

DA PLANILHA À GOVERNANÇA INTEGRADA: COMO A UNIMED PIRACICABA CONQUISTOU MAIS MATURIDADE, CERTIFICAÇÕES E ACREDITAÇÕES COM A CEOSGO

A **maturidade** sistêmica da Qualidade integrou Hospital e Operadora, estruturou processos e sustentou certificações e creditações, incluindo a acreditação ONA Nível 3



“ Mais do que uma mudança tecnológica, a jornada representou a implantação de um modelo de gestão integrado, orientado por dados, com processos estruturados e governança fortalecida. A experiência evidencia que tecnologia alinhada à cultura institucional e às boas práticas de gestão é capaz de impulsionar maturidade, eficiência e transformação sustentável, de forma integrada entre Hospital e Operadora”, complementa o **presidente da Unimed Piracicaba, o Dr. Carlos Joussef.**

Perfil do cliente

- ✓ Mais de 200 mil beneficiários;
- ✓ Mais de 2 mil colaboradores;
- ✓ Estrutura 22 mil m²;
- ✓ 220 leitos;
- ✓ Atendimento 24h para diversas especialidades;
- ✓ 15 salas de Centro Cirúrgico geral;
- ✓ 02 de Centro Obstétrico;
- ✓ Acreditação ONA Nível 3;
- ✓ ISO 9001:2015.

Objetivos

- ✔ Substituir controles manuais e sistemas não integrados;
- ✔ Elevar o nível de maturidade da gestão;
- ✔ Fortalecer a governança institucional de forma integrada entre Hospital e Operadora.

Desafios

- ✔ Conduzir a implantação preservando os fluxos já consolidados na cultura institucional;
- ✔ Integrar os processos da Qualidade ao SOUL MV de forma fluida e segura;
- ✔ Garantir aderência às rotinas assistenciais do Hospital e às demandas administrativas e corporativas da Operadora.

Principais benefícios

- ✔ Integração nativa com o SOUL MV;
- ✔ Estruturação sistêmica dos KPIs;
- ✔ Fortalecimento das análises críticas e da tomada de decisão;
- ✔ Organização das evidências para auditorias, certificações e acreditações;
- ✔ Reestruturação da atuação da equipe da Qualidade;
- ✔ Sustentação da acreditação ONA Nível 3;
- ✔ Consolidação da gestão em plataforma única.

Localizada no interior de São Paulo, a Unimed Piracicaba é uma instituição de saúde com mais de 50 anos de atuação e cerca de 200 mil beneficiários. Com uma estrutura hospitalar robusta – composta por cinco pavimentos, 220 leitos e 15 salas cirúrgicas – e ampla diversidade de especialidades médicas, a organização atua tanto na assistência hospitalar quanto na gestão da Operadora, lidando diariamente com alta complexidade operacional e crescente demanda por decisões baseadas em dados confiáveis.

Diante desse cenário, a área de Qualidade, com atuação transversal entre Hospital e Operadora, à pedido do presidente da instituição, o Dr. Carlos Joussef, iniciou uma jornada estruturada de transformação da gestão institucional.

O movimento envolveu a substituição de controles realizados em planilhas manuais e a avaliação de um sistema anteriormente utilizado, que não atendia plenamente às necessidades de integração, aderência aos fluxos institucionais e visão unificada das informações.

Após análise criteriosa das soluções disponíveis, a Unimed Piracicaba optou pela adoção do Go Quality e do Go Strategy, da CeosGO, principalmente pela integração com o SOUL MV e pela possibilidade de concentrar indicadores, documentos, ocorrências e projetos em uma única plataforma.

“Optar por um ambiente sistêmico único permitiu padronização, visibilidade e coerência entre Hospital e Operadora, fortalecendo a gestão integrada da instituição e promovendo maior alinhamento entre áreas assistenciais, administrativas e corporativas”, sinaliza o **Dr. Carlos Joussef, presidente da Unimed Piracicaba.**

Ao longo dessa jornada, também foram utilizados os módulos de BSC e Gestão de Riscos, especialmente no período em que essas frentes eram conduzidas diretamente pela área da Qualidade. Posteriormente, por decisão estratégica e pela especialização de áreas específicas e dedicadas a esses temas, esses módulos foram descontinuados no sistema. A “Gestão de Riscos”, entretanto, está prevista para ser retomada na plataforma, reforçando a estratégia de centralização e fortalecimento da governança.

“Precisávamos evoluir do modelo manual para uma gestão integrada e estruturada dos indicadores e processos. A decisão considerou especialmente a integração com o nosso ERP, o SOUL MV, além da flexibilidade da ferramenta para manter nosso workflow já consolidado”, destaca **Isabela Annicchino, gerente de Qualidade da instituição há 15 anos.**

Após a migração das informações, os sistemas foram parametrizados em sintonia com os conceitos e fluxos de tratativas já em uso na organização. Esse alinhamento entre tecnologia e cultura institucional foi determinante para garantir uma transição segura, preservar práticas amadurecidas e facilitar o engajamento das equipes.

As integrações entre os próprios módulos e com o SOUL MV foram apontadas como diferenciais importantes, proporcionando uma experiência intuitiva e coerente com as rotinas assistenciais e administrativas, além de atender às demandas corporativas da Operadora.

MUDANÇAS OPERACIONAIS PÓS IMPLANTAÇÃO DE MÓDULOS DO “GO QUALITY” E “GO STRATEGY”

A Gestão de Ocorrências, módulo do GO Quality, integrada ao prontuário eletrônico, trouxe maior facilidade para médicos e equipes multiprofissionais no ambiente hospitalar. As notificações passaram a ser registradas diretamente no sistema assistencial, tornando o processo mais simples e alinhado à rotina das equipes.

Além disso, o sistema manteve o workflow de tratativas já estabelecidos na instituição, respeitando fluxos, níveis de responsabilidade e prazos estabelecidos, com impactos também nos processos administrativos e corporativos.

A Gestão de Indicadores (módulo do Go Strategy), antes realizada integralmente em planilhas de Excel, passou a ser estruturada no sistema com base em boas práticas de governança e análise crítica, apoiando tanto a gestão hospitalar quanto a gestão da Operadora, representando uma evolução consistente no nível de maturidade dos gestores.

Com histórico coeso e rastreabilidade garantida, tornou-se possível qualificar as análises ao longo dos anos, identificar tendências com maior precisão e revisar metas com base em médias históricas anuais, tornando o processo decisório mais estratégico e fundamentado.

A Gestão de Projetos (Go Quality) passou a concentrar, de forma integrada, os planos de ação oriundos dos indicadores, das análises de ocorrências e também de projetos institucionais estratégicos, abrangendo iniciativas do Hospital e da Operadora. Essa centralização ampliou o controle sobre prazos, responsáveis e entregas, garantindo acompanhamento estruturado das melhorias.

Na gestão documental, os ganhos foram ampliados com recursos como controle de cópias controladas, registro de alterações de versões e disponibilização estruturada dos documentos vigentes. A instituição passou a contar com maior rastreabilidade, segurança da informação e agilidade na atualização de documentos – fatores essenciais para auditorias, certificações e acreditações.

Outro avanço relevante foi a digitalização e padronização dos documentos, que contribuíram diretamente para a redução do uso de papel, mantendo impressões apenas quando exigidas por legislação ou órgãos reguladores. A iniciativa aliou eficiência operacional à responsabilidade ambiental, reforçando o compromisso institucional com práticas mais sustentáveis.

IMPLANTAÇÃO FACILITADA

O processo de implantação foi considerado um diferencial relevante.

“A consultoria responsável possuía conhecimento consistente dos conceitos de gestão da qualidade e acreditações, nos apoiando tanto na configuração técnica do sistema como também no aprimoramento dos processos existentes. Esse alinhamento entre ferramentas e fundamentos conceituais nos permitiu revisar práticas, ajustar fluxos e consolidar padrões institucionais”, lembra **Isabela**.

Ainda, de acordo com a gestora de Qualidade da Unimed Piracicaba “através da unificação das informações em uma única plataforma e a eliminação de controles paralelos, foi possível realizar a reestruturação do setor, uma vez que a partir de então, passamos a operar de forma mais enxuta e estratégica. Além disso, a organização sistêmica dos processos reduziu atividades operacionais e ampliou a capacidade de análise crítica, acompanhamento de resultados e suporte à tomada de decisão, fortalecendo o papel da área na governança institucional”, **relata**.

RECONHECIMENTOS E ACREDITAÇÕES

Atualmente, auditorias internas, avaliações de certificações e processos de acreditação são conduzidos diretamente nos sistemas. As evidências permanecem organizadas e rastreáveis na própria plataforma, conferindo maior segurança, transparência e agilidade na demonstração de conformidade.

A estruturação sistêmica dos processos foi um dos pilares que sustentaram a evolução da instituição em certificações e acreditações. A Unimed Piracicaba possui a acreditação ONA Nível 3 – o mais alto nível concedido pela Organização Nacional de Acreditação – além da certificação ISO 9001:2015 e reconhecimentos específicos em áreas assistenciais.

“ Mais do que uma mudança tecnológica, a jornada representou a implantação de um modelo de gestão integrado, orientado por dados, com processos estruturados e governança fortalecida. A experiência evidencia que tecnologia alinhada à cultura institucional e às boas práticas de gestão é capaz de impulsionar maturidade, eficiência e transformação sustentável, de forma integrada entre Hospital e Operadora”, complementa **o presidente da Unimed Piracicaba**.

Sobre a Unimed Piracicaba

Fundada em dezembro de 1970, a Unimed Piracicaba integra um dos maiores sistemas de saúde da América Latina. Atualmente, atende mais de 200 mil beneficiários e conta com uma estrutura hospitalar moderna, composta por cinco pavimentos, 220 leitos e 15 salas cirúrgicas, sendo duas destinadas à obstetrícia. A instituição se destaca pelo compromisso com a qualidade assistencial, inovação em gestão e segurança do paciente.

Sobre a CeosGO

A CeosGO atua estruturando processos, integrando informações e fortalecendo a governança das organizações por meio de soluções digitais que promovem maturidade gerencial, eficiência operacional e segurança na tomada de decisão. Especializada em planejamento estratégico, gestão da qualidade, indicadores, projetos, riscos e melhoria contínua, a CeosGO apoia instituições na consolidação de práticas sustentáveis de gestão e na conquista de resultados consistentes e duradouros. Integrante do Ecosystema MV, a companhia atende mais de mil clientes no Brasil e no exterior.

Para saber mais, siga-nos nas redes sociais:

