

RELATÓRIO DE **GESTÃO E** SUSTENTABILIDADE

Gestão
2018-2019

Unimed 
Planalto Norte

EXPEDIENTE

Publicação – Março 2020

Diretor Presidente:
Dr. Giovani Erineu Schwingel

Diretor Vice-Presidente:
Dr. Rogério de Moura Ferro Silva

Diretor Superintendente:
Dr. Maurício Bittencourt Rosa

Coordenação de conteúdo e editorial:
Núcleo de Desenvolvimento Humano – Unimed Planalto Norte

Produção Editorial:
CriAtiva Comunicação Estratégica





— **MISSÃO:** —
Cuidar das Pessoas

— **VISÃO:** —
Ser referência regional
em saúde.

— **POLÍTICA** —
DA QUALIDADE:

Garantir a satisfação
dos públicos atendidos
pelo desenvolvimento
permanente
de nossos serviços.

— **VALORES:** [GRI 102-16] —
Ética | Qualidade | Cooperativismo

ÍNDICE

Palavra da Diretoria	05
Sobre nosso Relatório	09
Unimed Planalto Norte em números	12
Diferenciais Unimed Planalto Norte	15
Perfil da Carteira de Clientes	17
Recursos Próprios	19
Crescimento nas Práticas	23
Desempenho Econômico	24
Crescimento nas Relações	25
Cuidado com o Cliente	26
Cuidado com o Cooperado	30
Cuidado com o Colaborador	33
Crescimento nos Cuidados	38
Responsabilidade Social	43
Gestão e Informação	48
Anexos	51

PALAVRA DA DIRETORIA

[GRI 102-14]



**Dr. Rogério
de Moura Ferro Silva**
Vice-Presidente

**Dr. Giovanni
Erineu Schwingel**
Presidente

**Dr. Maurício
Bittencourt Rosa**
Superintendente

DIRETORIA [GRI 202-2]

Neste período, a Diretoria buscou harmonizar as relações, seja com a rede prestadora, com o judiciário, com os colaboradores e, principalmente, entre os cooperados, tendo como resultado uma melhoria significativa na qualidade dos serviços prestados aos nossos beneficiários.

Mesmo com a crise geral e a concorrência, alcançamos algumas conquistas significativas, destacando o aumento da carteira de clientes, melhor controle do custo assistencial, redução das despesas administrativas, com consequente melhoria do resultado financeiro, reflexo da atitude e comprometimento dos nossos cooperados e colaboradores. Ainda, importante lembrar as premiações de atendimento a nível estadual e nacional, que mostram que estamos no caminho certo e motivam aprimorar ainda mais nossos serviços.

De qualquer forma, sabemos que todos os processos necessitam revisões e atualizações constantes, e temos contado com a paciência e cooperação de todos os envolvidos.

E agora, que tudo indicava um período de crescimento e austeridade, temos que nos unir mais ainda para suportarmos e superarmos este momento difícil que o mundo está enfrentando que é a pandemia. Mas, com as virtudes e ações cooperativistas, vamos lutar juntos!

Grande abraço,
Diretoria Executiva Unimed Planalto Norte

CONSELHOS

A estrutura de governança é formada pelos seguintes cooperados:
[GRI 102-18]

Conselho de Administração (Gestão 2018-2020)

Dr. Tirso Gladimir Hümmelgen
Dr. Eri Garcia Buemo
Dra. Tânia Andrea Cejas Souza
Dr. Fernando Mandalis
Dr. Francisco Marques Neto
Dr. Ian Gimenez Ribeiro

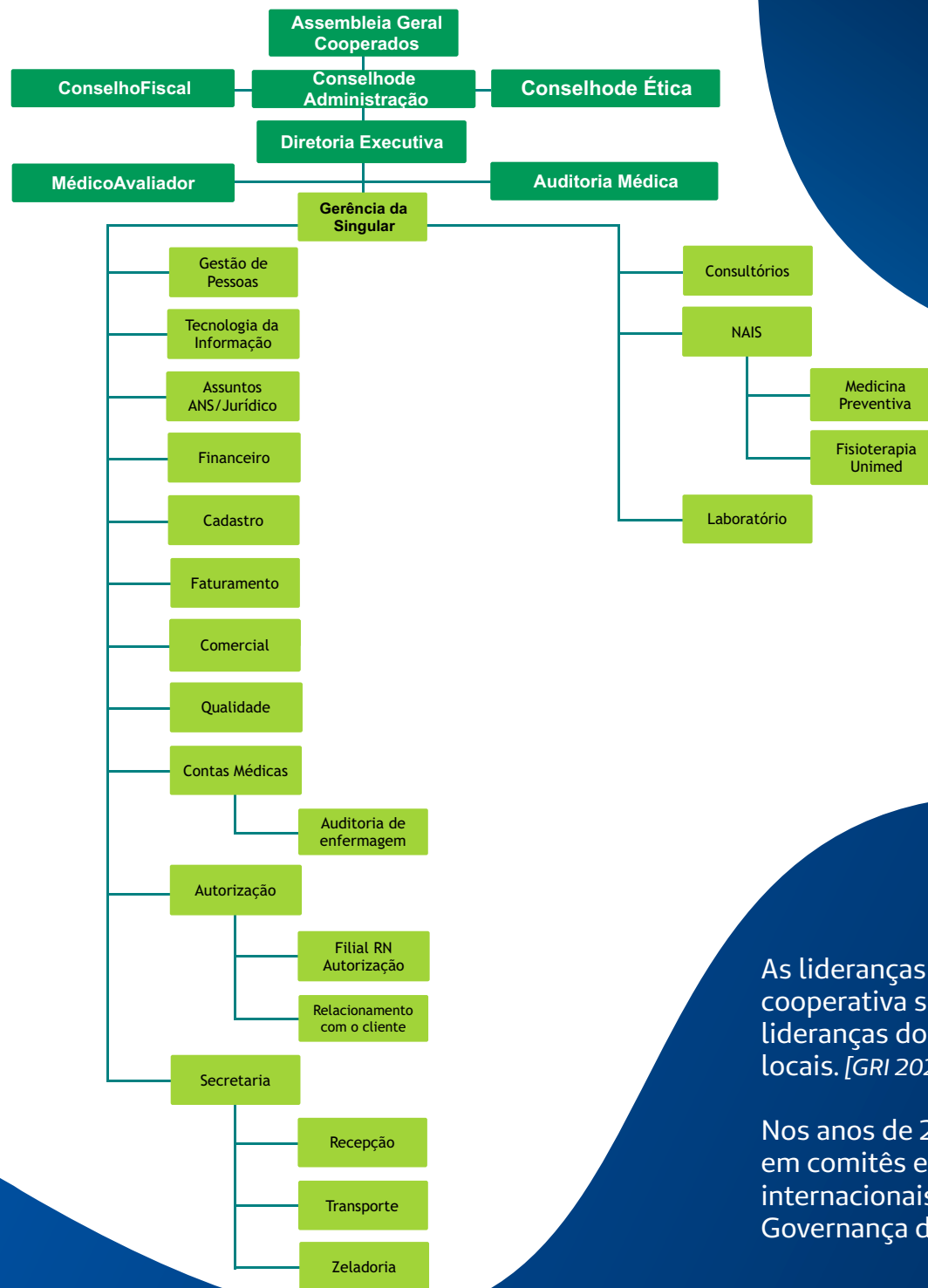
Conselho Fiscal (Gestão 2019)

Dr. Heleno Vellozo
Dr. Alaor Motter Junior
Dra. Viviane de Macedo Carneiro
Dr. Giovanni Cristiano Mattiola
Dra. Caroline Lopes Casagrande
Dr. Eduardo Felipe Melchiorretto

Conselho de Ética (Gestão 2019-2021)

Dra. Cristina Maria Iannoni de Moraes
Dra. Maria Aparecida Winnikes Pereira
Dr. Fernando Alex de Souza
Dra. Beatriz Regina de Fátima Navrotski
Dr. Fernando Henrique Drapela Soares
Dr. Hamilton Cesar Bussmann

A gestão da Unimed Planalto Norte é renovada a cada dois anos, sendo a Diretoria Executiva formada por três diretores (presidente, vice-presidente e diretor superintendente), eleitos por meio de votação em Assembleia Geral Ordinária (AGO). [GRI 102-24]



As lideranças de gestão estratégica da cooperativa são exercidas pelos cooperados. E as lideranças do quadro funcional por colaboradores locais. [GRI 202-2]

Nos anos de 2018 e 2019 não houve participação em comitês e associações nacionais ou internacionais pelos integrantes da estrutura de Governança da Unimed Planalto Norte. [GRI 102-13]

COOPERATIVISMO

Cooperar significa somar esforços e trabalho para atingir um mesmo fim. A Unimed Planalto Norte, assim como as demais singulares, se baseia nos princípios do cooperativismo para ser referência em saúde. O compromisso está intimamente ligado com a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da marca, a sustentabilidade, a valorização do trabalho médico, além do comprometimento com colaboradores, clientes e sociedade em geral.



7 Princípios Cooperativistas

1. Adesão voluntária e livre
2. Gestão democrática
3. Participação econômica dos membros
4. Autonomia e independência
5. Educação, formação e informação
6. Intercooperação
7. Interesse pela comunidade

SOBRE NOSSO RELATÓRIO

Com base nas diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)* - Diretrizes para Relato de Sustentabilidade - versão Standards, a Unimed Planalto Norte apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade e, dessa forma, atende de forma parcial a opção “essencial” da GRI - Standards [GRI 102-54].

Este relatório apresenta, acima de tudo, o compromisso da Unimed Planalto Norte com a transparência de suas ações e traz informações relacionadas ao seu desempenho, além de indicadores referentes ao período de atuação da cooperativa de 1 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2019 [GRI 102-50]. Este material também evidencia o compromisso da melhoria contínua dos processos de governança com seus públicos.

Os indicadores desta metodologia possibilitam a prestação de contas por meio de relato objetivo e consistente, com assertividade na demonstração das informações dos aspectos sociais, econômicos, ambientais, de gestão, assim como seus impactos.

As informações foram levantadas por meio de controles internos e de gestão das áreas da Unimed Planalto Norte.

Para este relatório, não se buscou aferição externa [GRI 102-56]. Esta é a terceira publicação, que ocorre de maneira bienal a cada gestão de sua Diretoria Executiva e está disponível em formato totalmente digital no portal Unimed.

Em caso de dúvidas e para mais informações sobre o conteúdo deste relatório, entre em contato pelo e-mail: ndh@upn.unimedsc.com.br [GRI 102-53].

A publicação tem sido realizada de forma bianual, e neste relatório apresentamos os dados de 2018 e 2019, contemplando as informações da Unimed Planalto Norte, em seu papel como operadora de plano de saúde suplementar e seus recursos próprios [GRI 102-45; 102-50; 102-52].

Este é o terceiro relatório que utilizamos o modelo de relatório de sustentabilidade nos padrões estabelecidos pela *Global Reporting Initiative - GRI* [GRI 102-51].

MATERIALIDADE

Este relatório contém informações relacionadas a Unimed Planalto Norte, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos/serviços aos clientes e beneficiários [GRI 102-45; 102-46; 103-1].

Neste processo, a consulta foi realizada junto aos *stakeholders* do Sistema Unimed Santa Catarina, incluindo representantes de todas as Singulares e Prestadoras, e disponibilizado pela Federação das Unimed em Santa Catarina em 2019, onde foram identificados em cada um dos 6 blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico; Ambiental; Social – Laboral, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade sobre o Produto/Serviço) os mais relevantes.

[GRI 102-42]

Desempenho Econômico		
Presença de Mercado		
Relações Trabalhistas		
Emprego		
Não Discriminação		
Saúde e Segurança do Cliente		
Materiais		
Energia		
Conformidade Ambiental		
	 Dentro	 Fora [GRI 102-47]

A última publicação seguindo os moldes da GRI ocorreu em março/2018, com relatos referente ao período de 2016 e 2017, onde não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações reportadas, não ocorrendo alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente. [GRI 102-48; 102-49]

NOSSA COOPERATIVA

Somos a Cooperativa de Trabalho Médico do Planalto Norte de Santa Catarina – Unimed Planalto Norte a qual possui sede em São Bento do Sul/SC, além de contar com mais 3 (três) filiais, sendo:

Sede São Bento do Sul

Avenida Dom Pedro II, 373 – Centro
CEP 89280-136

Filial 1

Rio Negrinho

Rua Theodoro Junctum, 131 – sala 01 – Centro
CEP 89295-000

Filial 2

NAIS–Núcleo de Atenção Integral à Saúde – Fisioterapia Unimed

Avenida Dom Pedro II, 368 – Centro
CEP 89280-136

Filial 3

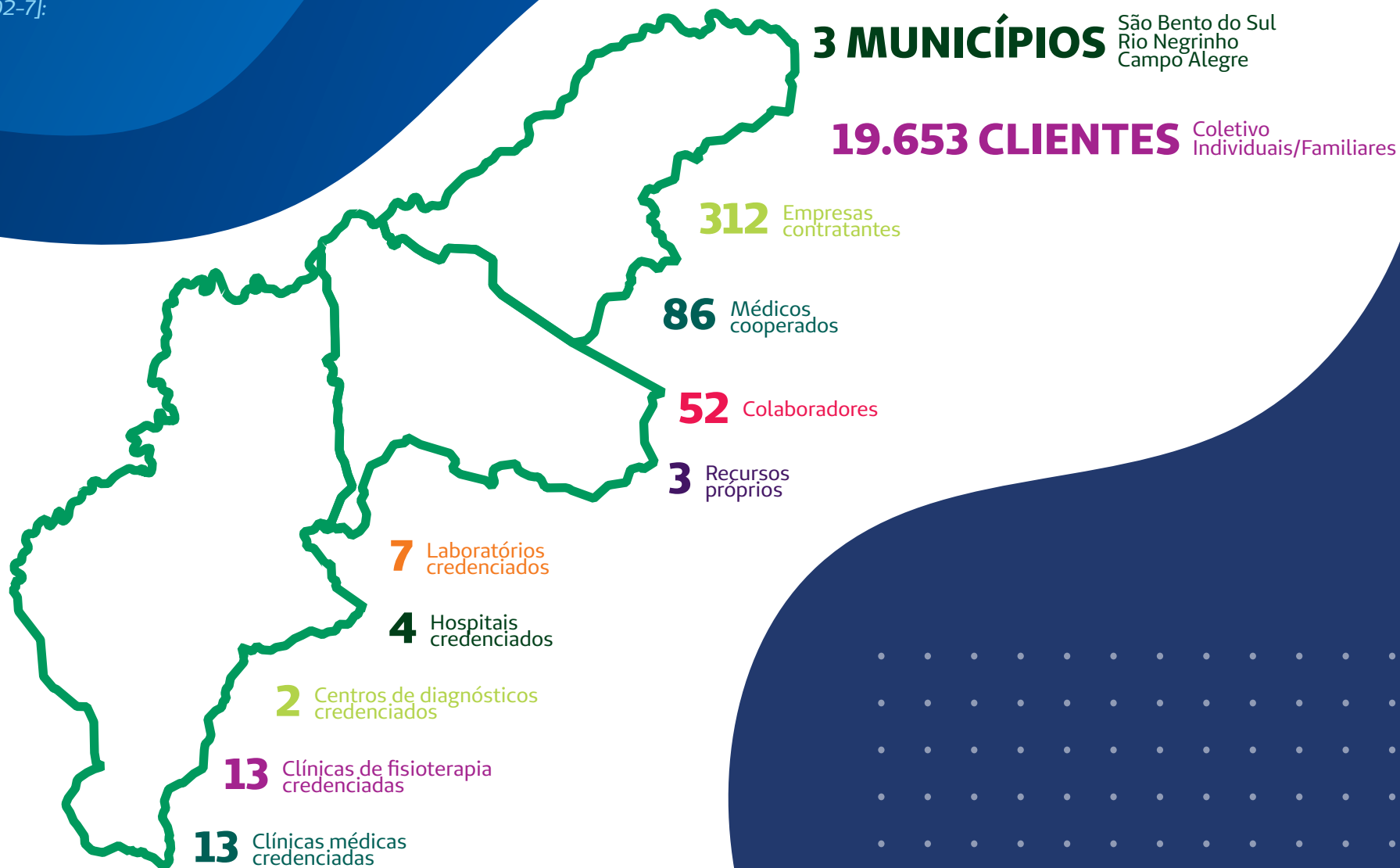
Laboratório Unimed

Rua Carlos Zipperer, 15 – Centro
CEP 89280-094

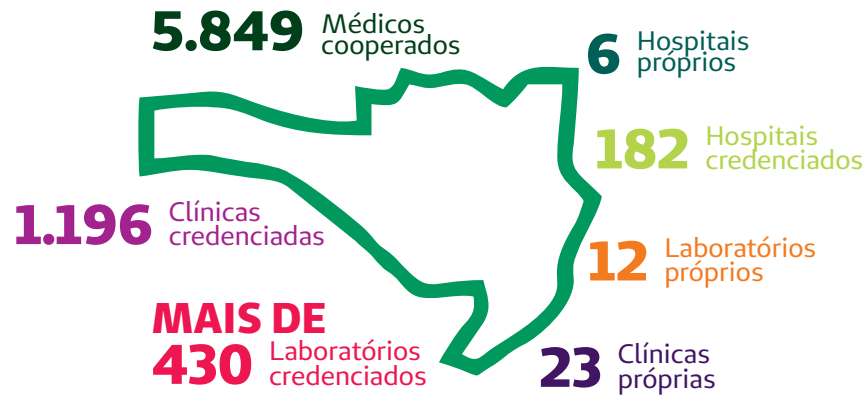
[GRI 102-3]

UNIMED PLANALTO NORTE em números

[GRI 102-4; 102-6; 102-7]:



Unimed Santa Catarina



Sistema Unimed [GRI102-5]



344
Cooperativas

4.686
Municípios atendidos

PRODUTO



Sendo a Unimed Planalto Norte uma operadora de planos de saúde, esta comercializa planos de saúde para pessoas físicas e jurídicas. Com produtos regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), objetivando atender as necessidades dos clientes, atualmente são comercializados os seguintes produtos:

PLANO DE SAÚDE UNIFLEX

CONTRATAÇÃO	ABRANGÊNCIA	COBERTURA	ACOMODAÇÃO	COPARTICIPAÇÃO
PF	Regional	Ambulatorial	Enfermaria	0%
	Estadual			20%
PJ	Nacional	Ambulatorial + Hospital + Obstetrícia	Apartamento	50%
	Grupo de Municípios			

Diferenciais Unimed Planalto Norte

[GRI 102-2]

A Unimed Planalto Norte busca oferecer uma estrutura completa para os seus beneficiários, com isto, investe em recursos próprios para atender as diversas necessidades da sua carteira de clientes. Atualmente contamos com:

Laboratório Unimed

Oferece atendimento personalizado na realização de exames laboratoriais, com desconto de 25% na coparticipação para beneficiários Unimed Planalto Norte.

Consultório

Pensando no conforto dos clientes Unimed, a Cooperativa oferece atendimento médico de um clínico geral e pediatra de segunda à sexta-feira das 19h às 22h45 e sábados, domingos e feriados das 10h às 22h.

Medicina Preventiva

Realiza ações preventivas, gerenciamento domiciliar e acompanhamento de pacientes crônicos e complexos.

Aplicativo Unimed Cliente

Por meio do aplicativo o beneficiário Unimed pode ter acesso a várias informações, como acesso as suas despesas médicas, cartão virtual, guia médico, consultar seus demonstrativos de imposto de renda, segunda via de boleto, extrato de coparticipação, atualização cadastral, status de autorizações, entre outros.

Fundo de Extensão Assistencial (FEA)

Em caso de falecimento do titular, os dependentes terão direito a um plano de saúde por prazo previsto em cláusula contratual.

Fisioterapia Unimed

Atuação voltada ao atendimento de pacientes com doenças complexas do aparelho locomotor, de natureza ortopédica ou neurológica, com desconto de 25% na coparticipação para beneficiários Unimed Planalto Norte.

Unimed Fone

Uma equipe médica de plantão, sempre pronta para tirar dúvidas e dar conselhos aos clientes a qualquer hora através de um telefonema. São profissionais altamente capacitados para atender a todos os tipos de situações, desde acidentes pessoais até casos mais complexos, sempre com tranquilidade e segurança.

Remoção aérea de urgência

Serviço de transporte aéreo de emergência, disponível 24 horas por dia, desde que previsto em contrato, e remoção terrestre em caso de repatriamento.

Prezamos em manter uma boa comunicação com nossos beneficiários e para melhor atendê-los contamos com vários canais de atendimento:

**Setor de Relacionamento
com o Cliente**

**SAC
0800.644.0207**

**Ouvidoria
0800.643.3060**

**Portal Unimed
www.unimed.coop.br/planaltonorte**



Unimed Planalto Norte @unimedonline



PERFIL DA CARTEIRA DE CLIENTES

Atualmente a carteira de clientes da Unimed Planalto Norte é formada por



19.653* clientes



e **312*** empresas assim distribuídos:

*Dados de Dezembro/2019

2018

Por gênero



Por contratação



VD	26,65%
CO*	73,35%

* sem fundações

Por abrangência



Regional	33,39%
UniFronteiras	1,76%
Estadual	19,48%
Nacional	45,37%

Por acomodação



Enfermaria	55,09%
Apartamento	16,88%
Ambulatorial	28,02%

Por faixa etária

00 a 18	4.955	39 a 43	1.881
19 a 23	1.372	44 a 48	1.414
24 a 28	1.595	49 a 53	1.107
29 a 33	1.822	54 a 58	727
34 a 38	2.226	59 ou +	1.435

2019

Por gênero



Por contratação



VD	26,10%
CO*	73,90%

* sem fundações

Por abrangência



Regional	31,56%
UniFronteiras	2,47%
Estadual	22,59%
Nacional	43,38%

Por acomodação



Enfermaria	56,53%
Apartamento	16,36%
Ambulatorial	27,12%

Por faixa etária

00 a 18	5.109	39 a 43	2.048
19 a 23	1.484	44 a 48	1.596
24 a 28	1.663	49 a 53	1.191
29 a 33	1.941	54 a 58	834
34 a 38	2.201	59 ou +	1.586

A sinistralidade apresentada pela Unimed Planalto Norte neste período foi de:

	2018	2019
Sinistralidade	73,13%	72,34%
Pessoa física	61,59%	67,10%
Coletivo	79,37%	74,55%

ASSISTENCIAL

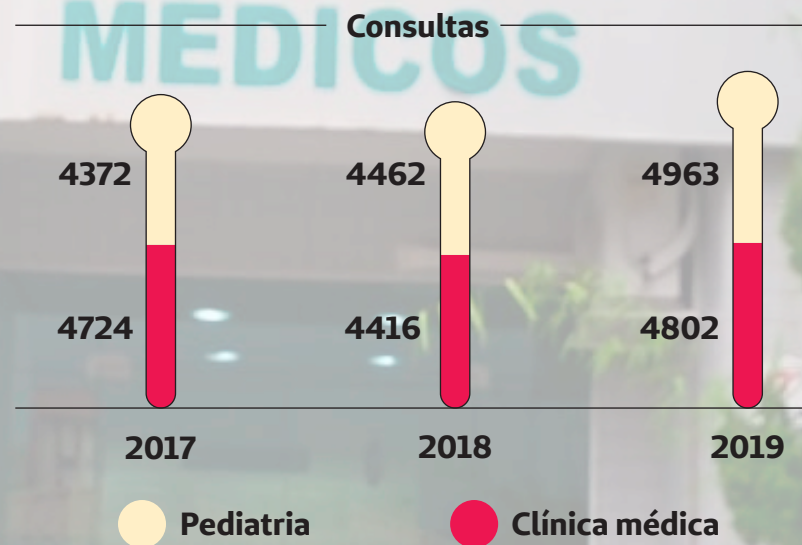
	2018	2019
nº de consultas	80.388	83.159
nº de exames	74.948	77.117
nº de cirurgias	1.169	1.127
nº de internações	2.398	2.440



RECURSOS PRÓPRIOS

Consultório de Especialidades Unimed

Atendimento clínico e pediátrico em turno oposto aos consultórios, oferecendo conforto e comodidade aos beneficiários. Todos os atendimentos são realizados por médico Cooperado.




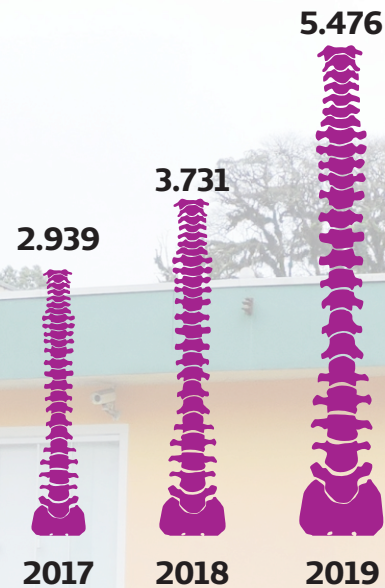
Horário de atendimento:

Segunda à sexta-feira: 19h às 22h45
Sábados, domingos e feriados: 10h às 22h

Fisioterapia Unimed

Atendimento fisioterápico individualizado, com foco no beneficiário e na qualidade de vida, com a melhora das condições motoras e neurológicas.

Quantidade de Sessões

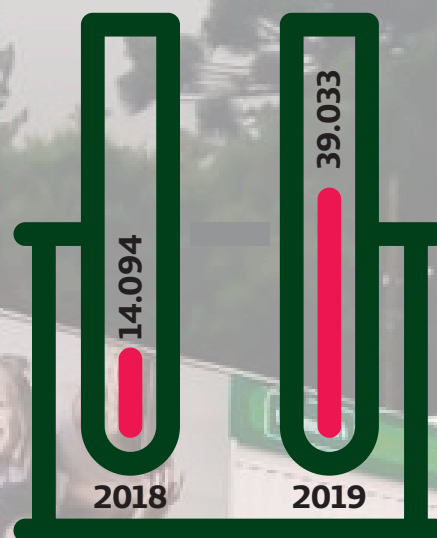


Horário de atendimento:
Segunda à sexta-feira: 7h às 19h

Laboratório Unimed

Atendendo deste Julho/2018, o laboratório Unimed conta com as melhores práticas e busca contínua de diferenciais para oportunizar a segurança e qualidade desejada pelos beneficiários.

Quantidade de Exames



Horário de atendimento:

Segunda à sexta-feira: 6h30h às 17h30

Sábados: 7h30h às 11h30



Para 2020 o atendimento será ampliado com a implantação de novo posto de coleta na cidade de Rio Negrinho.

DESEMPENHO

As próximas informações apresentadas representam os indicadores de desempenho referente aos temas materiais identificados pela Unimed Planalto Norte e seus públicos estratégicos.

Através destas informações se trazer à tona os resultados alcançados, assim como os desafios que devem ser considerados para consolidar a gestão comprometida com a sustentabilidade, ao inserir tais desafios na agenda estratégica da cooperativa, objetivando o alcance destas metas como um fator crítico para o sucesso referente a perenidade da cooperativa no segmento em que atua.

Ao destacar a busca pela perenidade, a Unimed Planalto Norte tem ciência da necessidade de crescimento orientado nas três grandes dimensões da sustentabilidade (Econômica, Social e Ambiental). Por isso, as informações apresentadas serão subdivididas em três grandes blocos, relacionados ao “Crescimento nas Práticas”, as quais dão estrutura para avançar; “Crescimento nas Relações”, reforçando seu compromisso com a qualificação das relações estratégicas, as quais viabilizam o fortalecimento da cooperativa; e o “Crescimento nos Cuidados”, que consolidam nossas crenças e valores.

CRESCIMENTO NAS PRÁTICAS

Sendo uma cooperativa de trabalho médico, a qual trabalha considerando os princípios e valores do cooperativismo, a Unimed Planalto Norte prioriza a realização de negócios que tragam rentabilidade e trabalho a seus cooperados, colaboradores e parceiros. O compromisso com os melhores resultados, está visível em seu planejamento estratégico, o qual prioriza o crescimento contínuo, produtos e serviços competitivos, agilidade e eficiência no atendimento a seus clientes, cooperados e todos os *stakeholders*. Importante ressaltar a constante preocupação com a valorização do cooperado, o controle dos custos assistenciais e administrativos, além do constante aperfeiçoamento dos processos internos, a interação da cooperativa com seus cooperados e colaboradores e a cultura da excelência. [GRI 103-2]



DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 201-1

Resumo do Demonstrativo de Resultado 2018/2019

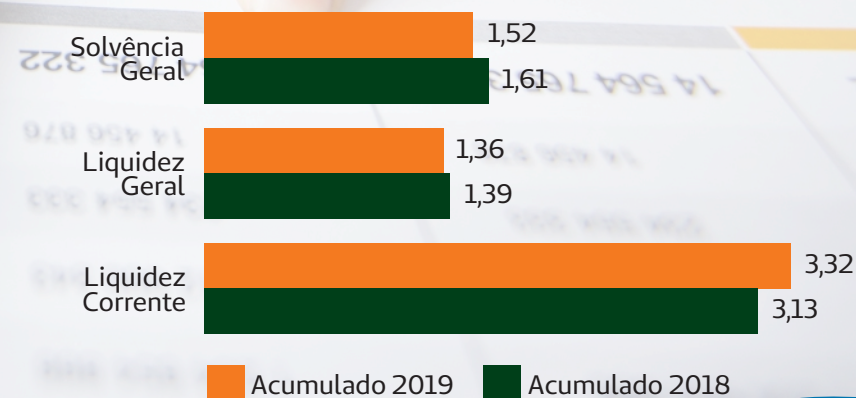
DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado/2018	Acumulado/2019
(+) Receitas/Corresponsabilidade cedida Totais	R\$ 45.430.066,68	R\$ 50.864.507,41
(-) Custos diretos/indiretos	R\$ (39.708.642,09)	R\$ (41.128.087,62)
(+) Resultado financeiro	R\$ 765.998,62	R\$ 931.958,04
(-) Despesas administrativas totais	R\$ (5.975.985,67)	R\$ (6.737.217,48)
(+) Resultado patrimonial/não operacional	R\$ 191.910,62	R\$ 91.762,36
(-) Imposto de Renda e Contribuição Social	R\$ (1.121.940,36)	R\$ (573.903,39)
(=) RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	R\$ (418.592,20)	R\$ 3.449.019,32
(%) RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	-0,92%	6,78%

Indicadores Econômicos e Financeiros 2018/2019

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado/2018	Acumulado/2019
Capital Circulante Líquido	R\$ 11.874.309,84	R\$ 17.200.101,61
Aplicação Financeira Não Vinculada	R\$ 10.283.012,70	R\$ 15.123.301,34
Aplicação Financeira Vinculada a ANS	R\$ 4.041.643,92	R\$ 4.299.280,44
Despesas administrativas	12,68%	11,26%
Intercâmbio Interno (média)	R\$ 782.772,17	R\$ 850.586,98
% Intercâmbio Interno sobre o custo direto	27,10%	27,83%
Intercâmbio Externo (média)	R\$ 419.372,07	R\$ 468.527,66
% Intercâmbio Externo sobre o custo direto	14,52%	15,33%

DRE PROJETADO 2019

(=) Resultado líquido acum. DEZ/2019	R\$ 3.449.019,32
(+) Reversão do RATES	R\$ 889.902,99
(-) Reversão IN 20 ANS	(R\$ 1.207.731,28)
(-) Antecipação de Sobras	(R\$ 1.350.635,85)
(=) Resultado líquido antes destinações	R\$ 1.780.555,18
(-) Reserva Legal (10% ato coop.)	(R\$ 123.888,27)
(-) RATES (5% ato coop.)	(R\$ 61.944,14)
(-) RATES ato não coop. (100%)	(R\$ 541.672,50)
(=) Resultado líquido aguardando definição da AGO	R\$ 1.053.050,27



CRESCIMENTO NAS RELAÇÕES

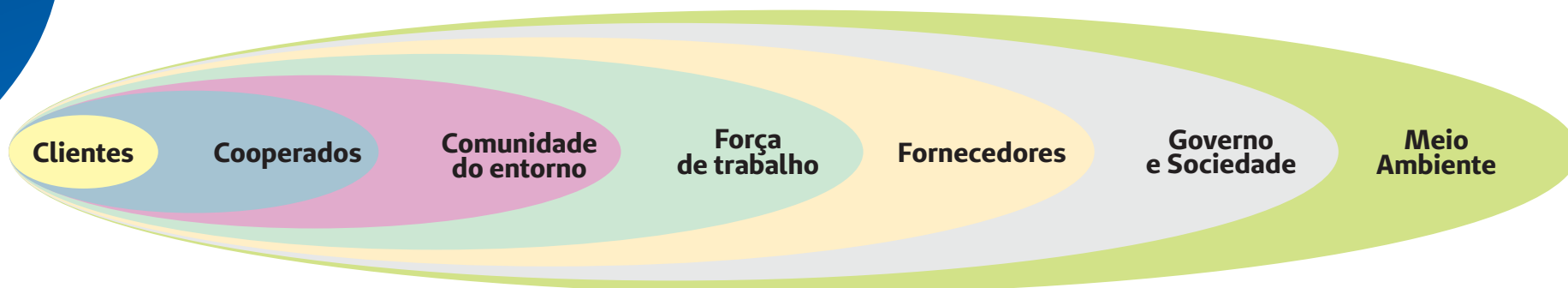
ENGAGEMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Considerando que o desenvolvimento das relações são um fator para sucesso na Unimed Planalto Norte buscamos a perenidade dos negócios, a conformidade com regras sociais e o atendimento de expectativas essenciais aos públicos estratégicos. Isto vinculado à gestão da cooperativa corrobora para uma tomada de decisão mais assertiva, e conseqüentemente favorece para o alcance de melhores resultados.

Conseguir administrar as relações-chave para a Unimed Planalto Norte, é um ativo intangível que agrega diferencial ao negócio cooperativo, assim como reforça a postura de respeito e empatia na gestão dos relacionamentos que se apresentam no cotidiano. [GRI 103-2]

PRINCIPAIS STAKEHOLDERS [GRI 102-40; 102-42]:

Orientados pela Política Estadual de Sustentabilidade, esta cooperativa tem como públicos estratégicos pré-definidos representantes:



CUIDADO COM O CLIENTE

A Unimed Planalto Norte realiza o acompanhamento de seus clientes através de programas de Medicina Preventiva, a fim de proporcionar uma melhora na qualidade de vida e prevenção de futuras doenças. Os trabalhos são coordenados por equipe técnica e possuem base nas melhores evidências científicas e nas melhores práticas nacionais e internacionais. Os programas são descritos abaixo bem como sua população acompanhada em 2019 [GRI 416-1]:

[GRI 416-2]
Em 2018 e 2019, houveram 5 Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) registrados por nossos beneficiários na ANS, sendo todas de natureza assistencial (relacionadas aos impactos causados pelos produtos/serviços). Todas as NIPs foram caracterizadas como improcedentes e tiveram seu processo arquivado após a apuração de possíveis indícios de infração à Lei nº 9.656/98 e à sua regulamentação.

Programa de gerenciamento de casos definidos pelo cooperado e casos complexos
10 beneficiários em atendimento

Programa de gerenciamento de crônicos
12 beneficiários em atendimento

Programa saúde empresarial
36 ações realizadas e 2.158 beneficiários participantes

Programa saúde do colaborador
51 colaboradores acompanhados

Aconselhamento familiar
55 casais atendidos e liberados para realizar o procedimento (vasectomia/laqueadura)

Investimentos na comunidade [GRI 201-1]

2018	2019
R\$ 66.794,04	R\$ 62.908,61



**RH
ON THE
ROAD**

Unimed



[GRI 102-43; 102-44] Em outubro de 2019 através do RH on the Road promovido com a Unimed Federação Santa Catarina, foi possível realizar o engajamento e alinhamento das ações da cooperativa junto às empresas contratantes clientes. O evento possibilitou mapear as demandas e expectativas dos clientes quanto dúvidas em relação ao produto, como também a criação de soluções para facilitar o dia a dia nos processos na gestão do plano de saúde para os clientes. Este mapeamento aponta alternativas em oferecer a melhor experiência junto aos clientes.



DESTAQUES



Em abril/2018 a colaboradora da Unimed Planalto Norte, Angélica Beatriz Bail, recebeu o título de atendente nota 10 do programa Cliente + Intercâmbio, que visa valorizar aqueles que possuem os melhores desempenhos, sendo premiada no evento com o selo OURO.



Em outubro/2018 a Unimed Planalto Norte foi a vencedora do Prêmio Nacional Unimed de Atendimento, na categoria Pequeno Porte. A premiação foi uma viagem para conhecer o funcionamento do sistema de saúde em Portugal.



Em outubro/2019 a Unimed Planalto Norte recebeu o 1º Lugar no Prêmio de Atendimento da Central Nacional Unimed, na classificação Unimed Pequeno Porte, a premiação foi uma viagem para Inglaterra para conhecer o sistema de saúde Inglês.



Em abril/2019 a Cooperativa recebe o prêmio Prata do Programa Operacional Intercâmbio+!

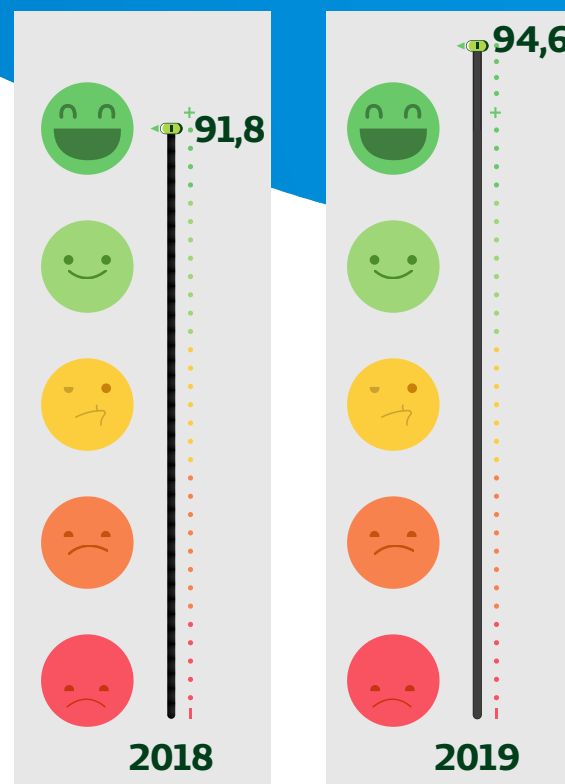
A Cooperativa conquistou o prêmio Programa Operacional Intercâmbio+ em 2018 e 2019 (Selo Prata)



SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

A Unimed Planalto Norte, buscando aprimorar o atendimento disponibilizado a seus beneficiários, realiza anualmente pesquisa de satisfação a fim de detectar a qualidade dos serviços prestados através da percepção do seu público alvo.




As pesquisas de satisfação utilizam os requisitos definidos pela Agencia Nacional de Saúde Suplementar - ANS, com o intuito de fortalecer a participação dos clientes na avaliação dos serviços oferecidos, qualificando a gestão das Operadoras de Planos de Saúde em todo o país.



CUIDADO COM O COOPERADO

Programa de Valorização do Cooperado

Visando estimular a participação do Cooperado, valorizando o seu desenvolvimento pessoal e profissional, a cooperativa possui um programa de participação dos cooperados em atividades da cooperativa e que estimulam a capacitação profissional.

	Classificação	CRM	PLAC	Quantidade	Valor consulta	Prêmio
	Diamante	✓	✓	20	R\$ 110,00	R\$ 2.200,00
	Esmeralda	✓	✓	10	R\$ 110,00	R\$ 1.100,00
	Rubi	✓	✓	0	R\$ 110,00	R\$ 0,00

BENEFÍCIO	2018	2019
CRM pago	65 cooperados beneficiados	75 cooperados beneficiados
PLAC	69 cooperados beneficiados	82 cooperados beneficiados
Reembolsos	R\$ 12.620,00	R\$ 13.077,00

Plano de Saúde PLAC

O plano de saúde coletivo por adesão – Nacional Apartamento 0%, sendo que a Cooperativa subsidia boa parte da mensalidade do titular. O valor dos dependentes é de responsabilidade integral do Cooperado, contudo, estende-se a vantagem da tabela comercial de contratação coletiva.

Fundo PLAC

Os Cooperados beneméritos, conforme condições previstas em Estatuto Social terão direito à manutenção do seu plano de saúde PLAC, não extensivo aos seus dependentes legais, custeado pela Cooperativa. Atualmente, e até nova decisão de Assembleia Geral, o valor mensal deste fundo é pago pela Cooperativa a todos os Cooperados.

Investimentos [GRI 201-1]

	2018	2019
Remuneração dos cooperados	R\$ 14.315.363,74	R\$ 15.714.406,30
Benefícios aos cooperados	R\$ 433.561,06	R\$ 504.961,50

Sobras

Sendo a Unimed Planalto Norte uma cooperativa, a qual não visa lucro, as sobras líquidas apuradas são distribuídas aos cooperados, na proporção das operações que realizaram com a Cooperativa, após a aprovação do Balanço em Assembleia Geral, salvo decisão diversa desta. A mesma tratativa se dá no caso de perdas.

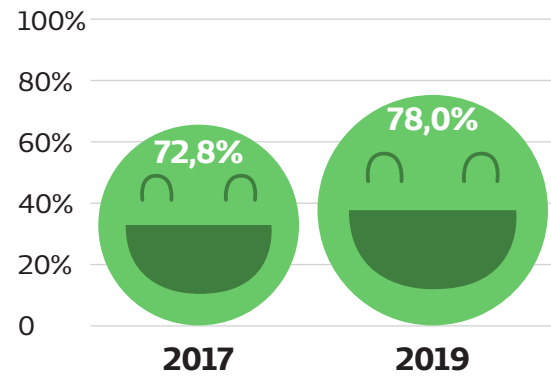
RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

[GRI 102-43; 102-44] A Unimed Planalto Norte, na busca de estreitar o relacionamento entre o cooperado e a cooperativa, iniciou em Janeiro/2019 o Programa de Relacionamento com o Cooperado, com o objetivo de levar a cooperativa ao cooperado, coletar expectativas e opiniões, estimular a participação nas ações da cooperativa, promovendo conhecimento dos projetos e processos, disseminando informações e buscando soluções estratégicas.

O trabalho se iniciou com uma consultoria especializada, a fim de realizar o diagnóstico da cooperativa e seu relacionamento com seus cooperados, e assim traçar um plano de trabalho que atendesse as demandas e expectativas do cooperado. Em 2019, 66 cooperados foram visitados.



Pesquisa de Satisfação Unimed Cooperados



Consulta (R\$)

	2018	2019
CO	76	76
VD	90	110

* Valor em dezembro de cada ano

Varição ato médico (CBHPM 2012)

	2018	2019
	Redutor 10%	Sem Redutor

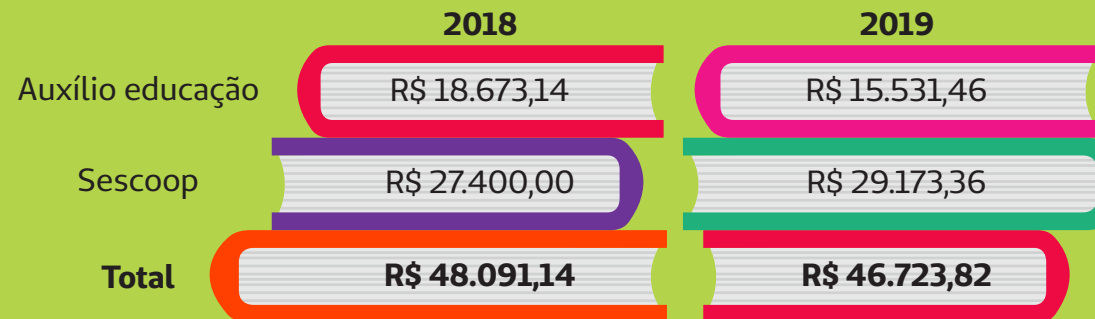
CUIDADO COM O COLABORADOR

INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO E CRESCIMENTO

Média de horas mês em treinamento per capita de colaboradores



Valor investido em educação aos colaboradores



Todos os colaboradores vinculados à cooperativa são cobertos pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e por negociação coletiva, favorecendo o atendimento dos interesses relacionados a este público estratégico. Os colaboradores aprendizes e estagiários estão cobertos pela Lei da Aprendizagem Nº 10.097/2000 e pela Lei Nº 11.788 que dispõe sobre o estágio [GRI 102-41].

Os colaboradores são remunerados através do programa de Cargos e Salários que é praticado desde 2013. A Cooperativa não se utiliza de valores de salário mínimo para efetuar pagamentos aos colaboradores. A tabela de Cargos e Salários em 2019 foi de 34,10% acima do mínimo nacional para ambos os gêneros, na primeira classe de sua estrutura [GRI 202-1].

QUADRO FUNCIONAL [GRI 102-7; 102-8]

	Gênero	2018	2019
Empregados	Homens	8	10
	Mulheres	42	42
	Total	50	52
Grupos minoritários	PCD	0	0
	Aprendizes	1	1
	Estagiários	0	1

Investimentos [GRI 201-1]

	2018	2019
Salários aos colaboradores	R\$ 2.867.606,65	R\$ 3.688.839,48
Benefícios aos colaboradores	R\$ 421.276,59	R\$ 401.670,07

BENEFÍCIOS CONCEDIDOS POR REGIME DE CONTRATO DE TRABALHO [GRI 401-2]

	Benefício	Colaborador CLT	Jovem Aprendiz	Estagiário	Temporário
A	Incentivos	✓	✗	✓	✗
B	Plano de saúde	✓	✓	✓	✗
C	Plano odontológico	✓	✓	✗	✓
D	Ticket alimentação	✓	✓	✗	✓
E	Vale transporte	✓	✓	✓	✓
F	Auxílio Faculdade/Especialização	✓	✗	✗	✗
G	Vacina contra gripe	✓	✓	✓	✓
H	Ginástica laboral	✓	✓	✓	✓
I	Uniforme	✓	✓	✓	✗
J	Café da manhã e refeições	✓	✓	✓	✓
K	Cartão de farmácia	✓	✓	✗	✓
L	Dia de folga – Aniversário	✓	✓	✓	✓
M	Biblioteca	✓	✓	✓	✓
N	*Happy Friday*	✓	✓	✓	✓

TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE DISCRIMINADAS POR GÊNERO [GRI 401-3]

	2018		2019	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Com direito a licença	0	4	0	4
Tiraram a licença	0	4	0	4
Retornaram da licença	0	4	0	3
Empregados após 12 meses	0	4	0	3
Taxa de retorno	0	100%	0	75%*

* Refere-se a desligamento voluntário



CLIMA INTERNO

Relações Trabalhistas

Certos da importância do relacionamento entre a cooperativa, o sindicato laboral e seus colaboradores, bem como prezando sempre pelo respeito e ética, a cooperativa é norteadada pela legislação vigente. A Unimed Planalto Norte dá liberdade aos colaboradores para, se for do seu interesse, associar-se livremente ao Sindicato.

No que tange a prazos de comunicação sobre mudanças que possam gerar impactos junto aos colaboradores da Unimed Planalto Norte, não há determinação de prazo mínimo para divulgação. Todos os colaboradores contam com liberdade para associarem-se a representações que defendam seus interesses laborais [GRI 402-1].

Não Discriminação

Um ambiente inclusivo, no qual todos se sentem pertencentes, valorizados e reconhecidos é um ambiente no qual respeita as diferenças e seus propósitos legais. A contribuição para o amadurecimento do processo de gestão o seu o comprometimento com a sustentabilidade. Atualmente além de fomentar este assunto na Política de Sustentabilidade, a Unimed Planalto Norte monitora quaisquer não conformidade por meio de seus canais e possui o Núcleo de Desenvolvimento Humano para tratar de questões inerentes a este aspecto.

A Unimed Planalto Norte instituiu em 2019 a Política de Respeito e Valorização as Pessoas visando garantir todas as proteções ao ser humano. Durante o período de cobertura do relatório, e nos anos da gestão atual, não foram registrados nenhum relato de discriminação envolvendo a Unimed Planalto Norte, seja internamente ou no relacionamento com seus stakeholders estratégicos [GRI 406-1].



Engajamento

A cooperativa promove o engajamento através das ações comemorativas de datas especiais com endomarketing e através de cursos e capacitações. [GRI 102-43]



Treino Comunicação 2019



Treino Interooperação 2018



Treino Comunicação 2018



Treino Interooperação 2019

FORNECEDORES

A Unimed Planalto Norte entende a necessidade de definir um processo de seleção de fornecedores e está trabalhando em uma política interna para contratação dos mesmos. Nossos fornecedores estão divididos em diversas categorias, como materiais gráficos, OPME e serviços. A contratação é realizada após a realização de cotações, na qual são considerados além do custo, prazo de entrega e qualidade. Em todos os contratos, estabelecemos cláusulas sobre responsabilidade social que atendem com sustentabilidade nas dimensões econômica, social e ambiental [GRI 102-9; 102-11].

Nesta dinâmica de relacionamento com os públicos estratégicos para a Unimed Planalto Norte, outro aspecto considerado na atuação da Cooperativa, em seu processo de entrega dos produtos e serviços, é o princípio da precaução, onde atualmente a Cooperativa busca estar constantemente em compliance com a legislação ambiental/social e práticas requeridas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.



Em junho de 2018 foi inaugurado o laboratório Unimed, com isto, houve a necessidade de ampliar o número de fornecedores devido aos novos atendimentos realizados com exames laboratoriais [GRI 102-10].

CRESCIMENTO NOS CUIDADOS

A missão da Unimed Planalto Norte está centrada no cuidado, pois acredita-se que o cuidar é fator-chave para o sucesso na entrega de nossos produtos e serviços.

Cuidar vai além do simples ato de dedicar atenção, ele é mais profundo e consistente, pois está intrínseco a condição de atender regulações, preocupar-se com o que permeia o negócio, assim como ter ciência de como impactamos e como somos impactados.

Portanto, a chave para o cuidar está no conhecimento do que é importante para os públicos estratégicos, e como é possível atender tais expectativas, reinventando-se quando preciso, e consolidando valores que favorecem o comprometimento com a sustentabilidade. [GRI 103-2]

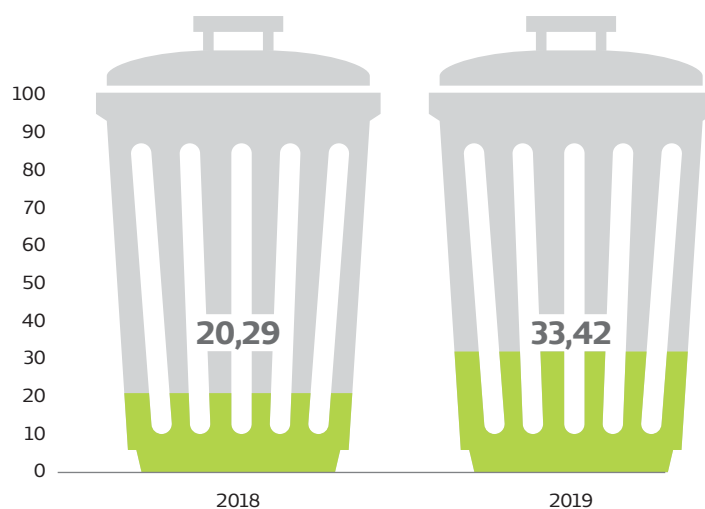


Materiais

Referente aos materiais utilizados pela Unimed Planalto Norte, ainda não há uma gestão efetiva sobre o processo, buscando monitorar a quantidade de materiais utilizados provenientes de material reciclados. Contudo existe a preocupação referente à procedência dos materiais, certificações ambientais vigentes, entre outras práticas.

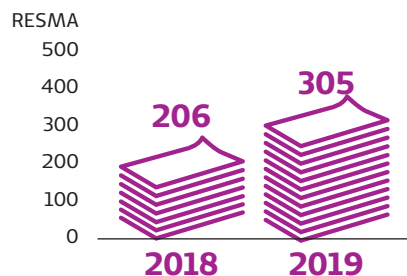
Em 2018 a Unimed emitiu 16.836 unidades de carteirinha plástica e em 2019 foram 12.100 unidades. Estes materiais, quando descartados, são devolvidos ao fornecedor - através da logística reversa - que as encaminha à reciclagem. Outro ponto a considerar são os resíduos gerados internamente e encaminhados para reciclagem, a Unimed Planalto Norte pesa semanalmente estes resíduos e monitora através de um indicador [GRI 301-1].

Percentual de Kg de Resíduos encaminhados para Reciclagem

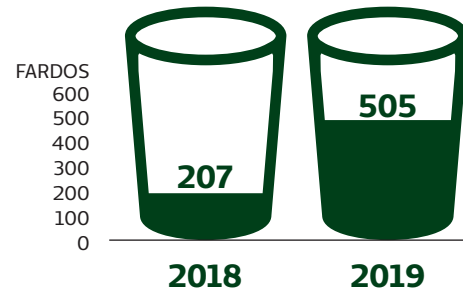


A Unimed Planalto Norte entende a necessidade de criar ações entre os colaboradores para conscientizar o uso de itens como papel A4 e copo plástico, através disto o Comitê de Responsabilidade Social passou a se chamar, em 2019, Comitê de Responsabilidade Socioambiental para desenvolver práticas de uso racional de materiais.

Consumo de Papel A4



Consumo de copos plásticos



Como prestadora de serviços de clínica médica e laboratório geramos resíduos caracterizados como hospitalar, e conscientes da necessidade de realizar o destino correto destes materiais, a Unimed Planalto Norte tem como parceira uma empresa de coleta que pesa estes materiais e procede com destino correto sem prejudicar o meio ambiente. Também realizamos o acompanhamento da quantidade do material gerado através de indicadores.

Total em Kg de resíduos encaminhados para reciclagem

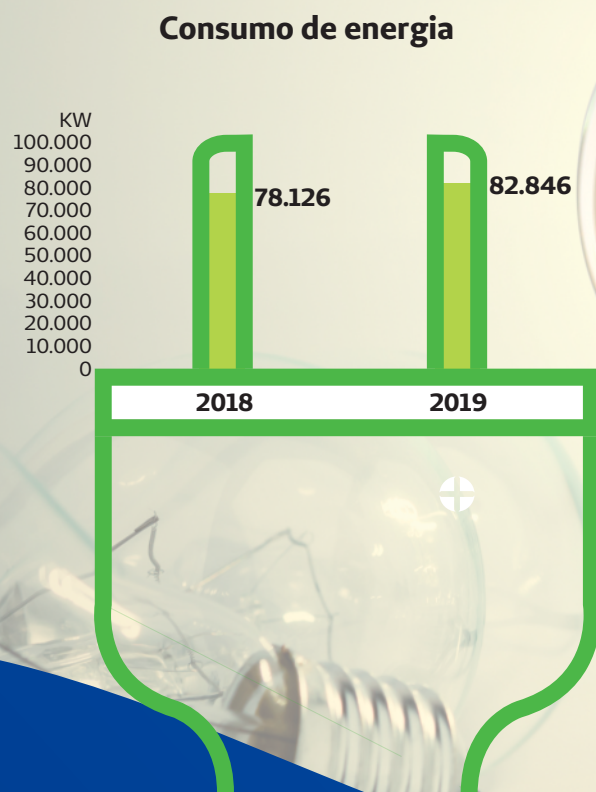


A Cooperativa ainda não realiza a compra de materiais reciclados, mas entende a necessidade de se adequar e dentro deste aspecto busca fornecedores mais conscientes em relação ao meio ambiente [GRI 301-2].

Energia

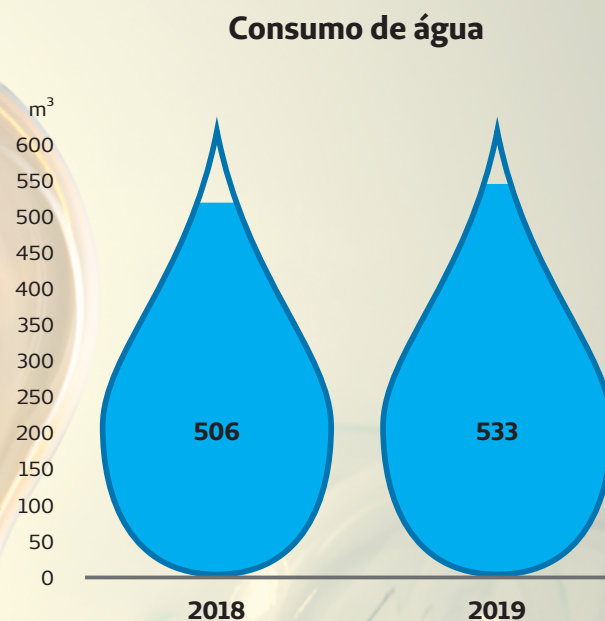
A utilização de energia dentro de uma organização necessita ser monitorada para criar práticas que reduzam seu consumo. Na Unimed Planalto Norte medimos o consumo de energia através de indicadores na nossa sede e filiais.

Buscamos realizar a troca de lâmpadas por aquelas que consomem menos e realizamos a logística reversa destes materiais, ou seja, devolvemos as lâmpadas usadas deste material para o fornecedor realizar o destino correto. [GRI 302-4]



Água

A Unimed Planalto Norte utiliza água de abastecimento municipal e tendo em vista a necessidade de monitorar o consumo para criar práticas de conscientização do aproveitamento deste recurso, utilizamos indicadores que nos permitem avaliar, por exemplo, o aumento em determinados períodos. [GRI 303-1]





Emissão de Co2

No ano de 2019 a Unimed Planalto Norte realizou o plantio de 100 mudas de árvores, através de ação do Comitê de Responsabilidade Socioambiental, com base no preenchimento de calculadora de CO2 dos consumos realizados em 2018.



**Total
de emissões
evitadas tCO²**

**15,97
(toneladas)**

[GRI 305-1]



**Neutralização
que será realizada
em 2017**

**100
mudas**



A Unimed Planalto Norte não sofreu sanções ou multas decorrentes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais durante o período deste relatório [GRI 307-1].



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Além da Política Estadual de Sustentabilidade, a Unimed Planalto Norte apoia iniciativas como Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) [GRI 102-12].

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): documento que consolidou diversas metas estabelecidas nas conferências mundiais. Os 193 países-membros das Nações Unidas adotaram oficialmente a agenda de desenvolvimento sustentável, intitulada “Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”. Esses são os objetivos da agenda 2030:



Essa agenda universal, integrada e transformadora visa estimular ações que porão fim à pobreza e construirão um mundo mais sustentável nos próximos 15 anos. Essa agenda baseia-se nos êxitos dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), os quais foram adotados no ano 2000 e orientaram as ações de desenvolvimento nos últimos 15 anos. Os ODM provaram que objetivos globais podem tirar milhões de pessoas da pobreza. Por meio dos ODM, aprendemos que o estabelecimento de objetivos é o melhor mecanismo para alcançar melhores resultados de desenvolvimento e que esses compromissos serão acompanhados pela ação. (Fonte: Nações Unidas no Brasil: <https://nacoesunidas.org/>)

Projetos e Ações

Promover a saúde, fortalecer princípios, auxiliar na formação de cidadãos, dar oportunidades e preservar o meio ambiente são alguns dos objetivos trabalhados nas ações de responsabilidade social que são realizadas na Unimed Planalto Norte.

Projeto Esporte Comunitário

Através da filial do Instituto Unimed, a Unimed Planalto Norte mantém o projeto Esporte Comunitário na modalidade Futsal. São 5 escolas da rede de ensino municipal e estadual da cidade de São Bento do Sul e 200 crianças atendidas.



Coral UniemCanto



A Unimed Planalto Norte mantém, através da filial do Instituto Unimed, o projeto Coral UniemCanto que atende em torno de 40 crianças de uma escola municipal de São Bento do Sul. Os alunos recebem aulas de canto e participam de diversas apresentações durante o ano.

Campanha eu ajudo na lata

Desde de 2017 a Unimed Planalto Norte realiza a campanha “Eu ajudo na lata”, que visa arrecadar lacres de latinhas de alumínio para a compra de cadeiras de rodas. Desde o primeiro ano da campanha já foram arrecadados mais 68 kg de lacres.



Campanha do Agasalho

A Unimed Planalto realiza todos os anos no mês de maio a Campanha do Agasalho, esta ação já arrecadou vários itens que são doados para entidades beneficentes da cidade.

Investimentos em Responsabilidade Social

Os investimentos feitos na sustentabilidade buscam sempre abranger os aspectos sociais, ambientais e econômicos.



Investimentos

2018	R\$ 62.254,10
2019	R\$ 54.528,88

projetos sociais e ações de voluntariado



Doação de Sangue

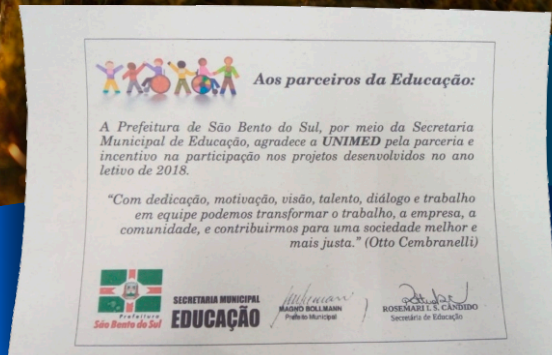
Nos anos de 2018 e 2019, houve a doação de sangue por 15 e 18 colaboradores respectivamente, representando aproximadamente 30% da força de trabalho da Unimed Planalto Norte.



DESTAQUES

Com o intuito de estabelecer uma relação sólida com seus beneficiários, prestadores, cooperados e a comunidade na qual está inserida, a Unimed Planalto Norte preza pelo bom relacionamento aos diversos públicos atendidos.

A Unimed Planalto Norte é Selo Prata de Governança e Sustentabilidade, que demonstra as boas práticas no dia a dia, aprimoramento, crescimento e uma gestão transparente. A certificação integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade. Muito mais do que um reconhecimento, as práticas avaliadas no Selo refletem as exigências dos órgãos regulatórios, mobilizando as Unimed para a busca do equilíbrio entre as saúdes econômica, social e ambiental.



Março 2019: Unimed Planalto Norte recebe homenagem e certificado da Secretaria de Educação do Município de São Bento do Sul como parceira da Educação por manter projetos na área de esporte e cultura.

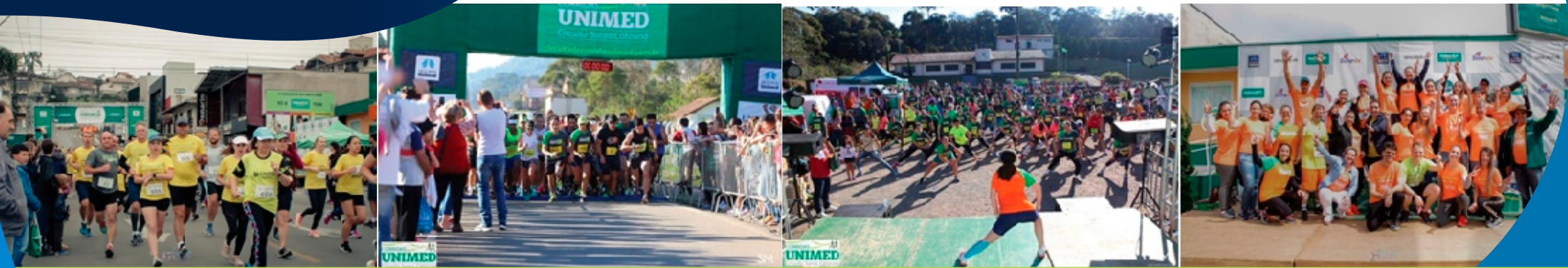
INCENTIVO AO ESPORTE

CORRIDAS
UNIMED
Circuito Santa Catarina

Atletas inscritos

2018	513
2019	381

A busca por uma vida saudável e equilibrada ocupa cada vez mais espaço no cotidiano das pessoas, e com o propósito de incentivá-las a superar desafios e mudar seus hábitos, a Unimed Santa Catarina promove o Corridas Unimed Circuito Santa Catarina. A Unimed Planalto Norte também integra esse evento voltado para o bem-estar e qualidade de vida das pessoas.



Academias ao Ar Livre

Um espaço dedicado à qualidade de vida e prevenção de doenças, as academias ao ar livre são patrocinadas pela Unimed Planalto Norte, através da aquisição dos aparelhos. Atualmente são 3 praças com academias em São Bento do Sul e 1 academia em Campo Alegre.

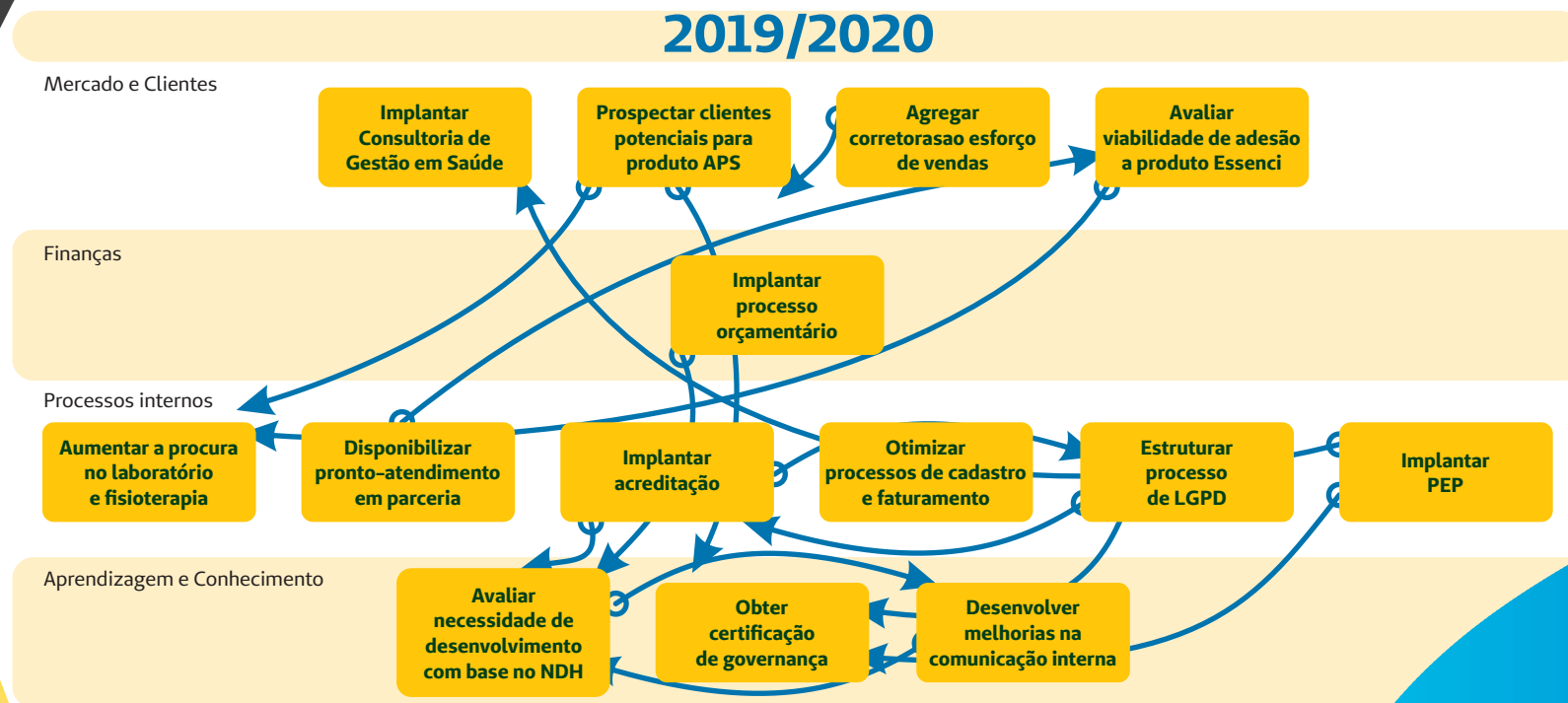


GESTÃO E INFORMAÇÃO

Planejamento Estratégico

Visando o desenvolvimento sustentável, a Unimed Planalto Norte desde 2013 executa o seu planejamento estratégico, para auxiliar no processo gerencial que se refere à formulação de objetivos para a seleção de planos de ação e para sua execução, levando em conta as condições internas e externas da empresa e sua evolução esperada. Também considera premissas básicas que a empresa deve respeitar para que todo o processo tenha sustentabilidade.

Abaixo, mapa estratégico com os caminhos pretendidos pela Cooperativa para o seu próximo ciclo.

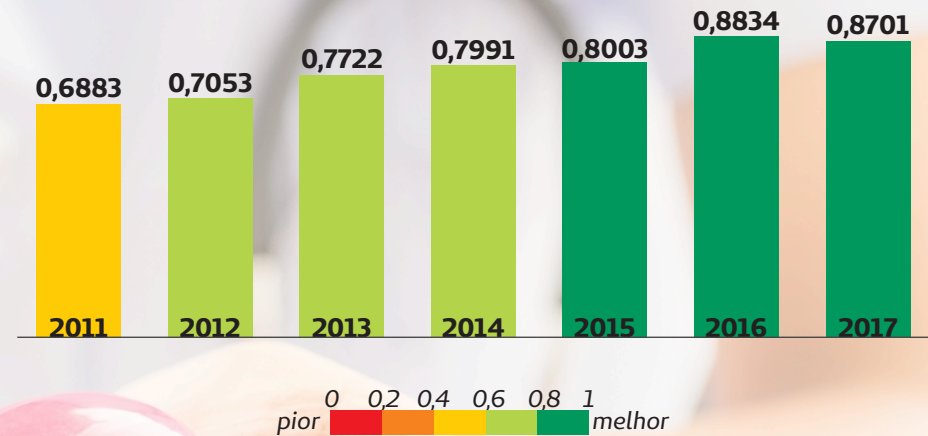


IDSS

Como forma de expressar seu desempenho, aqui relacionado ao Governo e Sociedade, é relevante abordarmos a relação entre a Unimed Planalto Norte e seus clientes e beneficiários, no que tange a atenção para atender as exigências dos órgãos reguladores na entrega dos produtos/serviços oferecidos. Para isso, as operadoras são avaliadas em quatro dimensões:

- IDGA - Garantia de Acesso;
- IDGR - Gestão de Processos e Regulação.
- IDQS - Qualidade em Atenção à Saúde;
- IDSM - Sustentabilidade no Mercado.

O trabalho dos nossos médicos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços de saúde atribuiu à Unimed Planalto Norte a excelente avaliação entre as operadoras de planos de saúde do país (IDSS 2018 – ano base 2017), segundo o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), a seguir.



Esta é a principal avaliação do setor e o resultado da Unimed Planalto Norte faz com que figure novamente na melhor faixa de avaliação. Este índice faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que visa avaliar e aprimorar a performance das operadoras de planos de saúde no país.

Importante destacar que o IDSS compõe um dos objetivos estratégicos da Unimed Planalto Norte e vem sendo desenvolvido através de comitê técnico multidisciplinar para alcance contínuo de melhores resultados.

Destacamos que até a publicação deste relatório, o IDSS 2019 – ano base 2018 não havia sido publicado oficialmente pela agência reguladora.

SGU-PEP - É um sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente desenvolvido pela FESC e em homologação por algumas Unimed em Santa Catarina. A Unimed Planalto Norte participa ativamente do processo, através do médico cooperado Dr. Luciano Rodrigo Silva de Oliveira, o qual oportuniza os testes e está propondo melhorias a ferramenta. Após a homologação o sistema será disponibilizado para os demais cooperados da Unimed Planalto Norte e coirmãs do sistema em Santa Catarina.

LGPD - Em Agosto de 2020 entra em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados a qual tem por finalidade desenvolver a cultura de privacidade e segurança de dados pessoais nas empresas. A Unimed Planalto Norte buscando a adequação a nova Lei, está em processo de contratação de consultoria especializada, para validação das práticas já implantadas e atendimento dos novos requisitos.

RN 277

A Unimed Planalto Norte na busca da melhoria contínua dos serviços está em processo de qualificação da Operadora através da RN 277 da ANS (Agência Nacional de Saúde) e ISO 9001:2015.

Tal processo deve ser concluído em 2020, com auditoria para certificação da Operadora, com data a ser definida.

A busca constante pela melhoria e profissionalização da gestão ressalta o compromisso da Unimed Planalto Norte com seus clientes, cooperados e colaboradores na busca constante pela padronização e qualidade dos serviços prestados.

ANEXOS

Anexo 1 – Sumário de conteúdo da GRI para a opção “de acordo-essencial”. [GRI 102-55]

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI G4 - OPÇÃO DE ACORDO ESSENCIAL		
Conteúdos Padrão Gerais	Página	Verificação Externa
Perfil da Organização		
102-1	3	Não
102-2	15	Não
102-3	11	Não
102-4	12	Não
102-5	13	Não
102-6	12	Não
102-7	12 e 33	Não
102-8	33	Não
102-9	37	Não
102-10	37	Não
102-11	37	Não
102-12	43	Não
102-13	7	Não
Estratégia		
102-14	5	Não
Ética		
102-16	3	Não
Governança		
102-18	6	Não
Engajamento das partes interessadas		
102-40	25	Não
102-41	33	Não
102-42	10	Não
102-43	27; 31 e 36	Não
102-44	27 e 31	Não
Práticas de Relato		
102-45	9 e 10	Não
102-46	10	Não
102-47	10	Não
102-48	10	Não
102-49	10	Não
102-50	9	Não
102-51	9	Não
102-52	9	Não
102-53	9 e 54	Não
102-54	9	Não
102-55	51	Não
102-56	9	Não
Forma de Gestão		
103-1	10	Não

ANEXOS

CONTEÚDO PADRÃO ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões	Verificação Externa
ECONÔMICOS				
Desempenho Econômico	201-1	Pgs. 24; 26; 30 e 33	Não	Não
Presença de Mercado	202-1	Pg. 33	Não	Não
	202-2	Pgs. 5 e 7	Não	Não
AMBIENTAIS				
Materiais	301-1	Pg. 39	Não	Não
	301-2	Pg. 40	Não	Não
Energia	302-4	Pg. 41	Não	Não
Conformidade Ambiental	307-1	Pg. 42	Não	Não
SOCIAIS				
Emprego	401-2	Pg. 34	Não	Não
	401-3	Pg. 34	Não	Não
Relações Trabalhistas	402-1	Pg. 35	Não	Não
Não discriminação	406-1	Pg. 35	Não	Não
Saúde e Segurança do Cliente	416-1	Pg. 26	Não	Não
	416-2	Pg. 26	Não	Não

Andrey Kaesemodel
Daniel Randig
Bruna Fernanda Gruber
Licelma Kurowsky

Unimed Planalto Norte
ndh@upn.unimedsc.com.br

Av. Dom Pedro II, 373 – Centro
89.280-136 – São Bento do Sul/SC



Agradecemos seu interesse por
nossa Cooperativa [GRI 102-53].
Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos
como também estamos prontos para receber
seus comentários e sugestões.

Unimed | 
Planalto Norte



Unimed Planalto Norte @unimedonline

SAC: 0800.644.0207
OUIDORIA: 0800.643.3060

Unimed Planalto Norte: 47.3631.4183
www.unimed.coop.br/planaltonorte