

## INTRODUÇÃO

A visita técnica destina-se a profissionais e/ou estudantes e tem como desígnio buscar ou fornecer melhores práticas, visando referências e parâmetros de excelência. A visita técnica não contempla o desenvolvimento de atividades práticas, tampouco consulta documental, restringindo-se apenas à observação da dinâmica, organização, instalações físicas e entrevista com profissionais, de acordo com aprovação do responsável pela área visitada.

## OBJETIVOS

### Geral

- Formalizar o processo de solicitação de visitas técnicas tanto do público externo ao Complexo Unimed Chapecó quanto de colaboradores da Unimed Chapecó à outras Instituições.

### Específicos

#### *Visita técnica no Complexo Unimed Chapecó*

- Sistematizar um fluxograma que vise à redução da variabilidade e a mitigação de ocorrências indesejadas relacionadas a agendamento e conciliação de horários;
- Participar de forma ativa promovendo a troca de experiências e boas práticas entre as instituições.

#### *Visita técnica da equipe interna para outras instituições*

- Padronizar o funcionamento do retorno das visitas técnicas solicitadas pela equipe interna para outras instituições;
- Compartilhar o conhecimento adquirido em outras instituições com as áreas envolvidas e afins.

## ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores do Complexo Unimed Chapecó, abrangendo os serviços próprios, operadora do plano de saúde, áreas administrativas e áreas de apoio.

## SOLICITAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

### Visita técnica no Complexo Unimed Chapecó

Por definição da Diretoria Executiva da Unimed Chapecó, todas as solicitações de visita técnica no Complexo Unimed Chapecó, ficarão centralizadas no Núcleo de Qualidade em Saúde (NQS). Este receberá a solicitação por meio do Preenchimento do formulário **FOR.INS.A.0003 “Solicitação de visita técnica no complexo UD Chapecó”** pela Instituição solicitante, disponível no site <https://www.unimed.coop.br/site/web/chapeco/guia-visita-tecnica>. O NQS receberá a documentação e encaminhará para análise e deliberação da Gerência/Diretoria Técnica, que devolverá parecer ao NQS e dará os encaminhamentos com Coordenador e equipe da área intencionada para visita.

Neste sentido, os setores do Complexo que receberem via telefone, e-mail ou pessoalmente solicitações de visita técnica deverão direcionar a demanda para o NQS ([qualidade.corporativo@unimedchapeco.coop.br](mailto:qualidade.corporativo@unimedchapeco.coop.br) ou 049 3361-1892).

O parecer sendo favorável seguirá os encaminhamentos descritos na sequência.

### Visita técnica da equipe interna para outras instituições

As visitas técnicas solicitadas pela equipe interna para outras instituições, deverão ser encaminhadas com no mínimo 15 dias de antecedência, aprovadas e encaminhadas pelo coordenador de área, com autorização da gerência e diretoria através do “**FOR.INS.A.0002 Solicitação de visita técnica pela equipe interna para outras instituições**”. Após aprovação, o colaborador poderá dar sequência na compra de passagens e reserva de hospedagem (se necessário) e solicitação de valor para despesas com alimentação e transporte.

Para que todos os colaboradores do complexo e/ou áreas afins compartilhem da experiência, após a visita, o participante deverá:

- Redigir um relatório conforme o modelo “**MOD.INS.A.0001 - Relato da equipe interna sobre a visita técnica realizada em outras instituições**”, entregar ao superior imediato;
- Multiplicar através de e-mail para as áreas/pessoas envolvidas, o local onde as práticas estarão disponíveis para leitura;
- Reunir o público de interesse com a prática para repassar as informações adquiridas na visita e coletar assinatura dos participantes no “**MOD.INS.0007-00 Lista de presença**”.

## AGENDAMENTO NA ESTRUTURA DA UNIMED CHAPECÓ

As visitas técnicas na Unimed Chapecó serão organizadas pelo NQS, conforme fluxograma “FLU.INS.A.0001 Solicitação de visita técnica no complexo Unimed Chapecó”. Para organização interna, será priorizada a data previamente estipulada para recebimento de visita técnica.

- As visitas técnicas deverão respeitar a data previamente estipulada para cada mês, podendo flexibilizar o horário entre as 8:00h e às 18:00h, de acordo com a disponibilidade da área a ser visitada, com duração de no máximo 4 horas;
- Os interessados preencherão formulário específico para solicitação (FOR.INS.A.0003), que deverá ser encaminhado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis ao NQS através do e-mail qualidade.corporativo@unimedchapeco.coop.br;
- Grupos com mais de 05 (cinco) estudantes/profissionais serão divididos em subgrupos, em horários alternados, conforme capacidade da área solicitada;
- Casos pontuais serão analisados e deliberados pela gerência e diretoria de área.

## CONFIRMAÇÃO NO COMPLEXO UNIMED

A confirmação da visita com todas as áreas internas pretendidas para visita, bem como, com a instituição solicitante fica sob responsabilidade do NQS, ressalta-se que em toda a solicitação será realizado devolutiva ao solicitante da visita, seja ela aprovada ou não, bem como ciência aos envolvidos: gerência de área e coordenador.

## CONDUÇÃO DA VISITA NO COMPLEXO UNIMED

### Solicitação de Visita Técnica - Estudantes

A partir da publicação desta política e após a visita ser autorizada e programada, todas as visitas técnicas serão conduzidas nas seguintes etapas:

1ª etapa: Recebimento da DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE VISITA TÉCNICA (documento anexo ao FOR.INS.A.0003, que deverá ser entregue devidamente preenchido e assinado)

2ª etapa: Visita às áreas solicitadas: demonstração de execução dos processos de trabalho, recursos disponíveis e estrutura física. Será realizado pelo Coordenador da área ou responsável designado para acompanhamento, observando as ponderações e ressalvas da gerência e diretoria de área.

3ª etapa: O encerramento será conduzido pela Coordenação da área visitada, com registro fotográfico.

**Solicitação de Visita Técnica - Empresas/Organizações**

1ª etapa: Recebimento da DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE VISITA TÉCNICA (documento anexo ao FOR.INSA.0003, que deverá ser entregue devidamente preenchido e assinado)

2ª etapa: Visita às áreas solicitadas: demonstração de execução dos processos de trabalho, recursos disponíveis e estrutura física. Será realizado pelo Coordenador da área ou responsável designado para acompanhamento.

3ª etapa: O encerramento contará com entrega de brinde da Unimed Chapecó para os visitantes. Será conduzido pela Coordenação da área visitada, com registro fotográfico realizado pelo Setor de Marketing ou responsável designado.

**SITUAÇÕES ESPECIAIS**

Serão definidas pela gerência da área e diretoria executiva.

**Elaborado:**  
Equipe Núcleo de Qualidade em Saúde

**Revisado:**  
Jussara Spagnol - Coord. NQS

**Aprovado:**  
Dr. Rodrigo Armani Lino de Souza  
Diretor Técnico e Coord. NQS