

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL_GOV_ 329
		Data de Emissão: 15/05/2026
	<b>GESTÃO DE CRISES</b>	Data da Revisão: 15/05/2027
		Revisão Nº: 02

<b>RESUMO DAS REVISÕES</b>		
<b>Edição</b>	<b>Data</b>	<b>Alteração</b>
01	05/05/2025	Emissão inicial
02	15/05/2026	Inlcusão dos ODS e do Jeito de Cuidar Unimed

## **1. OBJETIVO**

Esta política tem como objetivo estabelecer as diretrizes e procedimentos para a identificação, resposta e mitigação de eventos críticos que possam comprometer a operação, a reputação ou a sustentabilidade da Unimed de Tupã. A gestão de crises é fundamentada no *Jeito de Cuidar Unimed (JCU)*, atuando como uma forma proativa de Cuidado para proteger a saúde da cooperativa, de seus colaboradores, cooperados e, primordialmente, a segurança e o bem-estar dos pacientes durante eventos adversos.

## **2. ABRANGÊNCIA**


Aplica-se a todas as áreas da Unimed de Tupã, incluindo unidades administrativas, recursos próprios, prestadores de serviços estratégicos e todos os colaboradores e dirigentes, independentemente do nível hierárquico ou vínculo contratual.

## **3. DEFINIÇÕES**

*Jeito de Cuidar Unimed (JCU)*: Modelo de cultura organizacional que orienta o comportamento e as atitudes nas relações internas e externas, baseando-se na empatia, proximidade e excelência técnica para transformar a ética em uma prática de cuidado integral.

*ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)*: Conjunto de 17 metas globais estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) na Agenda 2030 para promover a prosperidade, proteger o planeta e garantir a paz e a justiça social.

*Crise*: Evento instável e extraordinário que representa uma ameaça imediata aos objetivos estratégicos, à integridade física de pessoas, à continuidade operacional ou à imagem da cooperativa.

	<b>DOCUMENTO</b>	Código: POL_GOV_ 329
		Data de Emissão: 15/05/2026
	<b>GESTÃO DE CRISES</b>	Data da Revisão: 15/05/2027
		Revisão Nº: 02

*Gabinete de Crise:* Grupo multidisciplinar temporário, composto por lideranças estratégicas, responsável pela tomada de decisão rápida e coordenação das ações de resposta durante um evento crítico.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### *5.1 Diretoria Executiva*

Liderar o Gabinete de Crise em situações de alta gravidade; prover os recursos financeiros, tecnológicos e humanos necessários para a mitigação imediata de impactos; e garantir a transparência e a fidedignidade na comunicação com todas as partes interessadas (stakeholders).

### *5.2 Gestão de Qualidade e Compliance*

Assessorar o Gabinete de Crise na avaliação de riscos normativos; monitorar a conformidade das ações de resposta com as políticas internas e legislações vigentes; e coordenar a revisão pós-crise para melhoria contínua.

### *5.3 Gestores de Áreas*

Identificar sinais de alerta (red flags) em seus respectivos processos; executar os planos de contingência operacionais e reportar imediatamente qualquer desvio que possa evoluir para um cenário de crise.


### *5.4 Comunicação Corporativa*

Gerenciar o fluxo de informações internas e externas; preparar porta-vozes e garantir que a narrativa institucional esteja alinhada aos valores do Jeito de Cuidar Unimed.

## *6.1 Classificação de Níveis de Crise*

As crises na Unimed de Tupã são classificadas conforme o impacto e a abrangência:

- ✓ *Nível 1 (Baixo):* Impacto localizado em um departamento, sem interrupção de serviços essenciais.

	<b>DOCUMENTO</b>	Código: POL_GOV_ 329
		Data de Emissão: 15/05/2026
	<b>GESTÃO DE CRISES</b>	Data da Revisão: 15/05/2027
		Revisão Nº: 02

- ✓ *Nível 2 (Médio):* Impacto em processos críticos ou risco reputacional moderado; exige ativação parcial do Gabinete de Crise.
- ✓ *Nível 3 (Alto):* Ameaça à continuidade do negócio, segurança de pacientes ou risco jurídico/reputacional grave; ativação total do Gabinete de Crise.

## 6.2 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) na Gestão de Crises

A Unimed de Tupã integra a gestão de crises aos compromissos da Agenda 2030:

- ✓ *ODS 3 (Saúde e Bem-Estar):* Garantir a continuidade dos serviços de saúde e a segurança do paciente mesmo sob condições adversas, como surtos epidemiológicos, desastres naturais ou falhas operacionais críticas.
- ✓ *ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes):* Fortalecer a resiliência institucional e a governança transparente para gerir crises de forma ética, responsável e em conformidade com os direitos humanos.

## 5. Diretrizes Gerais

### 5.1 Prevenção e Monitoramento


- Identificar riscos potenciais que possam gerar crises.
- Monitorar continuamente eventos internos e externos que possam impactar a organização.
- Implementar medidas preventivas para minimizar o impacto de possíveis crises.

### 5.2 Fluxo de Comunicação e Resposta

O fluxo de resposta deve seguir a sequência: Detecção → Notificação à Diretoria → Ativação do Gabinete de Crise → Execução de Planos de Contingência → Comunicação aos Stakeholders → Recuperação e Pós-Crise.

### 5.3 Recuperação e Continuidade

Após a estabilização do evento, a cooperativa deve iniciar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP), visando o retorno à normalidade operacional no menor tempo possível (RTO - Recovery Time Objective).

	<b>DOCUMENTO</b>	Código: POL_GOV_ 329
		Data de Emissão: 15/05/2026
	<b>GESTÃO DE CRISES</b>	Data da Revisão: 15/05/2027
		Revisão Nº: 02

## 6. Monitoramento

A eficácia desta política será avaliada anualmente através de simulados de crise e auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Relatórios de "Lições Aprendidas" devem ser gerados após cada ativação real do Gabinete de Crise.

## 7. Distribuição de Cópias

Política disponível no Quallix

## 8. Registros

Política disponível no Quallix

## 9. Anexos

Não há

## 10. Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 31000:2018: Gestão de riscos — Diretrizes. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 22301:2020: Segurança e resiliência — Sistemas de gestão de continuidade de negócios — Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Nova York: ONU, 2015.

**Aprovação:**

**Presidente**