



# SOLUÇÃO DE GESTÃO DA CEOSGO APOIA SETOR DE QUALIDADE DA UNIMED ARAÇATUBA NA PREVENÇÃO DE RISCOS AO PACIENTE

Entre os destaques da atuação do GO Quality está a melhora nos níveis de risco, nos quais 28% foram classificados como aceitáveis



## Perfil do Cliente

- Presente no ranking “The World’s Best Hospitals 2025”;
- NBR ISO 9001/2015;
- 131 leitos;
- Mais de 1.300 internações clínicas/cirúrgicas por mês;
- Mais de 7 mil atendimentos ao mês no Pronto Atendimento;
- ONA Nível III de Excelência;
- Selo Angels Platinum de AVC.



“Antes do ‘Gestão de Riscos’ nós observávamos a existência da falha após ela ocorrer. Hoje, com esse módulo do GO Quality, conseguimos enxergar maneiras de prevenção para possíveis riscos, assim como determinar qual a probabilidade dele acontecer de forma antecipada, o que possibilita que a nossa atuação seja proativa e não apenas reativa como era comum”, explica **Gabriel Ribeiro**, analista da qualidade da Unimed Araçatuba.

## Objetivos

- Tornar o setor de Qualidade mais proativo diante de possíveis falhas;
- Passar a importância para os demais setores sobre a importância de preencher os dados solicitados pela plataforma.



## Desafio

- Proporcionar a melhor experiência ao paciente;
- Acompanhar todas as métricas e riscos da cooperativa;
- Evitar a ocorrência de falhas prejudiciais ao paciente.

## Principais Benefícios

- Antecipação de falhas;
- Integração dos demais setores com a ferramenta administrada pela Qualidade;
- Melhoria significativa na comunicação entre o setor de Qualidade e os setores assistenciais;
- Redução de probabilidades mais elevadas e aumento da concentração de riscos na faixa “muito baixa”.

A gestão de protocolos e documentos, a análise de riscos e indicadores, a condução de certificações, o acompanhamento do desenvolvimento institucional e do planejamento estratégico, além da avaliação de manifestações, estão entre as principais atividades do setor da Qualidade da Unimed Araçatuba (SP). Responsável por promover ações de melhoria contínua na cooperativa, o setor conta com o apoio de tecnologias de gestão simplificada, que contribuem significativamente para tornar a rotina mais produtiva e eficiente.

Mas, nem sempre foi assim. Afinal, antes da implantação do Go Quality, em especial do módulo “Gestão de Riscos”, o mapeamento de riscos era realizado de forma manual, gerando perdas de informações e falhas de comunicação entre o setor da Qualidade e o Assistencial.

“Antes, o controle era feito em uma planilha com conceitos, adições de risco e em qual setor era provável de acontecer. Todo mês, analisávamos qual a probabilidade do risco ocorrer de fato. Mas, começamos a entender que a dinâmica não era o suficiente pois houve casos em que a chance do risco existir era alto e lá estava sinalizado o contrário”, relembra Gabriel Ribeiro, analista da qualidade da Unimed Araçatuba.

Foi em 2023 que, ao conhecer as vantagens e diferenciais que o módulo “Gestão de Riscos”, do Go Quality, que ainda não estava operando no setor, a dinâmica de prevenção da Unimed Araçatuba tornou-se digital.

“Criamos um cronograma para expandir a solução para as 44 áreas que atendemos. Fizemos um treinamento e mostramos que a partir de então os setores iriam olhar e ‘tomar conta’ da prevenção do risco e não mais agir após a ocorrência. Em seguida solicitamos que cada área revisasse a matriz de risco, incluísse barreiras e utilizassem a nomenclatura conforme o padrão”, explica Ribeiro.



O resultado dessa mudança e a boa prática da alimentação da ferramenta são verificados periodicamente através de auditorias realizadas - aba também presente no módulo “Gestão de Riscos” - tanto pelo setor da Qualidade como pela área responsável pelo risco. Após essa averiguação são analisados relatórios com os dados e desenvolvimento de planos de ação para a redução/eliminação da falha.

“Recentemente auditamos cinco setores (Compras, Engenharia Clínica, Faturamento, Núcleo de Gestão Intra-Hospitalar e Tecnologia da Informação). Na ocasião, foram mapeados 61 riscos classificados como ‘tolerável’, ‘preocupante’ e ‘intolerável’. Os resultados foram bastante satisfatórios, uma vez que conseguimos eliminar os riscos com a probabilidade ‘muito alta’ de ocorrência, além do aumento da concentração de riscos na faixa ‘muito baixa’, passando de 57,38% para 91,8%”, relata Letícia Sanches, supervisora da Qualidade da Unimed Araçatuba.

Somado a essa mudança de níveis de ocorrência, ainda, de acordo com a gestora da Qualidade, houve a melhoria nos níveis de risco, nos quais pelo menos 28% dos riscos foram reclassificados como toleráveis. A justificativa para essa reclassificação está ligada à diminuição das probabilidades de ocorrência, uma vez que os impactos passaram a ser relativamente estáveis para cada risco.

Para o futuro, o time da Qualidade visa expandir a importância do monitoramento de riscos para todos os setores, incentivando a reavaliação de barreiras estabelecidas para cada risco mapeado, além de sincronizar informações apuradas em auditoria com relatos de ocorrências registradas no Sistema de Gestão da Qualidade, o que resultará na criação de uma visão mais estratégica da Gestão de Riscos da Unimed Araçatuba.

---

## Sobre a Unimed Araçatuba

Referência em procedimentos de alta complexidade médica na região noroeste paulista (SP), o Hospital Unimed Araçatuba possui 131 leitos, chegando a receber mais de sete mil atendimentos ao mês no Pronto Atendimento, além de mais de 1300 internações clínicas/cirúrgicas ao mês. Atualmente, a instituição de saúde é um dos destaques do ranking “The World’s Best Hospitals 2025”.

---

## Sobre a CeosGO

A CeosGO tem a missão de transformar a gestão das empresas através de softwares que simplificam fluxos e a administração, proporcionando não só um melhor acompanhamento de indicadores, mas também o alcance dos resultados almejados. A organização possui ferramentas de criação e execução do planejamento estratégico, melhoria de processos e qualidade de todo o negócio. A companhia faz parte do Ecossistema MV e conta com mais de mil clientes espalhados pelo Brasil, Peru, Panamá, Uruguai, Equador, República Dominicana, Angola e Guatemala.

Para saber mais, siga-nos nas redes sociais:

