



Boletim da Qualidade



Programa
Qualifica
Unimed

2018 - 2020

O 1º ciclo do programa Qualifica ocorreu entre os anos de 2015 e 2017. Os resultados alcançados foram o foco da apresentação do vice-presidente da Unimed do Brasil, Alberto Gugelmin Neto. Ele destacou a necessidade de se investir em formação profissional para que, dessa forma, seja possível competir no mercado, prestando um serviço cada vez melhor tanto ao cooperado quanto ao beneficiário.

Dentre os números avaliados como positivos e apresentados pelo executivo, estão:

- 80 Unimeds participaram;
- 29 obtiveram a certificação ISO 9001:2015;
- 19 foram acreditadas pela Resolução Normativa nº 277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- 43% das participantes registraram melhora na situação financeira;
- 89% melhoraram sua participação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), sendo que 48% mudaram de faixa;
- 83% melhoraram sua classificação no Selo Unimed de Governança.

“O que nós podemos afirmar, após verificar números como esses, é que o programa Qualifica preparou as cooperativas para alcançarem esses resultados. Isso nos mostra que estamos no caminho certo”, avalia o vice-presidente da Unimed do Brasil, Alberto Gugelmin Neto.

“Estamos muito satisfeitos com a parceria que temos com a Unimed do Brasil e a Faculdade Unimed. Sem dúvida alguma, o segundo ciclo do programa Qualifica terá resultados tão positivos quanto o primeiro. Para nós, é sempre um prazer estreitar os laços por meio de uma atuação que envolve as cooperativas interessadas em melhorar sua gestão, um dos focos do SESCOOP”, afirma Renato Nobile, superintendente do Sistema OCB.

Colaborou: Sistema OCB

1º CICLO



Qualifica Unimed seleciona
Singulares para nova fase do
Programa

A Unimed Pindamonhangaba é selecionada para
participar da nova fase do Programa Qualifica
(2º Ciclo).



•[Home](#) [Notícias](#) [Institucional](#)

Publicada em 14/09/2018

Unimed do Brasil, Faculdade Unimed e Sescop Nacional deram boas-vindas às 38 cooperativas participantes do segundo ciclo.



Programa Qualifica

O Programa Qualifica Unimed tem por finalidade capacitar as cooperativas do Sistema Unimed na adoção de um modelo de gestão para integração dos processos, tornando a operação efetivamente sistêmica, melhorando a qualidade dos serviços e reduzindo os riscos gerenciais. Os sistemas de gestão serão implantados e desenvolvidos de acordo com cronograma técnico previamente estabelecido.

Além disso, o sistema de gestão implementado visa identificar e solucionar os problemas com mais consistência, segurança e agilidade, obtendo diferencial competitivo e mercadológico, reduzindo os custos com a eliminação da redundância de atividades e contingenciamento de falhas.

Este projeto está alinhado ao mapa estratégico da Unimed do Brasil, que visa garantir cooperativas operacionalmente viáveis e organizacionalmente estáveis, promovendo, assim, o crescimento sustentável do Sistema Unimed. Alinhado ao Sescoop, o projeto promove boas práticas de gestão nas cooperativas de saúde do Sistema Unimed nos critérios abaixo identificados: Liderança e Processos.



Programa Qualifica

A Fundação Unimed é responsável, perante as autoridades públicas e o público em geral, pela operacionalização do Programa, tendo a incumbência de tomar as medidas necessárias para seu bom funcionamento, respeitando os limites da lei e deste manual, da liberdade acadêmica do corpo docente, consultor, discente e da autoridade própria de seus órgãos deliberativos e executivos. O Programa destina-se aos profissionais concluintes do ensino médio, graduados ou pós-graduados que ocupam cargos relacionados aos processos centrais contemplados pela ISO 9001 e pela RN 277.

O agrupamento dos participantes deve representar a totalidade dos processos centrais da cooperativa, como: **Gestão da Qualidade, Gestão de Rede Prestadora, Gestão de Beneficiários, Gestão de Doenças e Promoção à Saúde, Gestão dos Planos Oferecidos e Gestão Operacional.**

A empresa IAG Saúde é a responsável pela implantação do Programa na Operadora.



GPMQ

**Grupo do Programa
de
Melhoria da Qualidade**



GPMQ – Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade

Para assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade fosse implantado e mantido, na Unimed Pindamonhangaba foi criado, em 2018 pelo setor de Qualidade, o **GPMQ (Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade)**, para atender os requisitos estabelecidos na Dimensão 1 - Programa de Melhoria da Qualidade, da RN 277 (Acreditação das Operadoras) da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

OBJETIVO

Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Unimed Pindamonhangaba seja estabelecido, implantado e mantido, de acordo com a NBR ISO 9001:2015, Resolução Normativa RN 277 da ANS e outras metodologias e suas atualizações.

O GPMQ tem por finalidade a implantação, desenvolvimento e aperfeiçoamento do programa de melhoria da qualidade, com vista à acreditação da Unimed Pindamonhangaba na RN 277/2011 da ANS e na ISO 9001:2015.

Considera-se programa de melhoria da qualidade o conjunto de ações desenvolvidas deliberada e sistematicamente com vistas ao aperfeiçoamento e melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ da Unimed Pindamonhangaba.

Entende-se por Sistema de Gestão da Qualidade o conjunto de documentos, registros, processos, normas e legislação pertinente e necessária às diretrizes estabelecidas para a gestão da Unimed Pindamonhangaba.



QUALIDADE:

Dr.ª Maura,
Renata Duque e
Maria Cecília

GPMQ

Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade

Participantes do Programa Qualifica



No decorrer do Programa houve a substituição do Coordenador de Marketing/Comunicação e do Coordenador de RH. Houve também a contratação específica para a Coordenação de Relacionamento com o Cooperado.

Participantes do Programa Qualifica

Diretora Administrativa - Dr^a. Maura Aparecida da Silva

Gerente Administrativo/Financeiro - Edemilson Antonio Donola

Coordenadora de Qualidade - Renata Aparecida da Conceição Duque da Costa

Analista de Qualidade - Maria Cecília Rodolpho Carvalho

Coordenadora da Medicina Preventiva – Silvia Vieira Maia

Coordenadora do Revisão de Contas Médicas – Maria Leite Pereira Araújo

Gestora de Provimento à Saúde – Fátima Antunes de Moraes Donola

Coordenadora da Ouvidoria – Ana Claudia Apolinário Marcondes

Coordenadora de Relacionamento com o Cooperado – Fabricia Pacheco Leite

Coordenadora Jurídica – Jacqueline Romão Prado Moraes

Coordenador de Recursos Humanos – Ana Maria Farias Leal Freire

Coordenadora Comercial – Priscila Fernanda de Andrade

Analista de Marketing – Felipe de Souza França

Coordenadora de Cadastro – Ana Maria Alves dos Santos Vicente

Coordenador de T.I. – Edmilson Braz Filho

Coordenador de Compras – Robson da Silva Lopes

Edição nº 1 – março/2020



RN 277 e ISO 9001:2015

O sistema de gestão é implantado e desenvolvido de acordo com cronograma técnico previamente estabelecido.

Edição nº 1 – março/2020

Passo 1 - Identificação dos processos e estabelecimento das cadeias de valor de acordo com os princípios das dimensões da RN 277

Passo 2 - Construção de rotinas, controle de registros e planejamento para implementação dos requisitos

Passo 3 - Desenvolvimento dos mecanismos de medição dos processos – indicadores para atendimento à RN 277

Passo 4 - Definição da documentação para atendimento à RN 277

Passo 5 – Capacitação e implantação dos mecanismos de análise crítica

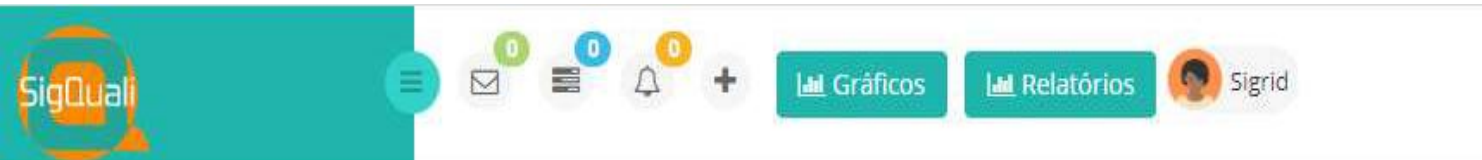
Passo 6 - Implantação do processo de tratamento das não conformidades

Passo 7 - Capacitação e implantação dos mecanismos de melhoria contínua dos processos – ações preventivas e corretivas

Passo 8 - Formação de auditores internos para a RN 277 e ISO 9001

Passo 9 - Primeiro ciclo de auditorias internas

Passo 10 - Segundo ciclo de auditorias internas



SIGQUALI – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Estatística do Sigquali (Sistema de Gestão da Qualidade) - Operadora:



518

Documentos Publicados



113

Indicadores Ativos

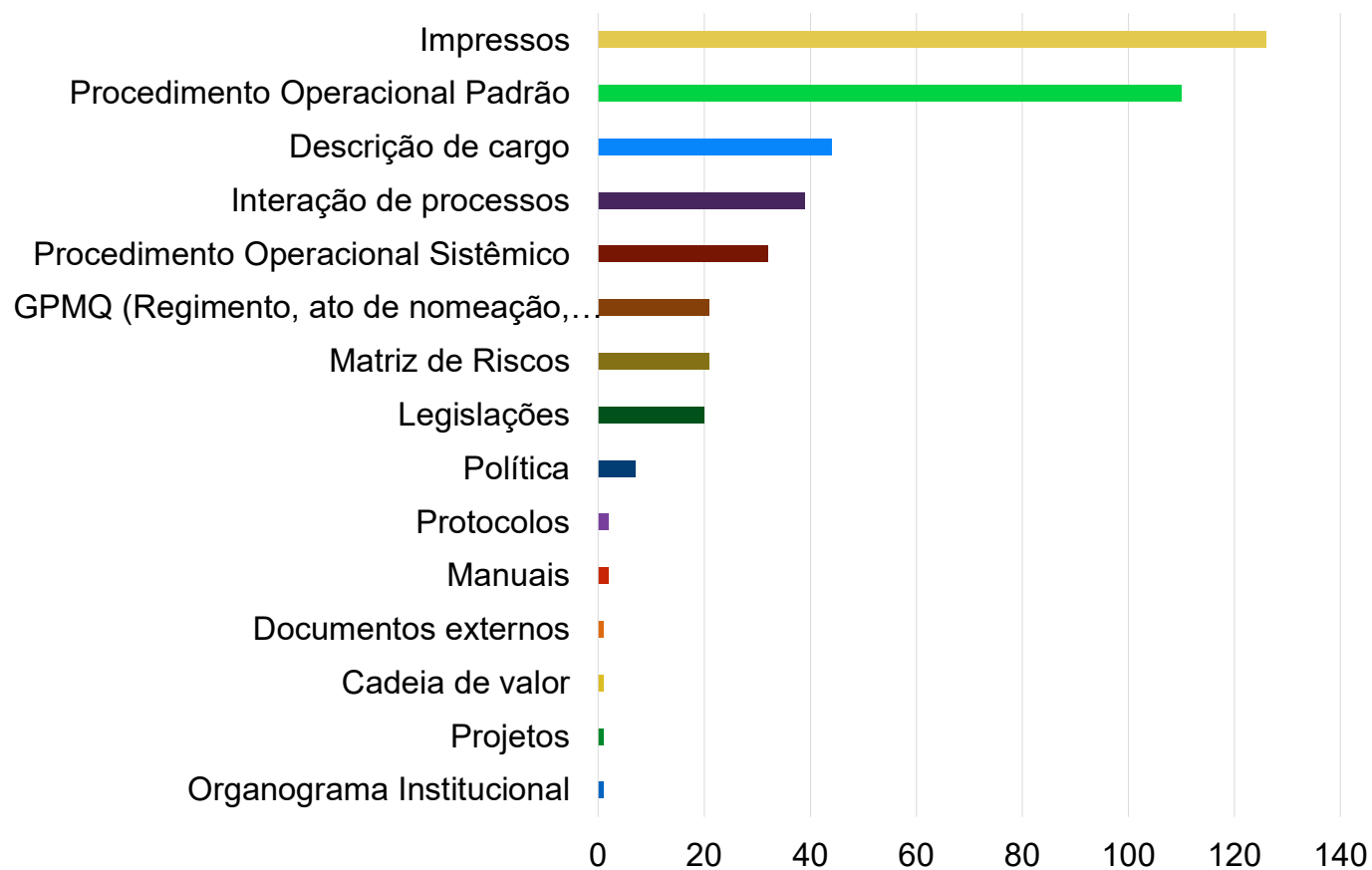


68

RNCs Recebidas



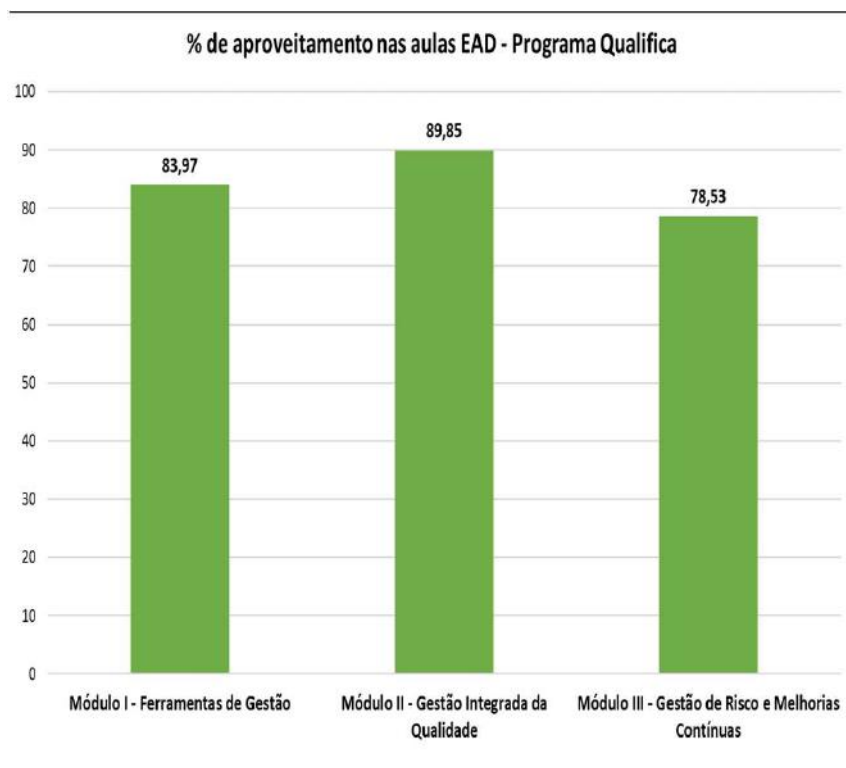
- Documentos elaborados e publicados no Sigquali (Sistema de Gestão da Qualidade)



•EAD (Programa Qualifica)

Foi oferecido pelo Programa aulas na modalidade EAD (ensino à distância), abrangendo cerca de 35 colaboradores da Operadora.

No EAD (Ensino à distância) estão participando gestores/colaboradores das diversas unidades, que serão os multiplicadores em suas áreas, para que tenhamos um Sistema de Gestão consolidado.



FOTOS DOS TREINAMENTOS DO PROGRAMA QUALIFICA



ção nº 1 – março/2020





Treinamento para os Auditores Internos



Realização do 1º Ciclo de Auditoria Interna – Programa Qualifica

Edição nº 1 – março/2020

Janeiro/2020





DEPOIMENTOS



Edição nº 1 – março/2020

- PRINCIPAIS AÇÕES DE MELHORIA COM O PROGRAMA QUALIFICA –



Gerência Administrativa/Financeira:

Edemilson Antonio Donola

Após implantação parcial das sete dimensões da RN 277 podemos destacar alguns pontos que foram modificados positivamente dentro da Operadora, que, com certeza irão trazer resultados muito positivos para todos da Cooperativa como um todo. São eles:

- 1.Mudança da cultura da equipe, que hoje tem um foco muito forte na qualidade e resultado;
- 2.Adoção dos indicadores de desempenho em todos os setores, para tomadas de decisão;
- 3.Padronização de linguagem entre as pessoas e as equipes, sempre com foco na qualidade, cliente e custo;
- 4.Direcionamento das ações para um norte, todos estão começando a caminhar no mesmo sentido (sinergia);
- 5.Divulgação e conhecimento por todos dos processos de trabalhos dos outros setores;
- 6.Maior satisfação dos clientes;
- 7.Criação de cultura de “competitividade positiva” entre as pessoas e equipes;
- 8.Clima organizacional positivo entre as pessoas e equipes;
- 9.Com a melhor definição dos processos, e com isso haverá menor retrabalho e maior rentabilidade.

Muito ainda temos que fazer, mas as mudanças acima já são visíveis.

Principais ações de melhoria:

- Instituição do GPMQ;
- Mapeamento das Interações de Processos e Riscos Operacionais;
- Implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED);
- Implantação do Monitoramento de Indicadores Operacionais;
- Implantação de Processo de Auditorias Internas (RN 277);
- Implantação de RNC;
- Elaboração e Acompanhamento de Planos de Ação;
- Implantação dos Registros das Reuniões Operacionais (Ata);
- Acompanhamento de todo processo de implantação do Programa.



Qualidade/GPMQ:

Dr.ª. Maura e
Renata Duque



JURÍDICO:

Jacqueline R. Prado Moraes

A qualificação apresentou vantagens como:

- Regularização dos contratos dos Prestadores da Rede Credenciada;
- Atualização da documentação dos Prestadores da Rede Credenciada na Operadora e junto aos órgãos competentes;
- Melhoria nos critérios para Credenciamento dos Profissionais e Clínicas;
- Melhoria na qualidade dos Prestadores da Rede Credenciada;
- Incentivo a Qualificação dos Prestadores da Rede Credenciada;
- Padronização dos documentos internos e criação de impressos para o credenciamento;
- Melhoria na execução nas tarefas e controle dos processos internos do setor;
- Possibilidade de identificar e regularizar as falhas dos processos internos;
- Integração com os demais setores envolvidos;
- Motivação da equipe em busca da melhoria contínua.

Edição nº 1 – março/2020



Equipe do Jurídico: Jacqueline, Diego e Ana

Algumas ações, de destaque, foram implementadas com a Implantação da RN77 na OPS:

- **Implantação do canal de atendimento ao cliente, na primeira instância**

Por meio do Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, foi proposta a criação de canal de primeira instância na cooperativa, porém, com a implantação da RN77 na OPS, a participação da Ouvidoria, em conjunto com setor de Provimento a Saúde, se fortaleceu essa necessidade e foi possível implantar esse canal de atendimento ao cliente.

Em meados de fevereiro, concomitante ao processo de Acreditação da OPS, firmou-se a contratação da empresa ATENDECENTER, para o serviço de atendimento ao cliente 24h.

Assim, gradativamente, a Ouvidoria foi assumindo seu verdadeiro papel e seu objetivo estratégico de reduzir conflitos, litígios e evidenciar processos, contribuindo ainda mais para melhoria dos serviços prestados e agregando valor à imagem da Cooperativa.



Ouvidoria:

Ana Claudia A. Marcondes

- **Realização de Pesquisa de Satisfação de Beneficiários**

No início de 2019, Unimed de Pindamonhangaba realizou a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, ano base 2018, elaborada pela ANS, juntamente com a pesquisa para atender alguns requisitos do projeto de implantação da RN277 para Acreditação da Operadora, por meio do Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC).

A partir do resultado dessas pesquisas, a Ouvidoria apresentou algumas propostas de melhoria à Alta Direção e ao Comitê de Melhoria para o Beneficiário:

- **Implantação do Jeito de Cuidar Unimed**

Essa proposta tem o propósito não apenas de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas, mas de tornar a vida melhor, incluindo, clientes, colaboradores, cooperados e comunidade de modo geral, sendo um dos principais pilares desse projeto, a HUMANIZAÇÃO. A Ouvidoria juntamente com setores de mais envolvimento com a proposta, participaram de Videoconferência com Unimed do Brasil para melhor entendimento desse projeto, o qual está em andamento com NDH - NÚCLEO DO DESENVOLVIMENTO HUMANO para possível implementação em 2020.



Ouvidoria:

Ana Claudia A. Marcondes

- **Intensificar as ações da medicina preventiva e divulgação para os diversos públicos**

Medicina Preventiva e marketing trabalharam juntos e ampliaram a divulgação e orientação dos grupos existentes nos diversos canais de comunicação da Cooperativa, inclusive, a MP realizou treinamentos com os colaboradores.

O setor Comercial, também, contribuiu com a divulgação durante visitas e palestras nas empresas.

- **Fortalecer a orientação aos beneficiários sobre local onde se acessa a lista de prestadores de serviço**

As Campanhas para orientação ao uso do APP do cliente foram intensificadas nos diversos canais de comunicação da OPS, inclusive com melhorias no acesso ao Guia Médico no site da Cooperativa.



Ouvidoria:

Ana Claudia A. Marcondes

- **Participar de campanhas e ações de prevenção**

A Unimed teve participação presencial no grande evento da Prefeitura em comemoração ao aniversário da cidade. Participou de campanhas como: Dia Mundial do Coração, Dia das mães, realizou ações em Empresas contratantes, fazendo aferições de pressão e palestras.

- **Fortalecer a divulgação do setor de acesso a rede, identificar necessidades de credenciamento, avaliar criação de uma central de agendamento.**

Com a estruturação de setor de ACESSO A REDE, foi intensificada a sua divulgação nos diversos canais de comunicação da OPS e, complementando, o setor de Atendimento divulgou e orientou sobre esse trabalho durante os treinamentos com secretárias de consultórios e clínicas. A partir dos indicadores de solicitações de agendamento, foi possível a promoção de novos credenciamentos, conforme as necessidades. A criação de um Central de Agendamento não foi aprovada no momento.



Ouvidoria:

Ana Claudia A. Marcondes

- Promover a instrução sobre a RN 259/11 da ANS sobre GARANTIA DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria desenvolveu um comunicado instrutivo sobre a garantia de atendimento descrita na RN 259 e com auxílio do Marketing e T.I. deixou disponível no site da OPS e no APP do cliente Unimed Pinda.



Ouvidoria:

Ana Claudia A. Marcondes



**PROVIMENTO
(AUTORIZAÇÕES, AUDIT.
MÉDICA, ACESSO À REDE E
OPMES)**

Fátima A. de M. Donola

Melhorias com a Qualificação da Operadora Unimed Pindamonhangaba

Edição nº 1 – março/2020

A qualificação dentro dos setores gerenciados pelo Provimento proporcionou vantagens visíveis como:

- Controle dos processos internos e compromisso de toda equipe com os resultados monitorados através de indicadores;
- Aumento da satisfação e confiança dos clientes pois, com a implantação dos protocolos de atendimento e a garantia de acesso, temos o controle dos prazos e conseguimos atender as solicitações dentro do previsto por lei;
- Redução da carga de ligações e de atendimentos presenciais pois, com a implantação do Call Center, é possível proporcionar aos nossos clientes, todas as informações de interesse assistencial, com alta interatividade e personalização;





**PROVIMENTO
(AUTORIZAÇÕES, AUDIT.
MÉDICA, ACESSO À REDE E
OPMES)**

Fátima A. de M. Donola

Edição nº 1 – março/2020

- Racionalização de custos pois, com o controle dos processos internos, liberamos e negamos o que de fato possui cobertura contratual;
- Melhoria da imagem do setor pois, para atender as exigências da qualificação, temos o compromisso com a estrutura na qual recebemos nossos clientes, proporcionando-lhes conforto, acolhimento e profissionalismo e;
- Motivação das equipes envolvidas, para busca continua de melhorias;

Assim sendo, entendemos que a qualificação nos permitiu além das vantagens citadas acima, o reconhecimento positivo, por parte do público interno e externo, quanto as atividades que hoje encontram-se em constante aprimoramento.

A qualificação apresentou vantagens como:

- Implantação, controle e integração dos processos relacionados a área;
- Melhoria na metodologia de ingressos de cooperados;
- Registros atualizados acerca da documentação da rede credenciada (cooperados);
- Integração e fortalecimento das informações acerca da rede;
- Implantação de indicadores;
- Expertise em avaliar a rede de prestadores – visitas in loco;
- Avanço na comunicação no relacionamento com os cooperados;
- Adoção de incentivos financeiros e não financeiros a fim de estreitar relacionamento com os cooperados.



**RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO**

Fabricia Pacheco Leite

A qualificação apresentou vantagens como:

➤ **Estruturação do Processo de Desligamento**

Foram definidos padronização de formulários, definição de prazos e rotinas para o fluxo dos desligamentos, otimizando e regularizando internamente esse processo e proporcionando segurança, em termos legais, para o funcionário e liderança neste processo.

➤ **Estruturação do Processo Admissional**

Foram informatizados todos os relatórios da admissão do funcionário, otimizando o processo no momento de registro do funcionário, proporcionando assertividade e eficácia na impressão dos relatórios.



RECURSOS HUMANOS:

Ana Leal Freire

Estruturação do Processo Recrutamento e Seleção

Padronização dos relatórios e fluxo do processo, desde a requisição de pessoal, entrevista, provas, dinâmicas e demais processos. Assegurando uma rotina definida e organizada para contratação, além de otimizar o processo de contratação com mais segurança para o candidato bem como para empresa.

➤ Pesquisa de Clima

A pesquisa de clima tem como objetivo medir a satisfação ou insatisfação sobre o clima organizacional da empresa, pois conseguem captar percepções mesmo em meio a cenários de mudanças constantes. A nossa Pesquisa de Clima 2019 ocorreu entre 19/09 à 17/12/2019, sendo dividido em duas fases, sendo a primeira fase Operadora (Sede, SOU, CEM, Laboratório, Medicina Preventiva, Farmácia Comercial e Comercial) e a segunda fase (Hospital 10 de Julho). Na Operadora 87% dos funcionários responderam e no Hospital 82% de respostas. A metodologia utilizada foi a Escala de Clima Organizacional - ECO, que é uma escala construída com o objetivo de avaliar a percepção dos colaboradores analisando fatores que indicam o clima organizacional e seus resultados da pesquisa.



RECURSOS HUMANOS:

Ana Leal Freire

•Avaliação de Desempenho 2020

A Avaliação de Desempenho 2020 tem como objetivo melhorar o desempenho e aumentar os resultados das pessoas na organização. A avaliação precisa ser previsível, justa, coerente e clara. A avaliação será realizada, no mês de fevereiro, pelo superior imediato do colaborador, e será discutida com o colaborador para que o gestor lhe dê o feedback e lhe apresente suas percepções. É uma excelente possibilidade de comunicação, clara e objetiva.



RECURSOS HUMANOS:

Ana Leal Freire

➤ Programa de Preparação à Aposentadoria;

Auxiliar os colaboradores na reflexão, planejamento e construção de uma nova etapa muito esperada em sua vida, tendo como foco principal o ser humano e suas relações sociais. Já demos início este mês, levantando o público alvo. Após a finalização dessa etapa, daremos início às palestras específicas para essa categoria.

➤ Ginástica Laboral

Implantada há 4 meses, as aulas de ginástica laboral são para os colaboradores pensando em seu bem-estar tanto físico, quanto mental, para melhorarmos os níveis de prevenção de doenças.



RECURSOS HUMANOS:

Ana Leal Freire

Café com Ideias

Esse projeto tem como objetivo valorizar e conhecer de perto seus funcionários, através de encontros mensais com os funcionários e seus diretores, em formato de café com bate-papo para troca de ideias, sugestões de melhorias para o crescimento das pessoas e da instituição.

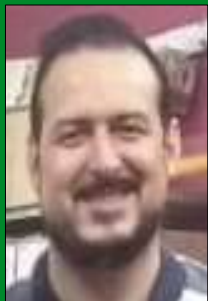
Além disso, visa estabelecer encontros com acesso direto do funcionário à diretoria da Unimed Pindamonhangaba, onde a intenção é estabelecer uma cultura de "portas abertas" para comunicação entre funcionário e diretoria.

Já ocorreram 3 encontros com ótima participação dos funcionários e diretoria



RECURSOS HUMANOS:

Ana Leal Freire



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

Edmilson Braz Filho

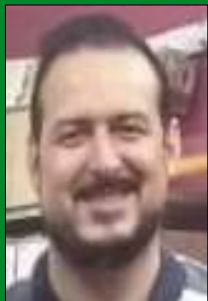
A qualificação apresentou vantagens como:

➤ Adoção de Manutenções Preventivas e Corretivas de Equipamentos

Edição nº 1 – março/2020

Implantamos a rotina de manutenção semestral dos equipamentos de tecnologia prolongando a vida útil e a qualidade de processamento com as rotinas do checklist abaixo:

1 – Limpeza interna dos componentes do computador; 2 – Checagem do funcionamento de portas USB; 3 – Limpeza de arquivos temporários; 4 – Correção de extensões desnecessárias no navegador e limpeza de históricos e caches de navegações; 5 – Revisão de programas padrões e drivers no computador; 6 – Limpeza de Disco (HD); 7 – Checagem de espaço em Disco (HD); 8 – Checagem de uso elevado de memória e processamento; 9 – Checagem do status do antivírus; 10 – Checagem do espaço disponível no e-mail; 11 – Checagem na identificação do equipamento com os padrões adotados; 12 – Checagem do IP (Internet Protocol) com o nome do equipamento; 13 – Instalação do Fusion Inventory para coleta de informações de inventários; 14 – Checagem do mouse e teclado; 15 – Checagem do número do patrimônio e seu local de uso; 16 – Checagem dos pontos de rede; 17 – Checagem dos estabilizadores, filtros de linha e nobreak; 18 – Organização dos cabos elétricos e dados do equipamento;



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

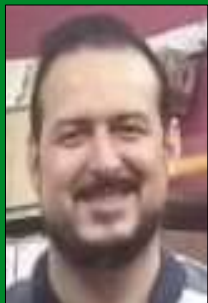
Edmilson Braz Filho

• Implantação de prazos para resoluções de requisições e ocorrências (SLA)

Edição nº 1 – março/2020

Definimos regras para o atendimento de requisições e ocorrências no sistema de chamados. Os resultados são controlados pelo indicador “PERCENTUAL DE CHAMADOS ENCERRADOS NO PRAZO”.

Urgência	Tempo Atendimento	Tempo Solução
Muito Alta	2 Horas	12 Horas
Alta	3 Horas	16 Horas
Média	12 Horas	30 Horas
Baixa	16 Horas	36 Horas
Muito Baixa	20 Horas	36 Horas



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

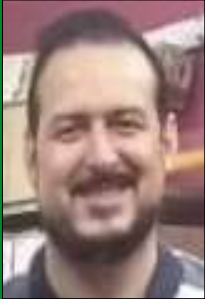
Edmilson Braz Filho

➤ Revisão da Política de Segurança da Informação (ISO 270001)

Edição nº 1 – março/2020

Revisamos a Política de Segurança de Informação e criamos o Comitê de Segurança da Informação (CSI). Estamos adotando as medidas necessárias para a implantação total da política em 2020, visando minimizar os impactos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Foram criados os seguintes documentos:

SED-POL-TI-002 Política geral de segurança da informação; SED-PS-TI-003 Acesso remoto; SED-PS-TI-004 Classificação da informação; SED-PS-TI-005 Códigos maliciosos; SED-PS-TI-006 E-mail e mensageiros instantâneos; SED-PS-TI-007 Gestão de identidade e controle de acesso; SED-PS-TI-008 Internet e mídias sociais; SED-PS-TI-009 Monitoramento; SED-PS-TI-010 Resposta a incidentes; SED-PS-TI-011 Termo de confidencialidade e uso do Sistema; SED-PS-TI-012 Termo de uso dos sistemas internos; SED-PS-TI-013 Uso aceitável de ativos de informação; SED-PS-TI-014 Uso de equipamentos pessoais.

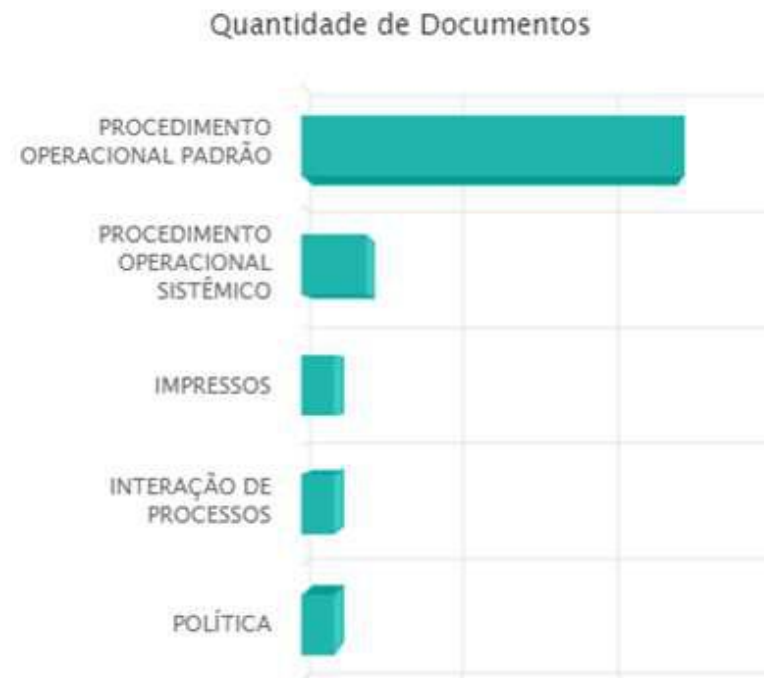


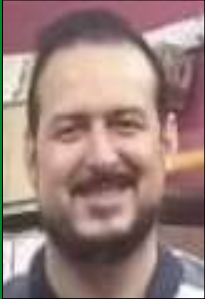
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO:

Edmilson Braz Filho

➤ Documentação de rotinas do setor

As rotinas do setor foram documentadas para garantir a agilidade, padronização e segurança dos fluxos operacionais. Criamos 34 documentos, incluindo políticas, procedimentos operacionais sistêmicos, impressos e interações de processos.





TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

Edmilson Braz Filho

➤ **Implantação de Política de Atualização de Sistemas**

Edição nº 1 – março/2020

Visando a garantia da qualidade das implementações e upgrades dos sistemas de ERP, implantamos a “SED-POL-TI-001 - Política Institucional - Atualização de Sistemas” e seus anexos. Padronizamos o processo de validações garantindo maior assertividade na pós atualização, reduzindo riscos sistêmicos.

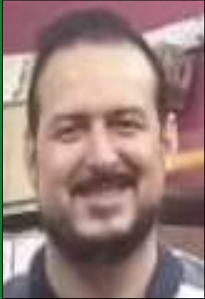
➤ **Atendimento aos requisitos da ISO 9001**

Implantamos a Matriz de Risco (SED-MGR-TI-001 - Gerenciar Demandas, Mudanças e Segurança de T.I.);

Otimizamos o sistema de Backups, controle de temperatura e umidade da sala dos servidores;

Documentamos nossas rotinas (34 Documentos) padronizando a linguagem;

Otimizamos o controle de ativos da T.I. com o auxílio da ferramenta GLPI. Os equipamentos estão vinculados as suas notas fiscais e licenças.



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

Edmilson Braz Filho

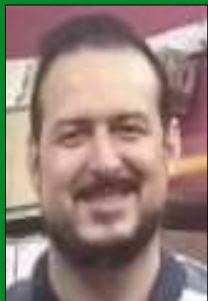
Adotamos indicadores que possibilitam medir a eficiência do setor:

Edição nº 1 – março/2020

- PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS;
- PERCENTUAL DA NÃO DEFASAGEM DE EQUIPAMENTOS;
- PERCENTUAL DE CHAMADOS ENCERRADOS NO PRAZO;

➤ Gestão de fornecedores

Implantamos o controle de cadastro de fornecedores. Estamos concluindo a aquisição dos documentos obrigatórios, onde 10 de 13 fornecedores já estão regularizados.



TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO:

Edmilson Braz Filho

➤ Reserva de Sala de Reuniões

Edição nº 1 – março/2020

Implantamos o sistema de reserva de salas de reunião, simplificando e otimizando o agendamento de reuniões.

Dispositivo - Sala de Reunião (Sede)

Mostrar tudo

< Março 2020 >

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
2019							
Março							1
Abril							
Maio							
Junho							
Julho							
Agosto							
Setembro							
Outubro							
Novembro							
Dezembro							
2020							
Janeiro							
Fevereiro							
Março	07:00-10:00 Lia Marcondes	07:00-10:00 Ana Cláudia Apolinário Marcondes	10:00-12:00 Renata Conceição Duque da Costa	09:00-11:00 Renata Conceição Duque da Costa			
Abril		10:00-11:00 Jacqueline Romão		14:30-17:00 Renata Conceição Duque da Costa			

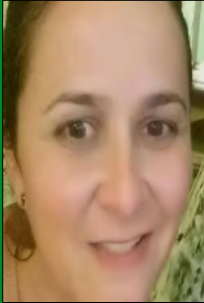
A qualificação apresentou vantagens como:

- Por meio dos estudos realizados, a Coordenação pode compartilhar com a Equipe as diretrizes para realizar as melhorias na área comercial, desde o processo até a fidelização do cliente;
- A padronização dos processos fez com houvesse uma melhora na qualidade dos trabalhos realizados pelo Comercial;
- Houve redução dos erros, evitando desgastes com as áreas envolvidas;
- O colaborador se sente mais seguro em realizar suas funções, uma vez que os processos e os impressos estão padronizados e documentados. Isso passa segurança e a equipe está mais motivada;
- Com a realização da Interação dos Processos, a equipe sabe quem são realmente seus clientes internos e externos;
- A equipe conhece os riscos de cada processo e dia a dia desenvolve meios para melhoraria;
- O setor de Relacionamento compreendeu e busca soluções para evitar a evasão dos clientes;
- Mais importante de todos os itens apontados acima, é que hoje as áreas da Operadora estão interagindo e compartilhando processos, e isso faz com que no dia a dia ocorra a melhoria dos processos e fortalecimento da marca. Todo esforço de cada setor, fará com que a Unimed Pinda tenha ótimos resultados.



COMERCIAL:

Priscila Andrade



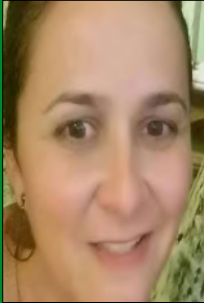
MEDICINA PREVENTIVA:

Silvia Maia

Edição nº 1 – março/2020

A busca pela qualificação no setor de Medicina Preventiva proporcionou vantagens como:

- Padronização de documentos, criação de impressos com dados importantes para acompanhamento do histórico dos pacientes;
- Criação de folder para o beneficiário com informações simplificadas e ilustrativas, reforçando as orientações dadas pelos profissionais;
- Otimização do tempo (retrabalho) e redução de custos (criação dos protocolos com regras dos programas);

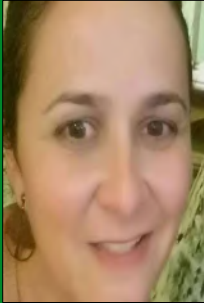


MEDICINA PREVENTIVA:

Silvia Maia

Edição nº 1 – março/2020

- Divulgação do Programa para adesão do beneficiário;
- Captação mais efetiva por parte da equipe;
- Criação de protocolos clínicos visando a segurança do paciente e a qualidade do serviço prestado;
- Controle dos processos internos e resultados monitorados através de indicadores, possibilitando que através da análise crítica, possamos criar planos de ação de melhorias;
- Melhoria da imagem da Unimed, pois para atender as exigências da qualificação, temos o compromisso de um atendimento melhor, conforto e segurança dos pacientes, uma vez que além de sermos avaliados por eles ou seus familiares/cuidadores, também avaliamos nossos prestadores;



MEDICINA PREVENTIVA:

Silvia Maia

Edição nº 1 – março/2020

- Motivação das equipes envolvidas, para busca continua de melhorias;
- Satisfação pessoal da equipe pelo crescimento profissional em participar do processo de qualificação.



Equipe Medicina Preventiva

A qualificação no setor de cadastro proporcionou excelentes melhorias como:

- Controle dos processos internos e compromisso da equipe com os resultados monitorados através de indicadores;
- Conscientização da equipe a ter como foco a necessidade de manter os dados cadastrais atualizados;
- Conscientização dos dados inseridos, correção dos dados exatos no arquivo apresentado o qual tínhamos divergências no total de beneficiários. Fizemos um filtro, limpamos a base e tivemos que validar motivos de exclusões que não estavam sendo reconhecido na ANS;
- Motivação da equipe buscando melhorias visando a qualificação da empresa;

“Assim sendo, entendemos que a qualificação nos permitiu o reconhecimento e conhecimento quanto as atividades que executamos, buscando melhorias nas quais todos são beneficiados” – Ana Maria Alves – Coordenadora do Cadastro e Faturamento



CADASTRO:

Ana Maria Alves



COMPRAS:

Robson Da Silva Lopes

A qualificação no setor proporcionou melhorias como:

Edição nº 1 – março/2020

- Elaboração da Política Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos;
- Apresentado a Política aos setores que possui contrato com empresas Críticas;
- Elaborado Ficha cadastral com as documentações necessárias para cada contrato;
- Interação entre os setores.

