



CASE DE SUCESSO

UNIMED GOVERNADOR VALADARES

A Unimed Governador Valadares é uma Cooperativa de Trabalho Médico, criada e dirigida por médicos a partir do desejo de melhores condições para a prática da medicina. A cooperativa se consolidou ao longo destes 25 anos de atuação como líder do mercado de planos de saúde no âmbito local e regional.

Política de Qualidade

Por meio da assistência em saúde, a instituição trabalha em prol da satisfação de seus cooperados, clientes, colaboradores, prestadores e sociedade. Em busca da excelência em qualidade, assume o compromisso de melhoria contínua dos resultados, objetivos e sustentabilidade da organização. Para tanto, prioriza atender aos requisitos legais aplicáveis e à regulação da Agência Nacional de Saúde (ANS) - Versão 2017 - ACAD 02/08/2017.

A INSTITUIÇÃO EM NÚMEROS



Governador Valadares
MG - Brasil



Atendimento em
53 municípios



Hospital
Próprio



Labotatório
Próprio



Espaço
Viver Bem



114 Serviços
Credenciados



634
Colaboradores
Diretos



420
Médicos
Cooperados



62.373
Clientes



1.759.546
Exames e
terapias
sequenciais



1.759.546
Exames e
terapias
sequenciais



Certificação em
ISO 9001:2015

SOBRE O PROJETO

Demandas e necessidades atendidas:

O projeto possui três eixos de atuação na Unimed Governador Valadares:

Estabelecer o planejamento estratégico;

Estruturar o modelo de Governança Corporativa;

Constituir o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) certificado ISO 9001:2015.

O SGQ possibilitou a recertificação, em dezembro de 2017, da ISO 9001:2015. Há quatro anos, a Unimed Governador Valadares conquistava a versão anterior, a ISO 9001:2008.

O projeto visa ainda a conquista da ONA em 2018 e atender à Resolução Normativa 277/2011 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2019.

Através desses três eixos de atuação, o projeto da Unimed Governador Valadares buscou desenvolver a estruturação estratégica da cooperativa. Essa construção se baseou em um modelo de Governança Corporativa, implementado com auxílio da Unidade Interact Belo Horizonte. Essas ações se calcam no Sistema de Gestão da Qualidade, com enfoque no resultado de atendimento às necessidades do cooperado.

Solução adquirida e módulos integrados:

As soluções de Gestão da Qualidade e Gestão de Contratos da Interact foram implementadas, com acréscimo de módulos específicos, conforme as necessidades do cliente.



SA
Performance
Manager



SA
Occurrence
Manager



SA
Audit
Manager



SA
Project
Manager



SA
Corporative
TV



SA
Document
Manager



SA
Risk
Manager



SA
Survey
Manager



SA
Process
Manager



SA
Competence
Manager

SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO:

O projeto incluiu uma série de atividades. Entre elas, foram realizados seminários sociais (com clientes, não clientes, prestadores, fornecedores e parceiros) e seminários internos (com coordenadores, gestores, diretoria, conselho de administração e diretoria da cooperativa).

Essas ações contribuíram para o desenho da estrutura de mapas no SA Strategic Adviser, com o propósito de monitoramento. Além disso, criou-se prazos para melhoria contínua (anualmente) e análise crítica da alta direção (semestralmente).

RESULTADOS

O projeto possibilitou o melhor acesso à informação da Unimed Governador Valadares, de modo integrado. Além disso, garantiu o controle dos processos e a assertiva tomada de decisão em todos processos de gestão da cooperativa. Esses benefícios refletiram em mudanças mais controladas e acessos aprimorados aos controles de processos. O projeto contemplou dois anos de estruturação

com o SA Strategic Adviser. A parceria com a Unidade já dura 10 anos, no início sem a automação do sistema.

A Unimed Governador Valadares conquistou certificação ISO 9001:2008 no ano de 2014, e a recertificação da ISO 9001:2015 em 2017. Também conquistou em 2013 o selo ouro no Prêmio Governança Corporativa.



DEPOIMENTO

"O sistema SA Strategic Adviser é uma ferramenta prática e dinâmica que possibilita o controle total dos processos, de forma integrada e robusta, gerando confiança e assertividade em todas as atividades. Nos últimos tempos, temos trabalhado para integrar indicadores no formato de DataIntegrator (via banco de dados dos sistemas), possibilitando diminuir as interações humanas na manipulação de dados e todos os auditores da ISO, ONA e NR 277/2011 da ANS ficaram bastante impressionados como o sistema colabora no acesso à informação e no desenvolvimento das atividades estratégicas."

Danilo dos Santos Matos

Gestor de Governança Corporativa, Qualidade e Planejamento Estratégico

