Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Perfil

A história da Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas teve início em agosto de 1979, quando as Unimeds Londrina, Curitiba, Guarapuava e Ponta Grossa se reuniram e decidiram fundar a Federação. Em 2019, o ano-base deste Relatório, a cooperativa completou 40 anos de existência.

A sede administrativa da Unimed Paraná está localizada, desde 2006, na rua Antônio Camilo, 283 - Tarumã, em Curitiba-PR, sob o CEP 82530-450. No fim de 2018, porém, a sede iniciou uma reforma de ampliação para atender a realidade atual da cooperativa, em que mais de 150 pessoas trabalham focadas somente no atendimento relacionado à saúde e às Singulares. O novo espaço, que será inaugurado no primeiro semestre de 2020, conta com mais de 4.542,20 m² entre áreas de trabalho (com 260 novas estações) e auditório com capacidade para 450 pessoas, além de estacionamento coberto.

Entre outros motivos, a necessidade de ampliar a sede administrativa aconteceu devido ao crescimento da Federação, tanto no quadro funcional, que triplicou desde a instalação na sede atual, quanto no atendimento às Singulares. Com as mudanças estruturais, que englobam também a remodelação de dois andares pré-existentes, os colaboradores terão mais conforto e um ambiente mais adequado para a execução das atividades.

Durante o ano de 2020, os demais andares terão propostas de reformulação de ambientes, que seguem a proposta de melhoria no atendimento às Singulares e no cotidiano dos colaboradores.

GRI 102-1 | 102-3 | 102-10

A Unimed Paraná é uma cooperativa de 2º grau e, por este motivo, não possui médicos cooperados diretamente. Desta forma, atua em três frentes:

Operadora de Planos de Saúde - clientes e duas Unimeds Prestadoras[1]

Representante Institucional para as 22 Unimeds do Estado (Singulares)

Prestadora de serviços para as 22 Unimeds do Estado (Singulares)

[1] Prestadoras são Unimeds que não possuem registro junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sendo representadas por uma Operadora (neste caso, a Unimed Paraná).

A atuação da cooperativa abrange todo o estado do Paraná, como definido em estatuto, e pode ter sua responsabilidade estendida a outros estados por meio de seus clientes Pessoa Jurídica (PJ), em casos de filiais. Nestas situações, a Unimed Paraná, em parceria com outras Unimeds externas ao Sistema Estadual, gerencia a assistência à saúde contratada. Além disso, também atua com o plano para Pessoa Física (PF) para residentes nas cidades paranaenses de Bituruna, Cruz Machado, General Carneiro, Paula Freitas, Paulo Frontim, Porto Vitória e União da Vitória.

GRI 102-2 | 102-4 | 102-6

No momento atual, em sua abordagem ao mercado, a Unimed Paraná trabalha com os produtos regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para atender as necessidades dos clientes, tendo em vigor os seguintes planos:

- Coletivo Empresarial
- Coletivo por Adesão
- Individual ou Familiar

Nas contratações Coletivo Empresarial e Coletivo por Adesão, é possível optar pelas modalidades de pré-pagamento e pós-pagamento. Na modalidade pré-pagamento, o cliente opta por pagamento antecipado da mensalidade, independentemente da utilização, ficando a cargo da Unimed Paraná o gerenciamento dos riscos e custos do plano. Já na modalidade pós-pagamento, o valor da contraprestação pecuniária está vinculado à utilização e o cliente gerencia os riscos e custos do plano contratado. Na contratação Individual ou Familiar, a comercialização é exclusivamente na modalidade de pré-pagamento. Os planos estão disponíveis nas segmentações Referência, Ambulatorial + Hospitalar com ou sem obstetrícia, acomodações enfermaria (coletiva) e apartamento (individual) e com coparticipação.

O aprimoramento e fortalecimento na abordagem dos produtos entregues fizeram com que desenvolvessem diferenciais como Benefício Família - Remissão assistencial (garante atendimento por um certo período, em caso do falecimento do titular), Transporte Aeromédico, SOS Unimed - Atendimento Pré-Hospitalar e Remoção, Unimed Fone - Orientação Médica por Telefone e Seguros de Vidas/Auxílio Funeral.

GRI 102- 2 | 102-6

O quadro funcional da cooperativa é composto por 521 colaboradores efetivos e 28 profissionais terceirizados. Tais profissionais atuam para garantir o funcionamento e entrega com qualidade de 153 produtos comercializados ao longo do tempo, sendo: 88 Regulamentados e 65 anteriores à Lei no. 9.656/98, e serviços aos seus públicos. Ao longo de 2019, a Unimed Paraná manteve em seu portfólio de comercialização 32 produtos ativos para novas vendas, sendo: 20 Coletivos Empresariais, nove Coletivos por Adesão e três Individuais/Familiares.

Quadro funcional da Unimed Paraná					
Gênero	Efetivos		Temporário	Estagiário	Terceiro
	CLT	Aprendiz			
Masculino	179	9	0	0	18
Feminino	323	2	6	2	10
Total	502	11	6	2	28

A maioria desses profissionais (87%) atuam em jornada integral, enquanto 69 colaboradores (65% são do gênero feminino), que atuam em cargos como aprendizes, estagiários, telefonistas, profissionais de tele monitoramento, médicos, psicólogo, nutricionista, fisioterapeuta, enfermeiros e técnicos de enfermagem, além de profissionais da Assessoria de Imprensa, realizam jornada parcial.

GRI 102-6 | 102-7 | 102-8 | 102-10

A exemplo do ano de 2018, em 2019 foi realizada a renovação dos Acordos Coletivos de Trabalho (Negociação entre a Unimed Federação e o Sindicato da Categoria - Secoomed), atingindo 100% dos colaboradores. Não houve a renovação da Convenção Coletiva de Trabalho (Negociação entre Sindicato Patronal - Sincoopar Saúde e Sindicato Laboral- Secoomed).

Todos os dados que dizem respeito aos colaboradores são disponibilizados pela área de Gestão de Pessoas, responsável pelo gerenciamento dos trabalhadores da empresa.

GRI 102-41

Em 2019, a Unimed Paraná gerou o montante de R$ 639,3 milhões referente à receita operacional líquida, R$ 114,8 milhões referente a financiamentos de curto prazo* e R$ 143,1 milhões relacionado ao Patrimônio Líquido, sendo esses últimos dados relacionados à capitalização da Unimed Paraná.

Demonstração do valor adicionado - DVA	
Unimed Paraná - em 31 de dezembro	
(A) Geração de riqueza (valores em R$)	**2019**
Receita	216.573.076
Variação das provisões técnicas	257.091
Eventos, dispêndios e despesas operacionais	(119.884.986)
Insumos adquiridos de terceiros	(21.310.462)
Valor adicionado bruto	75.120.537
Depreciação / Amortização	(1.953.161)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	73.167.376
Valor adicionado recebido em transferência	16.965.853
Valor adicionado total a distribuir	90.133.229

(B) Distribuição da riqueza (valores em R$)	**2019**
Pessoal	50.128.746
Impostos, taxas e contribuições	17.966.324
Contribuições para a sociedade (indicadores sociais externos)	-
Remuneração de capital próprio	22.038.159
Distribuição de valor adicionado	90.133.229

Distribuição % do valor adicionado	**2019**
Empregados / Diretores / Conselheiros	55,62%
Governo Federal	17,08%
ANS	-1,43%
Governo Municipal	4,28%
Sociedade	0,00%
Juros capital próprio	3,14%
Contribuição de reservas e fundos	1,48%
À disposição da AGO	19,83%

GRI 102-7

Em 12 de janeiro de 2018, o Sistema Unimed Estadual fundou a Sociedade de Compartilhamento - Participações Societárias SA, que conta com a adesão de quase todas as Unimeds do estado. Durante aquele ano, as acionistas realizaram investimentos na ordem de R$ 118.953,00. Em função dos investimentos realizados nos diversos projetos da Sociedade de Compartilhamento - Participações Societárias SA, o capital teve substancial elevação, atingindo R$ 2.838.000,00 em 2019. Vale salientar que tais investimentos foram realizados com sobras de caixa da Federação referentes ao exercício de 2018, sem a necessidade de aportes diretos das acionistas.

Entre os principais projetos desenvolvidos pela Compar estão: Incorporação da participação na Univision, aprovação e início de implantação do projeto Acesso Popular, aprovação de investimento em participação do Upflux e início da Operação Unicall.

GRI 102-10

Cadeia de Fornecedores

As cotações e compras de insumos administrativos para o funcionamento da sede da Unimed Paraná, assim como as cotações, negociações e compras de Materiais Hospitalares e Medicamentos para atendimento às Singulares são efetuadas por meio da plataforma "Unicompras".

Em 2019, foram destacados 30 fornecedores que, juntos, movimentaram aproximadamente R$ 20.855.983,24 em processos da Unimed Paraná e Singulares participantes da plataforma. Desses parceiros, 70% estão localizados no Paraná e os demais dentro do território nacional, onde realizaram o atendimento dentro do prazo máximo de entrega solicitado na solicitação de compras.

A escolha dos fornecedores segue os critérios estabelecidos pelos Comitês Técnicos responsáveis por cada segmento, além de análises de preço, qualidade, atendimento e localização, já que cada tipo de produto tem especificações e características diferentes. Os itens mais críticos e de maior valor são os medicamentos, que contam com o Comitê Técnico de Medicamentos de Alto Custo, responsável por negociar descontos e valores dos medicamentos a serem trabalhados pelos distribuidores, de acordo com suas especificidades para o Sistema Unimed Paraná.

GRI 102-9

Representatividade externa

A cooperativa participa, apoia e é representada em diversos movimentos, projetos e ações da sociedade. Podemos destacar a Organização das Cooperativas do Paraná (Ocepar), a Federação e Organização das Cooperativas do Estado do Paraná (Fecoopar), o Comitê Executivo Saúde do Judiciário do Tribunal da Justiça Federal, o Sindicato das Cooperativas de Saúde do Estado do Paraná, o Conselho Paranaense de Cidadania Empresarial (CPCE) da Federação das Indústrias do Estado do Paraná (Fiep), o Movimento Nós Podemos Paraná e a Rede de Voluntariado Empresarial (Reve).

GRI 102-12 | 102-13

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | somos coop

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Sobre este relatório

A exemplo do formato adotado no último ano, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Paraná de 2019 é disponibilizado online, por meio de um site. Tal escolha foi tomada com o propósito de permitir ao público um acesso mais democrático e facilitado, uma vez que a internet ultrapassa barreiras físicas e geográficas.

Por meio de um menu intuitivo, a plataforma traz dados econômicos, sociais e ambientais da Unimed Paraná ao longo do último ano, com alguns comparativos ao ano de 2018. Este é o quarto ano consecutivo em que adotamos a metodologia Global Reporting Initiative (GRI) - opção “de acordo - essencial” para a construção do relatório.

Em cada texto informativo é possível encontrar os indicadores da metodologia.

Com princípios baseados no cooperativismo, a Unimed Paraná acredita que, assim como a sociedade, o Sistema Estadual se fortalece devido ao trabalho e comprometimento de cada envolvido no processo. Colaboradores, beneficiários, cooperados e, claro, a comunidade, são essenciais para a promoção de valores que permeiam gerações. Um brinde aos 40 anos da Unimed Paraná!

GRI 102-54

No processo de construção deste relatório, a Unimed Paraná tomou como base sua Matriz de Materialidade, definida a cada dois anos por meio do cruzamento de percepções internas - diretores, gerentes e técnicos - e externas. Para a delimitação dos temas de relevância sob o aspecto externo, porém, a cooperativa conta com a participação de representantes dos principais públicos de relacionamento do Sistema, chamados *stakeholders* estratégicos.

Esses públicos estratégicos são pré-identificados pela cooperativa por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, que leva em consideração critérios como Efeito Social, Grau de dependência da Organização, Grau de dependência do *Stakeholder*, Impacto Ambiental, Perfil, Responsabilidade sobre Valores & Patrimônio, Tamanho/Porte/Quantidade.

Diante do resultado originado neste mapeamento, a Unimed Paraná tem ciência de quais públicos deve buscar o engajamento, devido à priorização realizada com base nos critérios relacionados.

Em 2018, foram identificados como *stakeholders*: Cooperados, Fornecedores, Força de Trabalho, Governo e Sociedade, Clientes/Beneficiários, Prestadores de Serviços, Comunidade do entorno, Colaboradores e Unimeds paranaenses. Desta forma, representantes de cada um desses grupos foram convidados a participar do Café Unimed Portas-Abertas, no qual foi aplicada a pesquisa de materialidade usada como ferramenta de trabalho nos anos de 2018 e 2019.

Ao analisar o cruzamento das percepções internas e externas, como explicado anteriormente, foram verificados os temas com maior relevância para ambos os públicos:

- Gestão do desempenho econômico
- Impactos econômicos indiretos
- Preferência por fornecedores locais
- Práticas anticorrupção
- Empregabilidade e engajamento de colaboradores
- Saúde e Segurança no ambiente de trabalho
- Treinamento e desenvolvimento de cooperados e colaboradores
- Diversidade e igualdade de colaboradores
- Não discriminação
- Código de Conduta
- Engajamento com a comunidade local
- Saúde e Segurança do beneficiário
- Privacidade das informações sobre o beneficiário
- Qualidade no atendimento

Além desses temas prioritários, a Unimed Paraná incluiu:

- Impactos sociais e ambientais
- Atenção Integral à Saúde
- Governança, Gestão de Riscos e Compliance

GRI 102-21 | 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 102-49

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Paraná é produzido anualmente. Este documento digital traz dados referentes às atividades e ao desempenho da empresa em relação ao ano de 2019. O relato anterior a esse foi entregue em março de 2019 (referente ao ano-base de 2018) e pode ser consultado no link.

GRI 102-50 | 102-51 | 102-52

Todas as informações presentes neste relatório são verificadas e auditadas dentro de diversas normativas e instituições, porém, para o Relatório em si, não foi buscada verificação externa. A Unimed Paraná possui certificação ISO 9001-2015, pelo órgão certificador Bureau Veritas; e Acreditação da Operadora - RN 277 da ANS, pela entidade acreditadora A4Quality. Com relação às informações contábeis, somos auditados pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes - PWC.

GRI 102-56

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

somos coop

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Mensagem do Conselho

Cooperar. Verbo que, no dicionário, remete à atuação em conjunto com outros indivíduos para alcançar o mesmo objetivo. Sinônimo de colaboração, apoio e, em alguns contextos, interesse, cooperar é assumir o papel de protagonista da história a ser escrita - seja ela qual for. Para nós da Unimed Paraná, a cooperação é mais do que o principal conceito do Sistema: é o alicerce fortalecido diariamente por cada colaborador, beneficiário, cliente ou cooperado que nos escolhe como enredo há 40 anos.

Em 2019, celebramos as quatro décadas dessa história desafiadora e igualmente gratificante, escrita com a ajuda de milhares de mãos que por aqui passaram. É com essa gratidão - e com o apoio para sempre seguir em frente - que construímos este Relatório de Gestão e Sustentabilidade, sob o princípio da transparência.

Disponibilizado de maneira eletrônica, o material apresenta as principais informações sobre conduta ética e também sobre ambiente de trabalho, atenção ao cliente, atenção integral à saúde, desempenho econômico e aspectos sociais e ambientais da cooperativa no ano de 2019.

Conselho de Administração da Unimed Paraná

GRI 102-14

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar
somos coop
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Estrutura de Governança

A governança da Unimed Paraná é constituída pelos Conselhos de Administração, Federativo e Fiscal.

O Conselho de Administração é eleito em Assembleia Geral Ordinária (AGO) para mandato de quatro anos, e formado por uma Diretoria Executiva com cinco diretores e quatro Conselheiros-coordenadores regionais.

O Conselho Federativo, por sua vez, é composto pelos membros do Conselho de Administração mais os presidentes em exercício das 22 Unimeds Federadas do Estado do Paraná.

Já o Conselho Fiscal é exercido por três membros efetivos e três suplentes.

A seguir, podem ser consultados os nomes e cargos dos representantes de cada um dos Conselhos do exercício 2019.

CONSELHO FEDERATIVO

Presidentes das Unimeds e conselheiros de Administração (5 diretores executivos e 4 conselheiros-coordenadores Regionais).

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente: Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria

Diretor de Saúde e Intercâmbio: Dr. Faustino Garcia Alferez

Diretor Administrativo e Financeiro: Dr. Luís Francisco Costa

Diretor de Inovação e Desenvolvimento: Dr. William Procópio dos Santos

Diretor de Mercado e Comunicação: Dr. Alexandre Gustavo Bley

CONSELHEIROS REGIONAIS

Região 1: Dr. Rafael Francisco dos Santos

Região 2: Dr. Oziel Torresim de Oliveira

Região 3: Dr. João Paulo Bounassar

Região 4: Dr. Adilson Cleto Bier

DIRETORES-PRESIDENTES DAS UNIMEDS PARANAENSES - 2019

Unimed Apucarana - Dra. Marly Hirata Figueiredo

Unimed Cascavel - Dr. Danilo Galletto

Unimed Cianorte - Dr. Alcione Brusiguello Faidiga

Unimed Costa Oeste - Dr. Hiroshi Nishitani

Unimed Curitiba - Dr. Rached Hajar Traya

Unimed Foz do Iguaçu - Dr. Isidoro Antonio Villamayor Alvarez

Unimed Francisco Beltrão - Dra. Wemilda Marta Fregonese Feltrin

Unimed Guarapuava - Dr. Eric Prado Diegues

Unimed Londrina - Dr. Omar Genha Taha

Unimed Noroeste do Paraná - Dr. Ronaldo Borges Pereira

Unimed Norte do Paraná - Dr. Evandro Bazan de Carvalho

Unimed Norte Pioneiro - Dr. Antônio Vendramin Filho

Unimed Oeste do Paraná - Dr. Henrique Bertassoni Alves

Unimed Paranaguá - Dr. Mário Percegona

Unimed Paranavaí - Dra. Maria Angélica Ayres de Alencar Arrais

Unimed Pato Branco - Dr. Antonio Motizuki

Unimed Ponta Grossa - Dr. Rafael Francisco dos Santos

Unimed Regional de Campo Mourão - Dr. Eloy Okabayashi Fuzii

Unimed Regional Maringá - Dr. Durval Francisco dos Santos Filho

Unimed Riomafra - Dr. Gabriel Kubis

Unimed Vale do Iguaçu - Dr. Oseimar de Oliveira Castro Ribas

Unimed Vale do Piquiri - Dr. Sérgio Morozowski

CONSELHO FISCAL

Efetivos

Dr. Marcelo Tadeu Fontanini Palka - Unimed Cianorte

Dr. Wiliam Romão de Oliveira - Unimed Norte Pioneiro

Dr. Maurício Alves - Unimed Francisco Beltrão

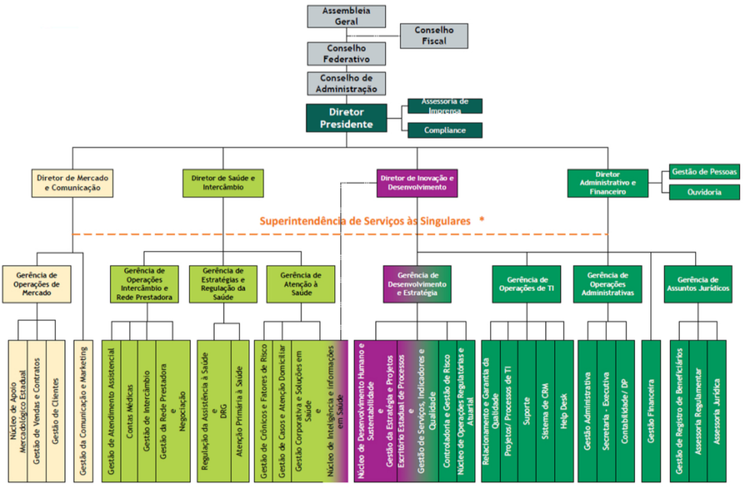
Suplentes

Dr. Robert Assaad El Sarraf - Unimed Curitiba

Dr. Renato Luiz Niero - Unimed Regional Maringá

Dr. Edison Henrique Vannuchi - Unimed Londrina

A estrutura interna da Unimed Paraná se divide por áreas/setores conforme o organograma abaixo.



GRI 102-18

Todas essas informações podem ser acessadas na íntegra em nosso Estatuto Social clicando aqui.

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar
somos coop
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Conduta Ética

Baseada em valores e princípios éticos, a Unimed Paraná adota, formalmente, um Código de Conduta e Ética e, desde 2016, conta com o Comitê de Conduta e Ética. Atualmente, os valores da Unimed Paraná são o Cooperativismo, Ética, Transparência, Respeito, Responsabilidade Socioambiental, Inovação, Parceria e Intercooperação. A percepção desses valores e a sua inserção nas atitudes do cotidiano contribuem para os diversos resultados obtidos no Sistema.

Além disso, para fortalecer sua estrutura de governança corporativa e se atualizar às novas diretrizes legais e regulatórias, a Unimed Paraná deu início ao Projeto de *Compliance*, concluído no segundo semestre de 2019.

Código de Conduta

Em vigor desde 2017, a versão mais atual do Código de Conduta da Unimed Paraná aborda as diretrizes sobre padrões de comportamentos éticos, com o intuito de orientar as relações diárias profissionais de todos os envolvidos com a cooperativa - público interno e demais públicos de relacionamento. O documento explora temas como as condutas no local de trabalho em relação a direitos humanos, discriminação, preconceito, segurança da informação, assédios, vestuário, saúde e segurança; cuidados com o patrimônio e com a marca; condutas nas relações comerciais, em relação a conflitos de interesse, corrupção, brindes e favorecimentos; e condutas em relação a públicos externos e à sustentabilidade.

Está prevista, para março de 2020, a criação de um novo Código de Conduta.

Comitê de Conduta e Ética

Para fortalecer os princípios do Sistema, a Unimed Paraná criou, em 2016, o Comitê de Conduta e Ética da cooperativa. Composto por uma equipe multidisciplinar que envolve a Diretoria Executiva e as áreas de Gestão de Pessoas e Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade (NDHS), o Comitê conta com um estatuto e pode ser contatado pelo e-mail condutaetica@unimedpr.coop.br.

O Comitê realiza, ainda, a análise e acompanhamento de iniciativas para a manutenção de um ambiente saudável, além da orientação e correção da aplicação de valores éticos na cooperativa.

Compliance

Com início em 2018, o Projeto teve o objetivo de implementar uma área de *Compliance* com a estrutura necessária para o aperfeiçoamento da gestão da ética e integridade corporativa, assim como o fortalecimento da cultura de controles internos. A proposta se preocupou, ainda, com a prevenção contra riscos legais e regulatórios da atividade, bem como ao combate à ocorrência de fraudes, danos de imagem e outros desvios decorrentes de possíveis falhas de processos internos. Tudo isso por meio do aperfeiçoamento de políticas e procedimentos internos que assegurem a conformidade das operações da cooperativa às leis e demais normas a que está subordinada.

Como resultado deste projeto, em dezembro de 2019 foi criada, de maneira formal, a área de Compliance, com vinculação à presidência. Ao longo de 2020, estão previstos o direcionamento à adoção das melhores práticas de Governança e Compliance e a implementação da função de Compliance da Federação, por meio de assessoria externa.

GRI 102-17

Gestão de Riscos

Em 2019 a coordenação de Controladoria e Gestão de Risco prosseguiu com o mapeamento das áreas de apoio (gestão da cooperativa), bem como o monitoramento e gerenciamento dos planos de ação elaborados a fim de mitigar os riscos mapeados nas áreas de operação (Saúde e Mercado). Também ocorreram a automatização do processo de monitoramento e gestão dos riscos classificados como “alto” e “crítico”, através da aquisição de um módulo de gestão de riscos do sistema de gestão. A coordenação, juntamente com a diretoria, atualizou, pela primeira vez, a política de gestão de riscos, documento que rege as normas de metodologia da atividade na cooperativa.

No processo de mapeamento dos riscos cooperativos, todos os riscos são submetidos a uma análise de impacto, e um dos critérios de impacto definidos pela diretoria executiva é o de Conformidade. Esse critério de impacto proporciona ao dono do risco (dono do processo) analisar se o processo e/ou a área estão expostos à não conformidades com leis, políticas e normas da cooperativa ou expostos a atividades fraudulentas, como por exemplo a corrupção.

GRI 205-1

Normas de comportamento

Todos os novos colaboradores recebem orientação sobre os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da cooperativa por meio do processo de integração que, em 2019, foi multiplicado para 57 profissionais (100% das contratações), em um processo remodelado pelas áreas envolvidas (gestão de pessoas, gestão da qualidade, gestão da comunicação e marketing, gestão da estratégia e projetos, NDHS e assessoria de imprensa), com metodologia interativa, jogos e materiais que facilitam a compreensão e retenção dos conceitos e princípios a serem praticados.

Os documentos de referência ficam disponíveis a todos os colaboradores: manual do colaborador, código de conduta, norma interna de segurança da informação, entre outros.

GRI 102-16

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

somos coop

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Atenção ao Cliente

Em 2019, em relação a queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente, tanto a área de Gestão do Cliente (atendimento em 1ª instância) quanto a de Ouvidoria (atendimento em 2ª instância) não registraram ocorrências.

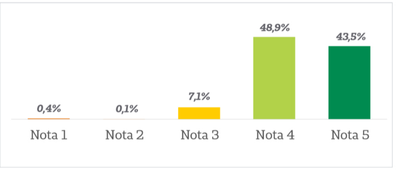
Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ)

Desde 2014, a Unimed Paraná realiza pesquisas de satisfação com seus beneficiários, tanto Pessoa Física, quanto Jurídica, anualmente. No questionário são avaliados aspectos como facilidade de acesso, agilidade, disponibilidade, atenção e gentileza, qualidade, liberações, custo-benefício e canais de atendimento, entre outros. A média de satisfação geral em 2019 foi de 92,4%.

// Satisfação geral – Pesquisa de Beneficiários

Pergunta:
*"Considerando todos os aspectos avaliados, **qual nota você atribui para a sua satisfação geral com o plano de saúde da Unimed Paraná?**"*

Nota de **1 a 5**



Média

2019 // 4,3
2018 // 4,3
2017 // 4,3
2016 // 4,3

Satisfação

2019 // 92,4%
2018 // 91,0%
2017 // 90,8%
2016 // 88,4%

Por tipo de plano

PJ	PF
2019 // 4,3	2019 // 4,3
2018 // 4,3	2018 // 4,3
2017 // 4,3	2017 // 4,3
2016 // 4,3	2016 // 4,3

*Avaliação de clientes **que fizeram reclamação:***

2019 // 4,3
2018 // 4,2
2017 // 4,3
2016 // 4,0

*Avaliação de clientes **que não fizeram reclamação:***

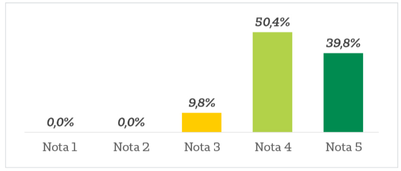
2019 // 4,2
2018 // 4,2
2017 // 4,3
2016 // 4,0

Desde 2017, a pesquisa é realizada, separadamente, com os gestores dos clientes Pessoa Jurídica avaliando os mesmos critérios da pesquisa geral.

// Satisfação geral – Pesquisa Contratantes PJ

Pergunta:
*"Considerando todos os aspectos avaliados, **qual nota você atribui para a sua satisfação geral com o plano de saúde da Unimed Paraná?**"*

Nota de **1 a 5**



Média

2019 // 4,3
2018 // 4,3
2017 // 4,3

Satisfação

2019 // 90,2%
2018 // 91,4%
2017 // 96,8%

Média

A // 4,3% - 37
B // 4,4% - 50
C // 4,2% - 36

Satisfação

A // 89,2% - 37
B // 94,0% - 50
C // 86,1% - 36

GRI 418-1

Saúde e Segurança do Beneficiário

Para prestar o melhor atendimento ao beneficiário, a Unimed Paraná reforça sua atenção desde a contratação da rede prestadora (profissionais de saúde, laboratórios, hospitais, entre outros), até o acompanhamento de estados críticos e o monitoramento dos dados que são colocados sob sua guarda. Para isso, desenvolveu um sistema de gerenciamento que cuida dessas informações.

Atualmente, a Unimed Paraná não tem dados estruturados de casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços. Entretanto no ano de 2019 utilizou-se a plataforma UPFLUX para definição e validação das regras descobertas e que podem ser aplicadas nos modelos de auditoria de contas medica e jornada do paciente para relato de situações de eventos adversos a gestão da rede prestadora.

As não conformidades identificadas pelo Programa Segurança em Alta*, desenvolvido pela Unimed Paraná, levam orientações aos prestadores (principalmente, hospitais) trabalhando com foco na educação continuada.

*O Segurança em alta é um programa que tem como objetivo auxiliar o prestador de serviço (principalmente, hospitais) na implantação ou adequação dos seus processos para garantir uma assistência ao paciente com qualidade e segurança.

GRI 416-2

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar
somos coop
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Atenção Integral à Saúde

A consolidação de iniciativas de atenção primária no Paraná, também chamada de atenção personalizada, reforçam a busca por excelência na disseminação do conhecimento da atenção à saúde. Para ofertar uma assistência mais segura, efetiva e integrada aos beneficiários, a Unimed Paraná executa iniciativas como o Mais Atenção à Saúde (MAS), com os Programas de Gerenciamento de Doenças Crônicas (PGDC), Gerenciamento de Casos (PGC), gestão da saúde do Plano de Assistência ao Médico Cooperado (PAC) e do Fundo de Alto Custo (FAC).

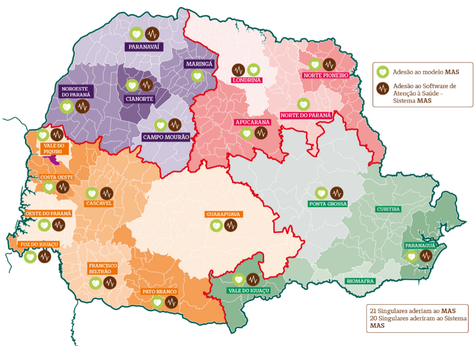
A seguir você pode conhecer um pouco mais sobre os Programas, as metodologias e os projetos da Atenção à Saúde na Unimed Paraná e no Sistema Estadual.

1. MAS Paraná

O Mais Atenção à Saúde (MAS PR) é um programa criado em 2012, que tem como proposta a gestão de cuidados padronizados e bem estabelecidos, com as melhores práticas disponíveis. A iniciativa consiste em uma metodologia de promoção e assistência à saúde, buscando uma estratégia de atendimento ao beneficiário que promova o cuidado à sua saúde, o monitoramento, o incentivo e o acompanhamento do empoderamento do autocuidado, evitando a utilização desnecessária dos recursos e melhorando a qualidade da saúde.

Desde seu início, o MAS traz proposta inovadora e foge do modelo de assistência à saúde reativo, partindo para um modelo de atenção proativo. Tal atitude implica na padronização de ações, por meio de protocolos e registro eletrônico.

Atualmente, a metodologia MAS já faz parte da rotina das áreas da saúde em 20 Unimeds do Paraná:



2. MAS Educação

O MAS Educação, por sua vez, foi planejado com o objetivo de capacitação e atualização da equipe de saúde das Unimed paranaenses. Em 2019, foram realizadas:

- Entrevista Motivacional
- Saúde Mental - depressão, ansiedade e estresse
- Saúde do Idoso
- Luto e Morte - Óbito em Cuidados Paliativos
- Disfunções Autonômicas após Lesão Medular

3. MAS Metodologia

Em 2019, a metodologia MAS PR aplicada na Unimed Paraná apresentou avanços evolutivos com resultados clínicos e financeiros positivos nos quatro módulos implantados:

PGSFR - Programa de Gerenciamento de Saúde e Fatores de Risco

O foco do PGSFR é o beneficiário que possui fatores de risco para determinadas doenças ou com maus hábitos de vida, como o sedentarismo e o tabagismo, mulheres em estado gestacional e saúde corporativa. São desenvolvidas ações para controlar, atenuar ou eliminar os riscos por meio da informação e orientação, valorizando os cuidados proativos fornecidos, além da promoção à saúde.

O programa conta com três linhas de cuidado: Saúde da Mulher, Saúde do Homem e Saúde do Idoso. Cada linha de cuidado é voltada à informação, orientação e promoção da saúde, conforme as características de cada grupo. Além das linhas citadas, há também o gerenciamento voltado à Saúde da Gestante, acompanhando as mulheres no período gestacional e puerpério, realizando orientações sobre essa fase tão especial e importante.

Projeto Parto Adequado

A Unimed Paraná e as Singulares Unimed Cascavel, Unimed Regional Maringá, Unimed Ponta Grossa e Unimed Pato Branco fazem parte do projeto Parto Adequado da ANS, que tem como objetivo estimular e orientar as gestantes sobre os benefícios do parto normal, direcionando, quando há interesse das gestantes, aos hospitais participantes do projeto.

Nos anos de 2018 e 2019, o programa gerenciou 115 e 203 gestantes da carteira, respectivamente. Além dessas ações, 25 gestantes moradoras de Curitiba e região metropolitana puderam participar do curso de gestantes em 2018 e 61 em 2019, em cinco cursos ministrados pela equipe da Unimed Paraná. O alinhamento com o projeto Parto Adequado proporcionou aos colaboradores da Unimed Paraná e Unimeds do Estado um Workshop para a disseminação dos conceitos e padronização das ações, assim como o lançamento do manual do Parto Adequado, e contou com 39 técnicos representantes de 15 Unimeds do estado. Ainda neste programa, em 2018 e 2019 foram gerenciados, respectivamente, 980 e 1.215 beneficiários que possuem algum fator de risco à sua saúde, sendo indicados e orientados quanto aos cuidados para evitar tais riscos.

Saúde Corporativa

Na Saúde Corporativa, por meio de 74 ações realizadas nas contratantes ao longo de 2019, foi possível conhecer o perfil epidemiológico desses beneficiários e a estruturação e execução do projeto de Gestão Corporativa, que propõe a parceria com os gestores de saúde da contratante para aumentar o nível de prevenção e gerenciamento dos beneficiários.

PGDC - Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas

O programa desenvolve ações de tele monitoramento com o propósito de incentivar o cliente à mudança no estilo de vida, através de ações de educação em saúde, buscando o empoderamento, autocuidado e autonomia de cada beneficiário. O PGDC é destinado aos beneficiários portadores de hipertensão arterial, diabetes, doenças cardíacas, dislipidemias e doenças respiratórias.

O programa teve início em 2010 com a operacionalização realizada por uma empresa terceirizada. Em 2014, o serviço passou a ser executado pela própria Federação e desde então já realizou o gerenciamento de 4.620 beneficiários da sua carteira.

Além dos próprios beneficiários, foram gerenciados também 4.279 beneficiários de 11 Singulares do estado.

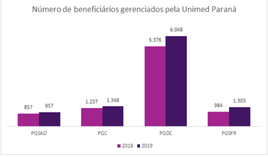
PGC - Programa de Gerenciamento de Casos

Neste trabalho, o foco é o paciente identificado com alta complexidade clínica. Por necessitar de ações desenvolvidas especificamente para coordenar e monitorar os cuidados prestados, o paciente recebe um atendimento personalizado, conforme suas necessidades, levantadas e discutidas em um grupo multiprofissional. Também são realizadas avaliações, orientações e treinamentos dos cuidadores, sejam eles formais ou informais.

Com início em 2012, o programa atendeu 2.244 beneficiários da própria carteira e 530 beneficiários das Singulares.

PGSAD - Programa de Gerenciamento de Serviços de Atenção Domiciliar

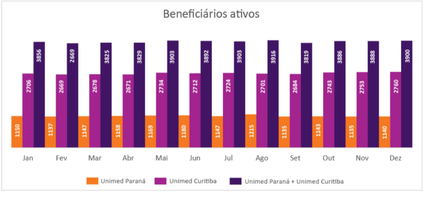
O PGSAD tem como objetivo gerenciar a carteira de beneficiários em internação hospitalar e domiciliar da Federação, assim como apoiar as Singulares na desospitalização dos beneficiários elegíveis para o programa, agilizando e avaliando os processos para garantir o atendimento em domicílio, bem como realizar a gestão dos casos para o controle dos custos assistenciais. Além da própria carteira e de suas Singulares, o programa promove o intercâmbio nacional destes serviços. Com 2.560 beneficiários atendidos ao longo dos anos, em 2019 a Federação atendeu 776 beneficiários da sua carteira e quase 183 beneficiários através de intercâmbios estadual e nacional.



Nota: beneficiários próprios e das Singulares

3. APS (Atenção Primaria à Saúde) Unimed Paraná

Com atendimento exclusivo aos colaboradores e dependentes da Unimed Paraná e da Unimed Curitiba, o centro utiliza como referência conceitual e prática o modelo assistencial com base em Atenção Primária à Saúde. A unidade é gerida de forma compartilhada entre as duas operadoras citadas, e conta com uma equipe composta de três médicos, duas enfermeiras e duas técnicas de enfermagem. Ao todo, a APS é responsável por coordenar o cuidado de 3.900 vidas com apoio de quatro assistentes administrativas, três médicos, um psicólogo, um nutricionista, um fisioterapeuta, dois farmacêuticos e um assistente de farmácia.



Indicadores financeiros - Centro APS

Mês	Custo (pessoal + despesas)	Custo assistencial	Total	Nº de vidas	Custo Percapita
Jan	R$ 64.301,77	R$ 160.801,26	R$ 225.103,03	1.150	R$ 195,74
Fev	R$ 46.266,45	R$ 187.017,71	R$ 233.284,16	1.135	R$ 205,54
Mar	R$ 57.457,33	R$ 273.072,05	R$ 330.529,38	1.147	R$ 288,17
Abr	R$ 60.001,80	R$ 282.373,15	R$ 342.376,95	1.158	R$ 295,66
Mai	R$ 61.282,72	R$ 322.930,87	R$ 384.213,59	1.169	R$ 328,67
Jun	R$ 64.955,88	R$ 225.996,00	R$ 290.951,88	1.190	R$ 246,57
Jul	R$ 57.668,30	R$ 451.011,82	R$ 508.700,12	1.147	R$ 443,50
Ago	R$ 64.542,03	R$ 407.478,85	R$ 472.020,88	1.215	R$ 388,49
Set	R$ 61.971,84	R$ 177.794,91	R$ 239.756,75	1.135	R$ 211,24
Out	R$ 62.150,23	R$ 278.110,46	R$ 340.260,69	1.143	R$ 297,69
Nov	R$ 65.124,18	R$ 163.830,24	R$ 228.954,42	1.135	R$ 201,72
Dez	R$ 61.391,92	R$ 173.231,85	R$ 234.623,77	1.140	R$ 205,81
Total	R$ 727.134,45	R$ 3.103.641,17	R$ 3.830.775,62	13.854	R$ 276,51

Com foco nos quatro pilares básicos da Atenção Integral à Saúde, o projeto APS mantém seus atributos vivenciados rotineiramente em seus atendimentos.

Além do gerenciamento dos colaboradores com condições crônicas, foram promovidas ao longo de 2019 ações de saúde como:

- 200 aplicações de vacina contra sarampo
- Grupo de coaching nutricional na saúde da mulher com média de 8 participantes num total de 4 encontros
- 1422 atendimentos de fisioterapia
- 753 atendimentos de nutrição
- 650 atendimentos de psicologia online
- 854 atendimentos de psicologia presencial
- 10.370 consultas médicas

Como resultado desse atendimento diferenciado, o Centro APS teve o trabalho evidenciado na pesquisa de satisfação:

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Ambiente de Trabalho

Novas contratações de empregados e rotatividade

As informações referentes à empregabilidade e ao engajamento dos colaboradores da Unimed Paraná são gerenciadas pela Gestão de Pessoas, em suas diversas perspectivas, em conjunto com as demais áreas da cooperativa.

Em 2019, a cooperativa teve um índice de crescimento de 1,56% em seu quadro funcional, encerrando o ano com 521 colaboradores, sendo 513 efetivos (326 mulheres e 188 homens), 06 temporários (mulheres) e 02 estagiários (mulheres). Além de contar com 28 colaboradores terceirizados (18 homens e 10 mulheres).

O índice de rotatividade global acumulado no ano foi de 10,5% e, quando calculado o número de vagas que foram repostas, sem ampliações - chamada rotatividade por substituição - o índice é de 9,5%, avaliado como saudável para a manutenção do quadro. Conforme as tabelas a seguir.

Admissões por gênero	
Masculino	39%
Feminino	61%

Admissões por faixa etária	
Menos de 30 anos	38%
30 a 50 anos	63%
Mais de 50 anos	0%

Rotatividade por gênero	
Masculino	12%
Feminino	9,6%

Rotatividade por faixa etária	
Menos de 30 anos	15,6%
30 a 50 anos	8,7%
Mais de 50 anos	6%

GRI 401-1

A saúde e segurança no trabalho são gerenciados pela Unimed Paraná com base em normas regulamentadoras e ações internas, como o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), o Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT), o Laudo de Avaliação de Insalubridade e o Laudo de Avaliação de Periculosidade, entre outros.

Além disso, a cooperativa conta com o Programa de Saúde Corporativa, que promove atividades de ginástica laboral três vezes na semana, Yoga três vezes na semana com duas turmas diferentes, atividades com prestador de serviço de grupo de corrida, caminhada, funcional e campanhas de vacina. Também são oferecidos treinamentos, equipamentos de proteção individual e equipamentos de proteção coletiva de acordo com os riscos.

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

Tem como objetivo a preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, por meio da antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho, tendo em consideração a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais conforme previsto na Norma Regulamentadora nº 9.

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

O PCMSO visa informar os aspectos médico-ocupacionais das atividades da cooperativa, e é parte complementar de todas as ações na área de Segurança e Saúde do Funcionário. O objetivo é prevenir, rastrear e diagnosticar precocemente os agravos à saúde dos trabalhadores, inclusive os de natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de doenças ocupacionais ou de danos irreversíveis provenientes do ambiente de trabalho, definindo critérios de avaliação dos exames clínicos, exames complementares e sua periodicidade, específicos de cada trabalhador, levando-se em conta o tipo de agente e sua exposição.

Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho

Tal laudo objetiva a avaliação da exposição do(s) segurado(s) a condições especiais de acordo com a legislação previdenciária.

Laudo de Avaliação de Insalubridade

O laudo consiste na avaliação da exposição do trabalhador em condições de insalubridade conforme atividades desempenhadas e do ponto de vista legal - Norma Regulamentadora nº 15 expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Laudo de Avaliação de Periculosidade

O laudo possui como base legal a Norma Regulamentadora nº 16 do MTE, que dispõe sobre as atividades e operações perigosas. O exercício de trabalho em condições de periculosidade assegura ao trabalhador a percepção de adicional de 30%, incidente sobre o salário, sem os acréscimos resultantes de gratificações, prêmios ou participação nos lucros da empresa.

Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança

A segurança dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho é uma das prioridades da Unimed Paraná, que conta com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e a Brigada de Emergência. Ambos os comitês proporcionam treinamentos necessários para constituição e funcionamento, assim como os recursos fundamentais para a organização de eventos e produção internas, com o objetivo de atingir todos os colaboradores da cooperativa. A Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), realizada anualmente, os treinamentos e as simulações de abandono de área são alguns dos exemplos.

A Cipa tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente a função com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador (conforme disposto na NR-05). A gestão é formada por quatro membros (dois eleitos pelos colaboradores e dois indicados pela diretoria executiva) e é renovada anualmente.

A Brigada, por sua vez, atua na prevenção e na resolução de situações que envolvam princípios de incêndio e acidentes causadores de lesão física, com o propósito de preservar a integridade dos colaboradores e do patrimônio. Atualmente, são 26 brigadistas, sendo que todos são convidados a se inscrever em vagas distribuídas proporcionalmente pelas áreas físicas ocupadas e contingente do quadro de pessoal em cada planta da cooperativa (ex: número de pessoas em cada andar, prédios anexos, etc).

GRI 403-1

Discriminação e medidas corretivas

O tema "Não-discriminação" atualmente é tratado por meio do Código de Conduta, no capítulo "Nossas condutas no local de trabalho", que apresenta as seguintes diretrizes:

a. Direitos humanos - A Unimed respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de devolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.
b. Discriminação e preconceito - Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed de forma respeitosa e igualitária.

Não houve registro de casos de discriminação ocorridos na Unimed Paraná ao longo de 2019. Porém, para monitorar a gestão da diversidade, a cooperativa realiza pesquisa de clima detalhada junto aos colaboradores, com questões específicas sobre o assunto:

Avaliação GPTW 2019	Nota Unimed PR 2019	150 Melhores GPTW – Nacional 2018
Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua idade	96	95
Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua cor ou etnia	99	97
Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de seu gênero	97	97
Os colaboradores aqui são bem tratados independentemente de sua orientação sexual	98	97
Se eu for tratado injustamente, acredito que serei ouvido e acabarei recebendo um tratamento justo	82	86

A pesquisa é realizada por consultoria externa contratada e reconhecida (GPTW - *Great Place to Work*), *na qual* a pontuação de satisfação obtida entre os colaboradores em 2019 superou os 96% de satisfação em todos os quesitos: idade, raça, gênero e orientação sexual. Em 2018, o índice mínimo foi de 94% e o resultado da Unimed Paraná supera ou iguala a média das 150 melhores empresas pesquisadas.

GRI 406-1

Diversidade em órgãos de governança e empregados

O respeito à diversidade e a igualdade de gênero entre os colaboradores são indispensáveis dentro da Unimed Paraná. A exemplo, em 2019, havia 17 gerentes e coordenadoras, enquanto 21 gerentes e coordenadores eram homens. A distribuição, portanto, é de 55% masculino e 45% feminino. Em relação à distribuição etária, há uma predominância na faixa intermediária "30 a 50 anos", no qual estão 74% dos líderes. Nas tabelas a seguir é possível visualizar a divisão por gênero e faixa etária para os cargos de liderança dentro da cooperativa.

A remuneração dos colaboradores da Unimed Paraná segue os critérios estabelecidos em sua política de cargos e salários, sem distinção de gênero.

Lideranças		
Superintendente, Gerentes e Coordenadores	38	
Masculino	21	55%
Feminino	17	45%

Lideranças por faixa etária		
Menos de 30 anos	0	0%
30 a 50 anos	28	74%
Mais de 50 anos	10	26%

O conselho de Administração é composto por nove conselheiros homens, é eleito por meio de Assembleia Geral com as chapas disponíveis para votação. O conselho Fiscal, também eleito em Assembleia Geral, é composto por seis homens. Atualmente há três mulheres presidentes das Unimeds do Estado que fazem parte do Conselho Federativo, o restante dos conselheiros são homens (19).

GRI 405-1

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar | somos coop

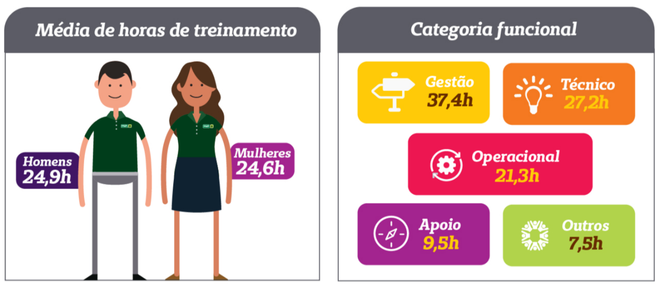
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Treinamento e Desenvolvimento (T&D)

A atualização profissional e a busca por melhoria continua são fundamentais para a Unimed Paraná no desenvolvimento de todos - colaboradores e Sistema. Por isso, a cooperativa investe firmemente na realização de treinamentos e cursos para colaboradores, cooperados e dirigentes do estado.

Média de horas de treinamento por ano, por colaborador



Treinamento interno

Em 2019, os destaques de treinamento interno ficaram por conta dos programas corporativos. Tradicionalmente, o Programa de Desenvolvimento de Equipes (PDE) registra a maior somatória de carga horária (33% do total), pois envolve todas as equipes da Federação, mas o PDL 2019 (Programa de Desenvolvimento de Lideranças) foi o que teve a maior expansão, representando 7,5% da carga horária de treinamentos internos, com média de 25 horas/liderança.

Singulares Paranaenses

Além disso, em 2019 foram promovidos 103 eventos para as Singulares paranaenses, entre treinamentos, reuniões e comitês, que totalizaram 3.742 horas e 5.503 participantes. Tais eventos envolveram principalmente as áreas de Gestão de Intercâmbio, Gestão de Rede Prestadora, Núcleo de Apoio Mercadológico Estadual, Regulação da Assistência à Saúde, Gerência de Operações de TI, Gerência de Atenção à Saúde, Gestão de Pessoas, Assessoria Jurídica, Gestão da Comunicação e Marketing, Gerência de Desenvolvimento e Estratégia e Escritório Estadual de Processos.

O dado exclui a turma de pós-graduação em Inteligência Competitiva, que iniciou em 2018 e tem previsão de conclusão em 2020.

Também é possível destacar entre as ações de T&D promovidas para as Singulares o total de carga horária ministrada por colaboradores do quadro efetivo, o que contribuiu para a disseminação de conhecimento dentro do Sistema Paranaense. Neste ano, 5% da carga horária total de treinamento foi ministrada por multiplicadores internos.

Além disso, a área do Núcleo de Desenvolvimento Humano, realizou capacitações para alguns públicos da cooperativa:

Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes

Em parceria com o Sistema Ocepar, foi realizado o Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes, com o objetivo de estimular e embasar todos os diretores das Unimeds paranaenses para participarem ativamente das gestões de suas cooperativas. O programa contou com quatro módulos, com carga horária total de 40 horas: institucional, administrativo financeiro, mercado e saúde. Ao todo, participaram cerca de 40 a 50 dirigentes em cada módulo.

Curso de Governança Corporativa

Realizado na Unimed Oeste do Paraná, para apresentar a importância da estratégia de desenvolvimento de melhores práticas. Foram 14 participantes, entre dirigentes, cooperados e colaboradores.

Programa de Inovação do Cooperativismo Paranaense

Desenvolvido pelo ISAE Escola de Negócios e com apoio da OCEPAR, o programa buscou capacitar os colaboradores das cooperativas paranaenses para atuarem na criação de um ambiente favorável à inovação com o objetivo de disseminar a cultura da mudança e o aprimoramento das ações já existentes. O programa iniciou em setembro de 2018 e teve duração de um ano. Foram 192h de formação e, além dos dez colaboradores da Unimed Paraná, o programa contou também com a participação de mais 126 colaboradores de 15 Singulares paranaenses.

Oficina de Cocriação - Workshop de TI e Contabilidade

Através de metodologias do design, o workshop teve o objetivo de proporcionar alinhamento e compartilhamento de experiências, integração das áreas envolvidas e análise em conjunto das principais dificuldades enfrentadas no processo de conciliação das provisões de pagamento para propor uma solução pensada por todos os envolvidos (TI e Contabilidade).

Open Innovation - Parceria Distrito Spark CWB

O Distrito Spark CWB é um espaço de coworking com ambientes especialmente pensados para o trabalho autônomo e o networking com pessoas de diversas áreas de atuação profissional. Funciona como uma plataforma de inovação para startups, corporações e investidores. A Unimed Paraná conta com um espaço no Distrito, onde é possível encontrar profissionais e produtos que se alinham com as necessidades da cooperativa.

GRI 404-1

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar
somos coop
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Impactos Sociais e Ambientais

A exemplo do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018, a Unimed Paraná optou por relatar as principais informações em relação a seus impactos sociais e ambientais, apesar deste não ter sido apontado como tema material pelos públicos de interesse.

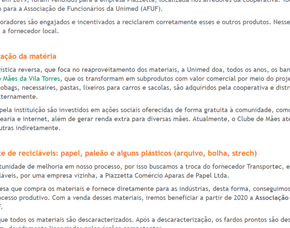
A responsabilidade socioambiental é um dos valores da cooperativa, que vem buscando, constantemente, inserir esse tema de maneira sistêmica dentro das atividades. Tal postura e refletida nas ações promovidas internamente, como a separação correta do lixo, a reciclagem de diferentes produtos e a redução significativa do uso de copos plásticos com a distribuição de canecas de porcelana. Ainda há o impacto social, com a parceria e apoio a dois projetos, que geram consciência aos colaboradores e contribuem, diariamente, com comunidades em situação de vulnerabilidade.

Uma ferramenta que tem contribuído para promover melhorias e auxiliar a desenvolver a cultura da sustentabilidade no sistema Unimed é o Selo de Governança e Sustentabilidade.

Lançado pela Unimed do Brasil em 2003, o Selo de Governança e Sustentabilidade reconhece, a cada dois anos, as cooperativas que adotam práticas responsáveis em busca do desenvolvimento sustentável. Desta forma, o selo atua como uma ferramenta de autodiagnostico da gestão socialmente responsável das cooperativas, e ajuda a direcionar futuras tomadas de decisão.

Desde 2016, a certificação integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, e também incorpora parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado, aliados a outros requisitos como a situação econômico-financeira da cooperativa.

Segmentados em dez dimensões, os indicadores e práticas avaliados no Selo auxiliam na percepção de pontos fortes e desafios em Sustentabilidade e Governança Corporativa, sendo possível, ao examinar os resultados, identificar oportunidades de aprimoramento em cada tema abordado. São eles:



Manutenção do Selo

Nos anos ímpares, em que não há uma nova certificação, é realizada a manutenção do Selo de Governança e Sustentabilidade. O processo consiste na reavaliação das Unimeds participantes, no qual são considerados os itens:

- Saúde econômico-financeira, em análise realizada pela área de Acompanhamento Econômico-financeiro da Confederação, com base na DIOPS, classificação consolidada do ano de 2018 (4º Trimestre/2018).
- Não ter estado em regime de direção fiscal ou administrativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no período de janeiro a dezembro de 2018.
- Preenchimento e envio do Balanço Social 2019 (dados competência 2018 e 2017);

Ao todo, 166 Unimeds do país receberam a manutenção da certificação, das quais receberam as classificações:

- 3 Diamante
- 45 Ouro
- 94 Prata
- 24 Bronze

A Unimed Paraná atendeu aos três pré-requisitos para a manutenção do Selo Ouro, concedido em 2018.

Reutilização de insumos

Uma das maneiras de preservar o meio-ambiente adotada pela Unimed Paraná é a logística reversa, explicada no artigo 3, parágrafo 12, da Lei 12.305, de 2 de agosto de 2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos:

Logística reversa: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada.

Na cooperativa, as carteirinhas vencidas do plano de saúde são reinseridas no mercado ao invés de serem descartadas, assim como agendas e calendários usados que, em 2019, foram vendidos para a empresa Piazzetta, localizada nos arredores da cooperativa. Todo o valor adquirido com a venda é revertido para a Associação de Funcionários da Unimed (AFUP).

Desta maneira, os colaboradores são engajados e incentivados a reciclarem corretamente esses e outros produtos. Nesse caso, também foi possível dar preferência a fornecedor local.

Reciclagem: recuperação da matéria

Seguindo a lógica da logística reversa, que foca no reaproveitamento dos materiais, a Unimed doa, todos os anos, os banners utilizados pela cooperativa ao Clube de Mães da Vila Torres, que os transformam em subprodutos com valor agregado por meio do projeto Eco Ações. Os itens, que podem ser ecobags, necessaires, pastas, lixeiros para carros e sacolas, são adquiridos pela cooperativa e distribuídos nos eventos promovidos interna e externamente.

Os valores arrecadados pela Instituição são investidos em ações sociais oferecidas de forma gratuita à comunidade, como boxe, costura, ginástica, curso de barbearia e internet, além de gerar renda extra para diversas mães. Atualmente, o Clube de Mães atende 140 pessoas diretamente e muitas outras indiretamente.

Melhorias no descarte de recicláveis: papel, paleão e alguns plásticos (arquivo, bolha, strech)

Identificamos uma oportunidade de melhoria em nosso processo, por isso buscamos a troca do fornecedor Transportec, empresa transportadora de recicláveis, por uma empresa vizinha, a Piazzetta Comércio Aparas de Papel Ltda.

A Piazzeta, é uma empresa que compra os materiais e fornece diretamente para as indústrias, desta forma, conseguimos descartar e devolver os recicláveis para o processo produtivo. Com a venda desses materiais, iremos beneficiar a partir de 2020 a **Associação dos Funcionários da Unimed Paraná, a AFUP.**

É importante destacar que todos os materiais são descaracterizados. Após a descaracterização, os fardos prontos são destinados às Indústrias Papeleiras de Reciclagem, devidamente licenciadas pelos órgãos competentes.

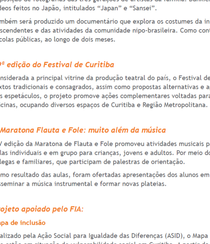
Apoio ao Projeto Brasil Sem Frestas

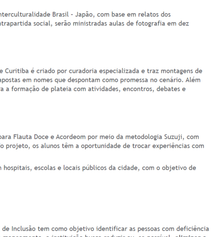
Em vários locais de Curitiba e Região Metropolitana encontramos uma dura realidade que muitos desconhecem, muitas famílias vivendo em condições precárias vitimadas pela desigualdade social. Casas construídas de maneira muito simples, sem qualquer vedação contra o vento, frio e chuva. Tendo também como fator preocupante a entrada de insetos e animais peçonhentos pelas frestas das casas. O projeto Brasil Sem Frestas, localizado em Curitiba, atua nessas regiões onde dificilmente as ações sociais chegam, revestindo as casas com caixinhas de leite e trabalhando para melhorar a condição de vida dessas pessoas."

A Unimed Paraná, em 2019, com a colaboração de seus colaboradores, arrecadou 4.937 embalagens cartonadas (caixas de leite, sucos e similares) e enviou ao projeto.

Para a organização das embalagens e contagem, contou também com a ajuda de 32 voluntários, de diferentes áreas.

**Informações do site do projeto*





Água e Energia

Em 2018, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade trouxe dados sobre o consumo de energia referentes a um único prédio da sede administrativa. Em 2019, a cooperativa optou por apresentar os dados gerais dos dois anos, incluindo todos os prédios, inclusive os construídos durante a obra de ampliação.

Energia elétrica		
Ano	Consumo registrado	Valor
2018	542.373	R$ 487.951,44
2019	596.114	R$ 476.633,60

Água		
Ano	Consumo registrado	Valor
2018	3.870	R$ 56.088,54
2019	5.075	R$ 83.021,64

Em relação ao tema Energia, a Unimed Paraná busca, por meio de ações pontuais, a conscientização de colaboradores sobre o uso consciente dos recursos, assim como a redução do consumo. Já em relação à gestão da Água, a Unimed Paraná realiza o controle mensal do consumo.

Além disso, a certificação LEED da ampliação da sede administrativa assegura o uso de soluções sustentáveis que irão proporcionar redução do consumo de energia e água, além da redução nos custos com manutenção e despesas administrativas extraordinárias geradas pelo edifício.

GRI 302-1 | 303-1 | 102-48

A Unimed Paraná segue o Princípio da Precaução" e busca estar constantemente em conformidade com a legislação ambiental/social, além de seguir as práticas requeridas pela sua agência reguladora (Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS).

"O princípio da precaução é um princípio moral e político que determina que se uma ação pode originar um dano irreversível público ou ambiental, na ausência de consenso científico irrefutável, o ônus da prova encontra-se do lado de quem pretende praticar o ato ou ação que pode vir a causar o dano.

GRI 102-11

Ampliação da sede administrativa

Desde 2018, a sede administrativa da Unimed Paraná passa por obras de ampliação que visam, entre outros motivos, a melhor acomodação dos colaboradores - que triplicaram desde a instalação na sede atual - e a potencialização do atendimento prestado às Singulares.

A preocupação da cooperativa com a responsabilidade socioambiental e o investimento em sustentabilidade estão refletidas na ampliação, que conta com a certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Tal autenticação garantiu uma construção com impactos reduzidos: não houve poluição sonora, sujeiras e entulhos nas proximidades da sede.

A certificação também compreende a instalação de sistemas de energia solar e cisternas para aproveitamento da chuva, como forma de sustentabilidade do prédio. Além disso, foram realizados investimentos com foco na qualidade de vida do usuário, como conforto térmico, acústica, áreas verdes e ergonomia.

Para o processo de certificação são avaliadas oito dimensões, que você pode conferir clicando aqui.

Projetos apoiados: Incentivo à cultura (Lei Rouanet) e ao Fundo Municipal para Criança e Adolescente (FIA)

A Unimed Paraná apoia projetos de Incentivo à Cultura e Fundo Municipal para a Criança e o Adolescente - FIA. Confira:

Confira:

Orquestra Juvenil Cordas do Iguaçu

O projeto Cordas do Paraná, que atua nos municípios de Tunas e Curitiba, oferece de forma gratuita aulas de música para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social. No projeto, os alunos têm acesso a aulas de violino, viola e violoncelo, bem como acesso às teorias que envolvem o cenário musical. Por meio da transformação social, o projeto contribui para a redução do número de crianças e adolescentes em situação de risco, oferecendo alternativas ao seu desenvolvimento.

Imin Matsuri e Haru Matsuri

Realizados anualmente, os eventos de tradição Japonesa Imin Matsuri e Haru Matsuri celebram, respectivamente, a chegada dos primeiros imigrantes japoneses ao brasil e a chegada da primavera, chamada de "estação das flores". Os festivais, que duram dois dias cada um, contam com diversas atrações, como apresentações artísticas e culturais, estandes de artesanato e, claro, muitos pratos típicos.

Família Fujita - Um olhar histórico pelo ocidente e Oriente

O projeto apoiado pela Unimed Paraná pretende apresentar ao público a arte da Família Fujita, que teve passagens por Paranaguá e Impactou a arte da fotografia com a chegada do senhor Bunkichi Fujita ao Brasil. Ao longo do projeto será realizada, durante 40 dias, a exposição de fotografias das três gerações de artistas da família: Bunkichi Fujita, Jorge Fujita e Kendy Fujita, além da projeção de dois vídeos feitos no Japão, intitulados "Japan" e "Sansei".

Também será produzido um documentário que explora os costumes da interculturalidade Brasil - Japão, com base em relatos dos descendentes e das atividades da comunidade nipo-brasileira. Como contrapartida social, serão ministradas aulas de fotografia em dez escolas públicas, ao longo de dois meses.

29ª edição do Festival de Curitiba

Considerada a principal vitrine da produção teatral do país, o Festival de Curitiba é criado por curadoria especializada e traz montagens de textos tradicionais e consagrados, assim como propostas alternativas e apostas em nomes que despontam como promessa no cenário. Além dos espetáculos, o projeto promove ações complementares voltadas para a formação de plateia com atividades, encontros, debates e oficinas, ocupando diversos espaços de Curitiba e Região Metropolitana.

V Maratona Flauta e Fole: muito além da música

A V edição da Maratona de Flauta e Fole promoveu atividades musicais para Flauta Doce e Acordeom por meio da metodologia Suzuji, com aulas individuais e em grupo para crianças, jovens e adultos. Por meio do projeto, os alunos têm a oportunidade de trocar experiências com colegas e familiares, que participam de palestras de orientação.

Como resultado das aulas, foram ofertadas apresentações dos alunos em hospitais, escolas e locais públicos da cidade, com o objetivo de disseminar a musica instrumental e formar novas plateias.

Projeto apoiado pelo FIA:

Mapa de Inclusão

Realizado pela Ação Social para igualdade das Diferenças (ASID), o Mapa de Inclusão tem como objetivo identificar as pessoas com deficiência que estão em situação de vulnerabilidade social em Curitiba. A partir do mapeamento, a instituição busca reduzir ou, se possível, **eliminar** o número de pessoas sem acesso a oportunidades de desenvolvimento.

Em 2019, a meta foi a inclusão de pelo menos 500 pessoas PCD por meio de projetos sociais realizados pela ASID.

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Desempenho Econômico

As tomadas de decisão no cotidiano refletem os resultados econômico-financeiros gerados pela Unimed Paraná, e transmitem a responsabilidade da cooperativa sobre os resultados diretos e indiretos gerados para cada um dos públicos estratégicos de relacionamento.

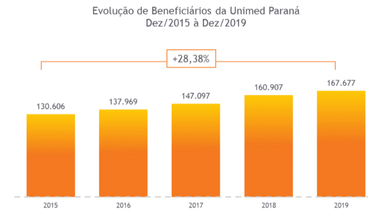
Em 2019, a receita operacional líquida teve um aumento de 9,47% em relação ao exercício anterior. As despesas administrativas representaram 12,39% da receita operacional líquida, enquanto os resultados operacional e líquido apresentaram índices de 1,45% e 3%, respectivamente. Ao longo do ano, a carteira de beneficiários da Unimed Paraná apresentou um crescimento de 4,21% em relação a 2018, e o quadro de colaboradores teve um aumento de 1,56%.

As sobras atingiram o montante de R$ 17.058.729,54, e os Juros Sobre o Capital Social totalizaram R$ 2.828.840,74. Em conformidade com a Lei 5.764/71 e com as disposições do estatuto social, as sobras líquidas e os juros sobre o capital ficam à disposição da Assembleia Geral, que delibera sobre a destinação desses recursos.

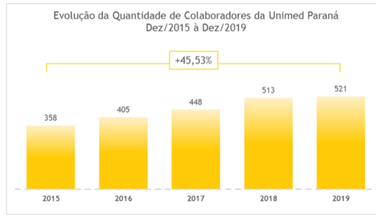
Já os ativos totais cresceram 13,7% e as disponibilidades atingiram 47% dos ativos, reforçando a solidez financeira da cooperativa. Esses recursos permitiram investimentos de aproximadamente R$ 17 milhões em infraestrutura, como o aumento de área útil, aquisição de participações societárias, equipamentos, moveis e utensílios, na evolução e desenvolvimento do Sistema de Gestão e na segurança das informações da Unimed Paraná e das demais integrantes do Sistema.

Este volume de investimentos foi possível devido à continuidade da política de implementação de ações e de diretrizes focadas no fortalecimento da sustentabilidade econômica e financeira da cooperativa.

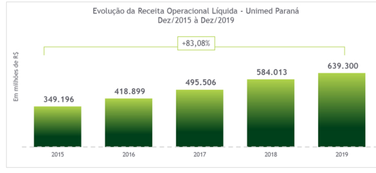
A política de capitalização adotada pela Unimed Paraná nos últimos exercícios tem permitido financiar os investimentos em infraestrutura, em modernização tecnológica e na melhoria da gestão, além de atender às crescentes exigências regulatórias de nosso setor de atuação.



Fonte: Relatório Gerencial Unimed Paraná -Qlikview - Modelo Gerencial - 975_ Quantidade de vidas ativas último dia

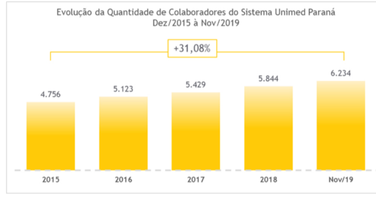


Fonte: Departamento Pessoal Unimed Paraná (Colaboradores efetivos, temporários e estagiários)

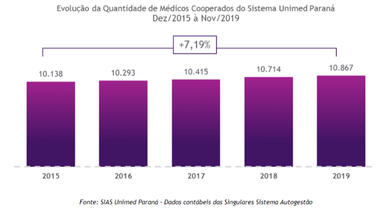


Fonte: Dados contábeis Unimed Paraná

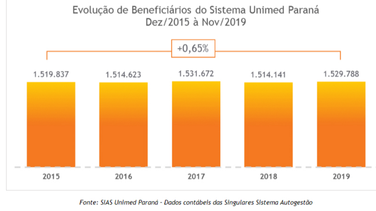
O Sistema Estadual também apresentou bons resultados no ano de 2019, conforme gráficos a seguir.



Fonte: SIAS Unimed Paraná - Dados contábeis das Singulares Sistema Autogestão

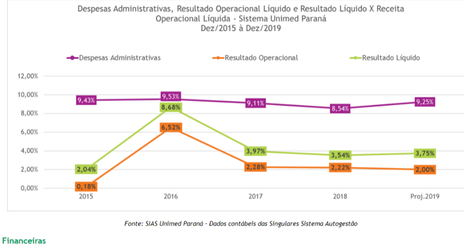


Fonte: SIAS Unimed Paraná - Dados contábeis das Singulares Sistema Autogestão



Fonte: SIAS Unimed Paraná - Dados contábeis das Singulares Sistema Autogestão

Fonte: SIAS Unimed Paraná - Dados contábeis das Singulares Sistema Autogestão



Fonte: SIAS Unimed Paraná - Dados contábeis das Singulares Sistema Autogestão

Demonstrações Financeiras
Notas Explicativas
Relatório Auditoria Independente
Relatório de Administração

GRI 201-1 | 102-45

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar
somos coop
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

REALIZAÇÕES

PDM - Programa de Desenvolvimento de Mercado

- 13 Unimeds do Paraná estão no PDM
- Mais de 300 ações realizadas no estado
- Aumento de 266% (2.785 contratos) no número de contratos PJ vendidos nas Unimeds
- Aumento de 155% (14.844 vidas) no número de beneficiários vendidos PJ das Unimeds atendidas pelo programa
- Aumento de 46% (R$ 30.950.585) na margem bruta das Unimeds atendidas pelo programa

Gestão de Riscos

No segundo semestre de 2019, a Unimed Paraná deu continuidade ao seu processo de gestão de riscos, por meio da realização de treinamentos de fundamentos desse processo, para as áreas que ainda não haviam mapeados os seus riscos. Também foram realizadas automatizações, com implementação de *software* específico e com criação de um painel digital que permite o acesso e o acompanhamento dos riscos mapeados, das respectivas ações de tratamento e dos planos de ação por parte das equipes e gestores. Adicionalmente, foi realizada a revisão e a atualização da Política de Gestão de Riscos da cooperativa.

Agentes de Relacionamento com o Cooperado

Até agora são 15 Singulares no Programa. Em 2019, a performance da CRM do Cooperado recebeu melhorias, incluindo a criação de um APP. Três Singulares receberam treinamento da ferramenta: Apucarana, Curitiba e Oeste do Paraná.

Lei do Bem

Foi feita a viabilização da aplicação da Lei de incentivo a pesquisa e inovação nas organizações - Lei do Bem - nas atividades, caracterizadas como de cunho de pesquisa aplicada e inovação na Unimed Paraná. Foi feito levantamento de projetos e submissão para o MCTI (Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações), obtendo-se incentivos do ano de 2018 e outros levantamentos dos projetos de 2019. O que Inclui um Canvas do projeto de laboratório de inovação e instituto de pesquisa - e possível obtenção de recursos para investimento em inovação, entre outros.

Qualificação da Rede Prestadora

Em novembro, foi realizado o 1° Encontro da Qualidade com os prestadores da Unimed Vale do Iguaçu. O encontro contou com 25 participantes, entre eles, representantes de clínicas especializadas, laboratoriosde análises clínicas e SAD (Serviço de Atendimento Domiciliar).

Identificação de falhas de cobranças

Descobertas e identificadas falhas de cobranças (custo operacional e coparticipação) que prejudicaram os resultados financeiros do primeiro semestre (implantação do sistema de gestão). A detecção das falhas iniciou-se, em julho, com a geração de possíveis contas sem a identificação de cobranças. O processo permitiu recuperar valores não identificados de cobrança (junto aos contratantes. Primeiro, desenvolvi-se pesquisas do banco de dados relatando possíveis falhas de cobrança, depois foi feito o repasse do resultado das pesquisas ao setor financeiro e alerta incidentes para a TI relatando caso a caso.

A partir disso, uma força-tarefa multidisciplinar (TI, NIS, FINANCEIRO, CADASTRO, MERCADO, TABELAS, CONTAS) foi criada para alterção continua sobre as cobranças retroativas das falhas. até agora, já foram recuperados mais de R$ 4 milhões.

Cossudde (comitê de Incorporação de novas tecnologias ANS)

Foi realizada uma representação do Sistema Unimed junto à ANS, no Cosaude, entre novembro e dezembro. O objetivo foi contribuir na avaliação de novas tecnologias a serem incorporadas no ROL da ANS, com critérios de segurança, eficácia, custo-efetividade e impacto orçamentário. Para isso, foi apresentando parecer técnico-científico sobre a TAVI (terapia trans cateter da válvula aórtica), tomografia de coerência ótica na avaliação da coronária, cirus ablação da fibrilação atrial, válvula aórtica trans cateter e cápsula endoscópica.

A ANS ouviu solicitação da industria e das sociedades de especialidades para a incorporação dessas tecnologias assim como a avaliação do Sistema Unimed. O grupo de técnicos da ANS fará uma avaliação final para a tomada de decisão para a incorporação no ROL.

Inovação

Foram desenvolvidas ofícinas de Design com o objetivo de desenhar, em conjunto, soluções para processos realizados pela Federação, entre eles Oficina de Design TI e Contabilidade: Processo de conciliação contábil e Oficina de Design - Centro Estadual de Inovação. Também em 2019, foi realizada com o Distrito Spork CWB - *Open Inovation*. O que possibilitou o relacionamento com startups e outras organizações que estão buscando inovação. Foram estabelecidas conexões com outros Hubs de Inovação do Sistema Unimed - (Fesp e Unimed do Brasil) e desenvolvidos projetos como o Libero Médico e RES (Registro Eletrônico em Saúde). A Federação também participou do Programa de Inovação da Cooperativismo Paranaense, desenvolvido pelo SESC, com apoio do Sistema Ocepar.

Assessoria regulamentar

A Assessoria Regulamentar possui um canal direto de comunicação virtual com os técnicos das Singulares, cujo objetivo é prestar pareceres e atendimentos baseados na regulamentação, decisões administrativas, respostas da ANS e na legislação em geral sobre o assunto. No 1° semestre de 2019, foram registrados 532 atendimentos. Já no 2° semestre, foram registrados 536 atendimentos, ao passo que foram registrados 1.019 atendimentos no acumulado do ano. No mesmo período de 2018 (segundo semestre), foram registrados 393 atendimentos. Portanto, um aumento de 36,38% (para o período).

Acompanhamento de decisões no Site do Diário Oficial da União (DOU)

a) Infrações e sanções:

- 1° semestre: 2.396 multas às Unimeds do país, totalizando mais de 186 milhões de reais em condenação; no Parana, foram aplicadas 179 multas, somando mais de R$ 11 milhões em sanções da ANS.
- 2° semestre: 736 multas às Unimeds do país - R$ 51 milhões em condenação, 84 no Paraná - mais de R$ 7 milhões de sanções da ANS.

NIP - Notificação de Intermediação Preliminar

A NIP é o instrumento de mediação que visa a solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários de planos de saúde. No primeiro semestre de 2019, foram recebidas:

- 82 demandas desta natureza na ANS
- 78 dessas demandas foram analisadas pela Agência a nosso favor e quatro

delas ainda estão sendo discutidas em sede de processo administrativo.

No segundo semestre de 2019, esta operadora recebeu:

- 83 demandas dessa natureza na ANS - sendo que, até o momento, sete

demandas ainda estão em andamento, 75 já foram analisadas pela Agência

em nosso favor e dois demandas ainda estão sendo discutidas em sede de processo administrativo.

- No mesmo período de 2018 (segundo semestre), foram registradas 70 NIPs. Portanto, um aumento de 18,57% (para o período).

Portal da Assessoria Regulamentar e banco de pareceres

A Assessoria Regulamentar da Federação criou um novo Portal no final de 2018, buscando ampliar os serviços prestados às Singulares do estado. No primeiro semestre do ano, foi liberado acesso a todos os Informativos GAJU de 2019, pareceres técnicos da Assessoria, decisões da Agência Nacional de Saude Suplementar (ANS), pauta dos Núcleo Estadual de Regulamentação da Agência e o banco de pareceres da ANS, atualizado, que conta com 182 pareceres, auxiliando no entendimento dos mais variados assuntos publicados pela Agência Reguladora.

Campanha Ouvidoria Google

Em março, foi apresentado para as Singulares do estado o projeto Campanha Ouvidoria Google, uma ferramenta utilizada para captar e direcionar os beneficiarios com problemas para os canais de atendimento da operadora, buscando reduzir o número de hips. Houve participação de mais de 90% das Singulares. O trabalho foi desenvolvido por seis meses e trouxe retorno significativo, aumentando o número de contatos via Ouvidoria.

Unidade de Negócios

Implantado projeto de unidades de negocio, com a contratação de um analista de vendas e treinamento. O projeto encerrou-se no início de 2020, mas as ações são permanentes. Durante o período foram desenvolvidos materiais de comunicação, divulgação do plano de saude, produtos acessórios, calendário de ações e reuniões com contratantes. A carteira de produtos acessórios da Operadora foi ampliada em 150% de janeiro a novembro/2019. A base em 12/2018 tinha 56.332 produtos acessórios, em novembro/2019, o total saltou para 140.861.

Benchmarking entre as Unimeds

Benchmarking entre as Unimeds do estado e também do país acontece o tempo todo. O que reforça o espirito cooperativista e a intercooperação. Em julho, a Unimed Londrina visitou a area da Secretaria-Executiva da Federação para a troca de experiências. Durante o encontro, foi realizada explanadas dos processos e atividades desempenhadas pela Secretaria e debatidas oportunidades de utilizar modelos do visitante e de visitado nas rotinas de secretariado de ambos. Após o encontro, foram realizados contatos por telefone para prestar esclarecimentos sobre eventuais dúvidas decorrentes da visita e possibilitar avanços quanto ao relacionamento com a Singular.

Consultoria em APS - *Desafio 2019 em andamento*

Em 2019, as empresas de Consultoria e Gestão em Saude Visão e Sixty Labs Exponential Medicine, estiveram na Paraná, por meio de seus representantes, os médicos Márcio de Almeida e Paulo do Bem Filho, para uma avaliação das ações que a Unimed Paraná vem implantado dentro de coordenação de cuidado de saude. Aderiram à consultoria Unimed Cascavel, Oeste Paraná, Ponta Grossa, Londrina, Paranavaí, Regional Maringá e Noroeste do Paraná. O objetivo do projeto, desenhado por eles, foi discutir e elaborar junto as Singulares, um modelo único para o estado. Fizeram visitas *in loco* e discutiram o projeto com outras Interessadas. Na ocasião, inicialmente, foram realizados workshops com o objetivo de compartilhar os resultados entre as Singulares com APS implantadas e iniciar a consultoria no estado.

Participaram do evento profissionais da área de Mercado e gestores das APS da Unimed Cascavel, Londrina, Noroeste PR, Oeste PR, Ponta Grossa, Regional Maringá e Curitiba. No final da consultoria, foi realizado outro encontro, dessa vez, com diretores e gestores das Unimeds Paraná, Apucarana, Cascavel, Londrina, Noroeste PR, Oeste PR, Ponta Grossa, Regional Maringá, Curitiba, Francisco Beltrão, Norte Pioneiro, Norte Paraná, Paranavaí e Pato Branco, para apresentação da revitalização do projeto APS - perspectiva para o estado do Paraná. O objetivo foi ressaltar a importância do modelo e mostrar os resultados já conquistados na Unimed Vitória.

Workshops de TI

Workshops itinerantes desenharam novos modelos de prestação de serviços. Por meio deles, as Singulares e a Federação criaram, juntas, projetos que buscam soluções para desafios enfrentados pela área de tecnologia. Ao longo dos encontros, profissionais de cada região puderam apontar quais eram suas dores e, em conjunto com a Federação, elaborar estratégias para construir um novo caminho para a concepção de um modelo de prestação de serviços que atenda aos interesses de todas. Os workshops aconteceram em Maringá, Cascavel e Ponta Grossa. Ao final dos encontros, que reuniram 19 Singulares e contaram com a presença da Federação, representantes de cada Unimed participante se encontraram em Curitiba e elegeram quais os projetos, entre todos desenvolvidos, seriam levados adiante. Foram escolhidos oito planos de ação e, no Conselho Federativo de outubro do ano passado, homologados e elencadas as prioridades. Os workshops agora desdobrados nas ações. O trabalho foi conduzido pela consultoria OpenaS.

Visitas da TI às Singulares

Com o propósito de ouvir, trocar, aproximar as áreas de TI da Federação com as áreas de TI das Singulares, além das demais áreas que se utilizam dos serviços de Tecnologia da Informação, o coordenador de Qualidade de Software, que passou a ser coordenador de Relacionamento e Garantia de Qualidade, da Federação Paraná, vem percorrendo o estado desde março do ano passado. Todas as Singulares puderam participar dando abertura para aderir as visitas e relatando os itens mais relevantes e necessários que as afetam. O projeto deve continuar.

CRM-Vendas

Reunir informações de clientes, prospects e leads em uma única plataforma é um ganho imper para uma empresa. O CRM (*Customer Relationship Management*) de vendas foi construído com base no mapeamento dos processos de comercialização, com o apoio do Escritório de Processos em conjunto com as Singulares. A implantação do CRM foi organizada em três fases. A primeira automatiza os módulos de Reserva de Mercado, Visita, Cotação e Adesão, que já foram disponibilizados para mais de 15 Singulares. A segunda automatiza os módulos de contrato, Declaração de Saúde, Portabilidade, Retenção e Reajuste, que já estão ativos em nove Singulares. E a terceira envolve a Movimentação Cadastral e o Canal do Contratante, já disponíveis para 17 Singulares.

Biomeek.net

Durante os meses de outubro e novembro de 2019, foi realizado o piloto do novo módulo de Contas Médicas - processos de entrada e auditoria de contas - na Unimed Ponta Grossa. O objetivo do Projeto de Contas Médicas - Biomeek. Het é entregar um sistema de informação que possibilite a execução otimizada dos fluxos dos processos do Contas Médicas. E importante destacar que o desenvolvimento do Biomeek. Het está alicerçado em dois pilares principais: o sistema deverá ser evoluído com base no mapeamento e redefinição de processos; e o sistema deverá passar pelas melhorias tecnológicas e de arquitetura identificadas como necessárias pela área de TI da Federação e das demais Unimeds que o utilizam.

RES e Libero

Em 2019, os projetos RES e Libero Médico foram apresentados em diversas Singulares paranaenses e também em eventos nacionais do Sistema Unimed, como na Convenção Unimed e no 7° Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saude, realizado na Unimed do Brasil. La, um show case do RES foi apresentado na Feira de Negócios, em que foram exibidos a jornada clínica do paciente na ferramenta e os recursos disponíveis para serem utilizados por medicos, profissionais da saúde habilitados e clientes. Também foram apresentados os projetos in-loco às Unimeds Reg. de Campo Mourão, Apucarana, Ponta Grossa e Pato Branco.

Melhorias no Portal da Contratante

Foram realizados ajustes no Portal da Contratante para atendimento da RN 438. Também foram feitos ajustes nas rotinas de movimentação, visando liberar módulos de Exclusão, Alteração e 2ª via de cartão. Os ajustes vêm ocorrendo desde janeiro/19, com maior frente de trabalho a partir de março/19. Juntamente com a TI e eventos de Evolução à Vista, foram implementadas melhorias que beneficiaram os usuários da ferramenta. O trabalho consistiu em mapeamento de melhorias e homologações das entregas de versões.

O Portal da Contratante receberá o impacto da RN 438 para atendimento dessa demanda legal. Dessa forma, os módulos de Exclusão, Alteração e 2ª via de Cartões passaram por homologação, no primeiro semestre de 2019, para implantação no 2° semestre.

Abertura da Proposta do Projeto Campanha APP

Os ajustes no APP iniciaram em maio/19. Para iniciar-se o trabalho da campanha de atualização cadastral via APP, foi necessária a promoção de ajustes no mobile, considerando que a ferramenta disponível não proporcionaria sua utilização para esse objetivo. Houve, ainda, promoção à interação com o beneficiário. Nesse processo, foram acionadas a TI e a UniVision.

Evolução da gestão da CGP

Com o objetivo de aprimorar os trabalhos da CGP - Consultoria de Gestão Preventiva, foi realizada uma reestruturação da Consultoria. Por se tratar de um processo bastante complexo, o objetivo principal foi centralizar numa ferramenta on-line a gestão de toda a informação relativa as consultorias preventivas, desde o planejamento do cronograma anual de visitas até o acompanhamento dos planos de ações e recomendações propostas, criando uma interação entre os públicos envolvidos (a Gestão de Serviços, os consultores e as Singulares). O trabalho foi, ainda, automatizado ao máximo, trazendo como benefício principal uma maior disponibilidade de tempo para o consultor se dedicar, no escopo das diversas consultorias oferecidas, as exigências dos normativos vigentes, incluindo os itens da norma de acreditação atualizada.

Os públicos envolvidos passaram a ter contato com a ferramenta em março, na ocasião do planejamento do cronograma do ciclo de 2019. Em abril, as consultorias foram iniciadas e as áreas responsáveis já puderam trabalhar com a ferramenta Pipefy, para registro de ações e procedimentos internos observadas e dos planos de ação elaborados com as singulares.

Recertificação na RN 277 - Acreditação da OPS

Com o objetivo de incentivar a melhoria continua e certificar a qualidade assistencial na saúde suplementar, em novembro de 2011, foi publicado o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, na Resolução Normativa, RN 277. O Programa tem adesão voluntaria e, atualmente, são 61 Operadoras acreditadas, sendo 53 da Sistema Unimed.

A Unimed Paraná passou pelo processo de reacreditação em março de 2019. Conduzida pela consultoria A4 Quality, a avaliação constatou que a Federação permanece investindo na melhoria continua dos seus processos e evidenciando essas boas práticas junto aos seus clientes, colaboradores e prestadores, mantendo o selo Ouro conquistado anteriormente.

A normativa estabelecee 147 requisitos, agrupados em sete dimensões, que representam a operadora como um todo. A certidão de acreditação possui três níveis, I - entre 90 e 100 pontos, II - entre 80 e 89 pontos e III - entre 70 e 79 pontos. Sendo que a Unimed Paraná recebeu a certificação de acreditação de nível I, com validade de três anos.

Curso para Dirigentes e Novos Dirigentes - *Desafio 2019 concluído*

Com o objetivo de integrar e capacitar as diretorias específicas em cada função, foi realizado em 2019, o Programa Estadual de Desenvolvimento de Dirigentes, dividido em quatro módulos: Institucional; Administrativo-Financeiro; Mercado; e Saúde.

Lei Geral de Proteção de Dados - *Desafio 2019 concluído*

Durante 2019, foram realizados vários treinamentos, palestras e workshops com o público interno e também das Singulares, com o objetivo de validar, em especial, em conjunto com os Assessores Jurídicos Estaduais a documentação, contratos, etc, para entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Manual de Diretrizes para elaboração de contratos de plano de saude - contratação múltipla - *Desafio 2019 concluído*

Em 2019, a Assessoria Regulamentar e a Assessoria Jurídica construíram, em

conjunto, o Manual de Diretrizes.

Produtos Customizados com rede referenciada (restrita) - *Desafio 2019 concluído*

Realizado no segundo semestre/2019 o desenvolvimento de produtos customizados, redundando na criação do cargo de negociador para auxiliar as Singulares na estruturação da rede referenciada.

Fóruns e Workshops para Dirigentes - *Desafio 2019 concluído*

Ao longo de 2019, foram ofertados e produzidos os Workshop APS; Devolutiva da Missão Internacional à Portugal e Workshop Modelo Prestadora.

Libero Médico (Sistema que permite o acesso e envio de dados para o RES) - *Desafio 2019 concluído*

O sistema foi implantado em cinco Singulares paranaenses ao longo de 2019, cujo serviço passou a ser centralizado na Unimed do Brasil.

Sistema Upflux - *Desafio 2019 concluído*

Foi implantado o modulo UPFLUX - Modelo de Regulação Cognitiva - Auditoria de Contas Médica e Enfermagem com a implantação de mecanismos de regras e reconhecimento de padrões por meio da aprendizagem de máquina (Inteligência Artificial). O módulo foi implantado, além da Unimed Paraná, também em Ponta Grossa, Pato Branco, Cianorte, Costa Oeste, Noroeste do Paraná e Apucarana.

Unicompras - *Desafio 2019 concluído*

As cotações e compras de Insumos administrativos para o funcionamento da sede da Unimed Paraná, assim como as cotações, negociações e compras de Materiais Hospitalares e Medicamentos para atendimento às Singulares são efetuadas por meio da plataforma "Unicompras". Ao todo, 30 fornecedores atenderam às solicitações de compras realizadas ao longo de 2019 e, juntos, movimentaram aproximadamente R$ 20.855.983,24 em processos da Unimed Paraná e Singulares participantes da plataforma.

Desses fornecedores, 70% estão localizados no Paraná e os demais dentro do território nacional. Todos realizaram o atendimento dentro do prazo máximo de entrega solicitado, dando a criticidade dos produtos comprados. A escolha dos fornecedores segue os critérios estabelecidos pelos Comitês Técnicos responsáveis por cada segmento e análises de preços, qualidade, atendimento e localização. O Comitê Técnico de Medicamentos de Alto Custo, por exemplo, negocia descontos e valores dos medicamentos a serem trabalhados pelos distribuidores, de acordo com suas especificidades. Importante lembrar que a plataforma Unicompras é aberta a todas as Singulares do estado, sendo utilizada por 15 delas.

Cartão de Acesso - *Desafio 2019 em andamento*

Cartão popular de acesso, que vita aumentar o volume de consultas aos cooperados, atuando em um novo nicho de mercado: as classes C, D e E.

Projeto portal on-line contratantes - *Desafio 2019 em andamento*

Canal de relacionamento via web com as contratantes, centralizado o acesso a ferramentas como: informações gerenciais da carteira, faturas, movimentação cadastral e demais informações para acesso.

Equipe voltada às linhas de cuidado - *Desafio 2019 em andamento*

Reestruturação na equipe voltada as linhas de cuidado, com envolvimento de todos os setores ligados aos cuidados: oncológicos, terapias especiais, atenção domiciliar, obesidade mórbida e alta sinistralidade.

Projeto DRG - *Desafio 2019 em andamento*

Em 2019, foram 6 Unimeds Singulares e 10 Hospitais participantes do Projeto DRG. Ao todo, foram 40.428 altas codificadas.

Qualificação da Operadora - *Desafio 2019 em andamento*

Em 2019 foram vistadas 13 Singulares para suporte no processo de acreditação da Operadora. Além da visita *in loco*, aconteceram ainda as videoconferências com algumas das Singulares vistadas para dar continuidade no processo.

Compliance

Com início em 2018, o Projeto teve o objetivo de implementar uma área de Compliance com a estrutura necessária para o aperfeiçoamento da gestão da ética e integridade corporativa, assim como o fortalecimento da cultura de controles internos. A proposta é preocupou, ainda, com a prevenção contra riscos legais e regulatórios da atividade, bem como ao combate à ocorrência de fraudes, danos de imagem e outros desvios decorrentes de possíveis falhas de processos internos. Tudo isso por meio do aperfeiçoamento de políticas e procedimentos internos que assegurem a conformidade das operações da cooperativa às leis e demais normas a que está subordinada.

Como resultado deste projeto, em dezembro de 2019 foi criada, de maneira formal, a área de Compliance, com vinculação à presidência. Ao longo de 2020, estão previstos o direcionamento à adoção das melhores práticas de Governança e Compliance e a implementação da função de Compliance da Federação, por meio de assessoria externa.

Oficina de Cocriação - Workshop de TI e Contabilidade

Através de metodologias do design, o workshop teve o objetivo de proporcionar alinhamento e compartilhamento de experiências, integração das áreas envolvidas e análise em conjunto das principais dificuldades enfrentadas no processo de conciliação das provisões de pagamento para propor uma solução pensada por todos os envolvidos (TI e Contabilidade).

Open Innovation - Parceria Distrito Spork CWB

O Distrito Spork CWB é um espaço de *coworking* com ambientes especialmente pensados para o trabalho autônomo e o *networking* com pessoas de diversas áreas de atuação profissional. Funciona como uma plataforma de inovação para startups, corporações e investidores. A Unimed Paraná conta com um espaço no Distrito, onde o possível encontrar profissionais e produtos que se alinham com as necessidades da cooperativa.

COMPAR

Em 12 de janeiro de 2018, o Sistema Unimed Estadual fundou a Sociedade de Compartilhamento - Participações Societárias SA, que conta com a adesão de quase todas as Unimeds do estado. Durante aquele ano, as acionistas realizaram investimentos na ordem de R$ 118.953,00. Em função dos investimentos realizados nos diversos projetos da Sociedade de Compartilhamento - Participações Societárias SA, e capital teve substancial elevação, atingindo R$ 2.838.000,00 em 2019. Vale salientar que tais investimentos foram realizados com sobras de caixa da Federação referentes ao exercício de 2018, sem a necessidade de aportes diretos das acionistas.

Entre os principais projetos desenvolvidos pela Compar estão: Incorporação da participação na Univision, aprovação e início de implantação do projeto Acesso Popular, aprovação de investimento em participação do Upflux e início da Operação Unicall.

Copyright© 2001- 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados.

PROJETOS E AÇÕES PARA 2020

- Prestar consultoria customizada de estratégias de mercado junto aos gestores e diretores da respectiva área nas Singulares
- Desenvolver e implantar produtos “Low Cost”
- Dar suporte à negociação com a Rede Prestadora nas Singulares
- Oferecer serviços que auxiliem na Gestão da Rede Prestadora das Singulares
- Desenvolver e fomentar os processos de inovação em tecnologia em saúde (modelo baseado em valor, produto saúde digital, modelo de avaliação de tecnologia em saúde)
- Formar um grupo estadual de Analytics (Núcleo de Inteligência em Saúde do Estado)
- Implantar o software próprio de Gestão de Saúde na Federação e nas Singulares - Sistema Líbero Saúde
- Implantar serviços continuados aos beneficiários dos programas de Atenção à Saúde
- Acompanhar processos de melhoria contínua na Atenção Personalizada à Saúde no estado e na Unimed Paraná
- Personalizar à Saúde no Estado e na Unimed Paraná
- Monitorar preventivamente as dimensões do IDSS
- Transformar a Ouvidoria num modelo de gestão mais efetivo, trabalhando para uma atuação mais estratégica
- Desenvolver curso para Novos Dirigentes
- Revisar as Diretrizes Estratégicas Estaduais
- Desenvolver novo planejamento estratégico da Unimed Paraná
- Construir um modelo Unimed Não Operadora - PR
- Ampliar o Programa de Agentes de Relacionamento com o Cooperado, com atuação de um agente estadual da Unimed Paraná
- Implantar Programa Ambiental
- Apoiar as Singulares na implantação da norma de acreditação das operadoras
- Colocar em prática os projetos aprovados nos Workshops de TI (Gestão de demandas, Scrum papa-léguas, Centro de inovação, Testes automatizados Sherlock, Núcleo de Informação Estadual (NIE), Escola de formação de profissionais Unimed)

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar
somos coop
Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Sumário

GRI 101: FUNDAMENTOS 2019 CONTEÚDOS GERAIS			
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2019	**PERFIL ORGANIZACIONAL**		
	GRI 102-1	Nome da organização	Link
	GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Link
	GRI 102-3	Localização da sede da organização	Link
	GRI 102-4	Localização das operações da organização	Link
	GRI 102-5	Propriedade e forma jurídica	Link
	GRI 102-6	Mercados atendidos	Link
	GRI 102-7	Porte da organização	Link
	GRI 102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Link
	GRI 102-9	Cadeia de fornecedores	Link
	GRI 102-10	Mudanças significativas relacionadas ao último relatório de gestão	Link
	GRI 102-11	Princípio ou abordagem da precaução	Link
	GRI 102-12	Iniciativas externas	Link
	GRI 102-13	Participação em associações	Link
	ESTRATÉGIA		
	GRI 102-14	Mensagem do Conselho de Administração	Link
	ÉTICA E INTEGRIDADE		
	GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	Link
	GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	Link
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
	GRI 102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Link
	GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva	Link
	GRI 102-42	Base para identificação e seleção de stakeholders para os quais se engajar	Link
	GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos stakeholders	Link
	GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com stakeholders	Link
	PRÁTICAS DE RELATO		
	GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Link
	GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material	Link
	GRI 102-47	Lista de temas materiais	Link
	GRI 102-48	Reformulações de informações	Link
	GRI 102-49	Mudanças no reporte	Link
	GRI 102-50	Período coberto pelo relatório	Link
	GRI 102-51	Data do relatório anterior	Link
	GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Link
	GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório	Link
	GRI 102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização	Link
	GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards	
	GRI 102-56	Verificação externa	Link
TEMAS MATERIAIS			
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2019	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites (ao longo do relatório de acordo com cada indicador)	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes (ao longo do relatório de acordo com cada indicador)	
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2019	GRI 102-18	Estrutura de governança	Link
	GRI 102-21	Consulta com stakeholders sobre temas econômicos, ambientais e sociais	Link
INDICADORES ESPECÍFICOS GRI 101: FUNDAMENTOS 2019 GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Link
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Link
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO	GRI 205-1	Operações avaliadas quanto a risco relacionado à corrupção	Link
SÉRIE AMBIENTAL			
GRI 302: ENERGIA	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização	Link
GRI 303: ÁGUA	GRI 303-1	Consumo de água por fonte	Link
SÉRIE SOCIAL			
GRI 401: EMPREGO	GRI 401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Link
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	GRI 403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança. Comportos por empegados de diferentes níveis hierárquicos	Link
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	GRI 404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	Link
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	GRI 405-1	Diversidade em órgãos de governo e empregos	Link
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO	GRI 406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Link
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO BENEFICIÁRIO	GRI 416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Link
GRI 418: PRIVACIDADE DOS CLIENTES	GRI 418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados do cliente	Link

GRI 102-55

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

somoscoop

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2019

Expediente

Conselho Editorial - Diretoria Executiva

Diretor-presidente: Dr. Paulo Roberto Fernandes Faria

Diretor de Saúde e Intercâmbio: Dr. Faustino Garcia Alferez

Diretor Administrativo e Financeiro: Dr. Luís Francisco Costa

Diretor de Inovação e Desenvolvimento: Dr. Willian Procópio dos Santos

Diretor de Mercado e Comunicação: Dr. Alexandre Gustavo Bley

Conselheiros Regionais

Região 1: Dr. Rafael Francisco dos Santos (Ponta Grossa)

Região 2: Dr. Oziel Torresim de Oliveira (Londrina)

Região 3: Dr. João Paulo Bounassar (Maringá)

Região 4: Dr. Adilson Cleto Bier (Toledo-Costa Oeste)

Equipe responsável

Coordenação-executiva: Paulo Roberto Faria (presidente), Diva Stael Monte Serrat (coordenadora)

Coordenação editorial: Jossânia Veloso (DRT 2321/PR)

Redação: Louise Fiala Schmitt

Grupo de trabalho: Andrea Regina Aguiar Teixeira, Franciele Bubniach Cirino, Helen Rodrigues Galvão, Luana Godoy e Priscila do Rocio Osike

Colaboração: Andréa Biguetti Martins, Bruna Gama Dias, Debora Christina Barbosa Hara, Jackson Soares da Silva, Richardson Gonçalves e Unimeds Singulares do Estado.

Projeto e execução gráfica: Gestão da Comunicação e Marketing

Contato

NDHS - Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade

(41) 3219-1423

ndhs@unimedpr.coop.br

Assessoria de Imprensa

(41) 3219-1488

assessoriadeimprensa@unimedpr.coop.br

GRI 102-53

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

somos coop

Copyright 2001 - 2024 Unimed do Brasil - Todos os direitos reservados