

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: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
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.

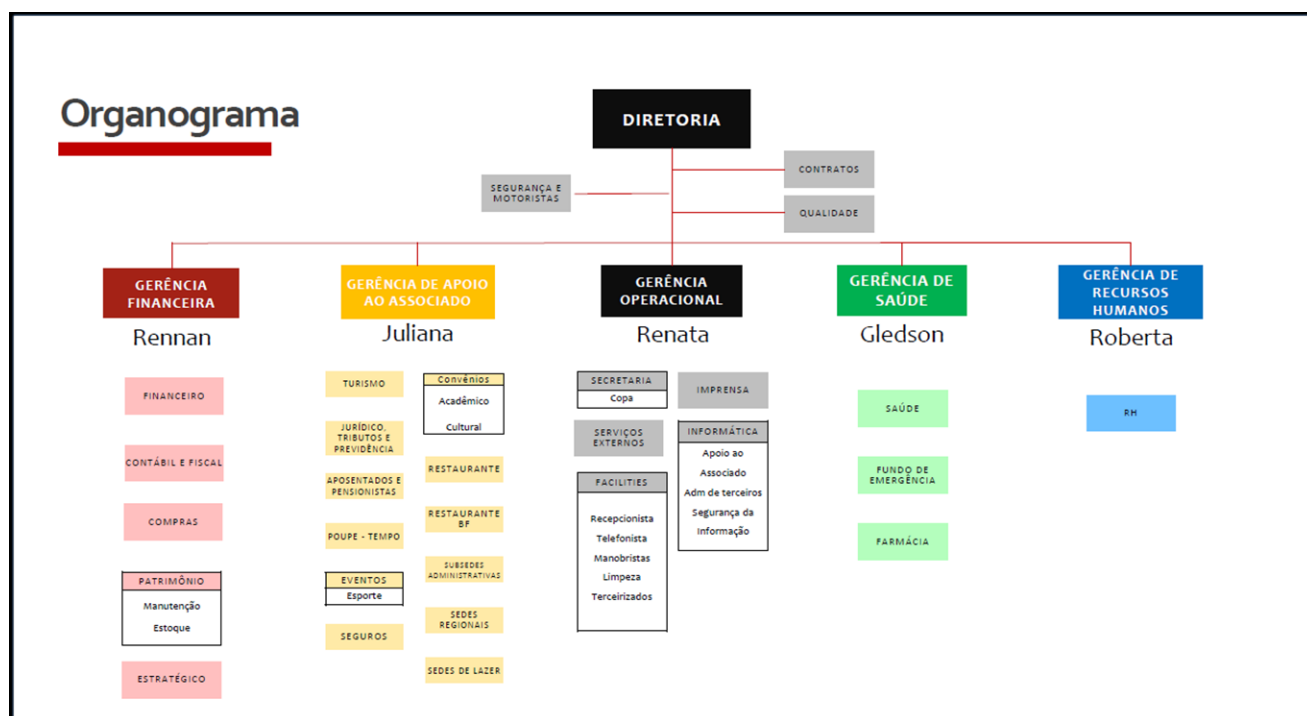
1.2. Serviços Prestados aos Associados

- Turismo;
- Eventos
- 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 APMP

A Diretoria da APMP assegura, por meio de seu Organograma, que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes, estão formalmente atribuídas, comunicadas e entendidas na Organização. Uma vez atribuídos os papéis, responsabilidades e autoridades, para cada um dos processos presentes neste Organograma, a Diretoria da APMP, também assegura que:

- O Sistema de Gestão da Qualidade está conforme com os requisitos da Norma ISO 9001:2015;
- Os processos entregam suas saídas pretendidas;
- O desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e as oportunidades de melhoria, são sempre relatados pelos processos, e não somente pela Gestão da Qualidade;
- Ocorra a promoção do foco no cliente na Organização e
- A integridade do Sistema de Gestão da Qualidade, seja mantida quando forem planejadas, e implementadas mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade.



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. 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;
- Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade / não aplicabilidades e justificativas;
- Contexto, Gestão de Riscos e Necessidades das Partes Interessadas;



- Missão, Visão, Valores, Política e Objetivos da Qualidade (Identidade Organizacional);
- Mapa de Interação entre os Processos;
- Descrição sucinta dos Processos Orientados ao Associado, de Suporte e de Gerenciamento;
- Interação entre a Política, Objetivos e Indicadores dos Processos;
- Meios de Comunicação e Captação da Satisfação do Associado e
- Matriz de Responsabilidade e Autoridade.

3.2. Referências Normativas, Estatutárias e Regulamentares

A APMP adota referências normativas, estatutárias e regulamentares como orientação para os elementos do seu Sistema de Gestão da Qualidade, tais como:

Referências Normativas:

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

Referências estatutárias:

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

Referências regulamentares:

- Regulamento das Sedes
- Regulamento do Fundo de Emergência

4. ESCOPO, NÃO APLICABILIDADES E 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.

Abaixo seguem os processos que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como onde estão localizados:

- **Sede Executiva – SP Matriz**, onde estão localizados os processos orientados ao cliente, de suporte e gerenciais: Diretoria, Qualidade (SGQ), Contratos, Prerrogativas Institucionais, Médico, Drogaria, Eventos, Poupe Tempo, Suporte Técnico de TI, Seguro de Auto/Ramos Elementares (atendimento ao Associado), Turismo, Hospedagem/Recreação/Lazer e Fundo de Emergência.
- **Sede Administrativa – SP**, onde estão localizados os demais processos de suporte e orientados ao Associado: Gestão de Recursos Humanos, Aquisição, Seguro de Vida, Seguro de Auto/Ramos Elementares (gestão do processo) e Manutenção.



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 6 de 16

- **Sedes Regionais Interior (onde também 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 também 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.

4.2 Itens Não Aplicáveis e Justificativas

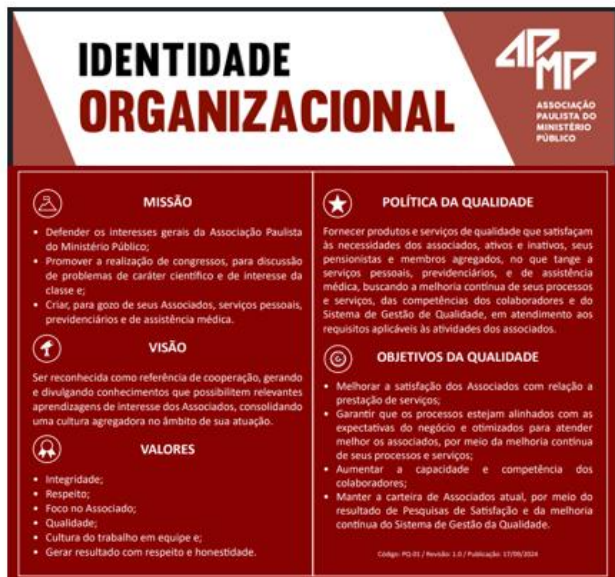
Os seguintes itens da versão 2015 da norma ISO 9001, não são aplicáveis à natureza de atuação da APMP, conforme justificativas abaixo:

- **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 e 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 incluir, revisar/atualizar algum risco ou oportunidade, pertinente ao seu processo (PG17-FO11).

6. MISSÃO – VISÃO – VALORES - POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

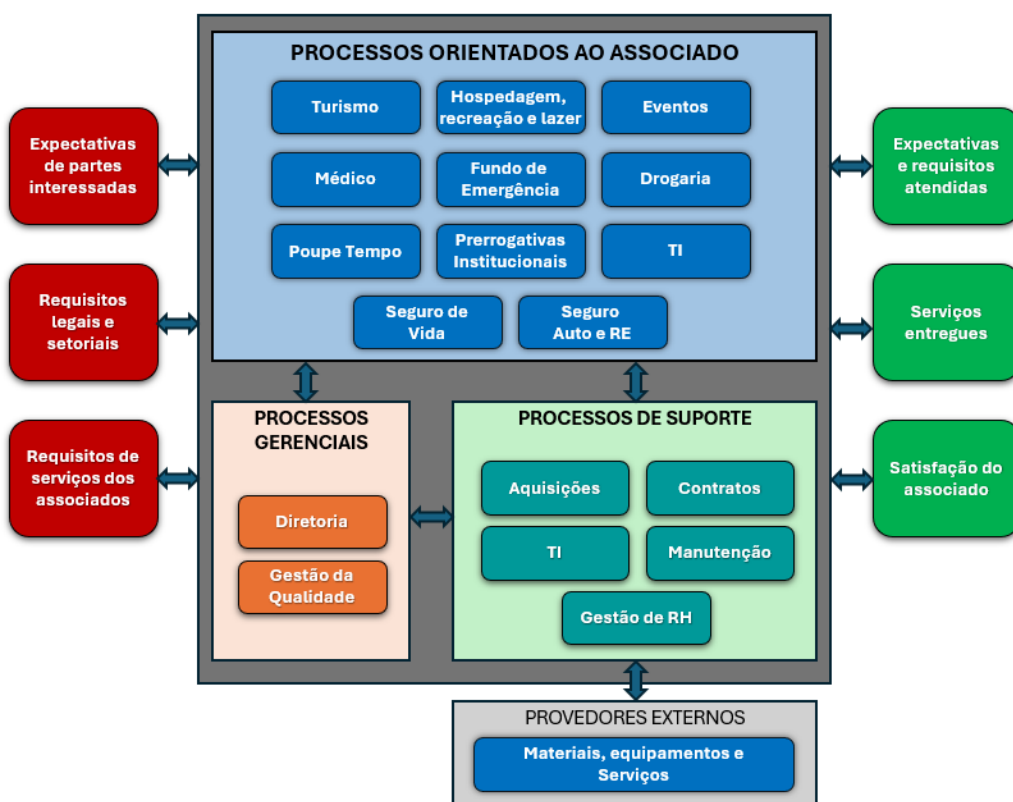


A Missão, Visão, Valores, Política e Objetivos da Qualidade, também estão divulgados, além do site da APMP, por meio da Identidade Organizacional da APMP, que se encontra disponível, nos murais de todas as Sedes da APMP, tais como:

- Sede Executiva;
- Sede Administrativa;
- Postos Capitais;
- Regionais Interior e
- Sedes de Lazer

7. MAPA DE INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E DESEMPENHO DOS 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.





MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 8 de 16

O desempenho dos processos da APMP é monitorado por meio de indicadores estabelecidos nos documentos denominados PROCESSOS (PG, PS e PA), correspondentes a cada área da organização e que integram o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os resultados obtidos são registrados no formulário PG18-FO02 – Controle de Indicadores de Desempenho dos Processos e disponibilizados na plataforma do Sistema Senior, permitindo que todos os gestores acompanhem, de forma contínua, a tendência de desempenho de seus respectivos processos.

Já as partes interessadas da Organização e suas necessidades são monitoradas através do 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, controlar e promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, abrangendo a certificação e monitoramento do SGQ, gestão da documentação, tratamento de ações corretivas e de melhoria, treinamento e conscientização dos colaboradores, disseminação da mentalidade de riscos, realização e acompanhamento de auditorias internas e externas, além do fornecimento de informações para apoio à tomada de decisão 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 e oportunidades. Além disso, é incumbida de prover os recursos necessários para a manutenção eficaz do seu SGQ e de desenvolver ações estratégicas para melhoria contínua de seus processos.

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.



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 9 de 16

- **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.
 - **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. 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:** Realização de imposto de renda -IRPF, malha fina, preenchimento e orientação de ganho de capital, carnê leão, imposto territorial rural - ITR, e 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, 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:** 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:** 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.
- **Eventos:** Processo responsável pela realização de eventos de caráter corporativo, esportivo, de lazer ou cultural, das mais variadas dimensões, podendo organizar e planejar desde jantares para pequenos grupos, à recepção para centenas de pessoas.
- **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.
- **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/>. 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: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 11 de 16

9. INTERAÇÃO ENTRE A POLÍTICA, OBJETIVOS E INDICADORES DOS PROCESSOS

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	MEDIÇÃO (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 – Planejamento de Ações para Atingimento dos Objetivos da Qualidade (PG17-FO12)

10. MEIOS DE COMUNICAÇÃO E CAPTAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO ASSOCIADO

A Organização estabeleceu, implementou e mantém meios eficazes de comunicação, 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 extraída do PG18-FO34:



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 12 de 16

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	Continuamente	Colaboradores	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Quadro de Avisos Integração	Diretoria Coordenação SGQ
	Visão, Missão e Valores	Continuamente	Colaboradores	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Quadro de Avisos Comunicação/ Integração	Diretoria Coordenação SGQ
	Orientações Procedimentos Comunicados Internos	Continuamente	Colaboradores	E-mail WhatsApp Murais	Diretoria Recursos Humanos
	Objetivos da Qualidade	Continuamente	Gestores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Quadros de Aviso	Diretoria Coordenação SGQ
	Manifestações de clientes	Sempre que registradas	Diretoria Secretaria Gestores dos Processos	Presencialmente E-mail	Associado
	Planos de auditorias internas e externas	20 a 30 dias antes do evento	Gestores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	E-mail	Coordenação SGQ
	Resultados de auditorias internas e externas	Até 30 dias após o evento	Gestores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	E-mail	Coordenação do SGQ
	Elaboração/Revisão de Documentos	Logo após estarem disponíveis na Plataforma Senior/ SGQ-ISO 9001	Gestores dos processos que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	Por telefone E-mail	Coordenação SGQ
	Elaboração/Revisão de Documentos	Quando concluem a revisão ou elaboração do documento	Coordenação da Qualidade	Por telefone E-mail	Gestores dos processos que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da
	Comunicados, Ações e Solicitações da Diretoria	Sempre que necessário	Gestores dos Processos que fazem parte do escopo dos Sistema de Gestão da Qualidade	Reuniões de Análise Crítica Presencialmente E-mail	Diretoria Recursos Humanos Comunicações / Imprensa Coordenação do SGQ Secretaria
EXTERNA	Serviços/Novos Serviços	Sempre que necessário	Associados	Formatura de novos promotores e procuradores Presencialmente Área Restrita do Associado (Site)	Gestores dos Processos Diretoria
	Canais de acesso (Fale Conosco/Ouvidoria)	Sempre que necessário	Associados	Presencialmente Campanhas Área Restrita do Associado (Site)	Gestores dos Processos Comunicações/Imprensa Secretaria
	Informações institucionais/benefícios/promoções/eventos/novos convênios	Continuamente	Associados	Presencialmente Quadro de avisos /E-mail / Site/ Área do Associado (site)	Eventos Comunicações/Imprensa
	Solicitações de propostas/contratos/ alinhamentos operacionais	Sempre que necessário	Fornecedores	E-mail Telefone Reuniões	Área contratante/responsável
	Posicionamento da APMP/Demandas Institucionais e Administrativas	Sempre que necessário	Órgãos Públicos	Ofícios/ E-mails/ Reuniões	Presidência
	Divulgação institucional/ posicionamentos oficiais	Sempre que necessário	Sociedade e Imprensa	Site, imprensa, redes sociais, notas oficiais	Comunicações/Imprensa

Tabela 2 - Meios de Comunicação (PG18-FO32)

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

1) **Pessoalmente, 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. Tais manifestações são registradas no PG17-FO15 - Registro de Manifestações.

2) **Canais Fale Conosco, Ouvidoria e Fale com o Presidente:** O Associado pode registrar suas necessidades por meio dos canais disponíveis na site da APMP, “Área do Associado”. Além disso, a equipe de Comunicação/Imprensa da APMP, cada vez que há ingressos de novos associados à APMP, envia um e-mail a eles, reforçando a importância do registro de suas manifestações, via canais oficiais, para a melhoria contínua dos processos e serviços oferecidos pela entidade.



Olá, associado(a). Gostaríamos de saber a sua opinião sobre os serviços prestados pela APMP, pois ela ajudará a aprimorarmos o nosso atendimento.

Contamos com diversos canais para que o(a) senhor(a) **deixe elogios, reclamações e sugestões**, como [Fale Conosco](#), [Ouvidoria](#) e [Fale com o Presidente](#) (todos em nosso site - www.apmp.com.br).

A sua opinião ajudará a melhorarmos os serviços da nossa entidade de classe.
Contamos com o seu apoio!

3) **Realização de Pesquisas de Satisfação pelos processos de Hospedagem e Turismo:** As manifestações capturadas por esse canal, são registradas e tratadas via PG17-FO15 - Registro de Manifestações.

4) **Medição e monitoramento do indicador “Índice de Desassociação”:** Todos os meses é baixado do sistema XXX, a quantidade de Associados, para atualização do indicador.

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
4	Contexto da Organização										

Legenda: R - Responsável (responsável direto) C - Co-responsável (executa, fornece insumos / informações)



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 14 de 16

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
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



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 15 de 16

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

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	Qualidade	https://www.pmp.com.br/controle-do-sgq/	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PG17-FO14	Qualidade	https://www.pmp.com.br/planejamento-do-sgq/	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PG17-FO13	Qualidade		Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PG17-FO12	Qualidade		Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	3 anos	Deletar
PG19-FO02	Informática	Armário/pastas A-Z no depto de informática	Física	Caixa box	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	26 anos	Indeterminado	N/A
		J:\SISTEMA\ARQUIVOS\NCLUSAO	Eletrônica	Backup diário	Por nome	Interno	Conforme PG18-FO01	26 anos	indeterminado	N/A



MANUAL DA QUALIDADE

Código: MQ-01
Revisão: 14
Publicação: 03/07/2026
Página 16 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
12	24/09/2025	1) Atualização do Organograma (mudança do cargo de Gerente Geral para Diretor Administrativo)
13	13/11/2025	1) Transferência do processo de Patrimônio da Sede Executiva para a Sede Administrativa. 2) Definição do tipo de gestão que é realizada pelo processo de Seguro de Auto/Ramos Elementares, no item 4.1.
14	03/07/2026	Revisão do Organograma e do mapa de interação entre os processos

14. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Auditor de Processos/Consultor da Qualidade	Diretoria