

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 1 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Controle Histórico				
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
0	14/01/2026	Jorge Alexandre Fagundes Security LGPD	Daniel Ambrosino Nichio	Alexandre Filipe

Siglas e Definições

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão regulador responsável por implementar, fiscalizar e orientar o cumprimento da LGPD no Brasil.

Chatbot – Sistema automatizado baseado em IA capaz de interagir por meio de linguagem natural, realizando atendimentos, triagens ou suporte aos usuários.

DPO – Data Protection Officer (Encarregado de Dados), pessoa indicada pela organização para atuar como canal de comunicação entre controlador, titulares e ANPD, além de orientar práticas de proteção de dados.

IA Generativa – Subconjunto de sistemas de IA capazes de criar conteúdo (texto, imagem, áudio, código ou outros formatos) a partir de padrões aprendidos em grandes bases de dados.

Inteligência Artificial (IA) – Conjunto de técnicas computacionais que permitem simular processos cognitivos humanos, incluindo raciocínio, aprendizado, inferência, categorização e tomada de decisão.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei brasileira que regula o tratamento de dados pessoais por pessoas naturais e jurídicas, estabelecendo princípios, direitos e obrigações relacionados à privacidade.

Machine Learning (Aprendizado de Máquina) – Método de construção de modelos computacionais capazes de aprender padrões e realizar previsões ou decisões com base em dados históricos.

Rastreabilidade (Logs e Trilhas de Auditoria) – Capacidade de registrar, armazenar e recuperar informações sobre operações, decisões e execuções de sistemas de IA para fins de auditoria, investigação e conformidade.

RH – Recursos Humanos

Sistemas de IA – Soluções tecnológicas baseadas em Inteligência Artificial, incluindo algoritmos de aprendizado de máquina, IA generativa, modelos preditivos, sistemas de apoio à decisão e chatbots.

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 2 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Supervisão Humana – Mecanismo pelo qual um profissional revisa, valida, contesta ou complementa decisões automatizadas, garantindo que o controle final permaneça com a pessoa humana.

TI – Tecnologia da Informação

Transparência – Princípio que exige clareza quanto ao funcionamento, critérios, limitações, riscos e impactos das soluções de IA utilizadas pela organização.

Tratamento Automatizado – Processamento de dados realizado de forma automática ou sem intervenção humana direta, especialmente quando relacionado a perfis, análises ou decisões.

Objetivos

Esta Política tem por objetivo estabelecer diretrizes para o uso responsável, ético e seguro de tecnologias de Inteligência Artificial (IA) no âmbito da Unimed Noroeste Capixaba, promovendo a integridade, a conformidade, a privacidade, a transparência, a justiça algorítmica e a responsabilidade no uso dessas ferramentas no ambiente corporativo.

Os principais objetivos desta política incluem:

- **Alinhar a IA aos Valores Humanos:** Assegurar que o desenvolvimento e o uso da IA estejam em sintonia com os direitos fundamentais, promovendo justiça, inclusão e respeito aos princípios éticos, como a dignidade humana, a transparência e a responsabilidade.
- **Minimizar os Riscos:** Identificar, monitorar e mitigar proativamente os riscos associados ao uso da IA incluindo discriminação algorítmica, violações de privacidade e concentrações indevidas de poder, que podem resultar em impactos negativos à sociedade.
- **Maximizar os Benefícios:** Promover o uso da IA para o bem comum, incentivando sua aplicação na resolução de desafios sociais, no fortalecimento de soluções sustentáveis e no desenvolvimento de iniciativas que beneficiem a sociedade como um todo.

Abrangência

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores, gestores, prestadores de serviço, parceiros, fornecedores e qualquer outro agente que interaja com soluções de IA sob responsabilidade ou uso da Unimed Noroeste Capixaba.

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 3 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Diretrizes

Esta Política cobre as principais tecnologias e subdivisões da Inteligência Artificial (IA), incluindo, mas não se limitando a:

- a) **Inteligência Artificial (Artificial Intelligence – AI):** Refere-se ao campo da ciência da computação que busca desenvolver sistemas capazes de simular processos cognitivos humanos, como raciocínio, aprendizado, e tomada de decisão. A IA permite que as máquinas realizem tarefas que normalmente exigiriam inteligência humana.
- b) **Aprendizado de Máquina (Machine Learning – ML):** Um subcampo da IA focado na criação de algoritmos que possibilitam aos sistemas aprenderem e melhorar seu desempenho com base em dados. Ao invés de seguir instruções explícitas, os sistemas de ML identificam padrões e tomam decisões a partir das informações fornecidas.
- c) **Aprendizado Profundo (Deep Learning – DL):** Uma área do Aprendizado de Máquina que utiliza redes neurais artificiais de múltiplas camadas para processar grandes volumes de dados e identificar padrões complexos. Inspirado pelo funcionamento do cérebro humano, o DL é especialmente eficaz em tarefas como reconhecimento de imagem e processamento de linguagem natural.
- d) **Inteligência Artificial Generativa (Generative AI – GenAI):** Um ramo da IA voltado para a criação de novos conteúdos, como textos, imagens, músicas e até código. Utilizando modelos treinados em grandes volumes de dados, a IA Generativa é capaz de produzir conteúdo original que segue o estilo e a estrutura de exemplos previamente fornecidos.
- e) **Chatbots:** Um chatbot é um programa de computador ou uma aplicação baseada em Inteligência Artificial (IA) projetado para simular conversas com usuários, geralmente por meio de texto ou voz. Ele pode responder a perguntas, realizar tarefas ou fornecer informações com base em interações pré-programadas ou em aprendizado contínuo a partir das interações.

A inteligência artificial (IA) está cada vez mais presente em nossas vidas, revolucionando a forma como trabalhamos, nos comunicamos e tomamos decisões. Impulsionada por grandes volumes de dados, a IA é capaz de aprender padrões e executar tarefas complexas, desde a recomendação de produtos até a análise e suporte em decisões críticas. No entanto, o potencial dessa tecnologia também traz grandes responsabilidades.

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 4 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

É essencial entender que a qualidade dos sistemas de IA estar diretamente ligada aos dados com os quais são treinados. Dados enviesados, incompletos ou coletados de forma inadequada podem influenciar o comportamento e as decisões da IA resultando em perpetuação e amplificação de preconceitos, além de gerar resultados imprecisos, potencialmente discriminatórios e injustos.

A falta de uma política clara e responsável no uso da IA pode acarretar sérias consequências. Além dos riscos relacionados a vieses algorítmicos, a ausência de transparência e explicabilidade dos sistemas de IA torna mais difícil identificar e corrigir erros. A privacidade dos dados é outra preocupação crítica, pois o uso inadequado de informações pessoais pode resultar em violações e exposições de dados sensíveis. Além disso, a segurança dos sistemas de IA deve ser prioridade, uma vez que ataques cibernéticos podem comprometer a integridade dos dados e a confiabilidade dos resultados gerados pela IA.

1. Exigências para o Uso de Inteligência Artificial Generativa

O uso de ferramentas de Inteligência Artificial Generativa (GenAI) deve observar, além das regras gerais, os seguintes requisitos específicos:

- Proibição de inserir dados pessoais, sensíveis ou confidenciais em prompts, salvo ferramentas aprovadas e que ofereçam garantias de privacidade.
- Validação humana obrigatória de todo conteúdo gerado antes de sua utilização institucional.
- Proibição de geração de conteúdo enganoso, deepfakes, manipulação de imagens, textos ou dados que possam induzir erro.
- Verificação de direitos autorais sempre que houver criação de textos, imagens ou materiais externos.
- Indicação clara da participação da IA quando o conteúdo gerado for utilizado para fins públicos ou institucionais.
- Controle de armazenamento, com registro do motivo, responsável e finalidade do uso.

2. Fluxos Operacionais

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 5 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Para garantir consistência, rastreabilidade e mitigação de riscos no ciclo de vida das soluções de IA, a Unimed Noroeste Capixaba adota os seguintes fluxos operacionais mínimos:

a) Proposição e Análise Preliminar

- O gestor da área interessada submete solicitação à TI via chamado conforme PRS-TI-0001 Solicitação de Chamados para TI, contendo: finalidade, impacto esperado e categorias de dados tratadas.
- A TI realiza triagem técnica inicial e identifica o nível de risco da solução.

b) Avaliação Multidisciplinar

- As áreas envolvidas (TI, Assessoria Jurídica, LGPD e área demandante) avaliam riscos, viabilidade, conformidade e requisitos de supervisão humana.

c) Aprovação e Registro

- A solução de IA só pode ser implantada após aprovação formal e registro no inventário institucional de ferramentas autorizadas.

d) Implantação Supervisionada

- A implementação deve assegurar: testes mínimos, controles de privacidade, explicabilidade, registro de logs e validação humana.

e) Monitoramento Contínuo

- Avaliação periódica de performance, vieses, erros, inconsistências e incidentes.
- O gestor e a TI compartilham responsabilidade pelo acompanhamento.

f) Revisões e Desativação

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 6 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- Modelos devem ser reavaliados sempre que houver mudança significativa de dados, contexto ou regras de negócio.
- Soluções obsoletas devem ser desativadas ou substituídas com segurança.

3. Boas Práticas Operacionais

A utilização de ferramentas de Inteligência Artificial na Unimed Noroeste Capixaba deverá ocorrer exclusivamente por meio de soluções previamente avaliadas e formalmente aprovadas pelo setor de TI, assegurando que atendam aos requisitos de segurança, privacidade e conformidade institucional.

Os modelos de Inteligência Artificial utilizados deverão ser alimentados com dados de qualidade, confiáveis e compatíveis com as finalidades pretendidas, de modo a reduzir vieses, erros e riscos decorrentes de resultados imprecisos. Além disso, os resultados produzidos por sistemas de Inteligência Artificial deverão ser continuamente avaliados, sendo obrigatória a documentação das decisões relevantes apoiadas ou tomadas com o auxílio dessas tecnologias, garantindo rastreabilidade, transparência e responsabilidade no uso da IA.

4. Princípios Norteadores

A Unimed Noroeste Capixaba compromete-se a observar os seguintes princípios no uso de IA:

- **Legalidade:** Conformidade com a legislação vigente, especialmente no tocante à proteção de dados pessoais.
- **Ética e Justiça Algorítmica:** Mitigação de vieses e garantia de decisões automatizadas justas e auditáveis.
- **Privacidade e Segurança:** Respeito à privacidade dos usuários e proteção dos dados tratados.
- **Transparência:** Adoção de práticas que assegurem clareza quanto ao uso e funcionamento das tecnologias de IA.
- **Supervisão Humana:** Toda tecnologia de IA deve estar sujeita à validação, supervisão e intervenção humana.

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 7 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- **Responsabilidade Social e Sustentabilidade:** Promoção do bem-estar social, da inclusão e da redução de desigualdades.

5. Responsabilidades Institucionais

5.1 Diretores

Os Diretores exercem papel estratégico na adoção responsável da Inteligência Artificial (IA), promovendo uma cultura organizacional baseada em ética, segurança e alinhamento aos valores institucionais. Compete a essa liderança assegurar que o uso da IA esteja em conformidade com as normas legais e regulatórias, reforçando o compromisso com a transparência e a proteção de direitos.

5.2 Recursos Humanos

O setor de Recursos Humanos tem função essencial na gestão ética da IA no ambiente de trabalho. É sua responsabilidade garantir que ferramentas baseadas em IA utilizadas para recrutamento, desempenho e desenvolvimento profissional respeitem as diretrizes de equidade, diversidade e inclusão. O RH também deve promover capacitação contínua, assegurando que os colaboradores compreendam os riscos, as boas práticas e os limites do uso da IA em suas atividades diárias.

5.3 Gestores

Os gestores são responsáveis diretos pela aplicação prática das soluções de IA em suas áreas. Devem assegurar que essas ferramentas sejam utilizadas de forma segura, eficiente e alinhada às políticas da organização. Além disso, cabe aos gestores monitorarem os impactos operacionais e éticos do uso da IA reportando desvios, identificando oportunidades de melhoria e fomentando o uso consciente e orientado por resultados.

5.4 Colaboradores

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 8 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Todos os colaboradores têm papel ativo na utilização responsável da IA. Como usuários diretos das ferramentas tecnológicas, devem cumprir as diretrizes estabelecidas, proteger os dados sob sua responsabilidade, respeitar os princípios éticos e comunicar imediatamente quaisquer falhas, riscos ou usos indevidos identificados. O engajamento de cada colaborador é fundamental para assegurar a confiabilidade e a integridade das soluções implantadas.

5.5 Tecnologia da Informação

O setor de TI exerce função crítica na governança do uso da Inteligência Artificial (IA). É responsável por assegurar que os sistemas de IA operem de forma segura, resiliente e em conformidade com as normas internas e regulamentações externas de proteção de dados e privacidade. Cabe a essa área implementar controles técnicos e organizacionais capazes de prevenir acessos indevidos, vazamentos, adulterações e outras ameaças cibernéticas. Também compete ao setor garantir que os dados utilizados por modelos de IA sejam tratados de forma ética, com base legal adequada, além de promover auditorias periódicas, mecanismos de rastreabilidade e protocolos de resposta a incidentes relacionados à IA.

6. Transparência

A transparência é fundamental no uso da Inteligência Artificial (IA). As organizações devem esclarecer como seus algoritmos funcionam, quais dados são coletados e processados, e como as decisões são tomadas. Essa prática fortalece a confiança entre usuários, gestores e demais partes interessadas, permitindo a compreensão e o acompanhamento dos impactos da IA na rotina organizacional e nos direitos envolvidos.

É indispensável que os sistemas baseados em IA ofereçam clareza quanto às fontes de dados utilizadas, às premissas que orientam os modelos e aos critérios que fundamentam suas respostas ou decisões. Tais informações devem ser acessíveis, auditáveis e comunicadas de forma inteligível, respeitando o grau técnico de cada público.

A transparência não deve se limitar à fase de desenvolvimento. Ela deve acompanhar todo o ciclo de vida da tecnologia, incluindo a seleção de fornecedores, a validação dos modelos, a supervisão humana das

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 9 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

operações e a resposta a incidentes. Também é necessário que os responsáveis institucionais sejam capacitados para interpretar e explicar as limitações, incertezas e eventuais riscos inerentes ao uso da IA.

A adoção dessa diretriz como objetivo comum reforça o compromisso da organização com a ética, com a responsabilidade no tratamento de dados e com a promoção de um ambiente confiável, seguro e respeitoso à legislação e aos valores humanos fundamentais.

7. Justiça e Não Discriminação

A Inteligência Artificial (IA), para ser justa, deve ser desenvolvida e aplicada com mecanismos que impeçam a perpetuação de desigualdades e vieses, especialmente aqueles que possam afetar negativamente grupos vulneráveis. A justiça algorítmica exige a adoção de critérios objetivos, imparciais e representativos, de modo a garantir que os sistemas não reproduzam padrões discriminatórios presentes nos dados históricos utilizados em seu treinamento.

É indispensável que a organização promova avaliações contínuas de impacto, a fim de identificar eventuais distorções nos modelos e em suas decisões automatizadas. Essas avaliações devem considerar a diversidade de contextos, populações e usos, permitindo detectar riscos éticos, legais ou reputacionais.

A justiça algorítmica demanda ainda a exclusão de atributos que, mesmo indiretamente, possam induzir à discriminação, como características pessoais, socioeconômicas ou geográficas. Quando tais dados forem estritamente necessários, seu uso deve estar fundamentado em justificativas legítimas, proporcionalidade e respeito às normas de proteção de dados.

A realização de auditorias técnicas independentes, com participação de especialistas em ética e regulação, contribui para a transparência e reforça a confiabilidade das soluções de IA adotadas. Paralelamente, é papel da organização assegurar o treinamento contínuo das equipes envolvidas, promovendo a compreensão aprofundada sobre justiça algorítmica e prevenção de vieses.

Ao instituir tais práticas como obrigação institucional, a organização reafirma seu compromisso com a equidade, com a inclusão e com o uso ético da IA fortalecendo a confiança dos usuários e da sociedade nas decisões automatizadas e em seus processos.

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 10 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

8. Privacidade e Proteção de Dados

O uso da Inteligência Artificial deve estar estritamente alinhado aos princípios da privacidade e da proteção de dados, em conformidade com a legislação vigente, notadamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Toda atividade que envolva tratamento de dados por sistemas de IA deve observar os direitos dos titulares, a finalidade legítima, a necessidade dos dados coletados e os princípios da segurança da informação.

É dever da organização garantir que o uso de dados pessoais por sistemas automatizados ocorra de forma transparente, segura e proporcional. Para isso, é necessário assegurar que os titulares tenham ciência sobre quais dados estão sendo tratados, para qual finalidade, por quanto tempo serão armazenados e como poderão exercer seus direitos, incluindo o acesso, a correção e a exclusão de informações.

O princípio da minimização deve ser observado rigorosamente, restringindo a coleta e o uso dos dados ao mínimo necessário para alcançar a finalidade pretendida. Além disso, o tratamento automatizado de dados, como aquele realizado por chatbots ou assistentes virtuais, deve estar condicionado à obtenção de consentimento livre, informado e inequívoco do titular, sempre que exigido pela legislação.

A organização deve adotar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Entre essas medidas, destacam-se o uso de criptografia, controles de acesso, anonimização, e a implementação de sistemas de monitoramento e detecção de incidentes.

Ao incorporar esses critérios de conformidade e segurança, a organização não apenas previne riscos legais e reputacionais, como também reforça a confiança dos titulares e parceiros na governança dos dados, elemento fundamental para a credibilidade e sustentabilidade das iniciativas baseadas em IA.

9. Responsabilidade

O uso da Inteligência Artificial impõe o dever institucional de garantir a responsabilização pelas decisões automatizadas e seus impactos, tanto no âmbito interno quanto em relação a terceiros. A responsabilização compreende a necessidade de que os processos conduzidos por sistemas de IA sejam auditáveis, rastreáveis e passíveis de revisão, assegurando a existência de controles que permitam a identificação e a correção de erros, falhas sistêmicas ou desvios éticos.

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 11 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Todas as unidades organizacionais envolvidas no desenvolvimento, contratação, implantação ou operação de sistemas baseados em IA devem assegurar a adoção de mecanismos de governança que viabilizem o acompanhamento contínuo do desempenho dos modelos, especialmente nos casos em que influenciam decisões sensíveis, como concessão de crédito, avaliação de sinistros, seleção de candidatos ou definição de políticas públicas.

A existência de registros auditáveis de cada etapa do processo decisório automatizado é imprescindível para garantir a rastreabilidade e possibilitar a contestação de decisões injustas. O titular dos dados, ou parte interessada, deve ter à disposição canais de comunicação eficazes para solicitar revisões e obter esclarecimentos, sendo a supervisão humana um requisito indispensável para assegurar o equilíbrio entre eficiência tecnológica e respeito aos direitos fundamentais.

É dever da organização promover a capacitação contínua dos profissionais que atuam com IA, com foco em ética digital, mitigação de riscos e responsabilidade social. A criação de uma cultura organizacional voltada à responsabilidade no uso da IA reforça a confiança institucional, reduz riscos regulatórios e sustenta o compromisso com a justiça e a equidade nos processos automatizados.

10. Segurança e Robustez

A integridade e a confiabilidade dos sistemas de Inteligência Artificial devem ser asseguradas por meio de padrões rigorosos de segurança da informação e resiliência operacional. É indispensável que tais sistemas estejam protegidos contra falhas, vulnerabilidades e ameaças cibernéticas, devendo operar de forma consistente mesmo em situações adversas, sem comprometer a segurança de pessoas, processos ou dados sensíveis.

A robustez de um sistema de IA exige a adoção de mecanismos técnicos que assegurem a continuidade das operações, mesmo em cenários de falha parcial, ataque externo ou degradação de componentes. A criptografia de dados em trânsito e em repouso, os sistemas de detecção de intrusão, o uso de estruturas redundantes e a realização periódica de testes de estresse são práticas fundamentais para garantir a resiliência.

Os ciclos de desenvolvimento devem incluir metodologias como validação cruzada e separação entre conjuntos de dados de treinamento e teste, de modo a evitar sobre ajustes e vazamentos de informação entre etapas críticas do aprendizado automatizado. Além disso, a realização de testes extensivos,

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 12 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

incluindo simulações de cenários extremos, é essencial para assegurar a estabilidade operacional em condições reais.

A segurança e a robustez de soluções baseadas em IA dependem também de políticas eficazes de atualização e manutenção, que incluam a correção tempestiva de vulnerabilidades identificadas e o aperfeiçoamento contínuo dos algoritmos implementados. O monitoramento em tempo real do desempenho dos sistemas, com alertas para anomalias ou comportamentos inesperados, é condição mínima para garantir sua confiabilidade.

A implementação dessas diretrizes fortalece a proteção de usuários e dados, assegura a confiança institucional nos sistemas utilizados e mitiga riscos operacionais e reputacionais associados à automação inteligente.

11. Inovação Responsável

A inovação tecnológica, especialmente no campo da Inteligência Artificial, deve ser orientada por princípios éticos, sociais e de sustentabilidade. As organizações devem adotar práticas que assegurem o desenvolvimento de soluções responsáveis, evitando impactos negativos à sociedade e ao meio ambiente e promovendo benefícios coletivos duradouros.

O compromisso com a inovação responsável exige que as decisões tecnológicas sejam baseadas em avaliações rigorosas de riscos, alinhadas com os valores institucionais e com os direitos fundamentais dos indivíduos. Isso inclui o cuidado na definição das finalidades dos sistemas, o controle sobre o uso dos dados e a prevenção de usos indevidos ou efeitos discriminatórios.

Equipes de desenvolvimento devem ser compostas por profissionais com diferentes origens, formações e vivências, promovendo uma visão plural sobre os desafios técnicos e sociais. A diversidade no desenvolvimento de soluções é fator essencial para identificar e mitigar vieses, além de ampliar a representatividade nas decisões algorítmicas.

A governança dos dados utilizados nas soluções de IA deve observar padrões de ética, qualidade, transparência e segurança, assegurando que os dados sejam relevantes, atualizados e utilizados com consentimento, quando necessário. O controle dos usuários sobre suas informações pessoais deve ser respeitado e facilitado.

A curadoria e a filtragem de conteúdo gerados ou recomendados por sistemas automatizados devem obedecer a critérios claros e justos, especialmente em contextos com impacto na opinião pública,

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 13 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

consumo de informação ou formação de comportamentos. A diversidade de fontes e a verificação da confiabilidade do conteúdo são diretrizes centrais para evitar a polarização e a desinformação.

A inovação contínua exige processos de monitoramento e revisão periódica dos sistemas, com base em indicadores objetivos de desempenho, equidade, impacto e aceitação social. Auditorias técnicas, testes de impacto ético e canais permanentes de escuta ativa com os usuários devem ser incorporados à rotina das organizações que operam com IA.

Por meio dessas práticas, a organização fortalece sua credibilidade, amplia sua capacidade competitiva de forma sustentável e reafirma seu compromisso com a ética, a inclusão e a responsabilidade social no uso da tecnologia.

12. Educação e Capacitação

A promoção do uso responsável da Inteligência Artificial (IA) envolve a educação e capacitação de colaboradores, usuários e do público em geral sobre as tecnologias, seus impactos e as melhores práticas. Essa abordagem é fundamental para cultivar uma cultura de responsabilidade e consciência em torno da IA promovendo um ambiente mais seguro e ético para todos.

Um exemplo prático pode ser encontrado em uma empresa de tecnologia que desenvolve soluções baseadas em IA e busca disseminar o uso responsável de suas tecnologias, tanto internamente quanto entre seus usuários e a comunidade.

Para garantir a educação e capacitação nesse contexto, a organização pode adotar medidas como a realização de workshops, seminários e cursos regulares voltados para os colaboradores, abordando temas como funcionamento da IA, suas aplicações, riscos associados e implicações éticas. Os conteúdos devem ser adaptados às diversas áreas da empresa, promovendo o entendimento do papel da IA nas rotinas de trabalho.

Além disso, é recomendável a promoção de ações de sensibilização junto à comunidade, como palestras em instituições de ensino e centros sociais, a fim de ampliar o conhecimento público sobre a tecnologia, seus benefícios e riscos, fomentando uma compreensão crítica e responsável.

A criação e disseminação de materiais didáticos, como vídeos, e-books, infográficos e manuais explicativos, é igualmente importante para facilitar a aprendizagem contínua. Tais materiais devem ser acessíveis e atualizados periodicamente.

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 14 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Um sistema estruturado de coleta de feedback pode apoiar a melhoria contínua dos programas educacionais, permitindo o aprimoramento das metodologias e o alinhamento com as expectativas e necessidades dos participantes.

13. Categorização de Riscos (Risk-based approach)

Todos os sistemas de IA deverão ser classificados segundo sua criticidade, considerando os impactos possíveis:

- **Baixo Risco:** Ferramentas com pouca ou nenhuma influência sobre decisões sensíveis.
- **Risco Moderado:** IA aplicada a processos administrativos e operacionais com potencial de impacto limitado.
- **Alto Risco:** Sistemas que influenciem diretamente decisões sobre pessoas, clientes, saúde, segurança ou privacidade.
- **Risco Inaceitável:** Ferramentas que violem direitos fundamentais ou produzam discriminação sistemática. Seu uso é proibido.

Sistemas de alto risco somente poderá ser utilizados mediante análise de impacto, plano de mitigação, supervisão técnica contínua e auditoria periódica do Encarregado de Proteção de Dados.

14. Matriz de Riscos em Sistemas de Inteligência Artificial

Com base na categorização apresentada, a Unimed Noroeste Capixaba adota uma matriz de avaliação registrada no sistema Qualiex que combina probabilidade de ocorrência e impacto potencial sobre indivíduos, processos e dados:

- Probabilidade: baixa, média ou alta.
- Impacto: operacional, financeiro, reputacional, jurídico/regulatório e sobre direitos fundamentais.

A classificação resultante orienta o processo decisório quanto a:

- necessidade de análise de impacto;
- supervisão humana obrigatória;

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 15 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- nível de monitoramento contínuo;
- exigência de auditorias;
- restrições ou proibição de uso.

Soluções classificadas como Alto Risco ou Risco Inaceitável requerem tratamento prioritário e não podem ser implantadas sem avaliação formal multidisciplinar.

15. Governança, Auditoria e Monitoramento

A Unimed Noroeste Capixaba adota uma estrutura de governança para os projetos que envolvam o uso de Inteligência Artificial, os quais deverão, obrigatoriamente, passar por avaliação prévia do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e da área de Tecnologia da Informação. Essas instâncias serão responsáveis pela análise ética, técnica e jurídica das iniciativas, assegurando que os projetos de IA estejam alinhados às diretrizes institucionais, à legislação aplicável e às boas práticas de segurança da informação, proteção de dados e responsabilidade organizacional.

Serão implementados mecanismos que permitam o registro e a rastreabilidade das decisões apoiadas ou realizadas por sistemas automatizados, possibilitando a verificação posterior das bases, critérios e impactos dessas decisões. Adicionalmente, os projetos e sistemas de Inteligência Artificial estarão sujeitos à realização de auditorias periódicas, à elaboração de relatórios de desempenho e à condução de avaliações de impacto, com o objetivo de identificar riscos, corrigir eventuais desvios e promover a melhoria contínua no uso dessas tecnologias.

Os sistemas de Inteligência Artificial utilizados pela Unimed Noroeste Capixaba estão sujeitos a auditorias periódicas que buscam garantir:

- conformidade com princípios éticos, legais e de proteção de dados;
- verificação de vieses e discriminações inadvertidas;
- análise de performance, acurácia, erros e desvios;
- validação dos controles de segurança, logs e trilhas de auditoria;
- aderência ao fluxo operacional definido por esta política.

As auditorias deverão ser conduzidas pelo Encarregado de Proteção de Dados ou por terceiros especializados, quando necessário.

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 16 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

16. Conscientização e Educação Continuada

A cooperativa promoverá ações contínuas de conscientização e capacitação sobre o uso ético, responsável e seguro da Inteligência Artificial, por meio da realização periódica de treinamentos, workshops, palestras e campanhas internas. Essas iniciativas têm como objetivo disseminar boas práticas, reforçar a cultura de responsabilidade no uso da tecnologia e assegurar que colaboradores e parceiros compreendam os riscos, limites e obrigações associados à utilização de sistemas de IA.

Além disso, serão disponibilizados materiais educativos de apoio, tais como guias, cartilhas, vídeos e perguntas frequentes, com conteúdo acessível e orientativo, visando facilitar o entendimento e a aplicação das diretrizes estabelecidas nesta política. A temática relacionada à Inteligência Artificial também deverá ser incorporada aos programas de integração de novos colaboradores, às capacitações anuais obrigatórias e aos treinamentos temáticos de segurança da informação, garantindo atualização contínua e alinhamento institucional.

Documentos de Referência

Decreto n. 8.771, de 11 de maio de 2016

FDA – EUA. Artificial Intelligence/Machine Learning-Based Software as a Medical Device (SaMD).

Health Canada. Guidance on AI in Healthcare Systems.

ISO & IEC Joint Technical Committee 1 (JTC 1). Conjunto de publicações sobre IA e governança digital

ISO/IEC 22989:2022. Artificial Intelligence Concepts and Terminology.

Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014

Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018

ISO/IEC 23894:2023. Artificial Intelligence — Guidance on Risk Management

ISO/IEC 27001:2022. Information Security Management Systems — Requirements

ISO/IEC 27002:2022. Information Security Controls

ISO/IEC 27701:2019. Privacy Information Management System

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0026	
		Estabelecido em: 14/01/2026	
		Nº Revisão: 0	Página 17 de 17
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Uso Responsável da Inteligência Artificial			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

ISO/IEC 42001:2023. Artificial Intelligence Management System (AIMS)

ISO/IEC TR 24028:2020. Artificial Intelligence — Trustworthiness

NIST (National Institute of Standards and Technology). Artificial Intelligence Risk Management Framework (AI RMF 1.0), 2023.

OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development. OECD Principles on Artificial Intelligence (2019).

OMS – Organização Mundial da Saúde. Ethics & Governance of Artificial Intelligence for Health (2021).

PRS-TI-0001 Solicitação de Chamados para TI

UNESCO. Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence (2021).

Regulamento Europeu para Inteligência Artificial (2024)

World Economic Forum. Global AI Governance Frameworks and Toolkit

Registros

Chamados com solicitação de avaliação para IA

Lista de Presença de Treinamentos

Matriz de Riscos