILIDADES



Diretoria de Marcas Próprias

- Definir os padrões de qualidade e de segurança dos produtos de marcas próprias fabricados por parceiros de negócios;
- Garantir que os produtos da empresa estejam em conformidade com todas as normas e regulamentações aplicáveis e com as melhores práticas de mercado;
- Estabelecer e manter os canais de relacionamento com os consumidores de forma a receber reclamações, críticas e sugestões quanto à qualidade e segurança dos produtos e serviços, de forma a aprimorar as práticas da RD Saúde.
- Manter o monitoramento e a análise de desempenho dos produtos, por meio dos canais de interface com os consumidores, de forma a identificar oportunidades de melhoria;
- Atualizar esta política, quando necessário, alinhada com a visão e os objetivos estratégicos da empresa;
- Atuar junto aos fornecedores, de forma permanente, para aprimorar a qualidade e segurança dos produtos de marcas próprias;
- Aprovar as diretrizes e compromissos desta política.

Diretoria Jurídica

- Definir, por meio da área Jurídico Regulatório, os padrões de gestão e de controle qualidade e segurança para os serviços oferecidos pela RD Saúde;
- Estabelecer padrões para realização do controle interno da qualidade e do controle externo da qualidade dos exames de análises clínicas, por meio da gestão do controle da qualidade;
- Contribuir para o aprimoramento e atualização desta política;

Diretoria de Recursos Humanos

- Prover a capacitação e treinamento aos colaboradores, de forma a garantir que todos estejam cientes e preparados para o exercício das atividades de prestação de serviços de saúde ao consumidor.

Diretoria de Sustentabilidade

- Apoiar no acompanhamento das tendências de mercado e marcos legais de forma a suportar a Diretoria de Marcas Próprias no aprimoramento das práticas da RD Saúde;
- Dar transparência aos diversos públicos de interesse, por meio dos documentos anuais de prestação de contas, quanto ao desempenho dos produtos e dos serviços da RD Saúde e situações adversas, assim como providências tomadas para mitigá-las.

Demais Gestores



- Seguir e fazer cumprir as diretrizes e compromissos desta política.

7. ATUALIZAÇÃO

Esta política será atualizada sempre que necessário, à critério da organização.

8. AUTORIDADE

Ato / Motivo	Responsável	Aprovação
Elaboração da Política	Gerente de Marcas Próprias	Diretoria de Marcas Própria

9. REGISTRO

Número da versão	Data da criação/modificação	Data da aprovação	Acesso	Manutenção e atualização	Armazenamento
001	30/07/2024	27/08/2024	<u>Corporativo</u>	Diretoria de Marcas Próprias	Workplace