



# samplemed

## **Aprenda como empresas de médio porte podem alcançar esta meta, com dicas do Grupo Samplemed**

Há um grande status em torno de empresas que possuem certificações de mercado, especialmente certificações ISO. Mas este marco pode gerar uma barreira psicológica em empresas de médio porte que pensam não serem capazes de alcançá-la. A fim de desmistificar este pensamento, a Samplemed — prestes a tirar sua terceira certificação ISO — compartilhou conosco algumas dicas de como conseguir a certificação e diz que o caminho é mais simples do que pode parecer.

Por trás das normas e exigências para que uma empresa seja reconhecida pela entidade, o processo como um todo leva tempo, mas isso não significa que seja inatingível ou que uma insurtech ou pequena Seguradora não deva se preparar para seguir este passo.

De acordo com o site PGBR, as certificações ISO são selos emitidos pela *International Organization for Standardization* às empresas que cumprem as regras da entidade e padrões internacionais de gestão. Hoje responsável pela área de Operações e Serviços, nós conversamos com o Rodrigo Leão que tem um histórico amplo em processos de qualidade e certificação ISO e ele afirma que o resultado da combinação do trabalho e o esforço qualificado de nossos profissionais em diversos setores será o sucesso do processo.

### **Qualidade como o Centro dos Processos**

Em 2017, a Samplemed formalizou o departamento de Qualidade, criando como célula para monitorar os atendentes de tele entrevista, acompanhando os scripts durante o processo de auditoria. Foram criadas também pesquisas de satisfação com os entrevistados, métricas baseadas em NPS, focus groups com clientes seguradoras e outras iniciativas de cuidado e qualidade. O foco principal era trazer ferramentas para ajudar no dia a dia da companhia e também na evolução dos profissionais envolvidos.

Como a logística do Grupo Samplemed se estende a todo o território nacional, em especial por conta da rede de laboratórios e coletas domiciliares, Rodrigo conta que já tiveram de atender casos em cidade onde o acesso levava pelo menos uma hora de barco — no caso comentado, o cliente era um empresário grande da região interior do Amazonas que não poderia sair de casa. Mesmo nestas circunstâncias, a equipe de Operação Samplemed conseguiu atendê-lo.

Já, em 2020, frente ao Covid-19 e as dificuldades trazidas pelo home office — onde qualquer conversa vira uma reunião — Rodrigo e sua equipe se adaptaram ao estilo híbrido, e concluíram com sucesso a missão da certificação dos Processos de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação (ISOs 27001 e 9001).

“Quando pensamos na ISO, se pensa em empresas grandes com uma estrutura bem tradicional, mas a Samplemed tem uma estrutura flexível e mais ágil — mesmo assim conseguimos as duas certificações”, contou Rodrigo.

### **Dicas para obter as Certificações ISO**

Perguntamos dicas sobre como se inicia um Processo de Certificação ISO. Como se preparar? Usando da experiência com as certificações conquistadas pela empresa, Rodrigo nos deu algumas dicas:

“Existem alguns critérios a serem cumpridos, alguns são obrigatórios e outros são desejáveis. Um critério obrigatório da ISO é ter um RH estruturado, com processos e procedimentos de contratação, de treinamento, demissão, folha de pagamento. É preciso mostrar que se têm ali evidências para um auditor ou certificadora, de que aquilo acontece. Depois é preciso correr atrás e deixar tudo atualizado”.

### **Quais certificações ISO buscar?**

Definir em quais certificações ISO apostar depende muito do segmento de atuação. Além disso, as metas corporativas também influenciam nessa decisão.

“Quando chegou o momento em que todas as áreas estavam mais estruturadas, com indicadores — e é importante ter indicadores com métricas e objetivos — nesse momento nós conseguimos chamar a certificadora, que irá enviar um auditor externo que irá verificar se estamos cumprindo ali com os requisitos básicos da ISO, uma pré-auditoria. Depois de fato vem a prova final: que é a certificadora passar e fazer uma auditoria com todo mundo e verificar se está tudo de acordo.”

Quando perguntado sobre empresas ou insurtechs que buscam conquistar uma certificação ISO, Rodrigo deixou um conselho:

“Não se preocupem! A ISO não é uma regra que você tem que cumprir. Você demonstra para ISO como que você chega ao que ela pede, mas ela não te mostra como deve fazer; apenas te direciona. Não fiquem presos às normas que a ISO pede, porque ela irá ditar o que deve ser feito, mas não como você deve fazer. [...] Um exemplo? Se a ISO exigir uma pesquisa de satisfação, não há uma especificação se ela deve ser feita por formulário online, WhatsApp ou presencial. A ISO te direciona, mas a metodologia é a empresa que irá adotar.”

É de fato um trabalho árduo que exigiu pouco mais de um ano, porque toda a empresa precisa se adequar ao processo e isso tem que acontecer de maneira natural.

“Foi assim que aconteceu conosco. Na primeira certificação da empresa, nós não tivemos nenhum apontamento, somente observações: ‘você faz de uma maneira X, sugerimos que faça de uma maneira mais Y’.”

### **Os certificados ISO precisam ser atualizados anualmente?**

Na Samplemed temos o ISO 9001, versão 2015, mas Rodrigo explica que isso não significa que o certificado seja antigo ou esteja datado.

“[...] As pessoas acham que se tratando de 2015 o certificado está atrasado. Existe um grupo global que olha anualmente como está a versão da norma. Todo ano eles verificam se aquilo ainda faz sentido no dia de hoje. Por isso que é a 2015. Quando tem uma nova atualização, a empresa tem que se adequar a esse processo. A ISO 9001:2015 é basicamente uma revisão dos processos, e demonstram que a empresa cumpre com os requisitos dos clientes e que atende com qualidade.”

Rodrigo continua: “Nós temos também a ISO 27001:2013, que é uma específica para tecnologia. O objetivo: tratar os dados do cliente com segurança, ter uma estrutura tecnológica que não deixe nem os clientes, nem os colaboradores na mão, que consigam fazer tudo com a maior segurança possível, demonstrando para o mercado e também internamente que não há vazamento de dados quando nós tratamos com os dados dos clientes dos nossos clientes”.

Rodrigo ressalta a mentalidade dos gestores como um fator de sucesso: “Todos estavam abertos a mudanças e isso mostra muito sobre a Samplemed. É por isso que hoje nós chegamos onde estamos, principalmente por causa dessa equipe que é aberta.”

As certificações ISO são como uma comprovação de qualidade e eficiência. Dessa forma, uma organização garante que é capaz de proporcionar alta performance para investidores e clientes. É

importante não deixar para depois um certificado que visa comprovar a eficiência e qualidade de uma empresa, assegurando os cuidados tanto com os clientes quanto os profissionais que atuam nela.

### **Mais sobre a Samplemed**

Há mais de 35 anos a Samplemed atua provendo soluções integradas que tornam a análise e subscrição de riscos associados à saúde mais inteligente no Brasil e no mundo. Conheça mais sobre o s.360 e web semântica de subscrição de vida escrevendo para [info@s360.life](mailto:info@s360.life)

**Fonte:** Samplemed, em 05.04.2024