

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 1 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Controle Histórico				
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
1	31/10/2025	Luciano Calvi Costalonga	Dayanni Valadares da Silva	Alexandre Filippe

Siglas e Definições

Coleta – Obtenção, recepção ou produção de dados independente do meio utilizado (documento em papel, documento eletrônico, sistema de informação, etc.);

Confidencial – Consiste na garantia de que a informação é acessível somente às pessoas com acesso autorizado;

Dado – Matéria prima para a informação. O dado, por ser o ponto de partida, tem que ser relevante e criar significado para se tornar informação;

Dado pessoal – Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

Disponibilidade - Garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes, sempre que necessário;

Documento – Informação em formato legível. Um documento pode ser em papel ou eletrônico;

Informação - Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

Parte interessada – Qualquer pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada, ou perceber-se afetada por uma atividade da organização;

Processamento – Qualquer operação que envolva classificação, utilização, reprodução, processamento, avaliação ou controle da informação, extração e modificação de dados pessoais;

Qualidade dos dados – Garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

Objetivos

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 2 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

O objetivo desta política é garantir a integridade, segurança e fidedignidade dos dados, abrangendo os processos de captação, produção, armazenamento, uso e disseminação de informações, para manter e aumentar a qualidade e controle dos dados dentro do ambiente corporativo da Unimed Noroeste Capixaba e define a abordagem da cooperativa para garantir que:

- Os dados coletados ou produzidos são de alta qualidade, precisos, válidos, confiáveis, pontuais, relevantes e completos;
- A importância de uma boa qualidade dos dados está totalmente incorporada em todos os setores da cooperativa. Nos processos de coleta, processamento, controle ou uso de dados para oferecer subsídios aos processos de atendimento aos beneficiários, relacionamento com os prestadores e de tomada de decisões;
- As informações processadas e utilizadas sejam mantidas de forma segura e confidencial de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709 de 2018;
- Melhorar a qualidade dos dados disponibilizados;
- Melhorar a gestão da informação;
- Fomentar propostas de inovação e de desenvolvimento Tecnológico;
- Fomentar novos negócios;
- Facilitar o intercâmbio de dados entre a cooperativa e parceiros.

Abrangência

Esta política é aplicável a todos os colaboradores da Unimed Noroeste Capixaba e a todos os parceiros e partes interessadas que tenham acesso a quaisquer dados detidos pela cooperativa ou em seu nome.

Diretrizes

A Unimed reconhece que informações confiáveis são fundamentais para o alcance dos seus objetivos. Todas as decisões, sejam clínicas, gerenciais ou financeiras, devem basear-se em informações da mais alta qualidade.

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 3 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Deve-se observar que toda coleta, armazenamento, processamento e comunicação de dados pessoais são regidas por requisitos legais detalhados sob a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709 de 2018, a Resolução Normativa nº 507 publicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar e padrões associados.

Como a Unimed Noroeste Capixaba gera uma gama muito ampla de informações para toda uma variedade de usos, esta política não fornece orientação detalhada para itens de dados específicos ou dados individuais em aplicações específicas. Concentra-se em princípios gerais de relevância, completude, precisão, validade contínua, confiabilidade e atualidade.

1. Princípios Gerais

Os seguintes princípios gerais sustentam a abordagem do controle na qualidade dos dados:

- Colaboradores, parceiros e partes interessadas deverão estar em conformidade com os requisitos legais e estatutários e deverão buscar a máxima precisão de dados possível em todos os sistemas de informação utilizados pela Cooperativa;
- Todos os processos de coleta, manipulação e geração de relatórios serão cobertos por procedimentos claros, facilmente acessíveis a todo o pessoal relevante e regularmente revisado e atualizado;
- Todos os colaboradores devem estar cientes da importância da boa qualidade dos dados. Para alcançá-la, o colaborador deve receber o treinamento apropriado, de acordo com as diretrizes de cada setor da cooperativa;
- Os setores devem ter procedimentos abrangentes para identificar e corrigir erros de dados, de forma que as informações sejam precisas e confiáveis no momento do uso. Além de executar atividades periódicas de limpeza e atualização da base de dados visando identificar e remover duplicidades, inconsistências, lacunas, corrigir erros e atualizar dados cadastrais.

2. Qualidade de Dados

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 4 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Qualidade dos dados é a capacidade de fornecer dados precisos, relevantes e completos, que podem traduzidos em informações, quando e onde for necessário. Essencial para uma tomada de decisão eficaz em todos os níveis da organização. Segue abaixo os princípios que devem ser observados na coleta, registro, armazenamento, uso e na disseminação pela cooperativa para medir a qualidade dos dados:

- **Compleitude:** Todos os dados coletados devem basear-se nas necessidades de informação da cooperativa. Registros incompletos ou inválidos podem fornecer uma indicação inconsistente da qualidade dos dados e também podem apontar problemas na gravação de certos itens de dados nos sistemas utilizados pela Unimed;
- **Consistência:** Os dados devem refletir processos estáveis e consistentes de coleta de dados em toda a cooperativa;
- **Pontualidade:** Os dados devem estar disponíveis dentro de um período de tempo razoável, com rapidez e frequência suficiente para apoiar as necessidades de informação. Isso garante que decisões informadas possam ser tomadas com base em informações atualizadas, em vez de dados desatualizados;
- **Precisão:** Os dados devem ser suficientemente precisos para os propósitos pretendidos. A precisão provavelmente será alcançada se os dados forem capturados o mais próximo possível do ponto de coleta. Os dados devem ser capturados apenas uma vez, embora possam ter vários usos. A importância do uso dos dados deve ser equilibrada com os custos e o esforço da coleta;
- **Relevância:** Os dados capturados devem ser relevantes para os fins onde os quais são utilizados. Este implica revisões periódicas dos requisitos para refletir as necessidades de mudança;
- **Validade:** Os dados devem ser registrados em um formato acordado e usados em conformidade com as normas e legislações vigentes.

Dada a variedade de dados mantidos pela Unimed Noroeste Capixaba e o impacto nos usuários de serviços em manter registros precisos e transparentes, manter altos níveis de qualidade dos dados é vital.

Dados de baixa qualidade são simplesmente caros para qualquer organização. Muitos dos custos são ocultos e indiretos e, portanto, difíceis de mensurar. No entanto, outros custos podem ser provenientes de:

- Retrabalho;
- Soluções alternativas e processos de correção ocultos;

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 5 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- Ineficiências organizacionais ou baixa produtividade;
- Conflito organizacional;
- Insatisfação do usuário;
- Custos de oportunidade, incluindo a incapacidade de inovar;
- Custos ou multas de conformidade.

Exemplos de impactos organizacionais negativos:

- Endereços de e-mail incorretos ou ausentes teriam um impacto significativo em qualquer campanha de marketing e comunicação com os beneficiários.
- Detalhes pessoais imprecisos podem levar a oportunidades de vendas perdidas ou a um aumento de reclamações de clientes;
- Boletos podem ser enviadas para locais errados;

Em contrapartida, os benefícios correspondentes a dados de alta qualidade incluem:

- Experiência aprimorada do usuário;
- Maior produtividade;
- Risco reduzido;
- Capacidade de atuar em oportunidades;
- Vantagem competitiva obtida com *insights* sobre políticas, serviços, processos e oportunidades, segurança e qualidade demonstráveis dos dados.

Não é algo único como esses custos e benefícios implicam gerenciar a qualidade dos dados. A produção de dados de alta qualidade requer planejamento, comprometimento e uma mentalidade que agrega qualidade aos processos e sistemas.

3. Controle e Validação

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 6 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

As medidas de controle de dados deverão ser aplicadas em todas as etapas do processo de coleta. O controle da qualidade dos dados pode ser feito:

- Na fase de planejamento de quais dados são necessários para a execução dos processos de negócio;
- Durante a entrada e o processamento de dados;
- Ao analisar, interpretar e usar os dados para gerar informação.

3.1 Tipos de Controle de Qualidade de Dados

3.1.1 Validação de Dados

A validação é um método para verificar a precisão e a qualidade dos dados. A validação de dados garante que seus dados estejam completos (sem valores em branco ou nulos), exclusivos (contém valores distintos que não são duplicados) e o intervalo de valores é consistente com o que você espera.

As regras de validação de dados, definidas por cada setor da cooperativa, devem permitir a correção dos dados inseridos incorretamente nos sistemas de gestão e ações de melhoria deverão ser adotadas para melhorar continuamente a qualidade dos dados. O usuário deverá fazer os seguintes questionamentos para validação dos dados:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Os dados estão corretos? - Qual a validade dos dados? |
|--|

3.1.2 Verificação de Dados

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 7 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

A verificação é um processo no qual diferentes tipos de dados são observados quanto à precisão e consistência após a conclusão da entrada de dados. Pode-se utilizar o método de comparação para verificar um determinado conjunto de dados, questionando:

- Temos os dados corretos?

Cada setor da cooperativa deverá garantir a existência de procedimentos eficazes de controle para avaliar a precisão dos dados utilizados.

As alterações de dados no sistema crítico (Sistema de Gestão) serão suportadas por uma trilha de auditoria disponibilizada pelo respectivo sistema. Quaisquer erros descobertos durante a auditoria deverão ser corrigidos pelo setor responsável e ações de melhoria deverão ser adotadas para aprimorar continuamente a qualidade dos dados.

4. Responsabilidade

Os dados só têm valor quando dão suporte a um processo de negócio ou para a tomada de decisão organizacional. O valor e a utilidade de dados e informações dependem em grande parte da sua qualidade.

Os profissionais devem ter como objetivo:

- Compreender e dar suporte às necessidades de informações da organização e de suas partes interessadas, incluindo beneficiários, colaboradores e parceiros de negócios;
- Capturar, armazenar e garantir a integridade e a qualidade dos dados para permitir seu uso pela organização;
- Garantir a segurança, a privacidade e a confidencialidade dos dados, impedindo acesso, manipulação ou uso inadequado.

Como resultado, todos os colaboradores da Unimed Noroeste Capixaba são responsáveis por garantir os padrões de qualidade aceitáveis dos dados que produzem, gerenciam e inserem nos sistemas disponíveis

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 8 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

na Unimed Noroeste Capixaba, além de manter informações precisas legalmente, contratualmente e eticamente.

Quaisquer preocupações relacionadas à qualidade dos dados devem ser direcionadas, em primeiro lugar, ao gestor do setor. Dependendo da gravidade do problema de qualidade dos dados o gestor do setor deve comunicar o setor de TI.

4.1 Registro de Não Conformidade ao Identificar Inconsistência de Dados

É responsabilidade de cada colaborador realizar o registro de uma não conformidade no sistema Qualiex, conforme orientado no MAN-QLD-0004 Cadastro de Ocorrências no Sistema Qualiex, ao identificar alguma inconsistência de dados nos sistemas da Unimed Noroeste Capixaba.

5. Disposições Gerais

É responsabilidade da área de Tecnologia da Informação e do Conselho de Administração da Unimed Noroeste Capixaba alterar esta política quando necessário. Esta Política de Qualidade de Dados entra em vigor a partir da data de aprovação pelo Conselho de Administração.

Documentos de Referência

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

MAN-QLD-0004 Cadastro de Ocorrências no Sistema Qualiex

RN Nº 507, DE 30 DE MARÇO DE 2022

Registros

Não conformidades registradas pelos setores por inconsistência de dados.

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0006	
		Estabelecido em: 10/04/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 9 de 9
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Controle da Qualidade de Dados			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			