	POLÍTICA Qualidade de Dados	Código: PL-24
		Revisão: 00
		Data: 02/12/2025
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

1. OBJETIVO

Esta Política tem como objetivo definir diretrizes e responsabilidades para garantir que todos os dados coletados, armazenados, processados e utilizados pela Unimed Limeira sejam de alta qualidade (precisos, completos, atuais, consistentes e relevantes), a fim de apoiar a tomada de decisões, o cumprimento de regulamentações aplicáveis e para a melhoria contínua da qualidade assistencial.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política se aplica a todos os dados (estruturados e não estruturados, independentemente do formato ou da origem) da Unimed Limeira, incluindo, mas não se limitando a:

- Dados de beneficiários e prestadores de serviços;
- Dados clínicos e de saúde (em conformidade com a LGPD);
- Dados de sinistros, faturamento e financeiro-atuariais;
- Dados de sistemas internos e informações reportadas à ANS;
- Todos os colaboradores, terceiros e parceiros que acessem ou gerenciem dados da Unimed Limeira.

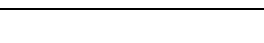
3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar;
- TUSS: Terminologia Unificada da Saúde Suplementar;
- Stakeholders: Pessoas, grupos ou organizações que são afetadas ou podem afetar as decisões, atividades ou resultados de uma empresa ou projeto.

4. DIRETRIZES

A qualidade dos dados é avaliada e mantida com base nos seguintes critérios:

- **Precisão:** Os dados devem refletir com precisão a realidade ou a fonte original, de forma correta e sem erros;
- **Completo:** Todos os campos obrigatórios e essenciais para uma finalidade específica devem estar preenchidos, sem omissões relevantes;
- **Consistência:** Os dados devem ser consistentes em todos os processos e sistemas, seguindo os mesmos formatos e definições;
- **Atualidade:** Os dados devem ser mantidos atualizados em tempo hábil a fim de refletir as informações mais recentes para o seu uso pretendido;
- **Integridade:** Os dados devem ser íntegros, ou seja, devem ser protegidos contra alterações ou exclusões não autorizadas e seguir as regras de negócios preestabelecidas;
- **Validade:** Os dados devem estar em conformidade com as regras de negócio, formatos e domínios definidos (ex: datas válidas, códigos TISS/TUSS corretos);
- **Relevância:** Os dados devem ser adequados e úteis para o processo ou relatório a que se destinam.

	POLÍTICA Qualidade de Dados	Código: PL-24
		Revisão: 00
		Data: 02/12/2025
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

- **Segurança:** Os dados são protegidos de modo que garantam sua confidencialidade e integridade contra acessos não autorizados.
- **Fidedignidade:** Os dados devem estar fidedignos para assegurar que as informações sejam precisas, consistentes e confiáveis, garantindo que decisões sejam tomadas com base em dados verdadeiros e íntegros.

4.1. CAPTAÇÃO DE DADOS

Garantir que as informações coletadas sejam precisas, completas, consistentes e padronizadas antes de sua inserção ou integração aos sistemas corporativos, assegurando a confiabilidade das bases de dados e evitando retrabalho posterior, através das etapas de:

Coleta de dados: Unimed Limeira possui mecanismos para assegurar que os dados coletados de pessoas física e jurídica, assim como os demais dados, como, por exemplo, financeiros, sejam de fontes confiáveis e verificáveis, através da utilização de formulários e sistemas padronizados, implementação de validações em tempo real para evitar erros de entrada, treinamento obrigatório para colaboradores envolvidos na coleta de dados.

Validação: Os sistemas possuem controles que impedem ou alertam sobre a entrada de dados incorretos ou inconsistentes. Por exemplo, validação de CPF por meio de algoritmo padrão, validação UF dentro das unidades federativas brasileiras, data de alta do paciente não pode ser anterior à data de internação e demais controles pertinentes.

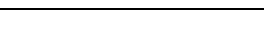
Conferência: É realizada pelo responsável pela coleta de dados a conferência dos mesmos.

Padronização: É exigida a adoção integral dos padrões regulatórios nacionais, como o Padrão TISS para faturamento e comunicação com a rede prestadora e ANS.

4.2. PRODUÇÃO DE DADOS

A Unimed Limeira possui processos e controles para contribuir com a produção dos dados, corrigindo falhas de qualidade e integridade dos sistemas, minimamente dos seguintes itens:

- **Formatos de dados:** Os sistemas possuem controles automatizados para detectar falhas nos dados inseridos, garantindo-se assim que qualquer inconsistência ou erro de formato seja corrigido imediatamente, preservando-se assim a integridade e qualidade das informações. Exemplos: Bloqueio de números de telefone, CPF e RG, com quantidade de caracteres menor do que o obrigatório;
- **Consistência dos dados:** Por meio de uma série de práticas e mecanismos, os sistemas asseguram que as informações armazenadas sejam precisas, atualizadas e estejam em conformidade com as regras de negócio definidas, bloqueando a inserção de dados

	POLÍTICA Qualidade de Dados	Código: PL-24
		Revisão: 00
		Data: 02/12/2025
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

incompatíveis, como por exemplo, a tentativa de registrar uma criança com o estado civil casado e até mesmo uma data de nascimento posterior à data atual;

- **Completeness dos dados:** A completeness dos dados refere-se à medida que os dados armazenados estão completos, ou seja, todos os valores necessários estão presentes, sem informações faltantes. Na Unimed Limeira, os sistemas são parametrizados para que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos, garantindo-se assim a qualidade e a confiabilidade das informações.
- **Integrity:** Os sistemas de gestão de banco de dados devem aplicar mecanismos para garantir que as relações entre tabelas sejam mantidas. Por exemplo, um registro de procedimento não pode existir sem um registro de beneficiário válido e relacionado a ele. O uso de chaves primárias e estrangeiras deve ser obrigatório nos modelos de dados para impor essa integridade.

4.3. ARMAZENAMENTO DE DADOS

A Unimed Limeira preza pelo armazenamento de dados de forma segura, organizada e acessível. Diante disto, são utilizados repositórios centralizados (banco de dados) para facilitar a gestão e acesso aos dados. Com análise periódica da escalabilidade, ou seja, a capacidade de suportar o crescimento da quantidade de dados ao longo do tempo.

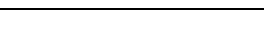
Os dados armazenados fisicamente encontram-se em uma estrutura adequada, garantindo a organização e segurança necessárias.

4.4. USO DE DADOS

Para garantir que os dados sejam utilizados de maneira eficiente e responsável para apoiar decisões de negócio, a Unimed Limeira garante a confidencialidade e segurança dos dados através do controle de acesso de usuários, sendo as permissões dos usuários liberadas somente para execução do processo em que está inserido e mediante as solicitações dos gestores, protegendo-se assim contra acessos não autorizados e violações.

Existe também a prática de realização de backup periodicamente, contribuindo com a qualidade dos dados de diversas maneiras, pois garante a proteção dos dados contra perdas causadas por falhas de equipamentos, erros humanos, ataques cibernéticos ou desastres naturais. Além disto, em casos de corrupção de dados, com a execução do backup é possível garantir que a versão correta e íntegra dos dados seja recuperada. E também com a possibilidade de recuperação rápida de dados após falhas, o backup reduz o tempo de inatividade dos sistemas, mantendo os processos em funcionamento sem grandes interrupções, o que contribui para a continuidade e estabilidade da qualidade dos dados.

NOTA 1: A Unimed Limeira realiza campanhas periódicas de conscientização para atualização dos dados dos clientes, prestadores, cooperados, funcionários e fornecedores.

	POLÍTICA Qualidade de Dados	Código: PL-24
		Revisão: 00
		Data: 02/12/2025
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

4.5. DISSEMINAÇÃO DE DADOS

A Unimed Limeira preza pelo compartilhamento eficaz dos dados, com as informações corretas sendo entregues às partes interessadas. Garantindo-se assim que os dados, como relatórios, gráficos e apresentações utilizem dados validados e certificados, sendo apresentados em formatos acessíveis e compreensíveis para os diferentes *stakeholders*. A disponibilização dos dados é realizada de maneira fácil e acessível aos usuários autorizados, sendo o site da Cooperativa um exemplo de ferramenta de disseminação dos dados a todos os *stakeholders*.

4.6. CONFORMIDADE REGULATÓRIA

Todos os processos de qualidade de dados devem ser executados em estrita conformidade com:

- A LGPD, especialmente no tratamento de dados pessoais sensíveis de saúde;
- As normas e resoluções da ANS, incluindo as exigências de reporte e o Programa de Qualificação das Operadoras.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Diretoria Executiva: Direcionar os recursos necessários, promover a cultura de dados e apoiar ativamente a implementação e manutenção de ferramentas e tecnologias que garantam as diretrizes desta política.

Proprietários dos Dados: Gestores das áreas de negócio (ex: Cadastro, Financeiro, Atendimento, Médico-Assistencial) responsáveis por:

- Definir e documentar as regras de qualidade para os dados sob sua responsabilidade.
- Garantir o cumprimento das regras e padrões de qualidade por suas equipes.
- Aprovar e liberar processo ou sistema que introduza ou modifique dados críticos.

Equipe de TI: Oferecer a infraestrutura necessária para armazenar, processar e proteger os dados, sendo responsáveis pela implementação de sistemas e ferramentas que suportam a coleta e manipulação de dados de maneira eficiente e segura.

Usuários Finais: Coletar, registrar e utilizar os dados de acordo com os procedimentos e padrões definidos e reportar prontamente erros e inconsistências nos dados.

6. REFERÊNCIA

PSI-01 Política de Segurança da Informação
 PL-20 Política de Privacidade

	POLÍTICA Qualidade de Dados	Código: PL-24
		Revisão: 00
		Data: 02/12/2025
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

CONTROLE DAS ALTERAÇÕES			
Versão	Elaborador (es)	Verificador (es)	Aprovador (es)
00	Hélio Zechin Gerente de T.I. Letícia Teixeira Tulcin Coordenadora de Qualidade	Diretoria Executiva	Conselho de Administração
Datas	07/11/2025	12/11/2025	02/12/2025
MODIFICAÇÕES REALIZADAS:			
Emissão da versão inicial da Política.			