

Relatório  
de Gestão  
e Sustentabilidade  
**2022**

**Unimed**   
Planalto Norte

somos  
**COOP** 



# Expediente

## **Publicação – Março 2023**

### **Diretor-presidente:**

Dr. Giovanni Erineu Schwingel

### **Diretor vice-presidente:**

Dr. Eri Garcia Buemo

### **Diretor-superintendente:**

Dr. Rogério de Moura Ferro Silva

### **Coordenação de conteúdo e editorial:**

Núcleo de Desenvolvimento Humano – Unimed Planalto Norte

### **Produção editorial:**

Agência Raffcom





# Unimed Planalto Norte

## **MISSÃO**

Compromisso com o cuidado integral à saúde.

## **VISÃO**

Ser referência na área de ação em promoção à saúde de maneira sustentável, com foco na excelência e transparência com as partes interessadas.

[GRI 102-16]

## **VALORES**

Transparência  
Cooperação  
Sustentabilidade  
Ética e integridade  
Adaptabilidade  
Comprometimento  
Valorização das pessoas

## **POLÍTICA DA QUALIDADE**

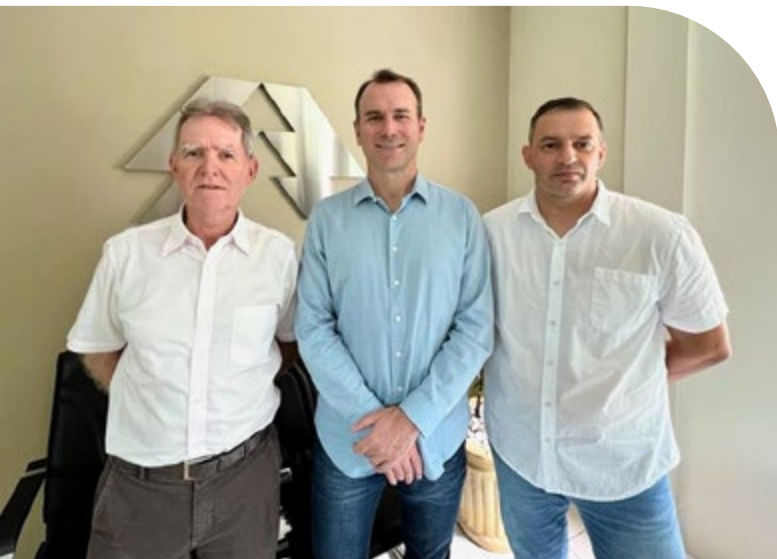
Compromisso com a estratégia e melhoria contínua dos processos, com foco nos valores da Cooperativa, e busca da satisfação e atendimento às necessidades das partes interessadas.

# Índice

<b>Palavra da Diretoria</b>	<b>5</b>
<b>Quem Somos</b>	<b>6</b>
<b>Sobre este Relatório</b>	<b>10</b>
<b>Nossas características</b>	<b>15</b>
<b>Diferenciais Unimed Planalto Norte</b>	<b>24</b>
<b>Unimed em Números</b>	<b>26</b>
<b>Cuidado com o Cliente</b>	<b>31</b>
<b>Resultados Econômicos e Financeiros</b>	<b>35</b>
<b>Cooperados e Colaboradores</b>	<b>36</b>
<b>Responsabilidade Social</b>	<b>45</b>
<b>Gestão Ambiental</b>	<b>51</b>
<b>Índice Remissivo</b>	<b>56</b>



# Palavra da Diretoria



## **DIRETORIA – Gestão 2020-2023** [GRI 202-2]

**Dr. Giovani Erineu Schwingel** Presidente

**Dr. Eri Garcia Buemo** Vice-Presidente

**Dr. Rogério de Moura Ferro Silva** Superintendente

Iniciamos esta jornada com muitos desafios, expectativas e vontade de fazer a diferença, e, encerramos esse ciclo com o sentimento de dever cumprido. Durante a nossa trajetória tivemos inúmeros desafios, como a pandemia do COVID-19, a qual nos fez tomar várias ações imediatas e repensar vários processos e prioridades.

Foi necessário nos reinventarmos, repensar o nosso futuro. Com a dedicação de nossos colaboradores e médicos cooperados, nos superamos, resignificamos esse desafio e alcançamos resultados positivos que consolidaram o nosso Jeito de Cuidar Unimed.

Reestruturamos nosso planejamento estratégico e com o olhar na melhoria contínua a Unimed Planalto Norte consolidou processos e resultados, sendo inclusive acreditada pela norma ISO 9001 em 2022.

Uma evolução importante que a Cooperativa teve no decorrer desta gestão, especificamente no final de 2021, foi a alteração de seu status perante a ANS para Operadora de Médio Porte. Ao longo destes anos, crescemos, inovamos e evoluímos.

Sempre buscamos nos manter fiéis aos propósitos cooperativistas, focados em valorizar os médicos cooperados e os demais públicos, como clientes, prestadores e colaboradores.

O cuidado está na nossa essência e é nosso norte para novos projetos, melhorar os nossos serviços aos clientes, ofertando melhores condições aos médicos cooperados, colaboradores e prestadores.

Os desafios não param por aqui, eles vão continuar. Mas é com grande satisfação que entregamos estruturas sólidas, preparadas e estruturadas para os trabalhos futuros que nossa cooperativa terá nos próximos anos.

Juntos, somos mais fortes e capazes de transformar esses desafios em grandes conquistas. A história da Cooperativa é um bela trajetória, e com potencial de novos capítulos de crescimento e sucesso.

Desejamos uma ótima leitura!

# QUEM SOMOS



# Nossa governança

## **Conselho de Administração (Gestão 2020-2023)**

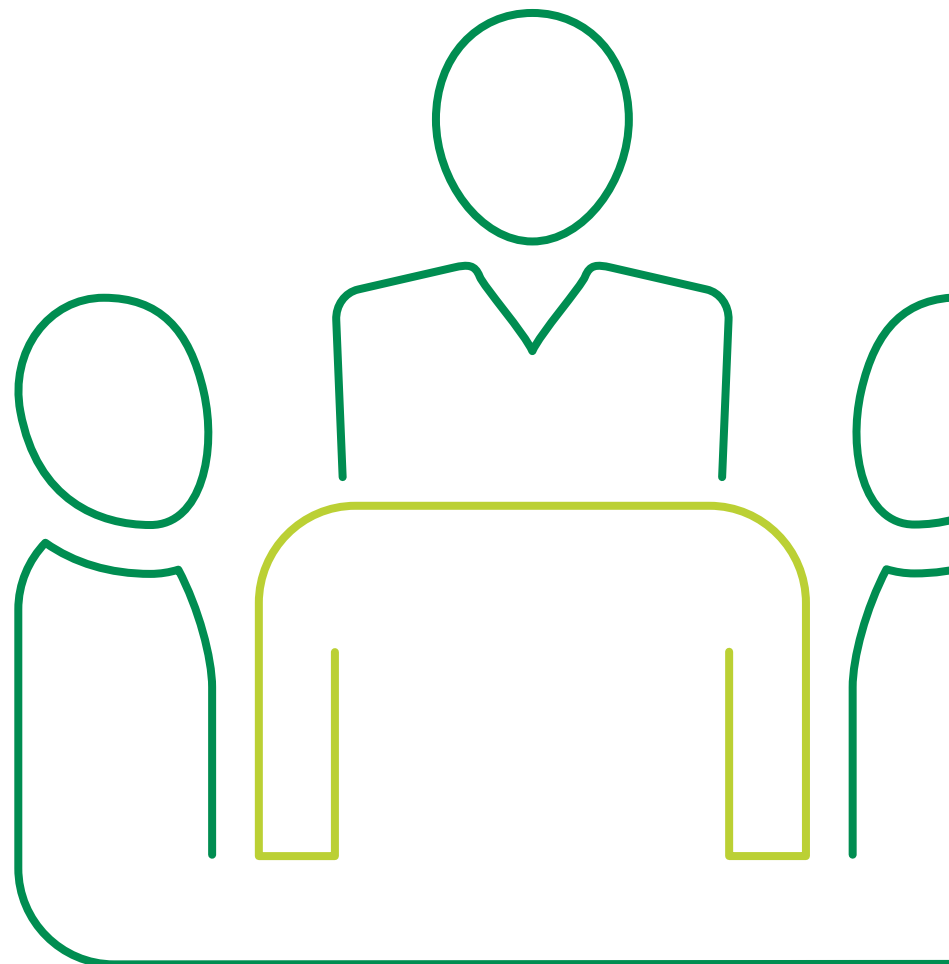
Dr. Fernando R. Mandalis  
Dr. Francisco Marques Neto  
Dr. Giovanni Cristiano Mattiola  
Dr. Marco Aurélio T. Castro Junior  
Dra. Tânia A. Cejas de Souza  
Dra. Viviane de Macedo Carneiro

## **Conselho Fiscal (Gestão 2022)**

Dra. Cristina Maria Iannoni de Moraes  
Dr. Paulo Sergio Santos  
Dr. Carlos Alberto de Souza Sampaio  
Dra. Cristiane Kavalieris Galvão

## **Conselho de Ética (Gestão 2021-2023)**

Dr. Hamilton Cesar Bussmann  
Dra. Cássia Maria Vollet de Couto  
Dr. Fernando Alex de Souza  
Dr. Ian Gimenez Ribeiro  
Dr. Heleno Vellozo  
Dra. Maria Aparecida Winnikes Pereira





# Gestão e estrutura

O ano de 2022 trouxe várias experiências e aprendizados vivenciados nos períodos mais críticos da pandemia da Covid-19 nos dois anos anteriores. Ter vivenciado algo desta grandiosidade e complexidade, influenciou nas diversas esferas da vida das pessoas e também da Cooperativa.

E, certamente, a gestão da Unimed Planalto Norte foi influenciada e pautada pelas rápidas mudanças que o mundo vem vivenciando recentemente, de modo a se adequar às demandas do cliente, tendências de mercado, dinâmica dos custos assistências e demais questões que regem o negócio plano de saúde.

Iniciamos o ano de 2022 como sendo uma Operadora de Médio Porte, segundo os critérios da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que considera assim as operadoras com mais de 20 mil beneficiários ativos. E com

isso um olhar voltado para adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase nos controles internos e gestão de riscos para fins de solvência das operadoras de saúde, bem como a necessidade de se vislumbrar uma gestão focada em Compliance.

Visando a sustentabilidade do negócio procuramos atender as partes interessadas baseados em nossos valores e também nos princípios cooperativistas.

Através de um planejamento estratégico estruturado e consolidado a Cooperativa tem como perspectivas a melhoria de seus serviços e produtos, a inovação e melhoria dos processos e atendimento aos clientes, melhor gestão financeira e a preocupação com o desenvolvimento e crescimento do público interno [GRI 103-2].

O público interno, colaboradores, é organizado no organograma da Cooperativa de acordo com os grupos de afinidade das entregas e atividades desenvolvidos pelos setores.

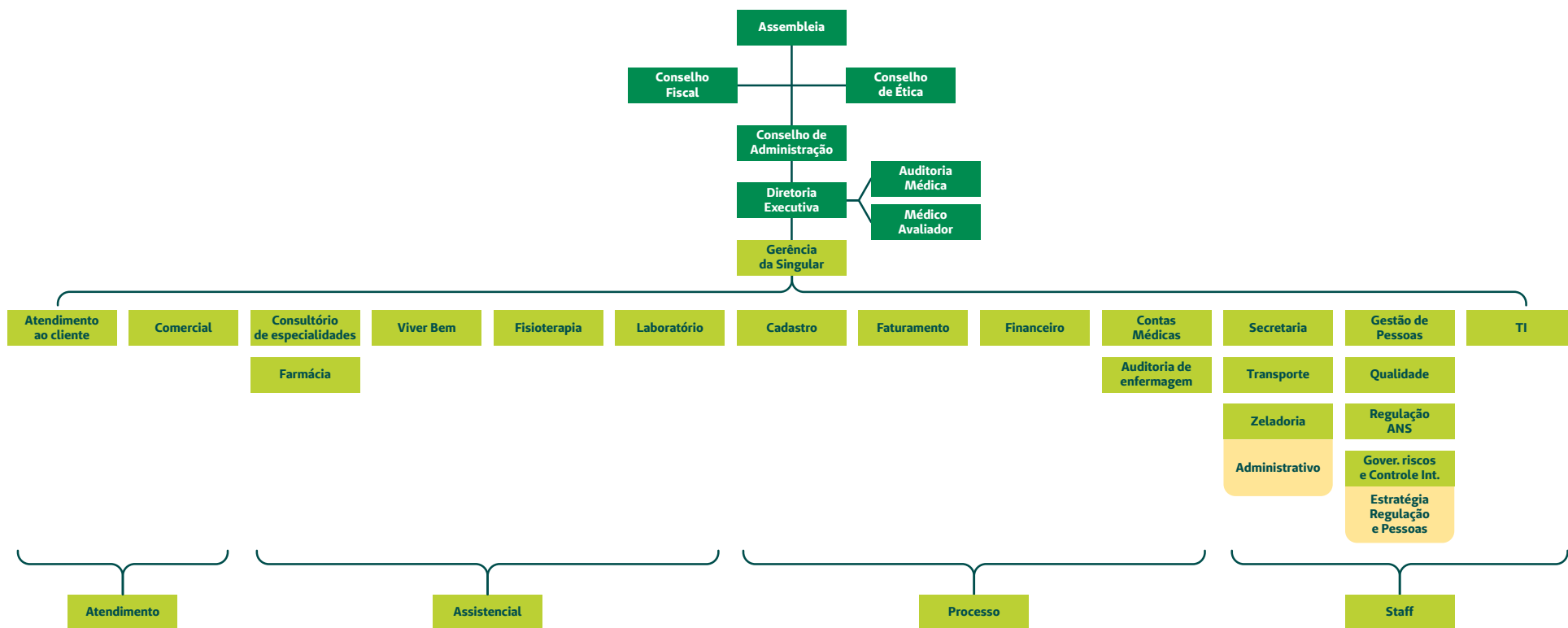
No ano de 2022 os colaboradores da Cooperativa participaram dos núcleos de Recursos Humanos, Sustentabilidade e Cooperativas da Associação Empresarial de São Bento do Sul [GRI 102-13].

Além dos comitês do sistema Unimed de SC:

- CEMM – Comitê Estadual de Marketing e Mercado;
- CEU – Comitê Estratégico Unimed;
- Comitê de Gestão de Pessoas;
- Comitê Contábil e Financeiro;
- GPA – Grupo Permanente de Atendimento;
- COE – Comitê Operacional Estadual
- Comitê de Inovação (ZLabs).



# Gestão e estrutura



# Sobre esse relatório

Este relatório contém informações, indicadores e ações realizadas pela Cooperativa de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, em seu papel como operadora de plano de saúde suplementar e seus recursos próprios [GRI 102-44; 102-45; 102-50; 102-52].

Seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) - Diretrizes para Relato de Sustentabilidade - versão Standards, a Unimed Planalto Norte apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade e, dessa forma, atende de forma parcial a opção “essencial” da GRI - Standards [GRI 102-46; 102-51; 102-54].

As informações constantes neste documento são extraídas através de meio de controles internos e de gestão das áreas da Unimed Planalto Norte e os assuntos foram escolhidos por seus públicos de relacionamento, através de pesquisa de engajamento com as partes interessadas para o desenvolvimento da matriz de materialidade. Este relatório não teve aferição de auditoria externa [GRI 102-56]. Esta é a quinta publicação, que a partir desta edição será anualmente publicada e está disponível em formato digital em nosso site:

[www.unimedplanaltonorte.coop.br](http://www.unimedplanaltonorte.coop.br)

Em caso de dúvidas e para mais informações sobre o conteúdo deste relatório, entre em contato pelo e-mail:

[ndh@upn.unimedsc.com.br](mailto:ndh@upn.unimedsc.com.br)

[GRI 102-53]





# Tópico materiais

A última publicação deste relatório ocorreu em março/2022, com informações referentes ao período de 2020 e 2021, não sendo constatada a necessidade de alterações ou reformulações de informações reportadas, não ocorrendo alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente [GRI 102-48; 102-49].

- **Saúde e segurança do paciente**
- **Conformidade socioeconômica**
- **Privacidade do cliente**
- **Comunidades locais**
- **Desempenho econômico**
- **Avaliação de fornecedores em Impactos na sociedade**
- **Materiais**
- **Emprego**
- **Relações trabalhistas**



# Cooperativismo

Cooperar é unir forças. A Unimed Planalto Norte, sendo uma Cooperativa de trabalho médico, tem como modelo os princípios do cooperativismo:

**1º - Adesão voluntária e livre;**

**2º - Gestão democrática;**

**3º - Participação econômica dos membros;**

**4º - Autonomia e independência;**

**5º - Educação, formação e informação;**

**6º - Intercooperação;**

**7º - Interesse pela comunidade.**

somos **coop** 



# Cooperativismo

Em julho de 2022 a Cooperativa participou do evento do Dia C – Dia de Cooperar, juntamente com as demais Cooperativas das cidades da região. Transformar realidades para melhor é uma das premissas do cooperativismo, e com este pensamento foram arrecadados 2.511 quilos de alimentos para serem doados aos hospitais da região.



# Nossa cooperativa

Somos a Cooperativa de Trabalho Médico do Planalto Norte de Santa Catarina - Unimed Planalto Norte com sede em São Bento do Sul/SC [GRI 102-1]), além de contar com mais 3 (três) filiais, sendo:

## Sede [GRI 102-3]

Avenida Dom Pedro II, 373 - Centro  
CEP 89280-136 - São Bento do Sul / SC

## Filial 1

### Laboratório Rio Negrinho

Rua Capitão Osmar Romão da Silva, 303 - Sala 1 - Centro  
CEP 89295-000 - Rio Negrinho / SC

## Filial 2

### Fisioterapia Unimed

Avenida Dom Pedro II, 368 - Centro  
CEP 89280-136 - São Bento do Sul / SC

## Filial 3

### Laboratório Unimed

Rua Carlos Zipperer, 15 - Centro  
CEP 89280-094 - São Bento do Sul / SC







# NOSSAS CARACTE- RÍSTICAS

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

# Unimed Planalto Norte em números

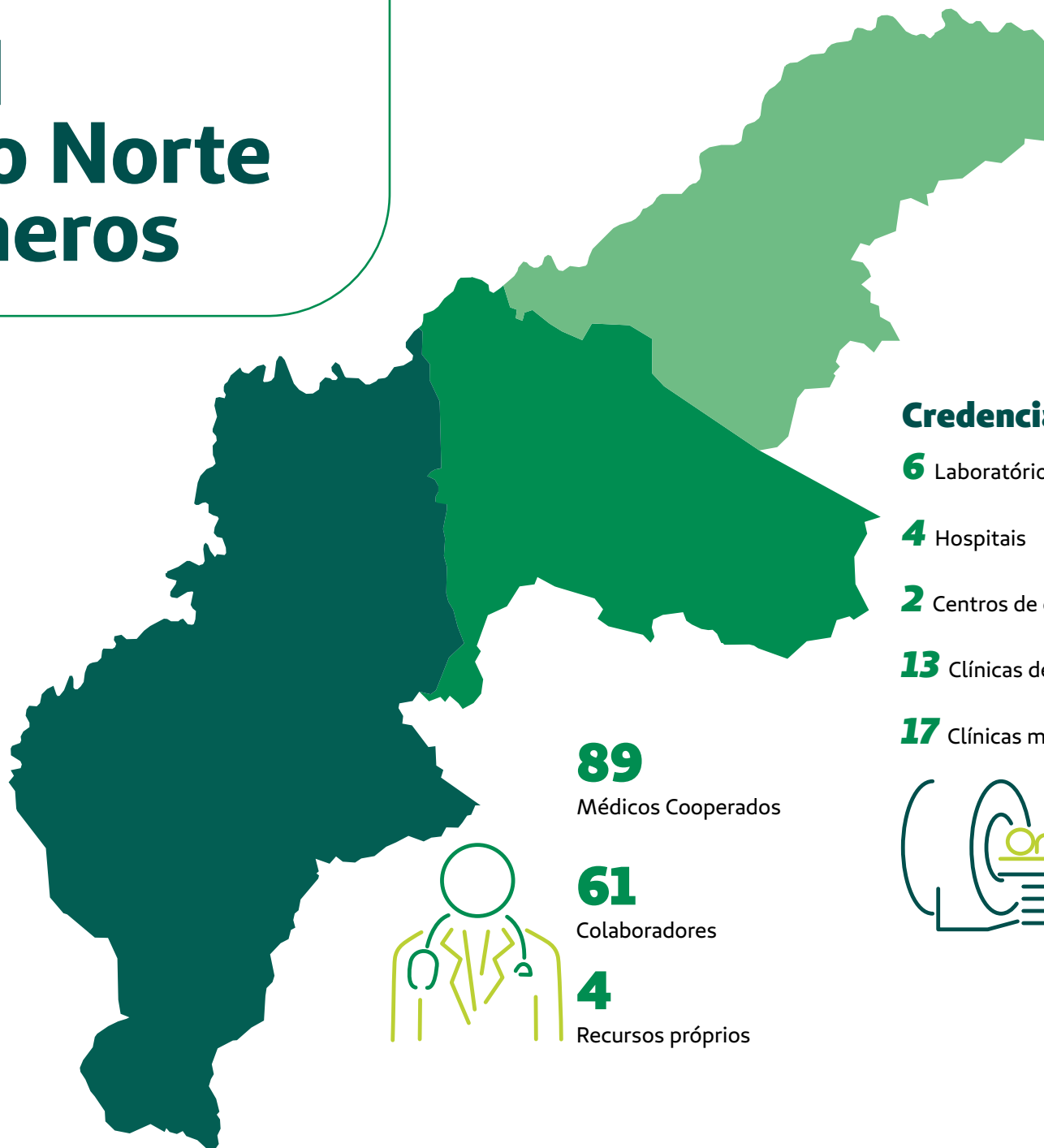
## 3 Municípios

São Bento do Sul  
Rio Negrinho  
Campo Alegre

## 20.644 Clientes

Coletivos  
Individuais / Familiares

## 380 Empresas contratantes



## Credenciados

- 6 Laboratórios
- 4 Hospitais
- 2 Centros de diagnóstico
- 13 Clínicas de fisioterapia
- 17 Clínicas médicas

89 Médicos Cooperados

61 Colaboradores

4 Recursos próprios



[GRI 102-5]

# Sistema Unimed

**136 mil**

Empregos diretos



**118 mil**

Médicos cooperados



**19 milhões**  
de beneficiários

Fonte: Panorama Saúde em Números – Unimed do Brasil (dezembro/2022)





# Sistema Unimed

**+1.650**

Clínicas Credenciadas



**6.300**

Médicos cooperados



**1 milhão**  
de beneficiários



Fonte: Panorama Saúde em Números – Unimed do Brasil (dezembro/2022)

# ESG

A Unimed Planalto Norte afirma seus compromissos com o ESG – Environmental, Social and Governance no qual dedica esforços e investimentos nas áreas Ambientais, Sociais e de Governança.

O Programa Calculadora CO2, desenvolvido com o intuito de neutralizar emissões de CO2 gerados pela Cooperativa, converge no atendimento na perspectiva ambiental, ao propor iniciativas que visam atuar nas questões de mudanças climáticas.

No âmbito social, verificamos as ações para engajamento dos funcionários no planejamento estratégico, privacidade e proteção de dados com os trabalhos desenvolvidos pelo Comitê de Governança em Privacidade e Segurança de Dados e nas Políticas e relações de trabalho mantendo a conformidade com as relações de trabalho, sindicatos e no comprometimento com os colaboradores. No critério de Governança os trabalhos possuem o direcionamento para Ética e Transparência, Prestação de contas do Conselho de Administração, e estrutura dos Conselhos de Ética e Fiscal.

Ainda no âmbito social a Cooperativa retomou seus projetos sociais que foram paralisados durante a Pandemia nos anos de 2020 e 2021, sendo o projeto do Futsal Comunitário e Coral Uniemcanto.

As ações ESG reestruturam os conceitos de sustentabilidade e transparência buscando resultados que refletem seu impacto na sociedade e agregando valor e oportunidades de avanços nesta área.

A Unimed Planalto Norte planeja seu posicionamento além das práticas ESG. Firmamos um compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela ONU, que são metas globais para promover vida digna para todos, respeitando e mantendo o equilíbrio natural da Terra.



# Compliance e governança

Em outubro de 2022 foi criado o setor de Governança, riscos e controles internos com o intuito de uma melhor gestão de conformidades com leis, regulamentos internos, ética e integridade, bem como a implementação para adequação da Resolução Normativa nº 518 que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase nos controles internos e gestão de riscos para fins de solvência das operadoras de saúde. A implantação esta sendo acompanhada pela Unimed Federação Santa Catarina com suporte e consultoria.

Levando em consideração todo trabalho realizado até o momento, e toda adequação que se dará ao longo dos próximos meses envolvendo toda a Cooperativa (419-1) no ano de 2022 não houve multas, sanções por descumprimento de leis e/ou regulamentos em termos de valores monetários, administrativos ou judiciais.

Durante o período deste relatório Unimed Planalto Norte manteve todos os serviços e produtos em conformidade ao Código de Defesa do Consumidor e as diretrizes da ANS. No ano do período avaliado não foram pagas multas administrativas ao órgão regulador (ANS), a Cooperativa recebeu

uma NIP durante o ano e aguarda decisão. Não foram recebidas ações por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio no ano vigente. As ações judiciais recebidas foram tratadas pela área Jurídica apresentando defesa e demonstrando a conformidade da operadora com as normas e leis. No ano de 2022 as ações representaram sem mensurar os aspectos processuais e administrativos o montante de R\$ 38.279,62.

## Demandas de Beneficiários 2022

Período	Recebidas em 2022	Concluídas em 2022	Concluídas de anos anteriores
ANS (NIP)	1	0	2
Procon	1	1	0
Jurídico	3	1	2
Presencial	32	32	0
Ouvidoria	1	1	0
SAC/Call Center/FESC	11	10	0
Consumidor.gov	0	0	0
Reclame Aqui	2	2	0



# Nossas inovações em T.I

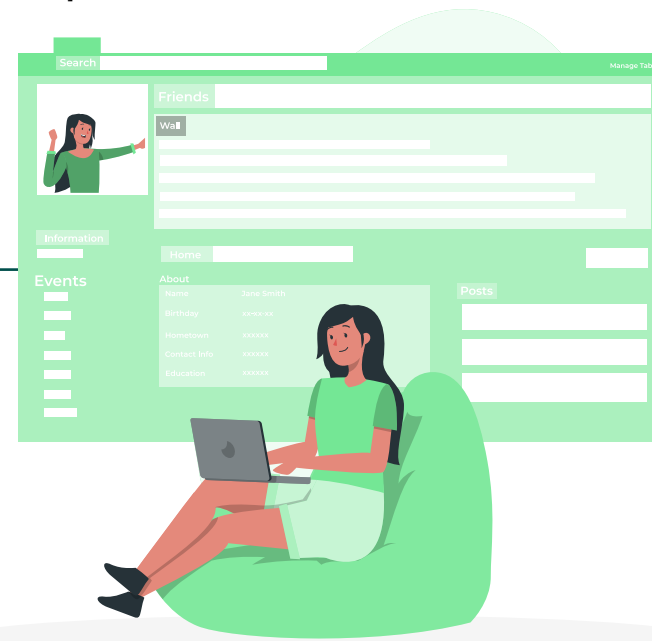
## LGPD

Com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais as organizações passaram a ser responsáveis pelo gerenciamento dos dados pessoais em que elas realizam algum tipo de tratamento. Por essa razão, a Unimed Planalto Norte desenvolveu o seu Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados pessoais, fundamentado na Lei 13.709/18 (LGPD), com o propósito de atender às obrigações legais, proteger os direitos dos titulares de dados pessoais, evitar impactos negativos e preservar a reputação da organização.

O projeto inicial de implantação teve duração de dois anos e teve como objetivos principais: compreender os principais requisitos da lei; identificar o nível geral de conformidade em proteção de dados; definir o encarregado de dados pessoais; mapear os processos internos os quais possuem tratamento de dados pessoais; mapear os riscos relacionados ao tratamento de dados pessoais; estabelecer princípios e diretrizes; sensibilizar as

partes envolvidas; estabelecer uma cultura interna de proteção de dados pessoais e elaborar e revisar documentos que visam adequar a Unimed Planalto Norte do ponto de vista legal.

Durante o ano de 2022 não tivemos nenhuma queixa relativa a violações da privacidade e perda de dados dos clientes da Cooperativa [GRI 418-1].



# Nossas inovações em T.I

## Projetos T.I

A Unimed Planalto Norte está em constante evolução tecnológica e no ano de 2022 foram executados diversos projetos voltados à tecnologia, conforme previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), dentre os mais importantes estão: Assinatura digital, CRM, Plataforma Omnichannel, ferramenta estratégica para concentrar todos os canais de comunicação da empresa e prontuário eletrônico do paciente.

Essas soluções estão contribuindo para que a Unimed Planalto Norte possa melhorar cada vez mais os seus serviços e proporcionar aos seus clientes a melhor experiência.



# Nossos serviços e produtos

Sendo a Unimed Planalto Norte uma operadora de planos de saúde, comercializamos diversos planos de saúde empresariais e familiares. Com produtos regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e a fim de atender as necessidades dos clientes, atualmente são comercializados os seguintes produtos:



## Plano de saúde Uniflex

### OPÇÕES

<b>Contratação</b>	<b>Individual ou Familiar Coletivo Empresarial</b>
<b>Abrangência</b>	<b>Regional Grupo de Municípios Estadual Nacional</b>
<b>Cobertura</b>	<b>Ambulatorial Ambulatorial + Hospitalar + Obstetrícia</b>
<b>Acomodação</b>	<b>Enfermaria Apartamento</b>
<b>Coparticipação</b>	<b>20% 50%</b>



# Diferenciais Unimed Planalto Norte

## Laboratório próprio:

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

## Clínica de fisioterapia:

reabilitação fisioterapêutica, de natureza ortopédica ou neurológica, com desconto de 25% na coparticipação para beneficiários Unimed Planalto Norte.



## Consultório de especialidades:

**Atendimento médico de clínico geral:**  
segunda a sexta-feira das 7h às 22h45.

**Pediatra:**  
segunda a sexta-feira das 19h às 22h45.

**Sábados, domingos e feriados:**  
Clínico geral e pediatra das 10h às 22h.

## Viver Bem:

gerenciamento de casos complexos, assistência domiciliar, saúde empresarial, curativos especiais e cuidados com ostomias.

## Alô Doutor:

equipe médica de plantão, sempre pronta para tirar dúvidas e dar conselhos aos clientes a qualquer hora através de um telefonema.

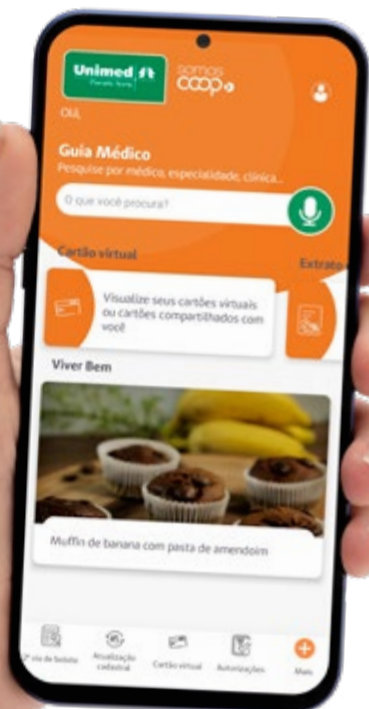
Profissionais capacitados para atender a todos os tipos de situações, desde acidentes pessoais até casos mais complexos, sempre com tranquilidade e segurança.



# Diferenciais Unimed Planalto Norte

## Aplicativo Unimed Cliente:

por meio do aplicativo o beneficiário Unimed pode ter acesso a várias informações, como despesas médicas, carteira da Unimed (cartão virtual), guia médico, demonstrativos de imposto de renda, segunda via de boleto, extrato de coparticipação, atualização cadastral, autorizações, entre outros.



## Fundo de Extensão Assistencial (FEA):

em caso de falecimento do titular, os dependentes terão direito a um plano de saúde por prazo previsto em cláusula contratual. Em 2022 a gestão deste serviço passou da Federação Unimed SC para a gestão por cada Singular, e com isso os novos contratos passaram ter a cobertura do FEA alterado para 90 dias.

## Remoção de urgência:

serviço de transporte de emergência, disponível 24 horas por dia, desde que previsto em contrato e em caso de repatriamento.

## Meu Clube Unimed SC:

programa de benefícios e convênios exclusivos para clientes das Unimed que compõem o Sistema Unimed em Santa Catarina.

## Desconto na Roda Gigante de Balneário Camboriú:

cliente Unimed tem 30% de desconto no ingresso na Big Wheel pelo sistema Fastpass no embarque.

## Descontos em farmácias:

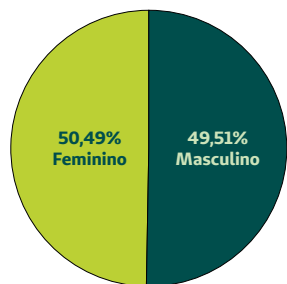
basta apresentar a carteirinha Unimed para obter descontos exclusivos na FarmaSesi e Catarinense.



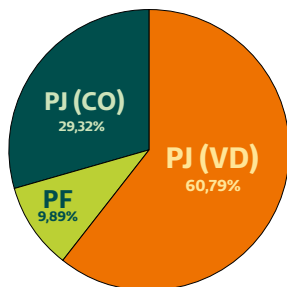
# Nossos Números



# Perfil da carteira de clientes



Por gênero

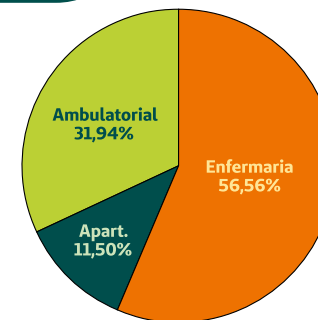


Por contratação

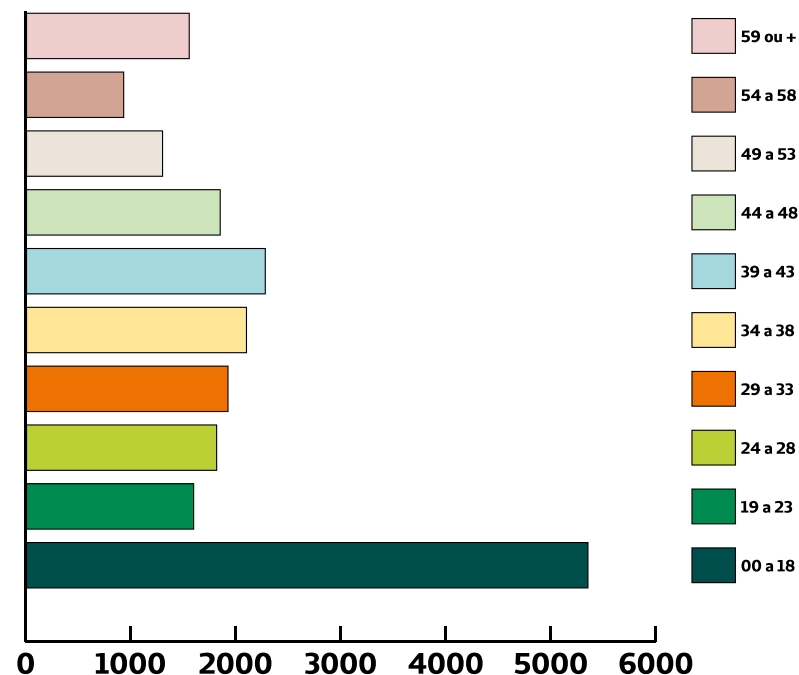


Por abrangência

Atualmente, a carteira de Clientes da Unimed Planalto Norte é formada por 20.644 clientes e 380 empresas, sendo assim distribuídos:



Por acomodação



Por faixa etária



# Atendimento assistencial

**89.626**  
Consultas

**267.670**  
Exames  
realizados

**1.355**  
Internações

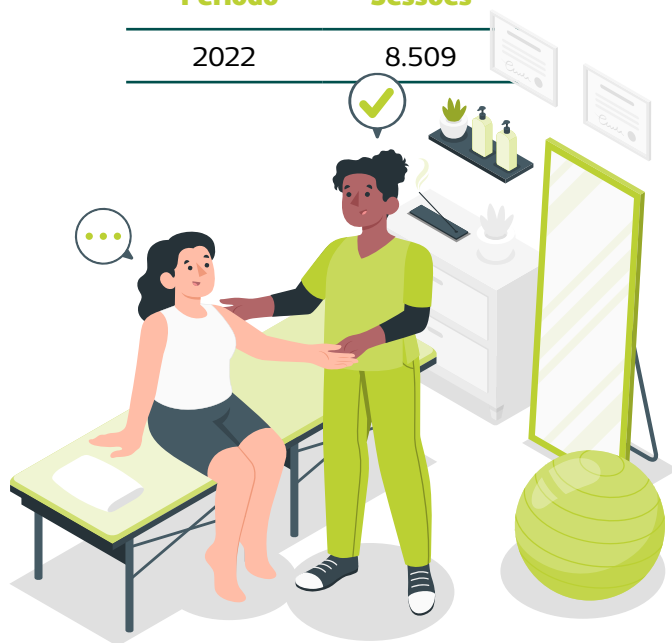
Fonte: SIP/ANS 2022



# Recursos próprios

## Fisioterapia Unimed

Período	Sessões
2022	8.509



## Consultório Especialidades Unimed

Período	Consultas	% Consultas COVID-19
2022	26.938	7%

Utilização nos recursos próprios da cooperativa por beneficiários com plano de saúde e atendimentos particulares.



## Laboratório Unimed

Período	Exames	Exames PCR e Antígeno
2022	104.857	4.024



Utilização nos recursos próprios da cooperativa por beneficiários com plano de saúde e atendimentos particulares.

# Sinistralidade

	2020	2021	2022
Sinistralidade	70,30%	72,86%	79,83%
<b>Pessoa Física</b>	69,81%	65,66%	82,93%
<b>Coletivo</b>	69,95%	75,56%	79,72%



# Nosso Cuidado com o cliente

Através do setor Viver Bem a Unimed Planalto Norte gerencia programas na Cooperativa que pautam o acompanhamento de seus clientes através de atividades para a qualidade de vida e prevenção de futuras doenças.

A gestão do trabalho é feita por equipe técnica. Os programas são descritos abaixo bem como sua população acompanhada em 2022 [GRI 416-1]:

## Programa de Assistência Domiciliar

23 beneficiários com acompanhamento realizado em 2022, finalizando o ano com 4 beneficiários ativos em acompanhamento para o ano de 2023.



## Programa Saúde do Colaborador

Foram realizadas 10 ações para 58 colaboradores em 2022.



## Programa Saúde Empresarial

30 palestras;  
9 SIPATs;  
11 empresas com campanhas;  
4 empresas com estratificação.  
Em todas essas ações da Saúde Empresarial foram 2.040 beneficiários participantes.



# Planejamento estratégico

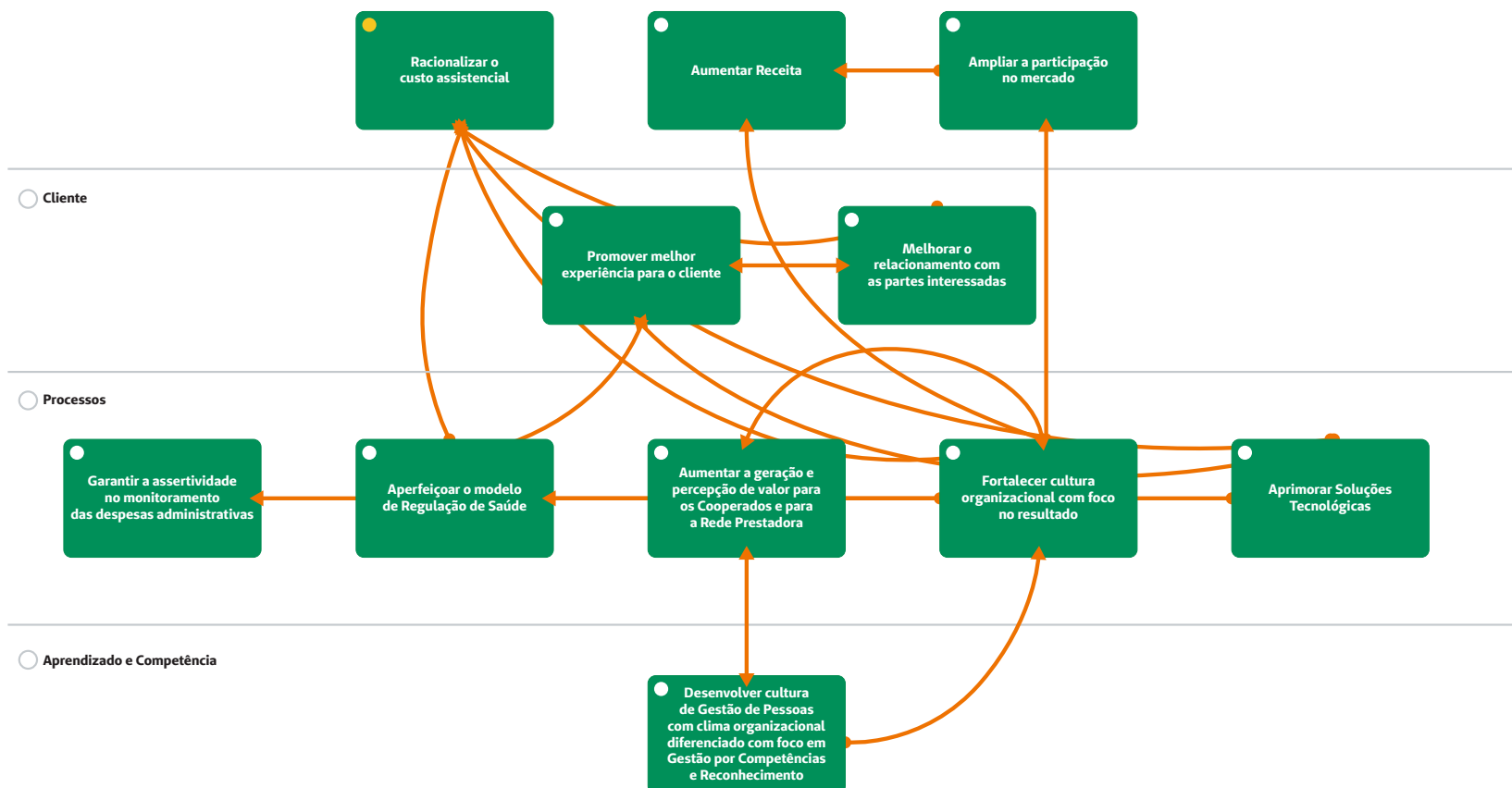
A Cooperativa realiza há nove anos o Planejamento Estratégico visando o desenvolvimento sustentável, na busca contínua para melhoria de seus processos. O planejamento é pautado na definição de objetivos, a seleção dos planos de ação e acompanhamento da sua execução. Nosso processo é baseado no uso de metodologia como BSC e matriz SWOT (FOFA) no qual foi atualizado em 2022 para identificação de possíveis novas forças, oportunidades, fraquezas e ameaças inerentes ao negócio, os quais se transformaram em objetivos estratégicos conforme os mapas das próximas páginas [GRI 102-15]].



# Planejamento estratégico

## Mapa estratégico

● Financeira



# Planejamento estratégico

## Objetivos estratégicos

### ● Financeira

- Ampliação e reestruturação dos atendimentos no espaço Viver Bem
- Ampliar a comercialização de planos na área de abrangência
- Crescer a carteira de clientes de forma sustentável
- Ampliação dos atendimentos do Consultório de Especialidades
- Investir no desenvolvimento e crescimento do produto acessível (LOW COST)
- Operacionalização e ampliação da verticalização da operadora

### ○ Cliente

- Aprimorar o relacionamento com a carteira PJ
- Fortalecer a imagem e reputação da marca UNIMED com todas as partes interessadas
- Disponibilizar programa de retenção de beneficiários PF e PJ

### ○ Processos

- Aperfeiçoar o processo de auditoria
- Desenvolver uma grade de produtos e serviços competitivos
- Implantar e disseminar conceitos, diretrizes e boas práticas alinhadas a RN 518
- Implantar Política de Incentivo utilizado para adoção de boas práticas (rede)
- Investir em inovações tecnológicas
- Garantir a assertividade no acompanhamento do controle orçamentário
- Garantir o cumprimento das autorizações dentro das normas
- Implantar os itens da RN 507/2022
- Implantar Política de Incentivo utilizado para adoção de boas práticas (coop)
- Monitorar a implantação da LGPD
- Adequar os contratos da rede de prestadores para cumprimento da RN 507 e LGPD
- Controlar custos assistenciais
- Implantar ações de responsabilidade socioambiental
- Revisar Plano Diretor de Tecnologia (PDTI) alinhado às boas práticas e RN 507
- Consolidar o Jeito de Cuidar Unimed

### ○ Aprendizado e Competência

- Programa de valorização e Reconhecimento dos Cooperados
- Implantar política de desenvolvimento de líderes e colaboradores / Cooperados
- Revisar política de cargos e salários

# Resultados econômicos e financeiros



## Resumo do Demonstrativo de Resultado 2021/2022

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado 2021	Acumulado 2022
(+) Receitas totais	R\$ 51.957.720,00	R\$ 60.833.361,00
(-) Custos diretos/indiretos	R\$ (40.246.105,00)	R\$ (49.721.094,00)
(+) Resultado financeiro	R\$ 2.210.823,00	R\$ 3.212.828,00
(-) Despesas administrativas totais	R\$ (6.828.223,00)	R\$ (7.644.603,00)
(+) Resultado patrimonial/não operacional	R\$ 116.878,00	R\$ 160.914,00
(-) Imposto de Renda e Contribuição Social	R\$ (1.451.716,00)	R\$ (1.913.763,00)
<b>(=) Resultado líquido do exercício</b>	<b>R\$ 5.759.377,00</b>	<b>R\$ 4.927.643,00</b>

## Indicadores Econômicos e Financeiros 2021/2022

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado 2021	Acumulado 2022
Liquidez Corrente	3,51	4,42
Liquidez Geral	1,64	1,89
Solvência Geral	1,81	2,11
Capital Circulante Líquido	R\$ 23.286.167,00	R\$ 24.718.906,00
Aplicação Financeira Não Vinculada	R\$ 21.659.853,00	R\$ 20.409.188,00
Aplicação Financeira Vinculada a ANS	R\$ 5.397.550,78	R\$ 6.434.520,00
Despesas administrativas	9,41%	9,21%
Intercâmbio Interno (média)	R\$ 1.294.171,07	R\$ 1.335.942,38
<b>% Intercâmbio Interno sobre o custo direto</b>	<b>3,58%</b>	<b>2,78%</b>
Intercâmbio Externo (média)	R\$ 424.030,16	R\$ 580.155,10
<b>% Intercâmbio Externo sobre o custo direto</b>	<b>1,17%</b>	<b>1,21%</b>
<b>% Resultado líquido do exercício / Receita</b>	<b>11,08%</b>	<b>8,10%</b>

## DRE 2022 - Demonstrativo do Resultado do Exercício

(=) Resultado líquido acum. DEZ/2022	4.927.643,00
(+) Reversão do RATES	945.175,00
(-) Reserva legal / RATES	1.417.278,00
(=) Resultado líquido antes destinações	4.455.540,00





# COOPERADOS E COLABO- RADORES

# Programa de Valorização dos Cooperados

Em AGE de 13/08/2022 foi aprovada a substituição do Programa de Valorização do Cooperado pelo programa de benefícios a todos os cooperados, contemplando a anuidade do CRM paga pela Cooperativa e PLAC titular pagos pela cooperativa como benefício concedido a todos cooperados ativos. O benefício terá início de vigência para o ano seguinte.

Classificação	CRM	PLAC	Qtd. de consultas mês de cooperação	Total Prêmio
Diamante	Sim	Sim	20	R\$ 2.600,00
Esmeralda	Sim	Sim	10	R\$ 1.300,00
Rubi	Sim	Sim	0	R\$ 0,00

\* Tabela referente ano 2022

## Benefício 2022

CRM pago



74 cooperados beneficiados

PLAC



74 cooperados beneficiados

Consulta mês de cooperação



43 cooperados beneficiados



# Outros benefícios do Cooperado

## Plano de Saúde PLAC

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

## Fundo PLAC

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

## Sobras

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

[GRI 201-1]

## Remuneração e Investimento

2022

<b>Remuneração dos cooperados</b>	R\$ 20.053.710,57
<b>Benefícios aos cooperados</b>	R\$ 452.500,24

\*Por competência.

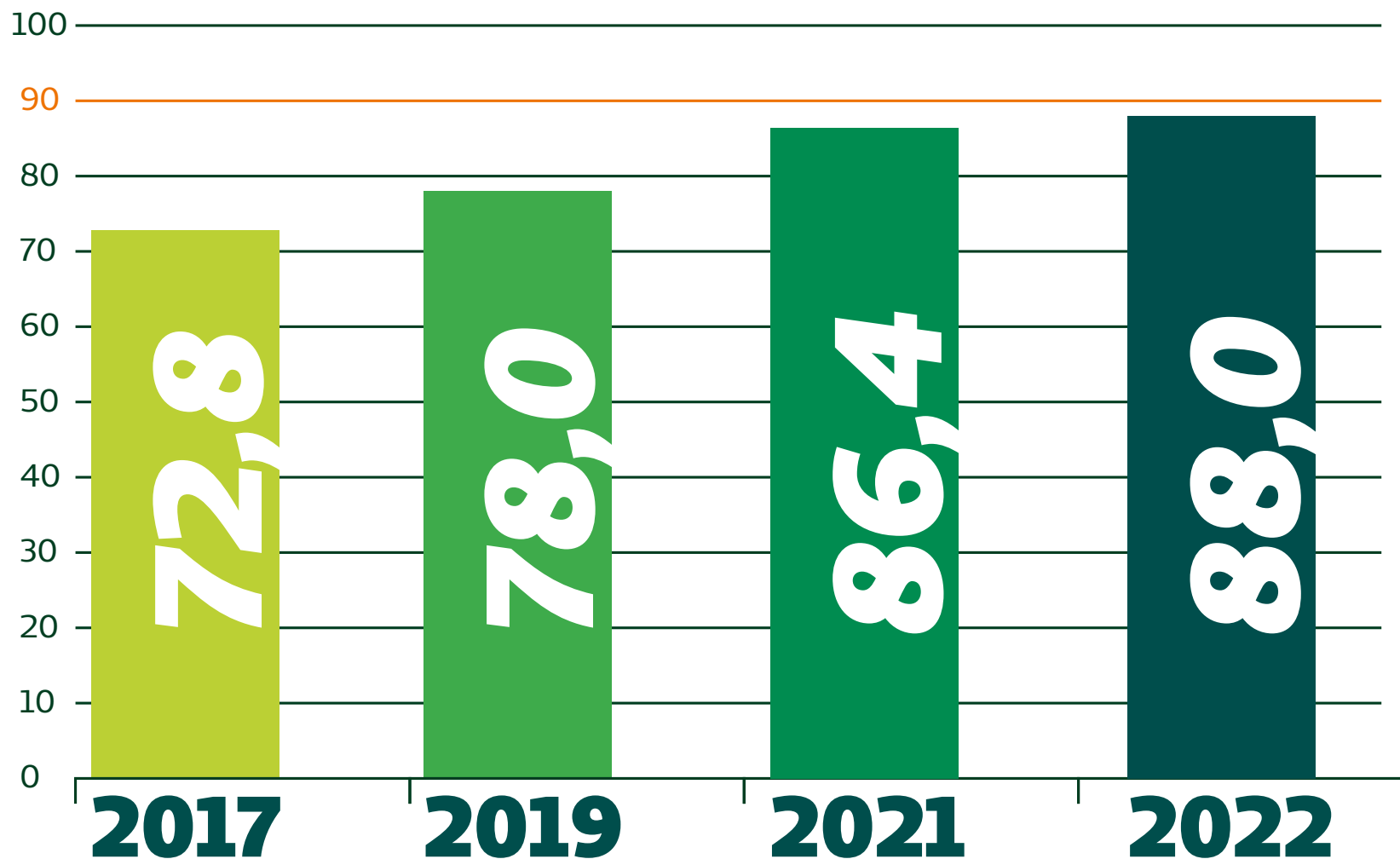
### Sobras 2022

<b>Sobras exercício</b>	R\$ 1.692.874,46
-------------------------	------------------

\*Valores brutos.

[GRI 102-43]

# Pesquisa de satisfação com o Cooperado





# Colaboradores

Todos os colaboradores vinculados à Cooperativa são cobertos para Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e por negociação coletiva, favorecendo o atendimento dos interesses relacionados a este público estratégico. Os colaboradores aprendizes e estagiários estão cobertos pela Lei da Aprendizagem N° 10.097/2000 e pela Lei n° 11.788 que dispõe sobre o estágio [GRI 102-41].

## Investimento em educação e crescimento

### Valor investido em educação aos colaboradores

Verba	2022
Auxílio educação	R\$ 9.757,21
Sescoop	R\$ 61.760,00
Total	R\$ 71.5517,21

**145,07**  
Média de horas  
treinamento  
per capita de  
colaboradores  
em 2022

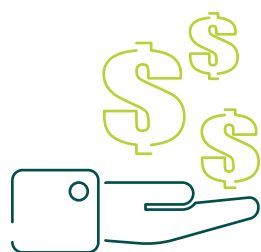


# Colaboradores

[GRI 102-7; 102-8]

## Quadro Funcional

	Gênero	2022
Funcionários	Homens	13
	Mulheres	48
	Total	61
Grupos minoritários	PCD	0
	Aprendizes	1
	Estagiários	4



[GRI 201-1]

## Investimento no colaborador

Verba	2022
Salários + encargos	R\$ 4.543.439,84
Benefícios	R\$ 507.412,33



# Colaboradores

[GRI 401-2]

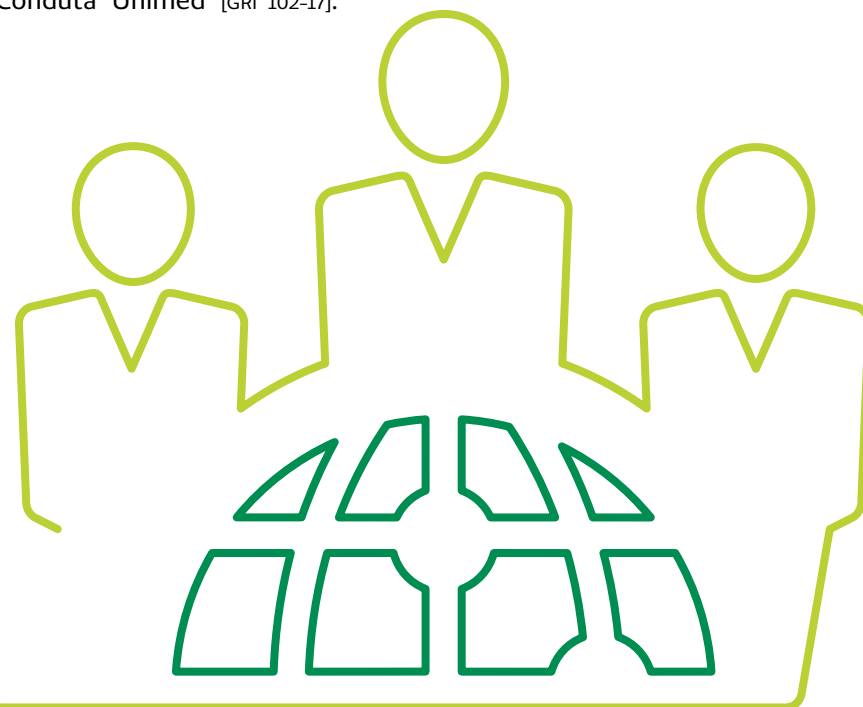
## Benefícios concedidos por regime de contrato de trabalho

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

# Colaboradores

A Cooperativa não possui delimitado prazos de comunicação sobre mudanças que possam gerar impactos junto aos colaboradores da Unimed Planalto Norte, porém durante o ano de 2022 a Unimed Planalto Norte adotou uma nova ferramenta de comunicação pela ferramenta Bitrix 24, com a adesão do Uniconeta, permitindo a comunicação entre todos os colaboradores da nossa Cooperativa e conversar com os colaboradores de demais Unimeds do estado de Santa Catarina. Com essa ferramenta é possível fazer as publicações de forma mais ágil e os colaboradores tem acesso imediato na hora da publicação na plataforma. Desta forma aumentado o engajamento nas informações, ações da Cooperativa e nas premiações e festividades [GRI 102-43; 402-1]. Todos os colaboradores contam com liberdade para associarem-se a representações sindicais que defendam seus interesses laborais.

No decorrer de 2022 a Cooperativa desenvolveu uma trilha de desenvolvimento sobre Diversidade e Inclusão com 5 encontros abrangendo temas como inclusão da diversidade, equidade de gênero, equidade racial, LGBTQIAP+, pessoas com deficiência. Todo o trabalho da Cooperativa está pautado na Política de Sustentabilidade e com a Política de Respeito e Valorização as Pessoas, ambas pautas no Código de Conduta Unimed [GRI 102-17].





# Fornecedores

## Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade

A Unimed Planalto Norte possui três setores responsáveis pelo processo de compras da Cooperativa: Secretaria, Auditoria de Enfermagem e Farmácia, cada qual é responsável pela gestão de suprimentos das áreas correlatas. Estamos desenvolvendo uma Política de Gestão de Fornecedores com base nas condutas e princípios éticos da Cooperativa que visam otimizar e padronizar os processos e buscar fornecedores de produtos e serviços comprometidos com requisitos legais e de qualidade.

Reconhecemos nosso papel na sociedade e os impactos advindos das nossas relações, entendemos nossa responsabilidade com a comunidade local e estamos alinhando processos para que os impactos negativos sejam minimizados. Somos responsáveis por produtos e serviços contratados e nosso objetivo é conduzir relações éticas e transparentes que estejam de acordo com critérios e impactos sociais positivos [GRI 308-1].



A man and a woman are sitting outdoors in a lush, green environment, possibly a park or garden. The man, on the left, is wearing a red, white, and blue checkered shirt and is laughing heartily, his eyes closed. The woman, on the right, is wearing a blue long-sleeved shirt and is smiling warmly at him. They appear to be enjoying a picnic or a casual meal together. The background is filled with soft, out-of-focus greenery and sunlight filtering through the leaves, creating a bright and cheerful atmosphere. The overall scene conveys a sense of happiness and social connection.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

# Comunidades locais

A Unimed Planalto Norte tem como compromissos o desenvolvimento sustentável e a promoção à saúde. Em 2022 foi criada a Política de Responsabilidade Social, na qual estão estabelecidas as diretrizes para a condução das ações de responsabilidade social da Cooperativa. Além disso, fazemos parte de projetos e desenvolvemos programas e ações focadas na busca do desenvolvimento da comunidade local [GRI 413-1].

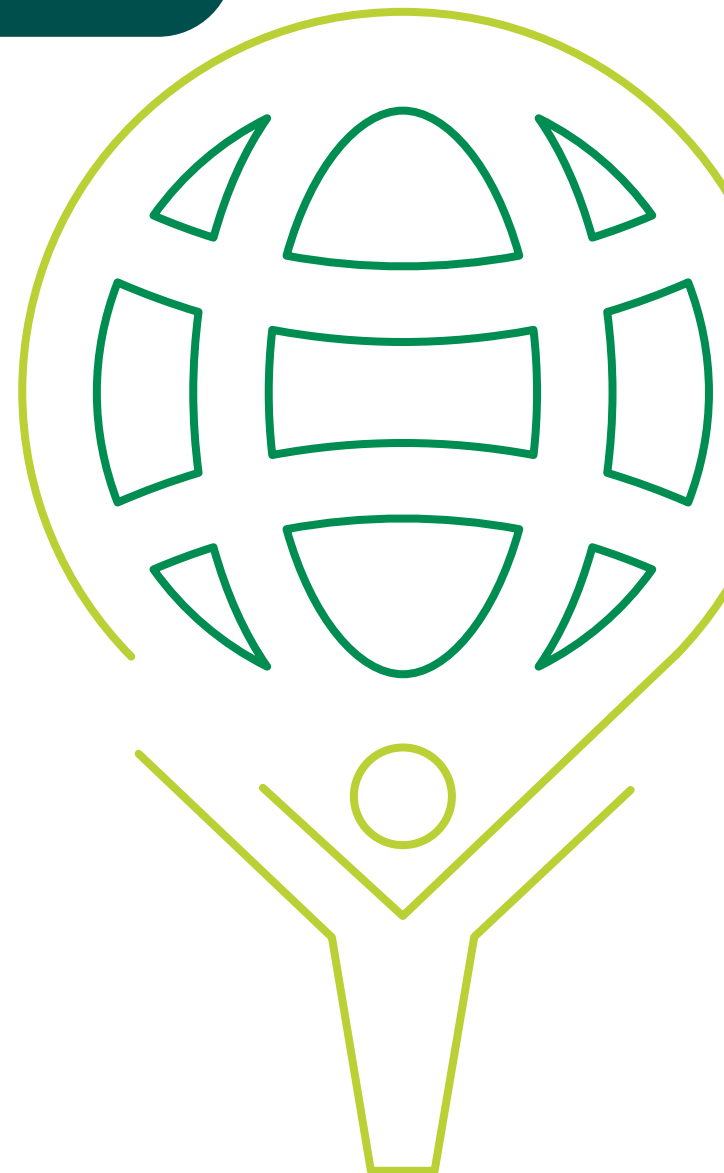
## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Somos signatários do programa desde 2018, contribuindo com as reuniões e alinhando as ações com as propostas de desenvolvimento da agenda mundial criada pela ONU.



## Núcleo de Responsabilidade Social da Associação Comercial de São Bento do SUL (ACISBS)

Fazemos parte deste projeto que, junto com outras empresas da região, visa compartilhar iniciativas e desenvolver ações que contribuam socialmente com o nosso município.





# Comunidades locais



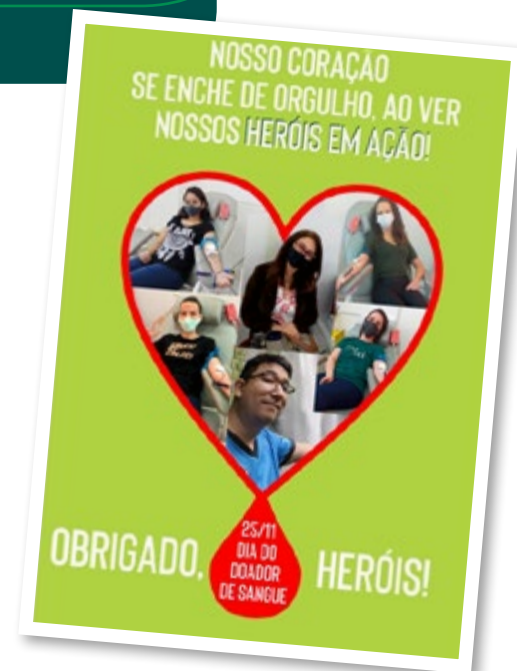
## Campanha Eu Ajudo na Lata

Em 2017 a Unimed Planalto Norte aderiu ao Programa eu Ajudo na Lata, que tem como objetivo a arrecadação de lacres para reverter em itens de mobilidade para os que mais precisam. No intuito de alavancar a campanha, a Cooperativa fez parceria com o Rotary Club do município e desde o início da campanha já foram arrecadados mais de 25kg de lacres.



## Campanha do Agasalho

A Unimed Planalto Norte realiza todos os anos no mês de maio a Campanha do Agasalho, essa iniciativa tem por objetivo arrecadar roupas, calçados e cobertores para famílias carentes da região. Em 2022 foram arrecadadas 469 peças de roupas, 53 pares de calçados e 4 cobertores. As doações foram destinadas para o Cerene – São Bento do Sul e para a Secretaria de Assistência Social do município de Campo Alegre.



## Campanha Doação de Sangue

Nossa Cooperativa incentiva à doação de sangue entre colaboradores, divulgando as datas de viagem para o HEMOSC mais próximo e garantindo um dia de folga para o colaborador voluntário. Em 2022 4 colaboradores participaram da campanha.



# Projetos sociais

Conscientes da importância em promover ações para a comunidade, a Unimed Planalto Norte retomou em 2022 os projetos sociais Esporte Comunitário e Coral Uniencanto.

Essas iniciativas visam oferecer aulas de futsal e coral para crianças entre 11 e 15 anos de escolas públicas do município de São Bento do Sul/SC, além das aulas, os alunos são acompanhados quanto à frequência e rendimento escolar para garantir o progresso educacional no seu dia a dia. A Cooperativa investe em professores, uniformes e materiais para que as aulas ocorram e, para 2023, devemos ampliar o projeto para outros municípios da região.

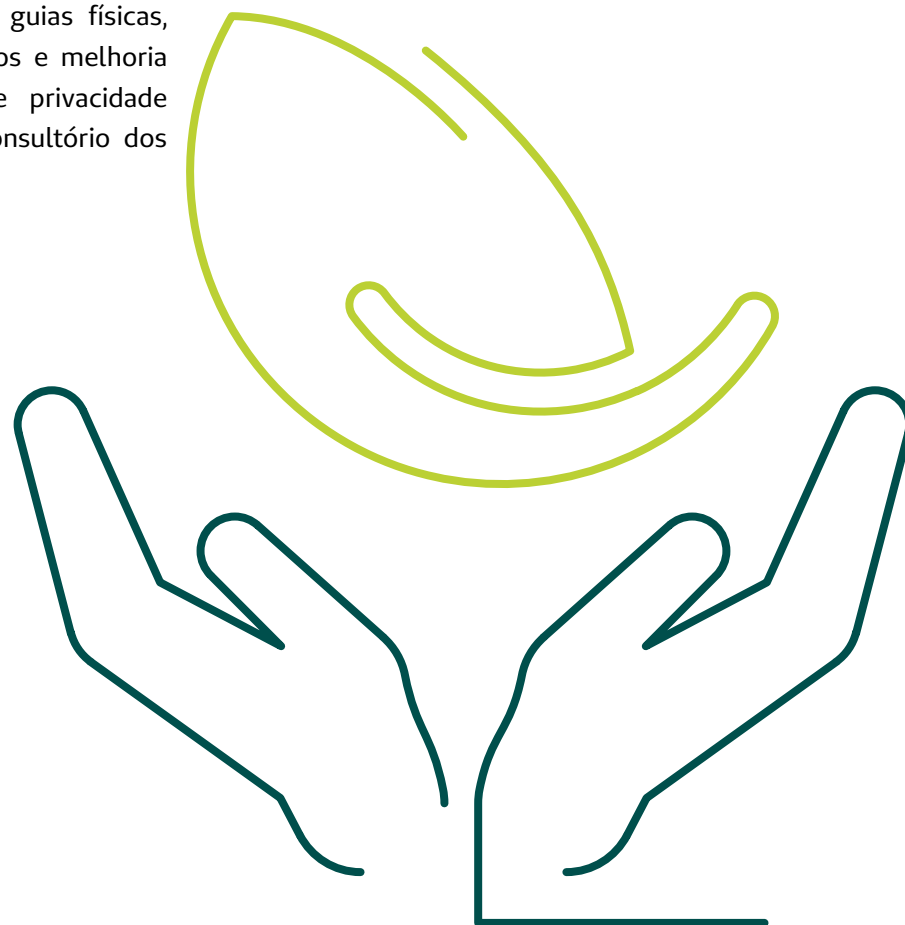


# Materiais

Somos uma operadora de planos de saúde e em nossos serviços não utilizamos recursos não renováveis, porém ainda são utilizados materiais renováveis, como papel e plástico para as carteirinhas dos clientes.

Tendo em vista a necessidade de diminuir o uso destes materiais, a Unimed Planalto Norte se propôs em 2022 em reduzir a quantidade de papel utilizado na Cooperativa pelos colaboradores, através de campanhas de conscientização e com a gestão de contratos através de plataforma digital. Já a utilização de carteirinha virtual vem sendo intensificada através de ações de marketing e campanhas junto aos clientes. Além disso, encaminhamos estes materiais para reciclagem para gerar o menor impacto no meio ambiente.

Estamos trabalhando também no projeto PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente no qual foca a informatização e tem o objetivo principal para a redução das guias físicas, melhoria nos processos internos e melhoria no atendimento, segurança e privacidade dos dados do pacientes no consultório dos cooperados.



# Materiais

**Consumo de papel A4 - Resmas**



[GRI 301-1]  
**Peso (kg) de cartões encaminhados para a reciclagem**



# Gestão Ambiental

[GRI 302-1]

## Energia

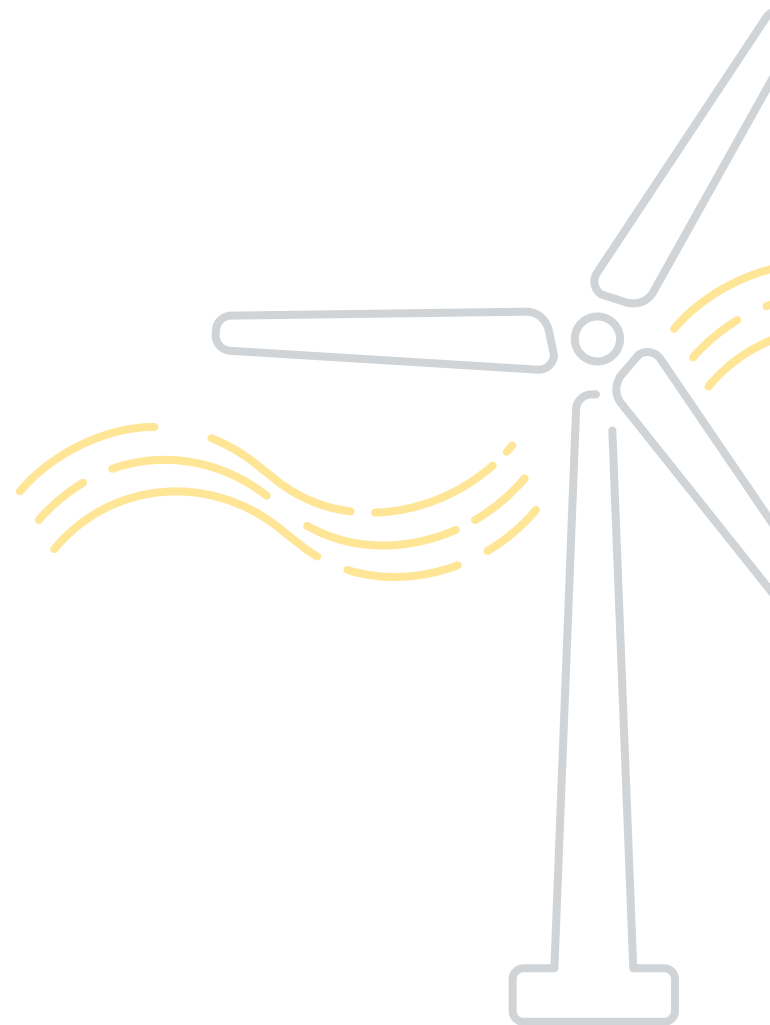
Nosso consumo de energia se baseia em eletricidade e refrigeração que são compradas de fonte externa de energia renovável. Além disso, realizamos o monitoramento do consumo em nossa sede e filiais e, com base neste monitoramento realizamos ações de conscientização entre os colaboradores. Realizamos a troca das lâmpadas comuns por lâmpadas de LED, que geram um consumo de energia menor em longo prazo além de não conterem poluentes ou contaminantes para o meio ambiente. Nossos aparelhos de ar condicionado são revisados anualmente a fim de evitar sobrecarga no equipamento e economizar energia.



## Emissões de CO<sup>2</sup>

Anualmente calculamos as emissões de GEE (gases do efeito estufa) que são um dos principais contribuintes para a mudança do clima na Terra. Após o cálculo realizamos ações para neutralizar as emissões de CO<sub>2</sub> feitas pela Cooperativa. Em 2022, o Comitê de Responsabilidade Socioambiental da Unimed realizou o plantio de 100 mudas de árvores nativas em parceria com a prefeitura municipal de Rio Negrinho/SC, o local para plantio foi uma área de recuperação ambiental e as mudas de árvores foram doadas por empresa parceira.

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





# Destques da operadora

## ISO 9001: 2015

Em novembro de 2022 a Unimed Planalto Norte foi certificada pela norma NBR ISO 9001:2015, após processo de auditoria externa presencial realizada pela empresa DNV-GL.

A norma de certificação da ISO estabelece para a Cooperativa requisitos internacionais a serem seguidos no sistema de gestão da qualidade. Com isso, o objetivo é padronizar processos e garantir maior eficiência e solidez à empresa.

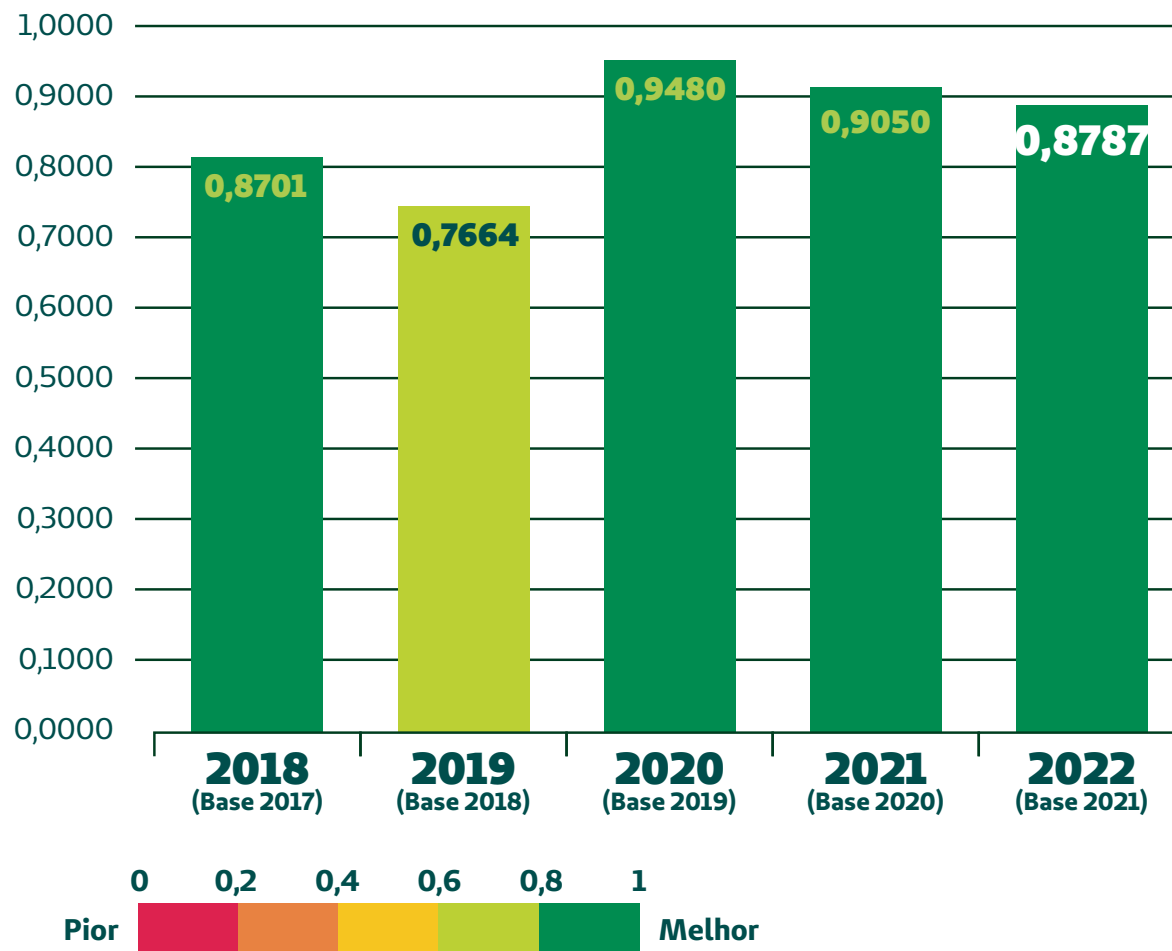
A certificação é um reconhecimento pelos esforços realizados, reforçando o compromisso e o profissionalismo de sua gestão na busca constante da melhoria contínua e satisfação dos seus clientes, cooperados, colaboradores e todas as partes interessadas da Cooperativa.



# Destques da operadora

## A Unimed Planalto Norte obteve classificação “Ótima” no ano de 2022.

A nota final do IDSS da operadora teve uma pequena regressão em 2022 motivada pelos indicadores de Garantia de Acesso devido ao índice de utilização ter sido abaixo do pré-estipulado na meta final; indicadores de Sustentabilidade no Mercado devido a uma demanda NIP não ter sido resolvida dentro do período de corte do IDSS ano base 2021, e os reajustes aplicados pela Cooperativa de planos coletivos terem sido acima da média praticada no mercado, devido a sinistralidade de alguns contratos.



# Destques da operadora

## Selo prata de governança e sustentabilidade



Devido a uma reestruturação do processo de certificação do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, em 2022 não houve edição da certificação pela Unimed do Brasil.

## Atendente nota 10 no programa Cliente + Intercâmbio



Em 2022 a Unimed Planalto Norte teve novamente uma atendente nota 10 no programa Cliente + Intercâmbio. Pela segunda vez a colaboradora Elenice Gonçalves de Andrade Wielgosz foi apontada como uma profissional de excelência no atendimento ao cliente.

## Prêmio Programa Cliente + Intercâmbio 2022



A Unimed Planalto Norte foi premiada com o selo PRATA no 8º ciclo do Programa Cliente + Intercâmbio, que acontece desde 2013. Seu objetivo é promover a qualificação no atendimento ao cliente de intercâmbio nas Unimeds do Estado de Santa Catarina e visa estabelecer um padrão mínimo de qualidade no atendimento das Unimeds do estado. As avaliações acontecem através de pesquisas de satisfação, visita in-loco (cliente oculto) e análise de processos internos. O programa é promovido pela Federação das Unimeds de Santa Catarina.

# Destaque da operadora

## 16º Prêmio Destaque em vendas 2022

Divulgado pela Federação das Unimed SC o resultado do 16º Prêmio Destaque em Vendas, a vencedora da Unimed Planalto Norte, Fernanda Saleski Buchinger, compôs o Ranking de vendas PJ entre as Unimed de médio porte.



## Prêmio Programa Operacional Intercâmbio+ 2022



A Unimed Planalto Norte recebeu o prêmio Prata referente ao Programa Operacional Intercâmbio+. Este programa é uma ação da área de intercâmbio da Unimed Federação SC que tem como objetivo melhorar a qualidade na operacionalização do intercâmbio estadual, valorizando as Unimed que atingirem as metas em relação a qualidade de suas cobranças. Considera-se que quanto maior a qualidade operacional quanto às regras de intercâmbio da Unimed Executora presume-se que menor será o volume de glosas aplicados pela Unimed Origem, reduzindo desta forma as dificuldades e retrabalho entre as Unimed do estado.

## Prêmio Unimed Destaque



Em 2022 recebemos o prêmio Unimed Destaque em Vendas categoria médio porte. A premiação se deu pelo crescimento de 8,12% na carteira de clientes entre as Unimed de médio porte.

# Índice Remissivo

[GRI 102-55]

Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento. Ao elaborar o planejamento estratégico, anualmente a Cooperativa valida os públicos que de alguma forma são impactados pelo funcionamento do seu negócio. Nesta lista estão médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de saúde, poder público e comunidade [GRI 102-42; 102-40].

	Disclosures Gerais	Páginas	Omissões
GRI 102: Disclosure Gerais	102-1 - Nome da Organização	14	Não há
	102-2 - Atividades, marcas, produtos e serviços	24, 25	Não há
	102-3 - Localização da sede	14	Não há
	102-4 - Localização das operações	16	Não há
	102-5 - Propriedade e forma jurídica	17, 18	Não há
	102-6 - Mercados atendidos	16	Não há
	102-7 - Porte da organização	16, 41	Não há
	102-8 - Informações sobre empregados e outros trabalhadores	41	Não há
	102-9 - Cadeia de fornecedores	44	Não há
	102-10 - Mudanças significativas na organização e em sua cadeia	44	Não há
	102-11 - Princípio ou abordagem da precaução	20	Não há
	102-12 - Iniciativas externas	46	Não há
	102-13 - Participação em associações	8	Não há
	102-14 - Declaração do decisor mais graduado da organização	5	Não há
	102-15 - Principais impactos, riscos e oportunidades	32	Não há
	102-16 - Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	3	Não há



# Índice Remissivo

[GRI 102-55]

	Disclosures Gerais	Páginas	Omissões
GRI 102: Disclosure Gerais	102-17 - Mecanismos para orientações e preocupações referente a ética	43	Não há
	102-18 - Estruturas de governança	7	Não há
	102-40 - Lista de partes interessadas	56	Não há
	102-41 - Profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	40	Não há
	102-42 - Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	56	Não há
	102-43 - Abordagem para o engajamento das partes interessadas	39	Não há
	102-44 - Principais tópicos e preocupações levantadas	10	Não há
	102-45 - Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	10	Não há
	102-46 - Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	10	Não há
	102-47 - Lista de tópicos materiais	11	Não há
	102-48 - Reformulação de informações	11	Não há
	102-49 - Alterações em escopo e limites	11	Não há
	102-50 - Período coberto pelo relatório	10	Não há
	102-51 - Data do último relatório	10	Não há
	102-52 - Ciclo de emissão de relatórios	10	Não há
	102-53 - Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	10	Não há
	102-54 - Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	10	Não há
	102-55 - Sumário de conteúdo GRI	56	Não há
102-56 - Verificação externa	10	Não há	

# Índice Remissivo

[GRI 102-55]

Disclosures Gerais		Páginas	Omissões
<b>GRI 103: Forma de gestão</b>	103-2 - Forma de gestão e seus componentes	8	Não há
<b>GRI 201: Desempenho econômico e financeiro</b>	201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	35	Não há
<b>GRI 301: Materiais</b>	301-1 - Materiais usados por peso ou volume	50	Não há
<b>GRI 302: Energia</b>	302-1 - Consumo de energia dentro da organização	51	Não há
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores</b>	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	44	Não há
<b>GRI 401: Emprego</b>	401-2 - Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	42	Não há
<b>GRI 402: Relações Trabalhistas</b>	402-1 - Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	43	Não há
<b>GRI 413: Comunidades locais</b>	413-1 - Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	46	Não há
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do cliente</b>	416-1 - Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	31	Não há
<b>GRI 418: Privacidade do Cliente</b>	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	21	Não há
<b>GRI 419 - Conformidade socioeconômica</b>	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	20	Não há

Muito obrigado por sua leitura e interesse nos assuntos da nossa Cooperativa. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos como também estamos prontos para receber seus comentários e sugestões através do e-mail [ndh@upn.unimedsc.com.br](mailto:ndh@upn.unimedsc.com.br) (102-53).



Produção:

Bruna Fernanda Gruber

Flaviane Stanchak

Licelma Kurowsky

Thayná Carvalho

Revisão:

Daniel Randig

Projeto gráfico e diagramação:

Agência Raffcom

[ndh@upn.unimedsc.com.br](mailto:ndh@upn.unimedsc.com.br)

Av. Dom Pedro II, 373 – Centro

CEP 89.280-136

São Bento do Sul/SC

**47.3631.4183**

**Unimed**   
Planalto Norte

**Unimed Planalto Norte: 47.3631.4183**  
**[www.unimed.coop.br/planaltonorte](http://www.unimed.coop.br/planaltonorte)**

**SAC 0800.644.0207**  
**OUVIDORIA 0800.643.3060**

   **Unimed Planalto Norte**

 **@unimedonline**