



# **Histórias de Sucesso:** Como a Unimed Noroeste do Paraná simplificou os processos da Gestão da Qualidade

## APRESENTAÇÃO

Implantada oficialmente em 1989, a Unimed embalou os sonhos e os ideais de uma medicina liberal e autônoma. Um grupo de médicos de Umuarama, cidade localizada no Noroeste do Paraná, decidiu abraçar esta luta, tendo como premissa a defesa da organização do mercado de trabalho.

Estava então fundada a Unimed de Umuarama, que cresceu, criou sua própria estrutura e se fortaleceu na região.

Em outubro de 2000, a cooperativa deu mais um grande passo com a incorporação da Unimed Centro-Oeste (Goioerê e região). Com isso, aumentou sua área de abrangência, bem como número de cooperados, prestadores e usuários.

Atualmente com 99 colaboradores e aproximadamente 16.200 clientes, a Unimed Noroeste do Paraná consolida sua participação na região como referência no atendimento médico, pautando suas ações em excelência e qualidade.

## O DESAFIO DE IMPLANTAR UM SGQ EFICAZ

Em 2015 a Unimed Noroeste do Paraná inicia o grande desafio de aprimorar suas ações com foco na melhoria contínua e cria o setor da qualidade. Segundo a analista da qualidade Aline Fernanda Gonçalves, na ocasião os primeiros passos para a implantação do SGQ foram identificar e descrever todos os processos, criar indicadores, planos de ação e gerenciamento de não conformidades.

Para organizar todas as informações deste novo setor, a cooperativa inicialmente contava com uma solução que já era utilizada no projeto do Sistema Unimed Nacional.

**Mas qual era o problema que precisavam resolver?** Embora o processo fosse automatizado, algumas limitações começaram a aparecer no caminho que dificultavam o trabalho do setor de qualidade, entre eles:

- Impossibilidade de inserir todos os documentos, devido à limitação de espaço.
- Mesmo com as não conformidades registradas no sistema não era possível realizar a análise de eficácia.
- Solução utilizada era de difícil manuseio para os colaboradores.

Com tantas intempéries que impediam o bom andamento das ações envolvendo a qualidade, o time da Unimed Noroeste do Paraná começou a olhar para o mercado e buscar uma nova solução que simplificasse o dia a dia da gestão da qualidade.

## COMO A QUALYTEAM AJUDOU A SIMPLIFICAR O SGQ

A equipe da Unimed Noroeste do Paraná conheceu a Qualyteam em 2016 e Aline define em uma palavra a percepção em relação ao sistema: encantamento.

“Automatizar de forma simples e eficaz é, para nós da Qualidade da Unimed Noroeste do Paraná, um dos principais motivos por ter escolhido a Qualyteam. Ficamos encantados pela simplicidade de realizar a gestão de documentos, que era nossa principal demanda.”

Oferecer a melhor experiência para o cliente vai muito além de apresentar um software simples e ágil. Aline destaca que além do software ser totalmente descomplicado, o processo de contratação, treinamento e suporte também são totalmente satisfatórios.

“O grande diferencial no processo de implantação, foi o treinamento que a equipe da Qualyteam realizou com o nosso time de qualidade. Tenho também que ressaltar todo o suporte que recebemos no processo de migração de dados. Sem o auxílio da equipe Qualyteam, teria sido muito mais difícil”, completa.

A equipe de qualidade da Unimed utilizou o software Qualyteam e seu sistema interno simultaneamente ainda por um certo período, mas isso acabava dificultando a realização de uma gestão da qualidade totalmente eficaz.

Em 2018 todas as informações relacionadas à qualidade foram migradas para o software Qualyteam e desde então todo o processo se tornou mais fácil e fluido.

“Unificar todas as informações no software da Qualyteam nos trouxe mais praticidade, controle, agilidade e um Sistema de Gestão da

Qualidade reconhecido, inclusive pelo prisma da auditoria externa”, afirma Aline.

A parceria com a Unimed Noroeste do Paraná já vai para o quinto ano e focar em ações que facilitem o dia a dia do cliente é o que impulsiona a Qualyteam a oferecer um atendimento de excelência.

Além de valorizar a experiência do usuário realizando pesquisa com os clientes sobre melhorias no sistema, a agilidade em resolver problemas também é um ponto que chama a atenção.

“A disponibilidade do atendimento do suporte via chat ajuda muito para tirar dúvidas rápidas que nem sempre são erros ou demandam de grandes esforços para serem resolvidos. Vejam que tal facilidade culmina com o termo ‘simplicidade’ no significado mais digno do termo”.

Atualmente, a Unimed Noroeste do Paraná é acreditada pela RN 277 da ANS, e está buscando a acreditação na RN 452, possivelmente para o primeiro semestre de 2022. Ter um sistema automatizado da qualidade com certeza trará um diferencial no que tange a organização das informações, apresentação de resultados e engajamento da equipe.

“A premissa da melhoria contínua de um Sistema de Gestão da Qualidade, corrobora com a necessidade de processos automatizados, tendo em vista que aumenta a possibilidade de padronização, facilita o acesso às informações, reduz erros e melhora a comunicação entre as áreas da empresa e o setor da Qualidade.”

# Quer saber mais sobre as nossas soluções?

EXPERIMENTE GRÁTIS

AGENDE UMA DEMONSTRAÇÃO COM O ESPECIALISTA

- Acesse nosso blog [Qualidade Simples](#).
- Acompanhe nossas redes sociais: [Linkedin](#) , [Instagram](#) , [Facebook](#) e [Youtube](#)
- Assine nossa newsletter mensal [Qualynews](#)
- Participe do grupo no [Telegram](#).

Qualyteam