

MANUAL DA QUALIDADE





1. APRESENTAÇÃO APMP

1.1 Histórico

A APMP foi fundada em 26 de novembro de 1938, tendo como presidente a ilustre figura do Dr. José Augusto Cesar Salgado, que congrega os membros do Ministério Público do Estado de São Paulo, tendo por finalidades estatutárias:

- ✓ Defender os interesses gerais do Ministério Público;
- ✓ Promover a realização de congressos do Ministério Público, para discussão de problemas de caráter científico e de interesse da classe e
- ✓ Criar, para gozo de seus associados, serviços pessoais, previdenciários, de assistência médica e de aperfeiçoamento cultural.

De modestas instalações junto ao Fórum João Mendes Júnior, a APMP inaugurou em 1970, durante a gestão de Victor Affonso Lopes Teixeira, sua Sede Social, na Av. Rangel Pestana, 203 - 12º andar.

Em 1984, durante a gestão de Luiz Antônio Fleury Filho, foi adquirido um complexo de lazer, a Sede Campestre, no município de São Roque - SP, contendo, entre outros, piscinas aquecidas para adultos e crianças, pista de cooper, churrasqueiras, restaurante, serviço de copa e restaurante, salão de jogos, sala de leitura, saunas, quadras diversas e, construídos mais recentemente, dez chalés para temporadas.

Em 13 de fevereiro de 1990, na gestão de Antônio Araldo F. Dal Pozzo, foi adquirida a Sede Administrativa, que funcionou no 7º andar do Edifício Andraus, até 2017, sendo transferida para Rua Senador Paulo Egídio, 72, em 2017.

Em 7 de agosto de 1991, durante a gestão de Renato Martins Costa, foi instalada a Sede Executiva, no 7º andar do prédio da Procuradoria-Geral de Justiça. Atualmente, 2023, esta sede está instalada na Rua Riachuelo, 115, - 11º andar, no Edifício Sede do Ministério Público do Estado de São Paulo

Durante a gestão de Washington Epaminondas Medeiros Barra, de 1994/1998, foi adquirida a Sede de Presidente Prudente e a Sede Litorânea, na Juréia do Norte. Antiga aspiração da classe, nossa sede de praia é hoje, uma das mais frequentadas, estando sendo realizados estudos para sua ampliação.

Na gestão de José Juarez Staut Mustafá, 1998/2000, foi adquirida a Sede de Santos.

No Biênio de 2000/2002, a gestão de José Carlos Cosenzo, foram adquiridas as Sedes de São José do Rio Preto, Sorocaba, Bauru e Franca, bem como, a ampliação da Sede de Campinas, já existente.

Foram inauguradas, ainda, a nova Sede Social instalada no Largo São Francisco, 34, 12º andar, onde se encontra em funcionamento nosso restaurante.

Procurando oferecer condição de fácil acesso de nossos associados à Sede Executiva, foram adquiridos vários boxes de garagens na Rua Conselheiro Furtado, totalizando 79 vagas para estacionamento.

Em seus 85 anos de existência, a APMP cresceu muito no plano administrativo.

De um pequeno grupo de Promotores e Procuradores visionários, a APMP hoje congrega mais de 3 mil associados e cerca de 240 funcionários.

Temos seis sedes na Capital, doze sedes Regionais e quatro sedes de Lazer, localizadas em várias regiões do Estado de São Paulo. Tudo isso com o intuito de melhorar o atendimento e prestar apoio necessário de infraestrutura e lazer, aos nossos clientes Associados.



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 3 de 16

A APMP é composta de uma diretoria eleita com quinze membros e um Conselho Fiscal, Diretores de Departamento, Diretores-Adjuntos e integrantes do chamado Conselho de Administração das Regiões.

Criado na primeira gestão de Washington Epaminondas Medeiros Barra, o Conselho de Administração das Regiões, embora não tendo existência estatutária, foi a maneira encontrada para conseguir maior participação dos colegas do Interior na condução dos destinos de nossa Associação. Participa ele, democraticamente, das decisões relativas a todas as questões de importância para a classe.

Em 2013 iniciou-se a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade por iniciativa do Presidente Dr. Felipe Locke Cavalcanti, e em 2014, a APMP conquistou a certificação ISO 9001:2008.

Em janeiro de 2017 uma nova equipe gestora assumiu a Alta Direção da APMP liderada pelo Presidente Dr. José Oswaldo Molineiro, o qual por liderança e foco no Associado, decidiu pela recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade. Iniciou-se então a adequação do Sistema de Gestão da Qualidade na versão 2015 da Norma ISO 9001.

Em agosto de 2017 o Sistema de Gestão da Qualidade da APMP foi recertificado na versão 2015 da norma ISO 9001.

No terceiro trimestre de 2017 a APMP replanejou sua estrutura organizacional, agregando uma nova função de Gerente Geral, à estrutura da Diretoria, para aumento do engajamento de todos os colaboradores da APMP, em relação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Em 2018 e 2019, foram conduzidas as auditorias de manutenção periódicas obrigatórias. Em 2020, apesar das restrições impostas pela pandemia, que forçaram as áreas administrativas a operar remotamente, não houve comprometimento de nenhum indicador de processo. Como resultado, a APMP obteve novamente a certificação ISO 9001, válida até novembro de 2023.

Em dezembro de 2024, foi realizada a 1ª auditoria periódica pelo Organismo Certificador de Sistemas Rina Group, que avaliou satisfatoriamente nosso Sistema de Gestão da Qualidade. Como resultado, a validade do certificado ISO 9001:2015 foi mantida até novembro de 2026.

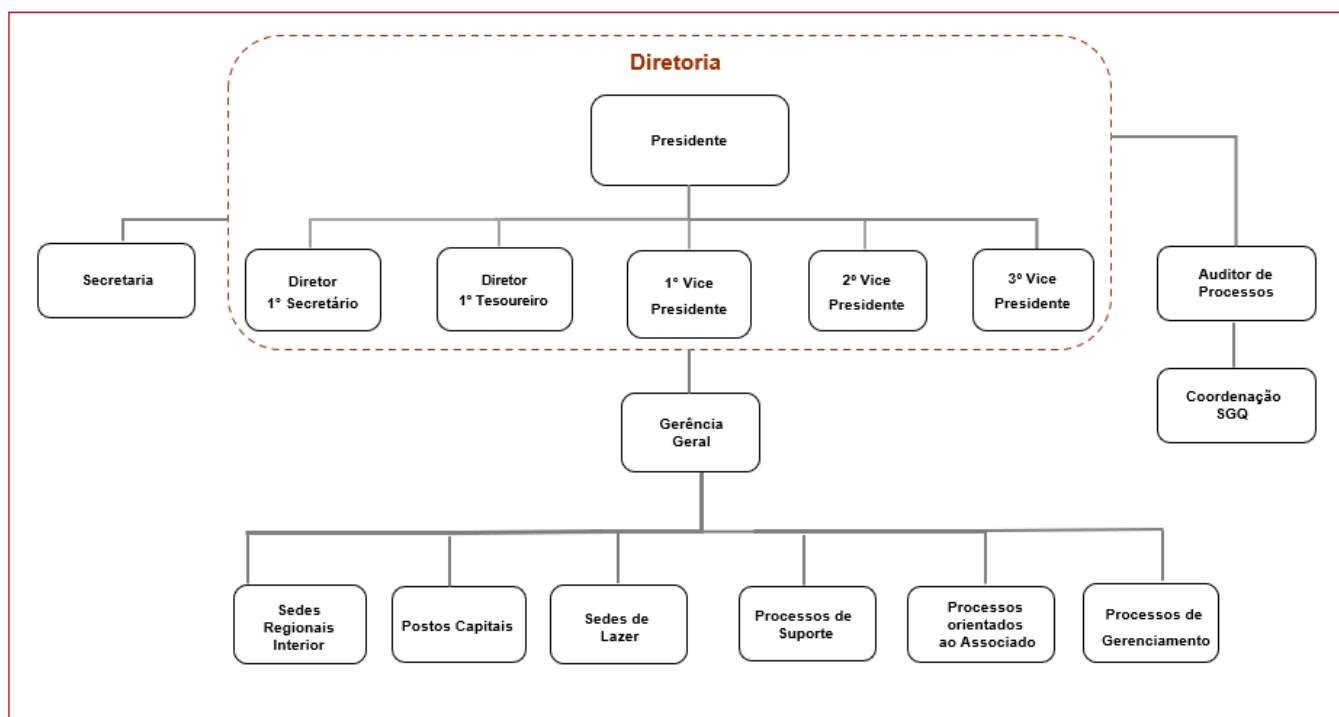
1.2. Serviços Prestados aos Associados

- Turismo;
- Drogaria;
- Poupe Tempo;
- Fundo de Emergência;
- Médico (plano de saúde);
- Suporte Técnico de Informática;
- Hospedagem, Recreação e Lazer;
- Prerrogativas Institucionais e
- Seguros de Vida, Auto e Ramos Elementares.

2. ORGANOGRAMA SIMPLIFICADO DA ESTRUTURA APMP

A Diretoria da APMP indica um colaborador como Gerente Geral, para que este faça a gestão dos demais líderes da APMP (gestores de processos), que independente de outras responsabilidades, tem autoridade para assegurar que cada processo seja, estabelecido, implementado e mantido.

Profissionais especializados também são designados, representados por um(a) auditor(a) de processos e, quando necessário, por um(a) consultor(a) externo(a). Esses profissionais oferecem suporte no controle planejamento e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da APMP.



3. OBJETIVO E REFERÊNCIAS NORMATIVAS, ESTATUTÁRIAS E REGULAMENTARES

3.1 Objetivo

Este Manual tem como objetivo fornecer uma visão abrangente sobre o Sistema de Gestão da Qualidade da APMP – Associação Paulista do Ministério Público. Ele descreve como o SGQ está estabelecido, implementado e mantido em conformidade com os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015. Além disso, este documento também abrange os seguintes aspectos:

- Leis, Decretos e Regulamentos Internos;
- Portarias Normativas e Administrativas;
- Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade / não aplicabilidades e justificativas;
- Alinhamento e conformidade com a Identidade Organizacional da APMP;
- Mapa de Interação entre os Processos;
- Descrição sucinta dos Processos Orientados ao Associado, de Suporte e de Gerenciamento;
- Definição dos Objetivos da Qualidade, Metas e Formas de Medição;
- Canais disponíveis para obtenção da Satisfação do Associado e
- Matriz de Responsabilidade e Autoridade.



3.2. Referências Normativas, Estatutárias e Regulamentares

A APMP adota as seguintes referências normativas como orientação para os elementos do seu Sistema de Gestão da Qualidade:

- NBR ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos.
- NBR ISO 9000:2015: Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e Vocabulário.

Como referências estatutárias a APMP, adota:

- Estatuto Social da Associação Paulista do Ministério Público (Nº 694.378 de 26/02/2021)

Como referências regulamentares a APMP, adota:

- Regulamento das Sedes
- Regulamento do Fundo de Emergência
- Portarias Normativas e Administrativas, conforme item 11- Anexos.

4. ESCOPO E NÃO APLICABILIDADES/JUSTIFICATIVAS

4.1 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

Prestação de serviços na promoção da defesa dos direitos, garantias, autonomia e prerrogativas; serviços de assistência social (áreas: social, médico-hospitalar e seguridade social); serviços de atividades sociais (sociais, científicos, culturais, lazer, recreativas, esportivas e de intercâmbio); e serviços de auxílios e benefícios para os associados, ativos e inativos, pensionistas, membros e agregados.

- **Sede Executiva – SP Matriz**, onde estão localizados os processos orientados ao cliente, de suporte e gerenciais: Diretoria, Qualidade (SGQ), Contratos, Prerrogativas Institucionais, Médico, Drogaria, Poupe Tempo, Suporte Técnico de TI, Seguro de Auto e RE (atendimento pessoal ao Associado), Turismo, Hospedagem/Recreação/Lazer, Fundo de Emergência, Manutenção e Patrimônio.
- **Sede Administrativa – SP**, onde estão localizados os demais processos de suporte: Gestão de Recursos Humanos, Aquisição, Seguro de Vida, Auto e RE.
- **Sedes Regionais Interior (onde se presta o serviço de Poupe Tempo)**: Araçatuba / Bauru / Campinas / Presidente Prudente / São José do Rio Preto / Taubaté / Ribeirão Preto / Santos / Sorocaba / Guarulhos.
- **Postos Capital (onde se presta o serviço de Poupe Tempo)**: Manoel da Nóbrega / Treze de Maio / Rafael de Barros / Barra Funda.
- **Sedes de Lazer (onde são prestados os serviços de Hospedagem, Recreação e Lazer)**: Sedes Litorâneas Juréia e Barra do Sahy / Sede Campestre São Roque e Sede Recreativa Ribeirão Preto.



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 6 de 16

4.2 Itens Não Aplicáveis e Justificativas

Os seguintes itens da versão 2015 da norma ISO 9001 não são aplicáveis à natureza de atuação da APMP. Abaixo seguem as justificativas:

- **Item 7.1.5:** os controles dos serviços prestados aos Associados previstos nos processos, não necessitam do uso de recursos de monitoramento e medição, devido à natureza dos serviços.
- **Item 8.3:** de acordo com a natureza de atuação da APMP, fica declarada a não aplicabilidade deste item, para o processo de adequação das diretrizes normativas previstas na versão 2015 da Norma ISO 9001, devido a APMP não projetar, nem desenvolver produtos para os Associados, nem mesmo direcionados a outros propósitos. Os requisitos dos Associados são determinados no início da execução dos serviços, previstos nos Processos Orientados ao Associado, os quais estão declarados no Mapa de Interação dos Processos (ver item 5 deste documento).
- **Item 8.5.1.f:** todos os serviços prestados aos Associados são passíveis de monitoramento e medição subsequentes, por meio do acompanhamento dos resultados dos indicadores de desempenho dos processos, não sendo portanto considerado um requisito aplicável.

5. CONTEXTO, GESTÃO DE RISCOS E NECESSIDADES DAS PARTES INTERESSADAS

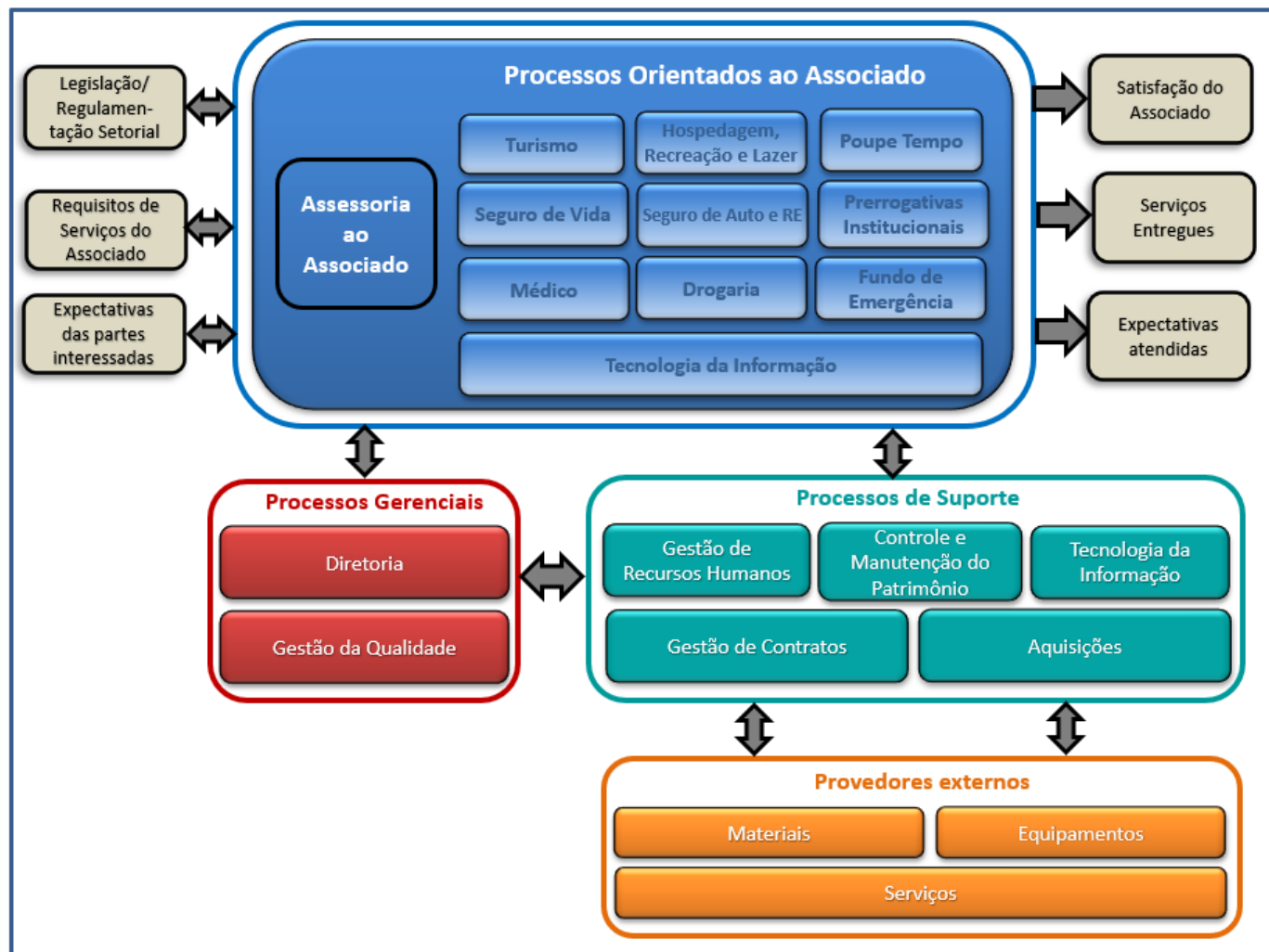
A APMP estabeleceu o contexto no qual está inserida, por meio da identificação de suas oportunidades, forças, fraquezas e ameaças (PG17-FO13), as mesmas são avaliadas sempre que necessário, durante as reuniões de Análise Crítica. Também são avaliadas as necessidades e influência das partes interessadas (interna e externa), durante tais reuniões (PG17-FO14). Os riscos e oportunidades, também são avaliados durante as Reuniões de Análise Crítica, ou quando os gestores responsáveis pelos processos, identificarem a necessidade de revisar ou atualizar algum risco ou oportunidade, pertinente ao seu processo (PG17-FO11).

6. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA APMP

 MISSÃO - Defender os interesses gerais da Associação Paulista do Ministério Público; - Promover a realização de congressos, para discussão de problemas de caráter científico e de interesse da classe e; - Criar, para gozo de seus Associados, serviços pessoais, previdenciários e de assistência médica.	 POLÍTICA DA QUALIDADE Fornecer produtos e serviços de qualidade que satisfaçam às necessidades dos associados, ativos e inativos, seus pensionistas e membros agregados, no que tange a serviços pessoais, previdenciários, e de assistência médica, buscando a melhoria contínua de seus processos e serviços, das competências dos colaboradores e do Sistema de Gestão de Qualidade, em atendimento aos requisitos aplicáveis às atividades dos associados.
 VISÃO Ser reconhecida como referência de cooperação, gerando e divulgando conhecimentos que possibilitem relevantes aprendizagens de interesse dos Associados, consolidando uma cultura agregadora no âmbito de sua atuação.	 OBJETIVOS DA QUALIDADE - Melhorar a satisfação dos Associados com relação a prestação de serviços; - Garantir que os processos estejam alinhados com as expectativas do negócio e otimizados para atender melhor os associados, por meio da melhoria contínua de seus processos e serviços; - Aumentar a capacidade e competência dos colaboradores; - Manter a carteira de Associados atual, por meio do resultado de Pesquisas de Satisfação e da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
 VALORES - Integridade; - Respeito; - Foco no Associado; - Qualidade; - Cultura do trabalho em equipe e; - Gerar resultado com respeito e honestidade.	Código: PQ-01 / Revisão: 1.0 / Publicação: 17/09/2024

7. MAPA DE INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

A interação entre os processos que a APMP identificou, como sendo os processos necessários para atender suas partes interessadas (entradas) e para compor seu Sistema de Gestão da Qualidade, está ilustrada conforme na figura abaixo.



O desempenho dos processos da APMP, são medidos por indicadores, que constam nos documentos, denominados PROCESSOS (ex: PG, PS e PA), de cada uma das áreas da APMP, que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade. Os resultados atingidos são registrados no PG18-FO02 - Controle de Indicadores de Desempenho dos Processos.

Já as partes interessadas da Organização e suas necessidades são monitoradas conforme PG17-FO14.



8. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS GERENCIAIS, ORIENTADOS AO ASSOCIADO E DE SUPORTE

8.1 Processos Gerenciais

- **Gestão da Qualidade (SGQ):** Processo responsável por planejar, gerir, controlar e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Dentre as atividades desenvolvidas por esse processo pode-se citar: certificação e monitoramento do SGQ das Sedes da APMP. Elaboração, revisão e homologação de documentos. Registro, monitoramento e fechamento de ações corretivas, e de melhoria, treinamento e conscientização de colaboradores, no que se refere aos assuntos do SGQ. Auxiliar na disseminação da mentalidade de risco negativo e positivo na Organização. Elaborar e fazer cumprir o programa e o plano de auditorias internas, bem como realizá-las, acompanhamento de auditorias externas e levantamento de dados/informações, para tomada de decisão por parte da Diretoria.
- **Diretoria:** No âmbito do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), a Diretoria da APMP é responsável por conduzir avaliações sistemáticas sobre a pertinência e eficácia do SGQ em relação à Política e aos Objetivos da Qualidade, incluindo a satisfação dos clientes. A Diretoria também tem a responsabilidade de garantir que os processos e áreas da organização adotem uma abordagem voltada para a identificação de riscos, tanto positivos quanto negativos. Além disso, é incumbida de prover os recursos necessários para a manutenção eficaz do seu SGQ e de desenvolver ações estratégicas para o avanço da APMP.

8.2 Processos Orientados ao Associado

- **Tecnologia da Informação (TI):** O processo de TI conta com uma equipe de profissionais especializados na manutenção de computadores e softwares, disponível para todos os Associados do estado de São Paulo. Pessoalmente ou remotamente, por telefone ou e-mail, os técnicos realizam a configuração de equipamentos, instalação e resolução de problemas, instalação de programas, reparo de equipamentos (incluindo troca de peças), entre outros serviços. Os Associados podem agendar uma visita gratuita de um dos técnicos da APMP em sua residência ou receber instruções via telefone ou WhatsApp.
- **Turismo:** O processo de Turismo funciona como uma agência, mas com foco em proporcionar aos Associados descontos e tarifas diferenciadas, além de um atendimento personalizado. Conta com uma equipe de colaboradores treinados que realizam minuciosas pesquisas entre operadoras, redes de hospedagem e companhias aéreas conveniadas, oferecendo os melhores serviços de passagens, seguro-viagem, hospedagem, locação de veículos e tarifas especiais para a aquisição de moeda estrangeira. O setor também é responsável pelo gerenciamento das vagas de hospedagem, recreação e lazer nas sedes praiana, campestre e recreativa da APMP.
- **Hospedagem, Recreação e Lazer:** Processo responsável por oferecer lazer e conforto ao Associado, por meio das Sedes:
 - **Sede Litorânea Juréia:** Localizada na Reserva Ecológica da Juréia, em São Sebastião. O Associado, ainda conta com área de lazer, lanchonete, restaurante e serviço de praia.



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 9 de 16

- **Sede Litorânea Barra do Sahy:** Localizada do Litoral Norte de São Paulo, distante 44 km do centro de São Sebastião e 18 km da Praia de Maresias (sentido sul). O Associado que se hospedar em um dos chalés, poderá contar com lanchonete, restaurante e serviço de praia.
- **Sede Campestre São Roque:** Localizada em São Roque, possui chalés com todo o conforto e toda a comodidade, aptos a acomodar desde casais a famílias, com possibilidade de pensão completa (agendar previamente com o setor). A sede campestre possui grande e diversa área de lazer e entretenimento.
- **Sede Recreativa de Ribeirão Preto:** Localizada em Ribeirão Preto, possui vasta área de lazer e estrutura completa para festas e confraternizações, bem como quatro chalés equipados.
- **Poupe Tempo:** O processo de Poupe Tempo reúne, em um só local profissionais para atendimento das seguintes solicitações por parte do Associado:
 - **Assessoria Contábil:** Preenchimento/Retificação e Orientação em IRPF, Malha Fina, Preenchimento e Orientação de Ganho de Capital, Carnê Leão, Imposto Territorial Rural - ITR, Regularização Fiscal;
 - **Jurídica-Previdenciária:** Auxílio no acesso ao benefício do INSS e habilitação de pensão por morte;
 - **Trabalhista:** Auxílio na Contratação Empregado Doméstico, ESOCIAL – Simples Doméstico
 - **Serviços Externos:** Bloqueio de Dados no Detran e IIRGD, Certidões da Receita Federal, JF, TJ, Cartórios Imóveis/Protesto, Trabalhista, Prefeitura, Liberação de Créditos NFe Paulista, Polícia Federal e Exército para Registro de Armas, RG, CPF, Serviços DETRAN, somente da Capital, Serviços de Contínuo, Passaporte e Visto Americano.
- **Seguros de Vida, Auto e RE:** O processo é responsável por identificar e oferecer as melhores opções em seguros pessoais e patrimoniais aos Associados. Composto por uma equipe profissional e experiente, proporciona suporte completo em seguros, disponibilizando opções com excelentes coberturas e preços competitivos. O atendimento, voltado para a classe, apresenta cotações das melhores seguradoras, acompanha os casos de sinistro, fornece orientações sobre pagamentos e esclarece dúvidas, facilitando os trâmites entre todas as áreas envolvidas.
- **Médico:** O processo Médico tem como objetivo auxiliar os Associados que possuem plano de saúde por meio da APMP, em todos os processos relacionados ao atendimento e à solução de conflitos entre a operadora do plano de saúde, beneficiários e recursos (hospitais, clínicas e laboratórios). Isso inclui o acompanhamento e a orientação em pedidos de internação e outras solicitações, como reembolsos de despesas médicas e hospitalares, junto ao plano de saúde.
- **Drogaria:** O processo de Farmácia, vinculado ao processo Médico, é responsável por fornecer aos Associados e seus dependentes medicamentos, dermocosméticos e correlatos a preço de custo. Além disso, oferece esclarecimentos sobre o uso de medicamentos e possíveis interações medicamentosas.
- **Fundo de Emergência:** O processo Fundo de Emergência tem por objetivo cobrir, em caráter excepcional, despesas causadas por ocorrências de natureza estritamente médicas, realizadas no país, de seus associados, cônjuges, dependentes legais e agregados. A equipe também auxilia os



Associados com a triagem do processo para reembolso, o qual é encaminhado para uma Diretoria autônoma e independente, para apreciação do processo.

- **Prerrogativas Institucionais:** O objetivo deste processo é o atendimento aos Associados, que necessitam de representação, para defesa de suas prerrogativas institucionais. As solicitações são recepcionadas pelo setor ou diretamente pela Diretoria, onde é feita análise detalhada do processo, que poderá ser indeferido ou aprovado, e neste caso, o mesmo é encaminhado ao setor de Prerrogativas, para contratação dos serviços de advocacia.

8.3 Processos de Suporte

- **Gestão de Recursos Humanos:** Como processo de suporte, o RH é responsável por identificar e mapear as competências necessárias para os cargos na APMP, visando a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Realiza a integração de novos colaboradores para manter a coesão da equipe e, após identificar as necessidades, gerencia os processos de treinamentos internos e externos, com o objetivo de desenvolver as habilidades essenciais para o desempenho das funções.
- **Gestão de Contratos:** O processo de Contratos tem como principal propósito analisar ou gerar novos contratos, para mantê-los ativos e pertinentes às necessidades da APMP, em modo de segurança às operações, assegurando as tratativas jurídicas.
- **Tecnologia da Informação (TI):** O processo de TI, também realiza manutenção de computadores e softwares, dos colaboradores das Sedes Executiva e Administrativa. Pessoalmente ou via remota (quando o colaborador está em home office), por telefone ou e-mail, os técnicos cuidam da configuração de equipamentos, instalação e solução de problemas com programas, pequenos consertos de equipamentos (troca de peças), entre outros serviços.
- **Aquisições:** O processo de Aquisições tem por objetivo garantir a disponibilidade de bens e serviços, para o pleno atendimento às necessidades do Associado.
- **Patrimônio:** O processo de Patrimônio na APMP é responsável pela gestão e controle dos bens e ativos da organização, bem como de auxiliar que os ativos da empresa sejam utilizados de maneira eficiente e eficaz, contribuindo para a boa saúde financeira e operacional da organização.
- **Manutenção:** O processo de Manutenção da APMP tem a função de garantir o bom funcionamento e a longevidade dos ativos e infraestrutura da APMP. O processo de manutenção é crucial para manter a continuidade das operações, proteger os ativos da organização, garantir a segurança e a conformidade, e otimizar os custos e a eficiência operacional.

Os documentos válidos/aprovados dos processos citados acima, que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da APMP, estão publicados na Plataforma do Sistema Senior, através do link <https://www.apmp.com.br/sistema-de-gestao-de-qualidade/> > Painel de Gestão > Meu Analytics > Resumo > Acesso Rápido > SGQ - ISO 9001.

É de responsabilidade da Gestão da Qualidade, o controle e publicação dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade da APMP.



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 11 de 16

9. POLÍTICA – OBJETIVOS – INDICADORES

Cada requisito estabelecido na Política da Qualidade está diretamente correlacionado a um Objetivo da Qualidade, que foram definidos pela Diretoria da APMP, com o intuito de reforçar sua institucionalização na Organização e assegurar a conformidade, bem como o monitoramento sistemático e contínuo desses objetivos. As ações definidas para o alcance dos objetivos estão formalizadas no documento PG17-FO12 – Planejamento de Ações para Atingimento dos Objetivos da Qualidade, acompanhadas dos respectivos indicadores de desempenho, essenciais para sua mensuração e monitoramento. A tabela a seguir apresenta essa correlação de forma clara e estruturada.

POLÍTICA DA QUALIDADE	OBJETIVOS DA QUALIDADE	PROCESSO RESPONSÁVEL (DO SGQ)	INDICADOR	MEDICÃO (modo)
Fornecer produtos e serviços de qualidade, que satisfaçam as necessidades dos associados ativos, inativos, seus pensionistas e membros agregados, no que tange a serviços pessoais	1) Manter a satisfação dos Associados em níveis de excelência com relação a prestação de serviços pessoais	Processo Orientado ao Associado: 1) Prerrogativas Institucionais (PA01)	1) Contratar com agilidade	1) Contagem de contratos firmados até o prazo judicial
		Processo Orientado ao Associado: 2) Poupe Tempo (PA05)	2) Índice de Atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado	2) Contagem dos atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado
Fornecer produtos e serviços de qualidade, que satisfaçam as necessidades dos associados ativos, inativos, seus pensionistas e membros agregados, no que tange a serviços previdenciários	2) Manter a satisfação dos Associados em níveis de excelência com relação a prestação de serviços previdenciários	Processo Orientado ao Associado: 1) Poupe Tempo (PA05)	1) Índice de Atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado	2) Contagem dos atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado
Fornecer produtos e serviços de qualidade, que satisfaçam as necessidades dos associados ativos, inativos, seus pensionistas e membros agregados, no que tange a serviços de assistência médica	3) Manter a satisfação dos Associados em níveis de excelência com relação a prestação de serviços de assistência médica	Processo Orientado ao Associado: 1) Médico (PA08)	1) % de atendimentos no setor realizados no prazo acordado com o Associado	1) Contagem de solicitações de atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado
Buscando a melhoria contínua de seus processos e serviços , em atendimento aos requisitos aplicáveis para às atividades voltadas aos Associados	4) Garantir que os processos estejam alinhados com as expectativas do negócio e otimizados para atender melhor os associados, por meio da melhoria contínua de seus processos e serviços	1) Todos os processos (orientados ao associado, de suporte e gerenciais), que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da APMP	1) Indicadores de todos os processos orientados ao Associado, de Suporte e Gerenciais, que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade	1) Forma de medição conforme consta nos procedimentos dos Processos Orientados ao Associado, de Suporte e Gerenciais)
Buscando a melhoria contínua das competências dos colaboradores , em atendimento aos requisitos aplicáveis para às atividades voltadas aos Associados	5) Aumentar a capacidade e competência dos colaboradores	Processo de Suporte: 1) Gestão de Recursos Humanos (PS20)	1) Avaliação de desempenho por competências	1) Contagem da quantidade de colaboradores que atingiram 80% de notas acima de 7 nos requisitos avaliados
Buscando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade , em atendimento aos requisitos aplicáveis para às atividades voltadas aos Associados	6) Manter a carteira de Associados atual, por meio de comunicação eficaz e fortalecimento do nome da APMP e da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade	Processo de Gestão 1) Diretoria	1) Índice de Desassociação	1) Contagem conforme definido no PG19 - Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
		2) Processo Orientado ao Associado: PA12-Turismo e PA16 - Hospedagem / Recreação/ Lazer (Pesquisa de Satisfação)	2) Resultados das Pesquisas de Satisfação de acordo com as metas definidas no PA12-Turismo e PA16-Hospedagem / Recreação/Lazer	1) Contagem do pós venda recebido

Tabela 1 – Política e Objetivos da Qualidade



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 12 de 16

10. MEIOS DE COMUNICAÇÃO E CAPTAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ASSOCIADO

A Organização estabeleceu, implementou e mantém meios eficazes de comunicação (PG18-FO32) com as partes interessadas internas e externas, com o objetivo de assegurar o fluxo adequado de informações, promover a transparência e atender às suas necessidades e expectativas. Os canais e métodos de comunicação são definidos conforme o perfil e o grau de influência de cada parte interessada, conforme demonstrado na tabela abaixo:

TIPOS	O QUÊ	QUANDO	COM QUEM	COMO	QUEM
INTERNA	A importância de uma Gestão da Qualidade eficaz, incluindo resumidamente, o uso de uma atuação voltada para abordagem de processos, mentalidade de risco, gestão de indicadores de desempenho e tratativa de não conformidades	Sempre que necessário	Gestores e Colaboradores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade	Manual da Qualidade Plataforma Senior Comunicados emitidos por e-mail ou pessoalmente	Diretoria Coordenação SGQ
	Política da Qualidade	Constantemente	Todos da Organização	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Murais de Comunicação Treinamentos e E-mail	Diretoria Coordenação SGQ
	Visão e Missão	Constantemente	Todos da Organização	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Murais de Comunicação Treinamentos e E-mail	Diretoria Coordenação SGQ
	Objetivos da Qualidade	Constantemente	Gestores e Colaboradores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Murais de Comunicação	Diretoria Coordenação SGQ
	Manifestações de clientes	Quando formalmente registradas	Diretoria Secretaria Gestores dos Processos	Presencialmente E-mail	Associado
	Auditorias internas e externas	30 a 20 dias antes do evento	Gestores e Colaboradores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	E-mail	Coordenação SGQ
	Elaboração/Revisão de Documentos	Logo após estarem disponíveis na Plataforma Senior/ SGQ-ISO 9001	Processos que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	Presencialmente Por telefone E-mail	Diretoria Gestor do Processo Coordenação SGQ
	Ações da Diretoria	Sempre que necessário	Gestores dos Processos Coordenação do SGQ	Reuniões de Análise Crítica Presencialmente E-mail	Diretoria Coordenação SGQ Recursos Humanos Comunicações / Imprensa Secretaria
EXTERNA	Serviços	Sempre que necessário	Associados	Formatura de novos promotores e procuradores Presencialmente Site	Gestores dos Processos Diretoria
	Canais de acesso (Fale Conosco/Ouvidoria)	Sempre que necessário	Associados	Presencialmente Quadro de avisos E-mail / Campanhas/Site	Gestores dos Processos Secretaria Setor de Comunicação
	Ações da Diretoria	Sempre que necessário	Associados Partes interessadas (exceto colaboradores)	Presencialmente Quadro de avisos /E-mail / Site/ Área do Associado	Diretoria / Secretaria Setor de Comunicação

Tabela 2 – Meios de Comunicação



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 13 de 16

A captação da satisfação dos Associados é realizada de diversas maneiras:

- **Pessoalmente (registradas no PG17-FO15), via WhatsApp, ou por e-mail:** Por meio desses canais, o Associado tem a possibilidade de registrar suas expectativas diretamente com a Diretoria e com os gestores dos processos;
- **Canais Fale Conosco, Ouvidoria e Fale com o Presidente:** O Associado pode expressar suas necessidades através desses canais, disponíveis na “Área do Associado”, no site da APMP;
- **Realização de Pesquisas de Satisfação pelos processos de Hospedagem e Turismo;**
- **Medição e monitoramento do indicador “Índice de Desassociação”.**

11. MATRIZ DE PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

Nº	REQUISITOS DA NORMA NBR ISO 9001:2015	Diretoria	Gestão da Qualidade	Recursos Humanos	Tecnologia da Informação	Aquisições	Contratos	Manutenção e Patrimônio	Financeiro	Processos Orientados ao Associado	Postos Capitais /Sedes de Lazer/ Regionais Interior
Legenda: R - Responsável (responsável direto) C - Co-responsável (executa, fornece insumos / informações)											
4	Contexto da Organização										
4.1	Entendendo a organização e seu contexto	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.3	Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	R	C								
4.4	Sistema de gestão da qualidade e seus processos	R	R	R	R	R	R	R	C	R	C
5	Liderança										
5.1	Liderança e comprometimento	R									
5.1.1	Generalidades	R									
5.1.2	Foco no cliente	R	C	C	C	C	C	C	C	R	R
5.2	Política da Qualidade										
5.2.1	Desenvolvendo a política da qualidade	R									
5.2.2	Comunicando a política da qualidade	R	R								
5.3	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	R									
6	Planejamento										
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
6.2	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	R	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.3	Planejamento de Mudanças	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7	Apoio										
7.1	Recursos	R							R		
7.1.1	Generalidades	R									
7.1.2	Pessoas	R		C					R		
7.1.3	Infraestrutura	R	C	C	R				R		
7.1.4	Ambiente para a operação dos processos	R									
7.1.6	Conhecimento organizacional	R	C	C	C	C	C	C	C	R	C

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 14 de 16

7.2	Competência	C	C	R	C	C	C	C	C	C	C
7.3	Conscientização	R	R	R							
7.4	Comunicação	R	R	R	C	C	C	C	C	C	C
7.5	Informação Documentada	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7.5.1	Generalidades	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
7.5.2	Criando e atualizando		R	R	R	R	R	R	R	R	R
7.5.3	Controle de informação documentada		R	R	R	R	R	R	R	R	R
8	Operação										
8.1	Planejamento e controle operacionais	C	C	C	C	C	C		C	R	R
8.2	Requisitos para produtos e serviços	C	C	C	C	C	C		C	R	R
8.2.1	Comunicação com o cliente	C	C	C	C	C	C		C	R	R
8.2.2	Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços	C	C	C	C	C	C		C	R	C
8.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços	C	C	C	C	C	C		C	R	C
8.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	C	C	C	C	C	C		C	R	C
8.4	Controle de processos, produtos e serviços										
8.4.1	Generalidades	C	C			R	R		C	C	C
8.4.2	Tipo e extensão do controle	C	C			R	R		C	C	C
8.4.3	Informação para provedores externos	C	C			R	R		C	C	C
8.5	Produção e provisão de serviço										
8.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço		C							R	R
8.5.2	Identificação e rastreabilidade		C							R	R
8.5.3	Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos		C							R	R
8.5.4	Preservação		C							R	R
8.5.5	Atividades pós entrega		C							R	R
8.5.6	Controle de mudanças	C	C							R	R
8.6	Liberação de produtos e serviços		C							R	R
8.7	Controle de saídas não conformes		C							R	R
9	Avaliação de desempenho										
9.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.1.1	Generalidades	R	R							R	C
9.1.2	Satisfação do cliente	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.1.3	Análise e avaliação	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.2	Auditoria interna		R								
9.3	Análise crítica pela direção	R	C								
9.3.1	Generalidades	R									
9.3.2	Entradas de análise crítica pela direção	C	R	R	R	R	R	R	R	R	R
9.3.3	Saídas de análise crítica pela direção	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10	Melhoria										
10.1	Generalidades	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10.2	Não conformidade e ação corretiva	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
10.3	Melhoria contínua	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 15 de 16

12. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	05/05/2014	Elaboração do documento
1.0	11/08/2014	Alteração de escopo.
2.0	28/07/2017	Revisão geral e adequação à versão 2015 da norma ISO 9001
3.0	29/11/2018	Revisão geral com foco na ortografia da Política de Qualidade e revisão dos Objetivos de Qualidade
4.0	06/09/2019	Inclusão do processo Financeiro, revisão das interações dos processos, inclusão do item Satisfação de Associado e revisão dos Objetivos de Qualidade
5.0	08/06/2020	Revisão geral com alteração da Apresentação (item 1), dos Objetivos de Qualidade (item 4) e correção do histórico (revisão 4.0, texto tachado)
6.0	27/07/2020	Processo Comunicações retirado do escopo do SGQ
7.0	27/12/2021	Atualizada apresentação no item 1, corrigida NOTA no item 2 (constavam referências ao processo Comunicações), revisados/ atualizados os Objetivos de Qualidade e substituída a palavra Pós-Venda por Satisfação no item 6
8.0	07/11/2023	Revisão geral do documento
9.0	29/05/2024	Revisão do Mapa de Interação entre os processos (item 6). Divisão do processo de Seguros, em Seguro de Vida e Seguro de AUTO e RE
10	12/09/2024	Retirado o processo de Eventos do Mapa de Interação entre os processos, incluído no 5 - Valores da APMP e no item 8 - Meios de Comunicação.
11	21/07/2025	1) Alteração do último parágrafo do item 1.1 - Histórico/ 2) Inserção do item 13

13. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PG18-FO32 – Meios de Comunicação	Qualidade	https://www.apmp.com.br/controlado-sgg/	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PG17-FO14 - Partes Interesadas	Qualidade	https://www.apmp.com.br/planejamento-do-sgg/	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PA17-FO13 - Contexto da Organização (SWOT)	Qualidade		Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PA17-FO12 – Objetivos da Qualidade	Qualidade		Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PA17-FO02 - Inclusão de Associado	Informática	Armário/pastas A-Z no depto de informática	Física	Caixa box	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	26 anos	N/A	N/A
		J:\SISTEMAS\ARQUIVOS\INCLUSAO	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	26 anos	N/A	N/A

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ01
Revisão: 11
Publicação: 21/07/2025
Página 16 de 16

14. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Auditor(a) de Processos	Diretoria