

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2023/2024

Unimed 
Planalto Norte





Expediente

Publicação: março 2025

Diretor Presidente

Dr. Eri Garcia Buemo

Diretor Vice-Presidente

Dr. Marco Aurélio Tauci de Castro Jr.

Diretor Superintendente

Dra. Tania Andrea Cejas de Souza

Coordenação de conteúdo e editorial

Licelma Kurowsky e Daniel Randig

Produção editorial

Isabela Bayer

Sumário

1

- 05 Boas-Vindas**
- 06 Sobre Esse Relatório**
- 08 Mensagem do Presidente**
- 10 Nossa Identidade**
- 11 Tópicos Materiais**
- 12 Cooperativismo**
- 13 PDGC**

2

- 14 Nossa Cooperativa**
- 16 Unimed Planalto Norte**
- 18 Sistema Unimed**
- 19 Planejamento Estratégico**
- 21 Inovação e Tecnologia**
- 22 Nossos Serviços e Produtos**
- 25 Investimentos em Reformas**
- 26 Diferenciais Unimed Planalto Norte**
- 30 Participação no Mercado**
- 31 Atendimento Assistencial**
- 33 Recursos Próprios**
- 36 Perfil da Carteira de Clientes**

3

- 38 Cuidar do planeta para uma vida melhor**
- 39 Jornada ESG**
- 40 Responsabilidade Social**
- 41 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**
- 45 Sustentabilidade**

4

- 46 Cuidar e respeitar todas as pessoas**
- 47 Clientes**
- 56 Cooperados**
- 60 Colaboradores**

5

- 68 Fortalecer a Governança Sistêmica da Unimed**
- 69 Nossa Governança**
- 70 Gestão e Estrutura**
- 72 Governança, Riscos e Controles Internos**
- 75 Proteção e Privacidade de Dados**
- 76 Fornecedores**

6

- 77 Resultados Econômicos e Financeiros**

7

- 79 Destaques da Operadora**
- 80 ISO 9001:2015**
- 81 IDSS 2023/2024**
- 82 Prêmios 2023**
- 83 Prêmios 2024**

Tanto o sumário quanto o menu superior são interativos: clique nos títulos para acessar diretamente os capítulos.



1 Boas-Vindas

Boas-Vindas

Apresentamos o Relatório Integrado da Unimed Planalto Norte.

Este documento, elaborado de acordo com as práticas ambientais, sociais e de governança, e as melhores referências internacionais de relato, descreve as principais realizações da Cooperativa em 2023 e 2024.

Boa leitura!



Sobre esse Relatório

GRI 2-3

Apresentamos neste relatório informações, indicadores e ações realizadas pela Cooperativa de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2024, em seu papel como operadora de plano de saúde suplementar e seus recursos próprios.

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.

As informações constantes neste documento são extraídas através de controles internos e de gestão das áreas da Unimed Planalto Norte e os assuntos foram escolhidos por seus públicos de relacionamento, por meio de pesquisa de engajamento com as partes interessadas para o desenvolvimento da matriz de materialidade. Esta é a sexta publicação, e está disponível em formato digital.

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 que serão apresentados nos capítulos seguintes, norteados pelo Mapa Estratégico do Sistema Unimed, sendo:

E**CUIDAR DO PLANETA PARA
UMA VIDA MELHOR****S****CUIDAR E RESPEITAR
TODAS AS PESSOAS****G****FORTALECER A
GOVERNANÇA SISTÊMICA**

A Unimed Planalto Norte planeja seu posicionamento além das práticas ESG e, com isso 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.



Para mais informações acesse o QR Code:



Mensagem do Presidente

GRI 2-22

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade expressa as ações realizadas e os resultados obtidos durante a gestão de 2023 e 2024. Nestes dois anos pudemos percorrer uma trajetória de muitos desafios, mas também de muito trabalho e dedicação, pensando na sustentabilidade da nossa cooperativa.

As adversidades que o sistema de saúde suplementar enfrenta nos últimos anos no Brasil são inúmeras. Desafios de mercado; novas exigências da agência reguladora, ANS, perante as obrigаторiedades de planos de saúde; avanços tecnológicos e seus respectivos altos custos são algumas das complexidades enfrentadas.

Todos esses aspectos devem ser considerados e ponderados para a realização de uma eficiente administração da Cooperativa. Nosso trabalho é pautado em planejamento estratégico, o que reflete em melhoria contínua, monitoramento e resposta rápida às novas demandas e necessidades dos clientes.

Apresentar este relatório com os resultados alcançados é uma forma de reconhecer os esforços de todos os nossos cooperados, colaboradores, prestadores e demais parceiros.

É poder apresentar aos nossos clientes e para a comunidade em geral o retorno de todos os investimentos financeiros e de trabalho para uma experiência de atendimento pautada na qualidade e jeito de cuidar Unimed.

Os investimentos realizados para ampliar o atendimento nos recursos próprios foram um grande avanço na Cooperativa, demonstrando um sólido crescimento e preocupação com os clientes para que possam ter uma jornada de atendimento de qualidade em nossos serviços.

Que os avanços conquistados nesses dois anos possam ser pilares para os próximos passos que todos almejamos para nossa cooperativa, de crescimento e sustentabilidade. Os desafios são constantes, os tempos são outros, mas estamos em constante movimento, e o principal, determinados a seguir em frente.

Avante!



Dr. Eri Garcia Buemo



Diretoria Gestão 2023-2025

GRI 2-9

Dr. Eri Garcia Buemo

Presidente

Dr. Marco Aurélio Tauci de Castro Junior

Vice-Presidente

Dra. Tania Andrea Cejas de Souza

Superintendente



Nossa Identidade

Crenças

**É no que acreditamos. O que une as pessoas.
A nossa inspiração.**

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial
para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação,
na natureza e em sociedade.

Princípios

**São os padrões de conduta que garantem o
bom desempenho da nossa organização.**

- Atratividade para médicos
 - Conhecimento
 - Sustentabilidade
 - Pessoas
 - Visão
 - Agilidade
 - Sistêmica
 - Inovação
-
- Princípios Cooperativistas

Valores

**É como nos comportamos interna e
externamente.**

- Integridade
- Respeito
- Solidariedade
- Espírito Cooperativista

Propósito

**É o que nos move.
Ação do que se busca com a crença.**

AQUI TEM UNIMED

Promover saúde e qualidade de vida
em nossas cidades, por meio do
cooperativismo médico e do
conhecimento em saúde, para que o
maior número de pessoas possa viver
mais e melhor.

Política de Qualidade

Compromisso com a constante
evolução dos processos, em harmonia
com os valores essenciais da Unimed,
proporcionando uma experiência mais
segura na jornada das pessoas na
cooperativa, guiados pelo nosso jeito
único de cuidar.

Padrão de Qualidade de Atendimento da Unimed Planalto Norte

- Acolhimento e Agilidade
- Entender para Atender
- Postura e Comportamento Profissional

Tópicos Materiais

GRI 3-1, 3-2

SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE

PRIVACIDADE DO CLIENTE

COMUNIDADES LOCAIS

DESEMPENHO ECONÔMICO

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM
IMPACTOS NA SOCIEDADE

MATERIAIS

EMPREGO

RELAÇÕES TRABALHISTAS

A última publicação deste relatório ocorreu em março/2023, com informações referentes ao período de 2022, 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.

Nossos stakeholders:

- Cooperados
- Clientes
- Colaboradores
- Dirigentes
- Prestadores de serviço
- Unimeds do Sistema Unimed
- Parceiros de negócios
- Fornecedores
- Comunidades locais
- Governos

Realizamos ações para engajamento dos públicos através dos canais de comunicação da Cooperativa, treinamentos, relatório de sustentabilidade, publicações nas redes sociais e portal.

GRI 2-29

Cooperativismo

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



ADESÃO VOLUNTÁRIA
E LIVRE



GESTÃO
DEMOCRÁTICA



PARTICIPAÇÃO
ECONÔMICA DOS
MEMBROS



AUTONOMIA E
INDEPENDÊNCIA



EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO
E INFORMAÇÃO



INTERCOOPERAÇÃO



INTERESSE PELA
COMUNIDADE

somoscoop

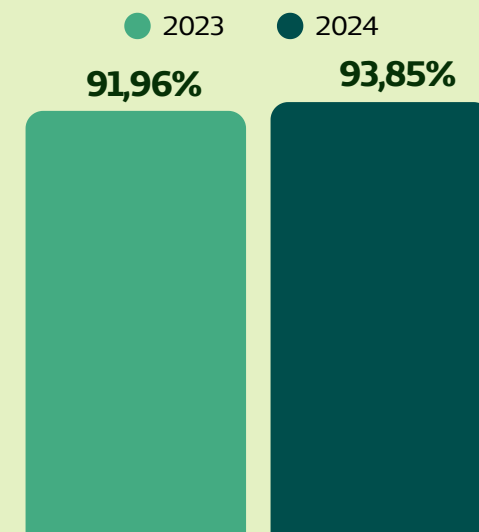
PDGC – Programa Nacional de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

O PDGC trabalha com uma metodologia reconhecida nacional e internacionalmente por sua capacidade de aumentar a qualidade de gestão e a competitividade de organizações públicas ou privadas. Através do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), a Organização das Cooperativas do Brasil – OCB adaptou à realidade e à linguagem das cooperativas brasileiras.

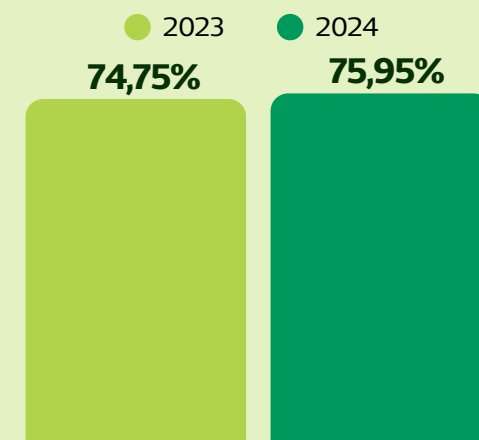
Em 2023 e 2024 a Cooperativa realizou o auto diagnóstico na maturidade Compromisso com a Excelência e obteve aderência às boas práticas de gestão e governança:



BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO



BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA





2 Nossa
Cooperativa

Nossa Cooperativa

GRI 2-1, 2-2

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



Sede

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



Filial 1

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



Filial 2

**Centro de Desenvolvimento
Especializado e Fisioterapia**
Avenida Dom Pedro II,
368 – Centro
São Bento do Sul – SC
CEP 89280-136



Filial 3

Laboratório Unimed
Rua Carlos Zipperer,
15 – Centro
São Bento do Sul – SC
CEP 89280-094



Unimed Planalto Norte

 **3 Municípios**
(São Bento do Sul,
Rio Negrinho e Campo Alegre)

 **21.001**
clientes
*Com beneficiários federativos

 **400**
empresas contratantes

• Mapa de atuação

Unimed Planalto Norte:



86

Médicos Cooperados



67

Colaboradores



3

Funcionários Terceiros



4

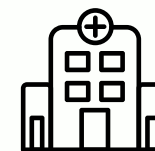
Recursos Próprios

Rede Credenciada:



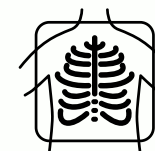
6

Laboratórios



4

Hospitais



2

Centros de
Diagnóstico



13

Clínicas de
Fisioterapias



22

Clínicas
Médicas

Sistema Unimed

5.116

Municípios atendidos

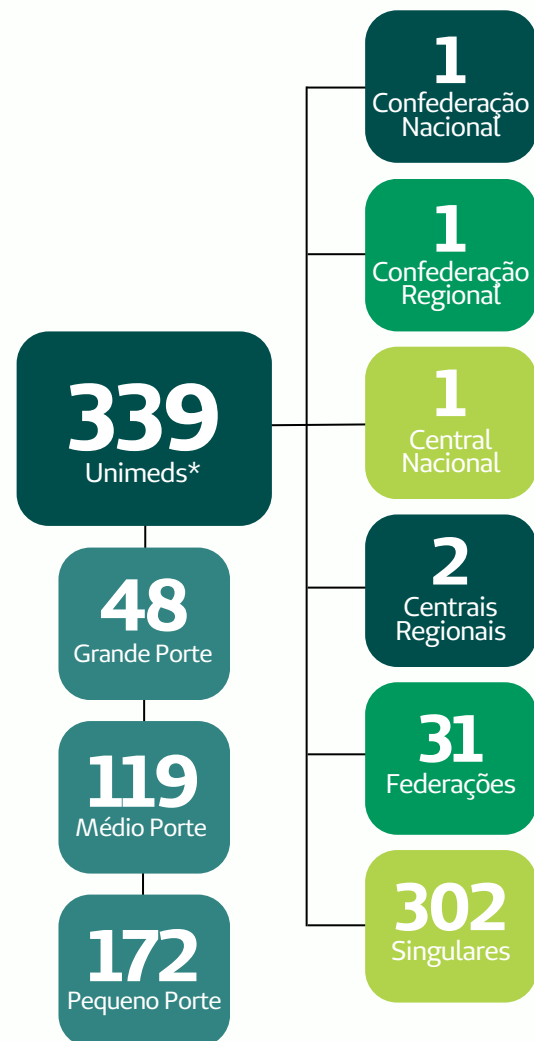
Presente em
91,8%
do território
nacional

 **156 mil**
empregos diretos

 **117 mil**
cooperados

 **19,9 milhões**
de beneficiários

Visão Cooperativista



Visão de Atuação



Fonte: Panorama Saúde em Números 4º trimestre de 2024 – Unimed do Brasil
*O total de Unimed é composto pelo total de cooperativas ativas e da Seguros Unimed.



Planejamento Estratégico

A Cooperativa realiza desde 2012 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.

O Planejamento Estratégico é coordenado por equipe técnica da Unimed Planalto Norte e acompanhado pela Diretoria.

Nosso processo é baseado no uso de metodologia como BSC e matriz SWOT (FOFA), a qual foi atualizada em 2024 para identificação de possíveis novas forças, oportunidades, fraquezas e ameaças inerentes ao negócio. Houve também a assinatura da adesão à identidade organizacional e mapa estratégico com o Sistema Unimed, fortalecendo ainda mais o cooperativismo e o sistema cooperativista médico do Brasil.

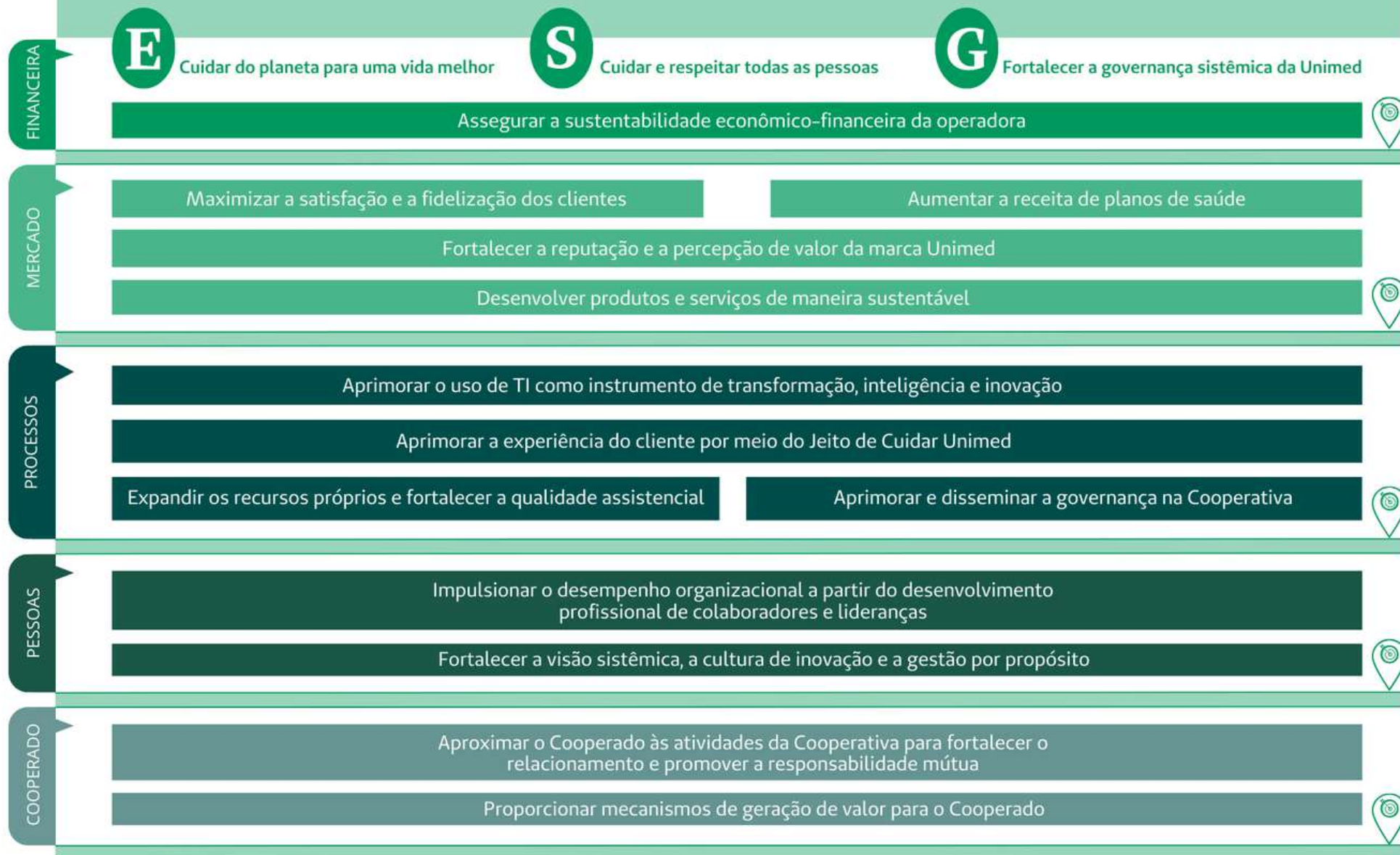
Alinhar as necessidades locais às demandas do Sistema Unimed, é fundamental para que estejamos em sinergia com as demais cooperativas de trabalho médico, rumo ao fortalecimento e sustentabilidade do negócio.

O Planejamento Estratégico é ilustrado no mapa estratégico, para demonstrar com mais clareza as diretrizes institucionais.



MAPA ESTRATÉGICO

UNIMED PLANALTO NORTE



Inovação e Tecnologia

A tecnologia tem ganhado cada vez mais destaque no ambiente corporativo, deixando de ser vista apenas como uma área de suporte para se tornar um verdadeiro agente de transformação estratégica.

Nesse contexto, a necessidade de um planejamento eficiente e alinhado a uma visão estratégica nunca foi tão crucial.

A equipe de TI da Unimed Planalto Norte, por meio do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), apresentou à Diretoria uma série de projetos, organizados nas áreas de Processos, Segurança da Informação e Estratégia. Após uma análise criteriosa, foram aprovados e concluídos os seguintes projetos nos anos de 2023 e 2024:

Implantação de um sistema de gestão de programas de saúde:

proporciona uma gestão eficiente dos programas de saúde do setor Viver Bem;

PEP – Plataforma de Prontuário Eletrônico do Paciente:

trouxe modernização ao acesso à informação e ao histórico do paciente, proporcionando aos cooperados mais segurança nos dados dos pacientes;

Contratação NOC para data center:

trouxe diversas vantagens, tais como monitoramento contínuo, prevenção de problemas, tomadas de decisões estratégicas e redução de custos com downtime;

Contratação de um MSS para firewall:

entregou inúmeras vantagens, tais como antecipação de riscos, monitoramento contínuo, equipe especializada em segurança da informação e aumento da proteção da infraestrutura de TI;

Implantação de EDR:

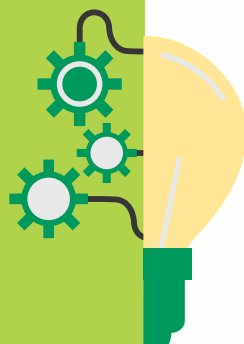
proporcionou um aumento significativo na segurança cibernética, melhorando a detecção e resposta rápida a incidentes de segurança;

Migração Office 365:

proporcionou um ambiente mais seguro e estável para e-mails, fileserver e ajudou no processo de colaboração entre os setores;

NINA para confirmação de agendamentos:

ChatBot do NINA proporcionou uma melhora significativa na gestão das agendas dos pacientes do centro de terapias e fisioterapia da Unimed Planalto Norte.



Nossos Serviços e Produtos

GRI 2-6

A Unimed Planalto Norte comercializa planos de saúde familiares e empresariais. Os produtos são regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e para atender as necessidades dos clientes, a Cooperativa possui planos nas seguintes modalidades de contratação:



*Comercialização da contratação individual ou familiar (Pessoa Física) suspenso até que seja concluído o processo de registro de novos produtos com configurações revisadas de coparticipação.

Para atender de forma mais completa, os beneficiários da Unimed Planalto Norte contam com serviços exclusivos nos recursos próprios.



Consultório de Especialidades em São Bento do Sul:

atendimento médico de clínico geral de segunda a sexta-feira das 7h às 22h45 e pediatra de segunda a sexta-feira das 17h às 22h45.
Sábados, domingos e feriados, clínico geral e pediatra das 10h às 22h.



Clínica de Fisioterapia em São Bento do Sul:

reabilitação fisioterapêutica, de natureza ortopédica ou neurológica.



Laboratório próprio em São Bento do Sul e Rio Negrinho:

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



Centro de Desenvolvimento Especializado em São Bento do Sul:

equipe multidisciplinar qualificada e dedicada a suporte terapêutico, equipe composta por: psicopedagoga, psicólogas, fonoaudiólogas, fisioterapeutas e terapeuta ocupacional.



Centro de Desenvolvimento Especializado

Em janeiro de 2023, foi inaugurado o Centro de Desenvolvimento Especializado, uma grande conquista para a Cooperativa e seus beneficiários.

Esse espaço foi criado para oferecer atendimentos multidisciplinares a crianças com TEA, TDAH e outras condições que exigem suporte especializado. Com uma equipe dedicada, o centro se tornou essencial para garantir assistência e tratamento de qualidade, promovendo mais cuidado e desenvolvimento para cada criança.

Ampliação do horário de atendimento pediátrico

Em junho de 2023, o Consultório de Especialidades ampliou o horário de atendimento da Pediatria, passando a atender a partir das 17h nos dias de semana.

Essa expansão trouxe mais comodidade e acessibilidade, garantindo maior satisfação aos clientes.



Investimentos em Reformas



Fachada sede

Valor investido:
R\$174.746,55

Em 2024, a fachada da sede da Unimed passou por uma importante revitalização para oferecer um ambiente mais moderno e acolhedor. Durante a reforma, as pastilhas foram removidas e as paredes receberam uma nova pintura, proporcionando um visual mais leve e renovado.

Além disso, o letreiro foi completamente revitalizado, garantindo mais visibilidade e destaque para a marca. A iluminação também foi renovada, trazendo mais harmonia e valorizando ainda mais a estrutura.

Centro de Desenvolvimento Especializado

Valor investido:
R\$646.613,50

Em 2024 as obras do novo espaço da Fisioterapia e Centro de Desenvolvimento Especializado Unimed foram iniciadas, o ambiente foi planejado para oferecer uma estrutura moderna e funcional, garantindo conforto e excelência no atendimento aos pacientes.



Diferenciais

Unimed Planalto Norte

GRI 2-6

Alô Doutor

Equipe médica de plantão, sempre pronta para dar informações e orientações aos clientes a qualquer hora através de um telefonema. Profissionais capacitados para orientar em várias situações, desde dúvidas relacionadas a sinais e sintomas de doenças, até primeiros cuidados em casos de acidentes domésticos, sempre com tranquilidade e segurança.

App 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.

Descontos em Farmácias

Para tornar o cuidado com a saúde mais acessível, os beneficiários Unimed Planalto Norte recebem descontos exclusivos em diversas farmácias, como: FarmaSesi, Drogaria Catarinense, Preço Popular, Nissei e Panvel. Basta o beneficiário apresentar a carteirinha Unimed e um documento com foto para ter acesso aos descontos.

Meu Clube Unimed SC

O Meu Clube+ Unimed SC é um programa de vantagens exclusivo para beneficiários das Unimeds que compõem o Sistema Unimed em Santa Catarina, oferecendo descontos especiais em diversas empresas parceiras. São benefícios em saúde, lazer, educação, bem-estar e muito mais!

Guia Médico

Está disponível no aplicativo Unimed Cliente, que oferece recursos como busca por comando de voz e geolocalização, e também pode ser consultado diretamente no site oficial da Unimed.

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.

Remoção Aérea de Urgência

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





Viver Bem

O Viver Bem é um recurso da Unimed comprometido em promover o cuidado integral e incentivar hábitos saudáveis, com o objetivo de proporcionar uma melhor qualidade de vida aos nossos clientes e à comunidade.

Contamos com programas como:

- Saúde Empresarial que foca no bem-estar no ambiente de trabalho.
- Atendimento Domiciliar, que oferece cuidados especializados no conforto da residência.
- De Repente o Câncer, voltado ao acolhimento e suporte durante o diagnóstico e tratamento da doença.
- Desospitalização, que acompanha o paciente em sua recuperação fora do ambiente hospitalar.

Nossa missão é cuidar de forma completa, garantindo atenção e qualidade de vida em todas as etapas do cuidado.



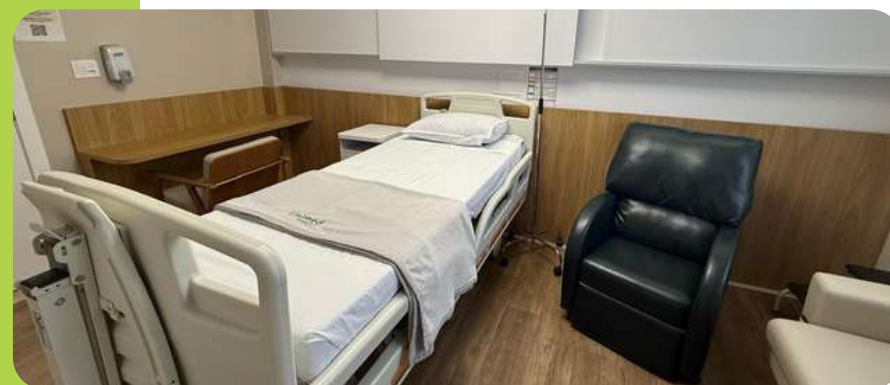
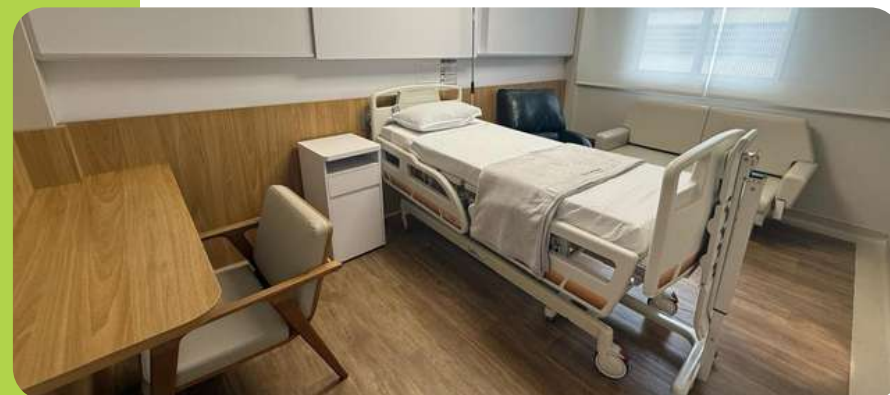
Acomodação Exclusiva HMSF

Em abril de 2023 a Unimed Planalto Norte realizou uma parceria com o Hospital e Maternidade Sagrada Família, garantindo quartos exclusivos para internação de seus beneficiários.

São cinco leitos exclusivos, distribuídos em três quartos, um apartamento e dois quartos enfermaria. A Unimed adotou estes cinco leitos, proporcionando ao Hospital o recebimento de diárias, independente da ocupação dos mesmos.

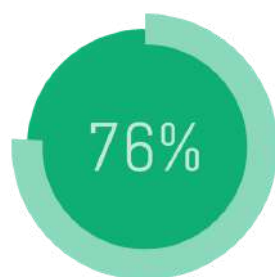
As reformas e adaptações das instalações iniciaram em fevereiro de 2023, no valor de aproximadamente R\$ 300 mil. Os novos quartos possuem uma estrutura moderna e acolhedora, totalmente reformulados para proporcionar conforto e segurança a seus clientes.

Um profissional da Unimed visita periodicamente estes quartos para verificar as demandas e satisfação dos clientes.

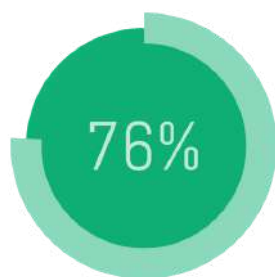


Participação no Mercado

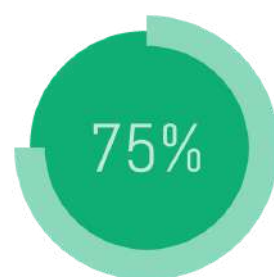
Participação de mercado da Unimed Planalto Norte dentro de sua área de atuação (**market share**).



2022



2023



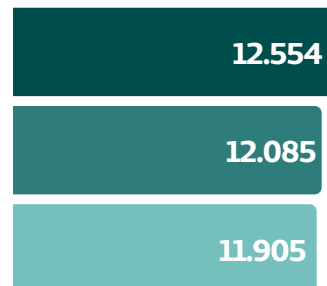
2024

Número de clientes por tipo de contratação



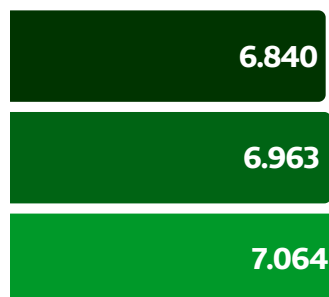
PLANO EMPRESARIAL

● 2022 ● 2023 ● 2024



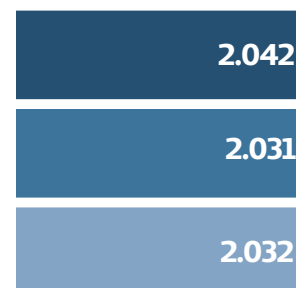
PLANO CUSTO OPERACIONAL

● 2022 ● 2023 ● 2024



PLANO FAMILIAR

● 2022 ● 2023 ● 2024



2024:



400
empresas contratantes



21.001
clientes

*Com beneficiários federativos

TOTAL DE CLIENTES

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

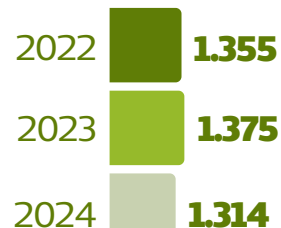
21.436

21.079

21.001

Atendimento Assistencial

INTERNAÇÕES



EXAMES



Número de exames laboratoriais e de imagem.

CONSULTAS



Fonte: SIP/ANS – Atendimento local e intercâmbio

Gastos com medicamentos oncológicos e imunobiológicos



IMUNOBIOLÓGICOS

R\$ 3.205.797,56



ONCOLÓGICOS *via oral

R\$ 2.342.286,56

R\$ 2.002.053,73

R\$ 906.486,80

2023

2024

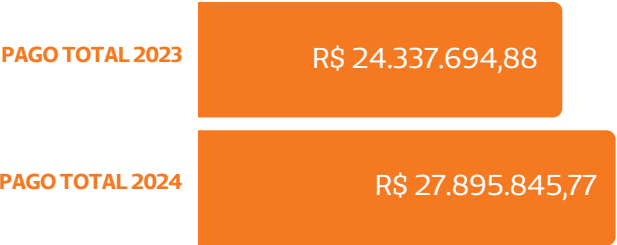
2023

2024

Intercâmbio

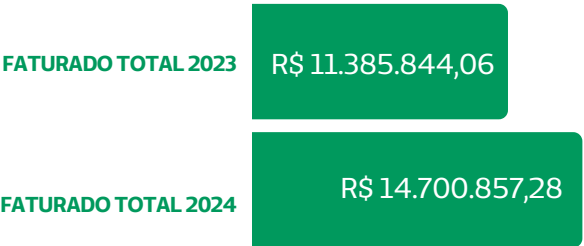
Intercâmbio PAGO

PAGO	PAGO TOTAL 2023	PAGO TOTAL 2024
Intercâmbio Interno	R\$ 15.921.992,02	R\$ 16.752.720,47
Intercâmbio Externo	R\$ 8.415.702,86	R\$ 11.143.125,30
Total	R\$ 24.337.694,88	R\$ 27.895.845,77



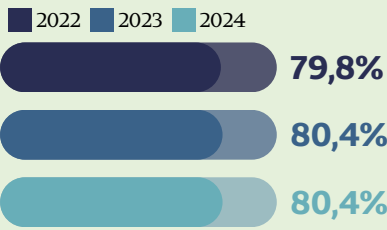
Intercâmbio FATURADO

FATURADO	FATURADO TOTAL 2023	FATURADO TOTAL 2024
Intercâmbio Interno	R\$ 6.542.779,53	R\$ 9.337.732,88
Intercâmbio Externo	R\$ 4.843.064,53	R\$ 5.363.124,40
Total	R\$ 11.385.844,06	R\$ 14.700.857,28

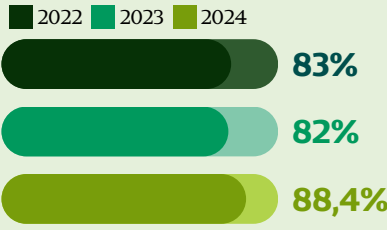


Sinistralidade

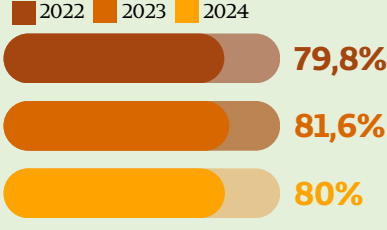
SINISTRALIDADE GERAL



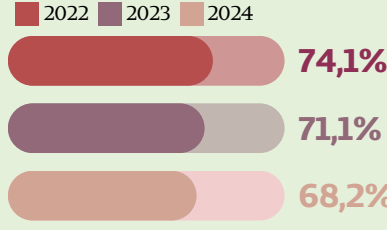
SINISTRALIDADE PESSOA FÍSICA



SINISTRALIDADE PESSOA JURÍDICA VD



SINISTRALIDADE PESSOA JURÍDICA CO



Recursos Próprios

Consultório de Especialidades Unimed

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

Consultas Clínico



2023
17.389

2024
19.339

Consultas Pediatria



2023
5.164

2024
6.477



Fisioterapia Unimed



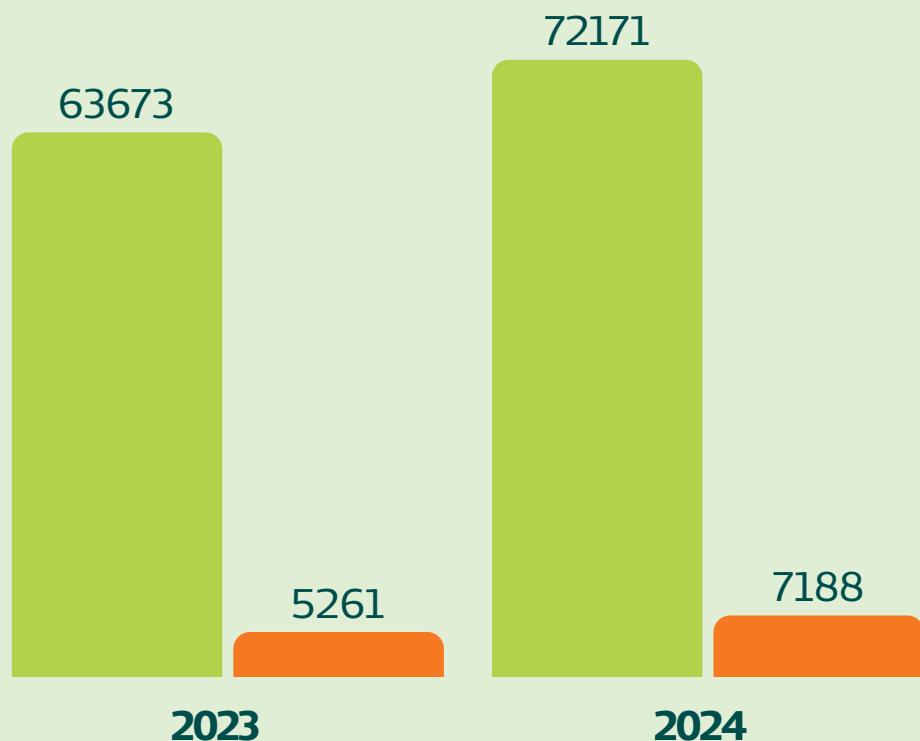
Centro de Desenvolvimento Especializado

Período	Sessões Terapia Ocupacional		Sessões Fonoaudiologia		Sessões Psicologia		Sessões Fisioterapia Neurológica	Sessões Psicopedagogia	Total
	Convencional	Especial	Convencional	Especial	Convencional	Especial			
2023	416	15	70	-	23	6	852	5	1.387
2024	416	504	986	415	145	1122	1002	211	4.801

*Especialidade e métodos implementados no decorrer de 2023 e 2024.

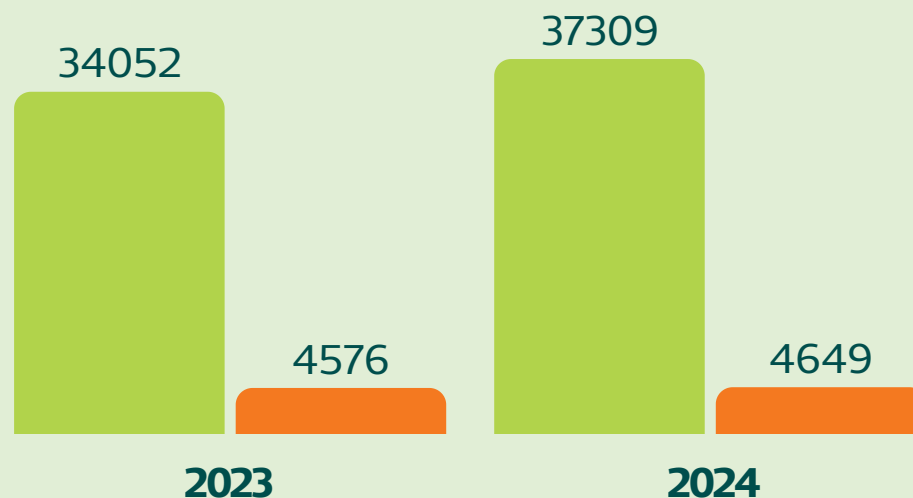
Laboratório Unimed São Bento do Sul

- Exames plano Unimed
- Exames particulares



Laboratório Unimed Rio Negrinho

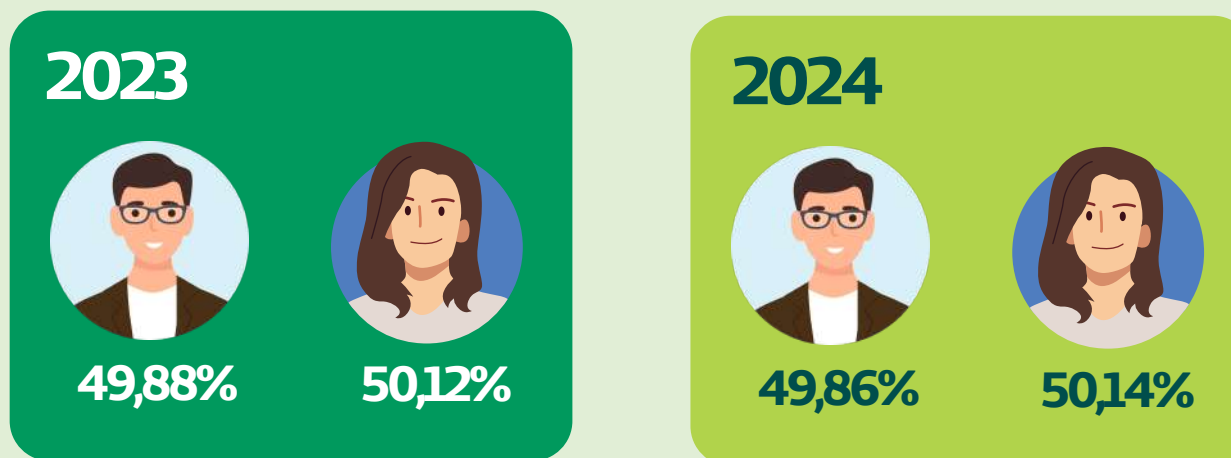
- Exames plano Unimed
- Exames particulares



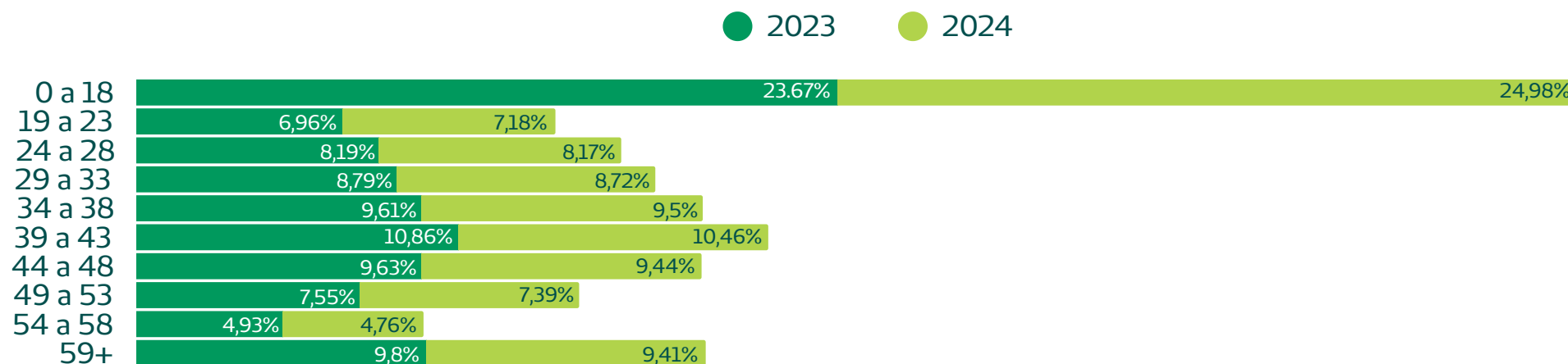
Utilização nos recursos próprios da Cooperativa por beneficiários com plano de saúde e atendimentos particulares.

Perfil da Carteira de Clientes

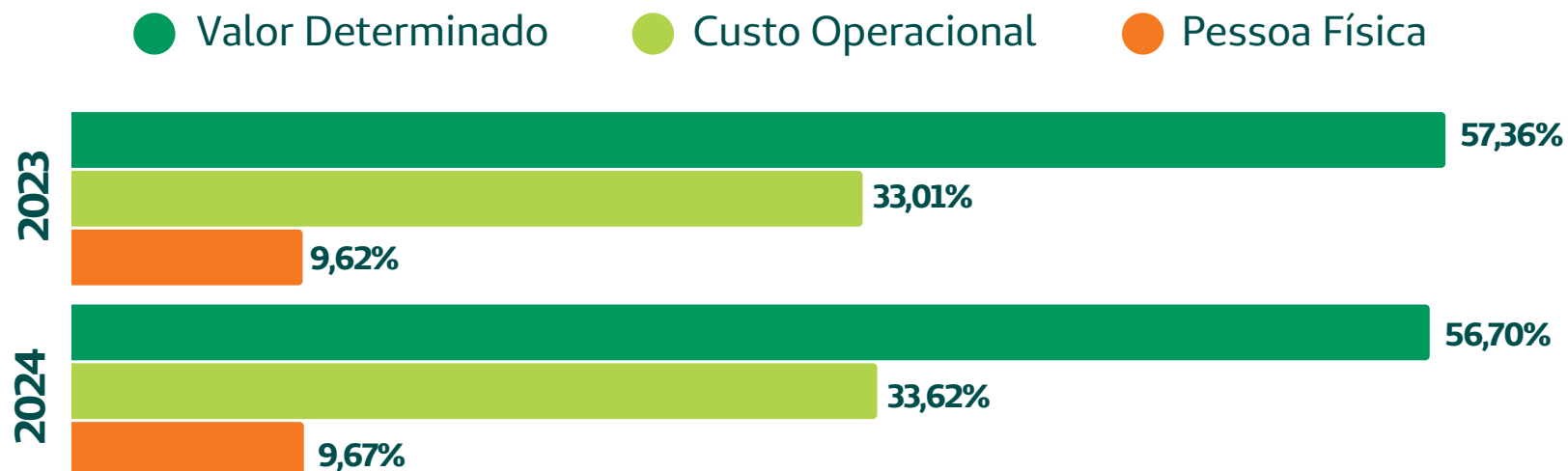
Gênero:



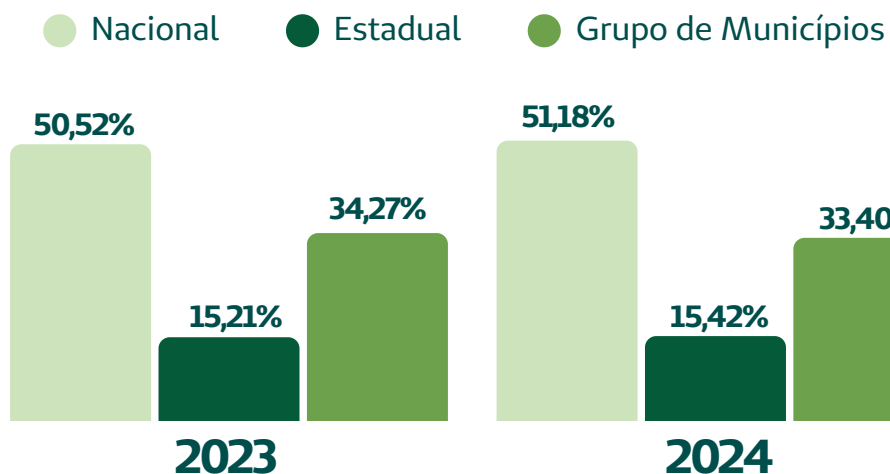
Faixa Etária:



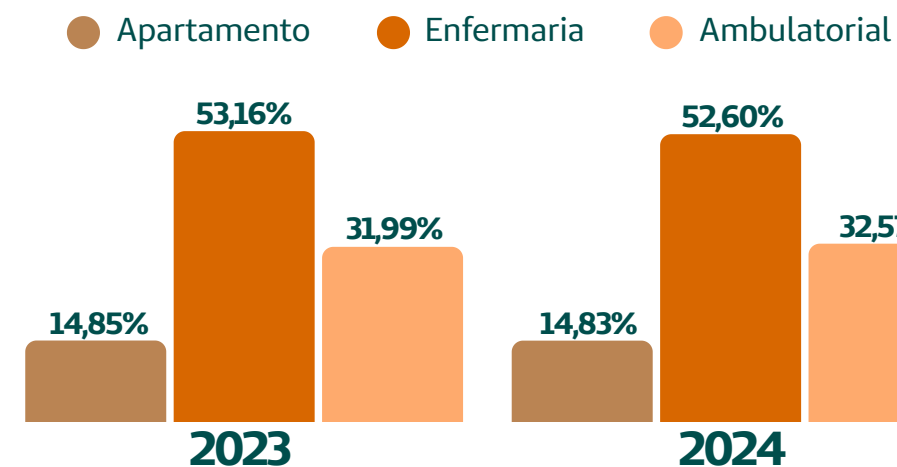
➔ Contratação:



➔ Abrangência



➔ Acomodação:





3

Cuidar do
planeta para
uma vida
melhor

Jornada ESG

GRI 2-23, 2-24

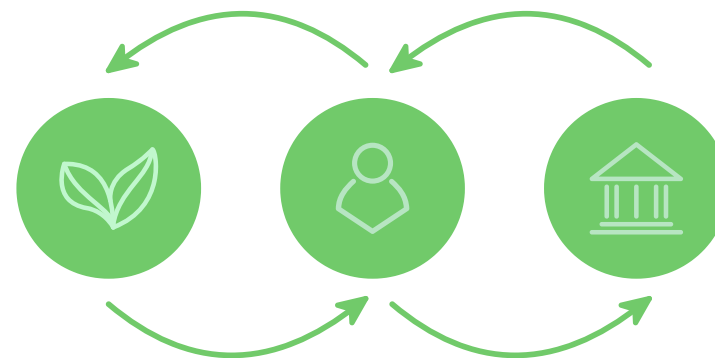
Pautados pelos direcionamentos do Planejamento Estratégico integrado ao Sistema Unimed, as dimensões ESG foram incorporadas aos rumos do negócio por meio dos objetivos estratégicos. A Unimed Planalto Norte ainda não possui uma agenda de ações sistêmicas de curto, médio e longo prazo para definição da maturidade ESG.

Outras políticas e diretrizes todas aprovadas pela Diretoria Executiva, somam forças aos trabalhos voltadas ao ESG e que contribuem para uma conduta empresarial responsável. São elas:

- **Canal de denúncias;**
- **Gerenciamento de riscos;**
- **Código de conduta;**
- **Política de integridade;**
- **Registros contábeis;**
- **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;**
- **Política de Segurança da Informação.**

A Unimed Planalto Norte tem como compromissos o desenvolvimento sustentável e a promoção à saúde, pautada na 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 focados na busca do desenvolvimento da comunidade local.

Todos os compromissos estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), abrangem cooperados, colaboradores, clientes e comunidades locais. O documento é aplicado igualmente a todas as atividades da Cooperativa.



Responsabilidade Social



Dia C 2023

No dia 1 de julho de 2023 a Cooperativa participou do evento do Dia C – Dia de Cooperar, juntamente com as demais cooperativas das cidades da região, onde se reuniram em prol da comunidade, arrecadando alimentos para entidades da região, como APAE e CERENE. A ação marcou o Dia do Cooperativismo, primeiro de julho, e a Unimed Planalto Norte esteve presente através do Comitê de Responsabilidade Social e colaboradores voluntários.

Dia C 2024

No dia 6 de julho de 2024, a Unimed Planalto Norte participou de duas ações em prol do cooperativismo no Dia C.

A primeira ação ocorreu junto às crianças do Projeto Esporte Comunitário, com um amistoso entre os times das escolas participantes na manhã de sábado. Além do jogo, houve a entrega de lanches e bebidas, também foram colocados brinquedos infláveis, proporcionando um momento de integração entre pais e alunos. O stand do Viver Bem também esteve presente na escola, oferecendo orientações e exames de glicose para a comunidade local. Ao todo, 150 alunos participaram da atividade.

Na segunda ação, a Cooperativa colaborou com a coleta de alimentos em mercados da região, destinando os doativos a instituições de São Bento do Sul, Rio Negrinho e Campo Alegre. Como resultado, foram arrecadados **82,5 kg** de alimentos para apoiar famílias em situação de vulnerabilidade.

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



A Unimed Planalto Norte reafirma seu compromisso com o ESG (Environmental, Social and Governance), conforme estabelecido em seu Mapa Estratégico.

No pilar ambiental, o programa Calculadora CO₂ busca neutralizar as emissões de CO₂ geradas pela Cooperativa, alinhando-se a iniciativas voltadas para a mitigação das mudanças climáticas.

No âmbito social, a Unimed promove ações para engajamento dos colaboradores com a comunidade, incentivando o voluntariado e a responsabilidade social.

Em governança, a Cooperativa atua com foco em ética, transparência e conformidade, por meio da prestação de contas do Conselho de Administração, das diretrizes do Comitê de Governança em Privacidade e Segurança de Dados e da estruturação dos Conselhos de Ética e Fiscal.

Além disso, a Unimed Planalto Norte está comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, contribuindo para metas globais que promovem uma vida digna e o equilíbrio ambiental por meio do Comitê de Responsabilidade Socioambiental e Projetos Sociais.

Investimentos na comunidade:

**2023****R\$ 16.200,00****2024****R\$ 35.865,15**



Campanhas



A Unimed Planalto Norte participou de diversas campanhas de voluntariado:

De Mãos Dadas por Santa Catarina – A Unimed, por meio do Instituto Unimed, se uniu para ajudar os municípios de Santa Catarina afetados pelas fortes chuvas em outubro de 2023. Com a arrecadação via Pix, foi possível reunir recursos financeiros que contribuíram para a reconstrução das cidades atingidas. Além disso, diversas doações, como roupas e outros itens essenciais, foram entregues à Defesa Civil e encaminhados para estas cidades.

Doação de equipamentos – A Cooperativa doou em fevereiro/2024, 7 impressoras usadas para 3 escolas do município de São Bento do Sul. E.E.B. Prof. João Ropelato, bairro Serra Alta; E.B.M. Profª Adélia Lutz, bairro Cruzeiro; E.B.M. Lucia Tschoeke, bairro Brasília.

SOS Juntos pelo Rio Grande do Sul – Campanha de arrecadação às vítimas da enchente de maio de 2024, com a doação de 67 litros de água e em torno de 1.000 itens, incluindo peças de roupas, roupas de cama, cobertores e outros. A Unimed Planalto Norte institucionalmente fez também a adoção de 10.000 litros de água.

Campanha Solidária de Arrecadação de Alimentos – De 1 a 6 de julho de 2024 foram arrecadados alimentos na sede e filiais para destinação ao CERENE, APAE e hospitais de São Bento do Sul, Rio Negrinho e Campo Alegre.

Enchentes em General Carneiro – Via Comitê de Responsabilidade Socioambiental os colaboradores fizeram doações de alimentos e roupas para as famílias afetadas em novembro/2024.

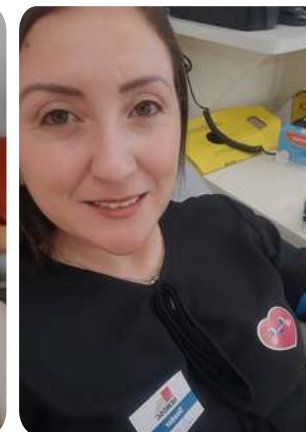
Calculadora CO² 2024 – Em dezembro de 2024 foi realizada a distribuição de 36 mudas de árvores para plantio pelos colaboradores para neutralização das emissões de CO² geradas pela Cooperativa.

Campanha Arrecadação de Brinquedos – Destinação às crianças da APAE de São Bento do Sul e Campo Alegre e escolas da região

Campanha de Doação de Sangue

Nossa cooperativa incentiva a 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 2023 foram 3 colaboradores que participaram da campanha e em 2024 foram 10 colaboradores doadores.



Projetos Sociais



Em 2023, o projeto atendeu 238 crianças e, em 2024, 220 crianças.

Esporte Comunitário

Consciente da importância de promover ações para a comunidade, a Unimed Planalto Norte realizou, em 2023 e 2024, o projeto social Esporte Comunitário. Essa iniciativa, já consolidada em duas escolas públicas de São Bento do Sul — EBM Professora Lúcia Tschoeke e EBM Professora Adélia Lutz —, atende crianças de 11 a 15 anos no contraturno escolar, oferecendo aulas de futsal.

Os alunos são acompanhados para monitorar sua frequência e rendimento escolar. A Cooperativa investe em professores e materiais para a realização das aulas e, em 2025, prevê um novo investimento em uniformes para as crianças do projeto.

Projeto Acolher

Em julho de 2024, a Unimed Planalto Norte iniciou uma parceria e o patrocínio ao Projeto Acolher, uma iniciativa do Rotary Club de São Bento do Sul voltada para a saúde mental por meio de terapias em grupo.

O primeiro grupo do projeto abordou o tema "Cuidadores de Pessoas com Autismo" e foi realizado na Casa da Amizade.

A iniciativa é gratuita e aberta a toda a comunidade, para cuidadores e pessoas maiores de 18 anos.



Sustentabilidade

Materiais

GRI 301-1

Buscando a melhoria contínua dos processos, a Cooperativa evita o uso de recursos não renováveis. Em 2023 e 2024, houve uma redução no consumo de plástico para a emissão de carteirinhas dos clientes, impulsionada pela divulgação do aplicativo da Carteirinha Virtual. Essa iniciativa visa minimizar a emissão de carteirinhas físicas, otimizando a reciclagem e o uso de materiais. Além disso, as carteirinhas físicas emitidas são encaminhadas para reciclagem, reduzindo o impacto ambiental.

O PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente tem como foco a informatização do atendimento, com objetivos como a redução do uso de guias físicas, a melhoria dos processos internos, o aprimoramento do atendimento e a garantia de segurança e privacidade dos dados dos pacientes nos consultórios dos cooperados.

Número de
resmas utilizadas:





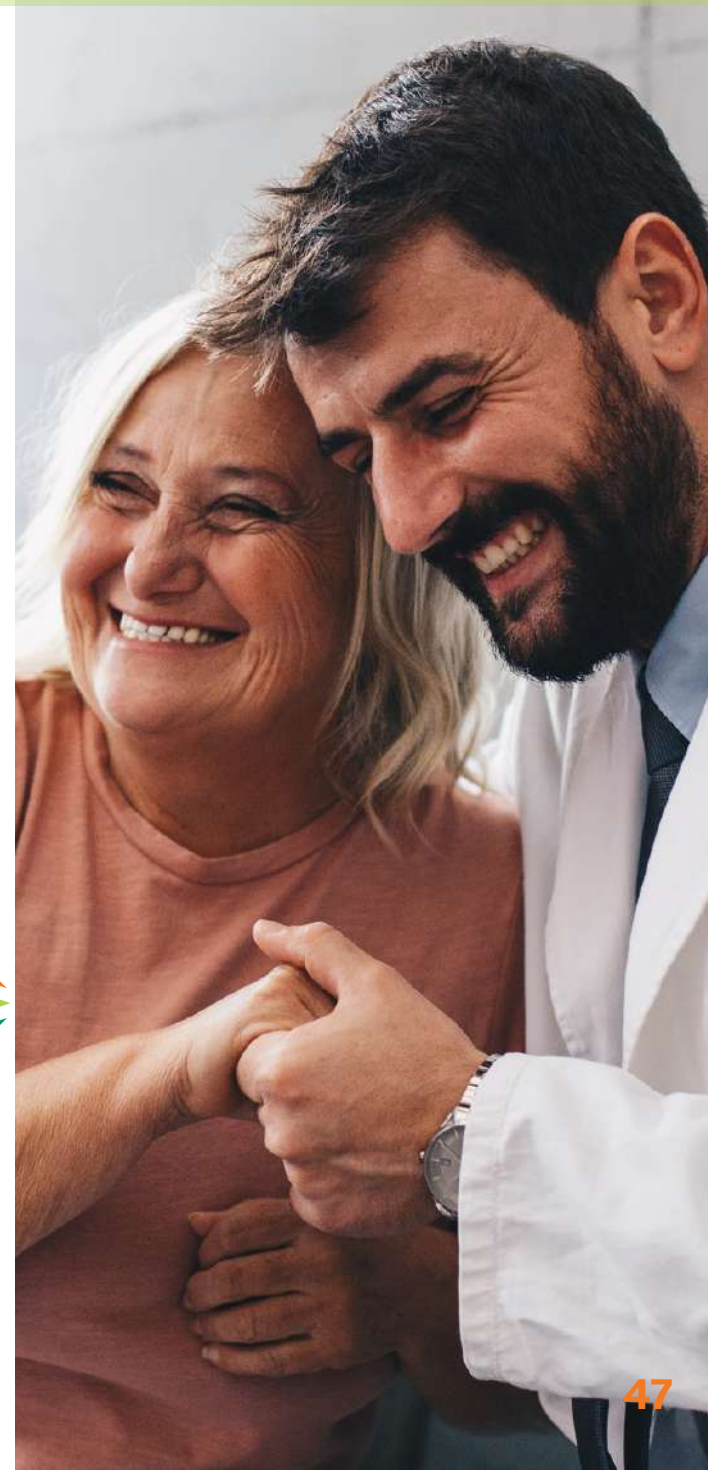
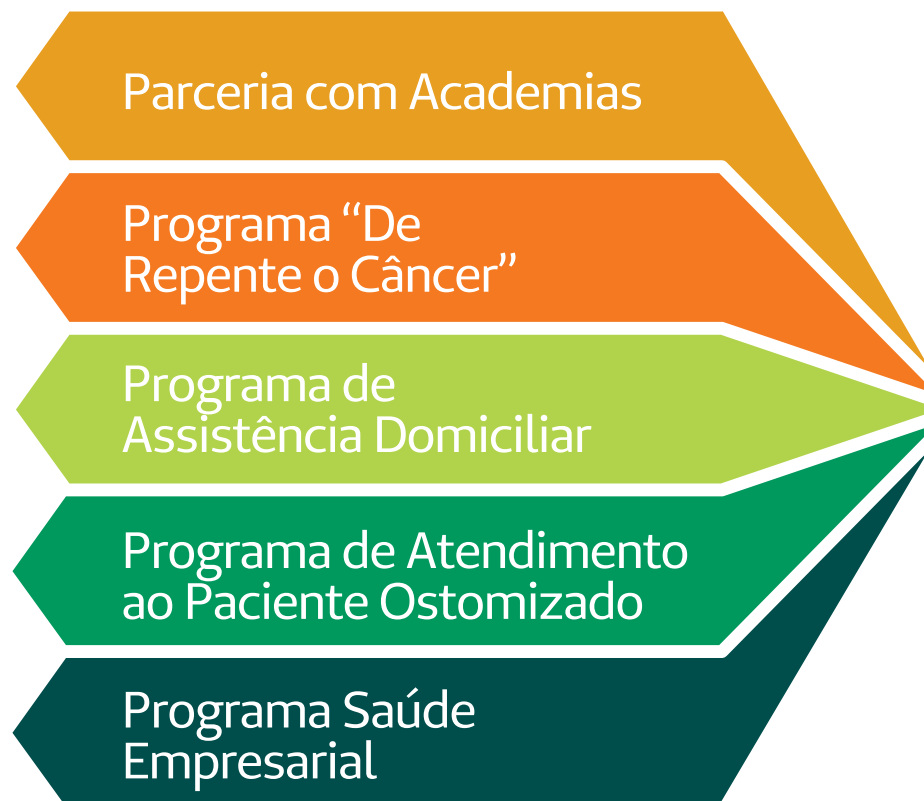
4

Cuidar e
respeitar
todas as
pessoas

Clientes

GRI 416-1

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 2023 e 2024:





Parcerias com Academias

O Viver Bem estabeleceu parcerias estratégicas com academias locais para promover a saúde e o bem-estar de seus clientes, colaboradores e cooperados.

Por meio dessas parcerias, são oferecidos descontos de 5% a 25%, ou outras condições negociadas, com o objetivo de incentivar a prática regular de atividades físicas e a adoção de hábitos saudáveis. Essas ações buscam não apenas melhorar a qualidade de vida, mas também prevenir doenças, estimulando um estilo de vida mais ativo e saudável para todos os participantes.

Academias parceiras:

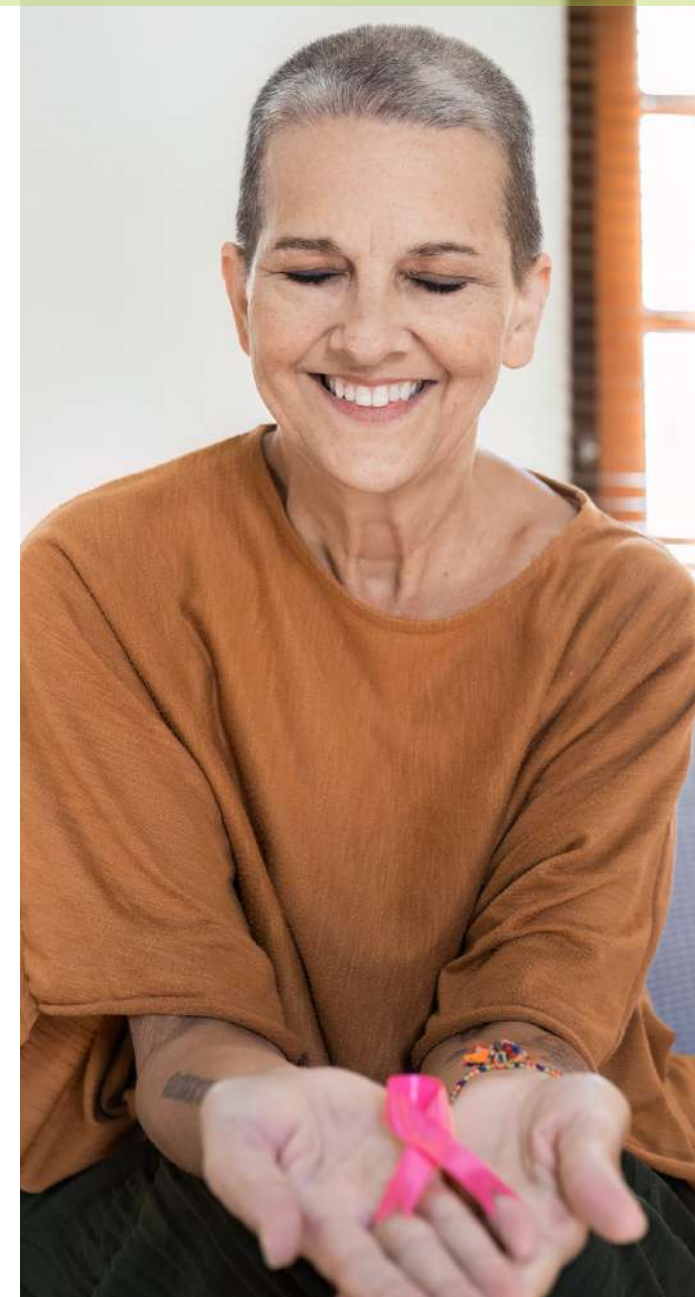
- Centro de Treinamento Titãs
- Mormaia Studio Integrado
- Pardus Crossfit
- Academia GH Fitness
- Academia Evolution
- Academia Force
- Academia Iron House
- Guilherme West (Personal Trainer)
- Academia Vida Fit
- CF – Black River



Programa “De Repente o Câncer”

O programa "De Repente o Câncer" está disponível para todos os beneficiários da Unimed Planalto Norte com suspeita, diagnóstico ou em tratamento oncológico. Seu objetivo é reduzir o tempo entre o diagnóstico e o início do tratamento, além de auxiliar os pacientes em toda a jornada e facilitar os processos burocráticos e administrativos. Através de suporte integral com uma equipe multidisciplinar, composta por médica oncologista, enfermeiras e farmacêutica, que acompanham cada caso. Lançado em junho de 2024, o programa já atendeu aproximadamente 30 pacientes, proporcionando acolhimento, orientação e apoio contínuo durante esse momento delicado.

**Quantidade de
beneficiários atendidos:**



Programa de Assistência Domiciliar

O Programa de Assistência Domiciliar é voltado para pacientes acamados que necessitam de cuidados especializados em casa. Acompanhados por uma equipe multiprofissional, que inclui fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos e enfermeiros, prestamos serviços como troca de curativos especiais, tratamento de lesões por pressão, cuidados com pés diabéticos, feridas neoplásicas, entre outros. Durante o ano de 2023, atendemos entre 6 e 14 pacientes mensais, conforme altas de melhora ou inclusão de novos casos. Em dezembro de 2024, o programa contava com 8 pacientes ativos. Além disso, mantemos contato constante com os médicos assistentes sempre que necessário, para garantir que o cuidado seja integrado e adequado às necessidades de cada paciente.

Programa de Atendimento ao Paciente Ostomizado

Atende pacientes ostomizados, que passaram por cirurgias de ostomia, como colostomia, ileostomia ou urostomia. Fornecemos insumos essenciais, como bolsas, sprays, pomadas, e realizamos o acompanhamento mensal desses pacientes, garantindo cuidados contínuos e adequados. Atualmente, estamos com 6 pacientes ativos, atendidos desde 2024. É oferecido suporte a familiares e/ou cuidadores, responsáveis pelos cuidados diários, proporcionando treinamento e orientação para garantir o melhor atendimento domiciliar.

2024:



6 pacientes atendidos



Programa Saúde Empresarial

Programa de Saúde Empresarial atende todas as empresas contratantes da Unimed Planalto Norte. Com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos colaboradores, são realizadas ações personalizadas, com base nas necessidades específicas de cada empresa. Realizamos contato com as empresas e desenvolvemos atividades focadas em temas relevantes de saúde, como hipertensão, obesidade, saúde emocional, prevenção de doenças e bem-estar físico e mental.

Oferecemos suporte na realização de SIPATs, eventos diversos e na análise da carteira de colaboradores, com o intuito de otimizar os programas de saúde e promover uma melhoria contínua na qualidade de vida dos trabalhadores.

Em 2023 o programa atendeu 26 empresas e 1.875 pessoas e em 2024, 29 empresas e 2.292 pessoas, proporcionando cuidados em saúde para os colaboradores de diversas indústrias e empresas da região.

2023



26
empresas
atendidas



1.875 pessoas



2024



29
empresas
atendidas



2.292 pessoas



Saúde e Segurança do Paciente

GRI – 416-1, 416-2

A Unimed Planalto Norte possui protocolos e procedimentos bem definidos para a gestão de eventos adversos nas áreas assistenciais. Esses documentos são fundamentais para orientar a equipe na identificação, notificação e abordagem adequada diante de situações de risco, assegurando a segurança de pacientes e colaboradores.

Todos os profissionais têm conhecimento desses procedimentos, garantindo que saibam exatamente como agir em cada situação, adotando medidas preventivas e corretivas conforme as diretrizes estabelecidas. Dessa forma, a Unimed reforça seu compromisso com a qualidade e a segurança na assistência à saúde.

Os eventos adversos são incidentes que ocorrem durante a prestação de cuidados e que podem, mesmo que de forma não intencional, resultar em danos ao paciente. A definição clara desses eventos é essencial para aprimorar protocolos de segurança, reduzir riscos e melhorar a qualidade da assistência.

São considerados eventos adversos:

- **Queda do paciente** – Pode ocorrer devido a fatores como instabilidade, uso de medicações sedativas ou inadequação do ambiente hospitalar.
- **Alergia medicamentosa** – Reações adversas a medicamentos, que podem variar de leves a graves, exigindo monitoramento constante.
- **Erro de medicação** – Administração incorreta de doses ou substâncias, podendo ou não resultar em danos à saúde do paciente.
- **Falha de equipamento** – Defeitos ou mau funcionamento de dispositivos médicos que podem comprometer o atendimento.
- **Acidente perfurocortante** – Exposição a materiais cortantes ou perfurantes, representando risco de contaminação para profissionais e pacientes.

Com a aplicação rigorosa desses protocolos, a Unimed Planalto Norte reforça sua responsabilidade na promoção de um ambiente assistencial mais seguro, investindo continuamente na capacitação de sua equipe e na melhoria de seus processos.



Mapeamento de risco

A Unimed Planalto Norte realizou o mapeamento de risco em todas as áreas, com ênfase na assistencial, visando identificar, avaliar e mitigar potenciais ameaças à segurança dos pacientes, profissionais de saúde e à qualidade do atendimento prestado. Esse processo envolve uma análise sistemática dos riscos inerentes às atividades assistenciais, permitindo a implementação de medidas preventivas e corretivas para minimizar incidentes adversos.

O mapeamento de risco é uma estratégia fundamental para promover a segurança assistencial e garantir um atendimento eficaz e humanizado. A Unimed Planalto Norte, por meio da adoção dessas práticas, reforça seu compromisso com a qualidade e excelência nos cuidados prestados.

Registro de Eventos Adversos

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), classifica-se como eventos adversos, incidentes que resultam em danos não intencionais decorrentes da assistência e não relacionados à evolução natural da doença de base do paciente.

A Unimed Planalto Norte monitora os eventos adversos nos setores assistenciais. Em 2023 não houve registro e monitoramento de eventos adversos nos recursos próprios da operadora. No ano de 2024, aplicado procedimento sistêmico aos setores assistenciais, foram registrados no Laboratório Unimed 5 eventos adversos. Nos demais recursos próprios não houve registro de eventos adversos.





Jeito de Cuidar Unimed

Em abril de 2023, a Unimed Planalto Norte participou do treinamento Jeito de Cuidar, promovido pela Unimed do Brasil, com o objetivo de aprimorar seus processos internos e a experiência dos clientes.

Buscando fortalecer suas práticas internas e oferecer uma experiência diferenciada tanto no atendimento assistencial quanto na utilização do plano de saúde, a Cooperativa deu início a um conjunto de ações de melhoria.

Em outubro de 2023, com o apoio da Federação Unimed Santa Catarina, gerentes, coordenadores e responsáveis de área realizaram o mapeamento das ações da Cooperativa, destacando boas práticas já adotadas e elaborando um plano de ação para implementar novas técnicas e métodos, garantindo a melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes.





Palestra IA para Profissionais de RH

Dia 5 de novembro de 2024 foi realizado um evento especial voltado para os RH's de empresas da nossa região, trazendo o tema Inteligência Artificial como destaque. Reunimos líderes e profissionais de diversas empresas para explorar como a tecnologia está transformando o ambiente corporativo e oferecendo novas possibilidades para a gestão de pessoas. Foi uma oportunidade de aprendizado e troca de conhecimentos, reforçando o compromisso da Unimed com a inovação e com o desenvolvimento de parcerias que beneficiam a comunidade. O evento foi realizado em parceria com o Comitê de Mercado e Marketing da Unimed Federação SC.

Circuito de Corridas Unimed

A Unimed Planalto Norte sediou no dia 20 de agosto de 2023, e no dia 13 de outubro de 2024, as etapas do Circuito de Corridas Unimed. Um evento importante com a participação de 450 atletas. O circuito contemplou as categorias 5 km e 10 km, além de momentos especiais com os atletas do paradesporto, que mostraram que não existem limites para a superação.

No ano de 2024 tivemos a categoria Kids, que estreou com muita alegria e garra dos pequenos corredores, inspirando todos ao redor!



Cooperados

A remuneração da Diretoria, conselheiros e demais cargos técnicos são aprovados por meio da Assembleia Geral Ordinária. Os valores são determinados em instrução normativa, baseado na quantidade de consultas valor determinado. **GRI 2-19, 2-20**

Remuneração dos cooperados:

2023
R\$ 20.027.653,64
2024
R\$ 21.398.123,17

*Por competência

Na AGE de 13/08/2022 o do Programa de Valorização do Cooperado foi substituído pelo Programa de Benefícios a todos os cooperados, contemplando a anuidade do CRM paga pela Cooperativa e PLAC titular como benefício concedido a todos cooperados ativos.

Programa de Benefícios:

2023	Cooperados beneficiados	Valor
CRM pago	79	R\$ 60.865,55
PLAC	86	R\$ 223.925,85
Contribuição Fundo PLAC	87	R\$ 399.411,14
Beneméritos Fundo PLAC	5	R\$ 64.523,25

2024	Cooperados beneficiados	Valor
CRM pago	73	R\$ 59.571,60
PLAC	84	R\$ 229.836,16
Contribuição Fundo PLAC	84	R\$ 429.238,08
Beneméritos Fundo PLAC	5	R\$ 78.731,40

Benefícios do Cooperado

Plano de Saúde PLAC

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

Fundo PLAC

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

Sobras

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

● 2023 ● 2024

R\$ 1.692.874,46



GRI 201-1

Exercício 2023:

Conforme AGO de 26/03/2024 definido pelos cooperados em não realizar distribuição de sobras referente ao ano de 2023 aos cooperados. Com votação unânime, foi definido para que o valor resultante do exercício fosse investido em reservas para ampliação dos recursos próprios, aporte ao Fundo FAC, Fundo de Fomento, reajuste da cota capital, e complementar o Fundo de Fomento Institucional.

Exercício 2024:

A deliberação sobre a distribuição de sobras ou rateio das perdas apuradas no ano de 2024 será pauta da AGO de 31/03/2025

Programa de Desenvolvimento de Liderança e Política Sucessória

De junho a dezembro de 2023 foi realizada a formação de lideranças através do Programa de Desenvolvimento de Liderança na Unimed Planalto Norte.

Visando estabelecer um programa estruturado e sustentável de formação de novas lideranças para órgãos de administração e fiscalização da cooperativa, a Unimed Planalto Norte ofereceu aos seus cooperados um curso estruturado e focado nas demandas de gestão e governança.

A instrutoria foi realizada pela Faculdade Unimed, trazendo informações sobre conhecimento técnico, seguindo as normas da ANS, o Código de Defesa do Consumidor, todos os aspectos contábeis, jurídicos e declarações prestadas ao Governo. Alinhando a gestão e as melhores práticas de compliance e gestão de riscos.

ACLS – Advanced Cardiovascular Life Support

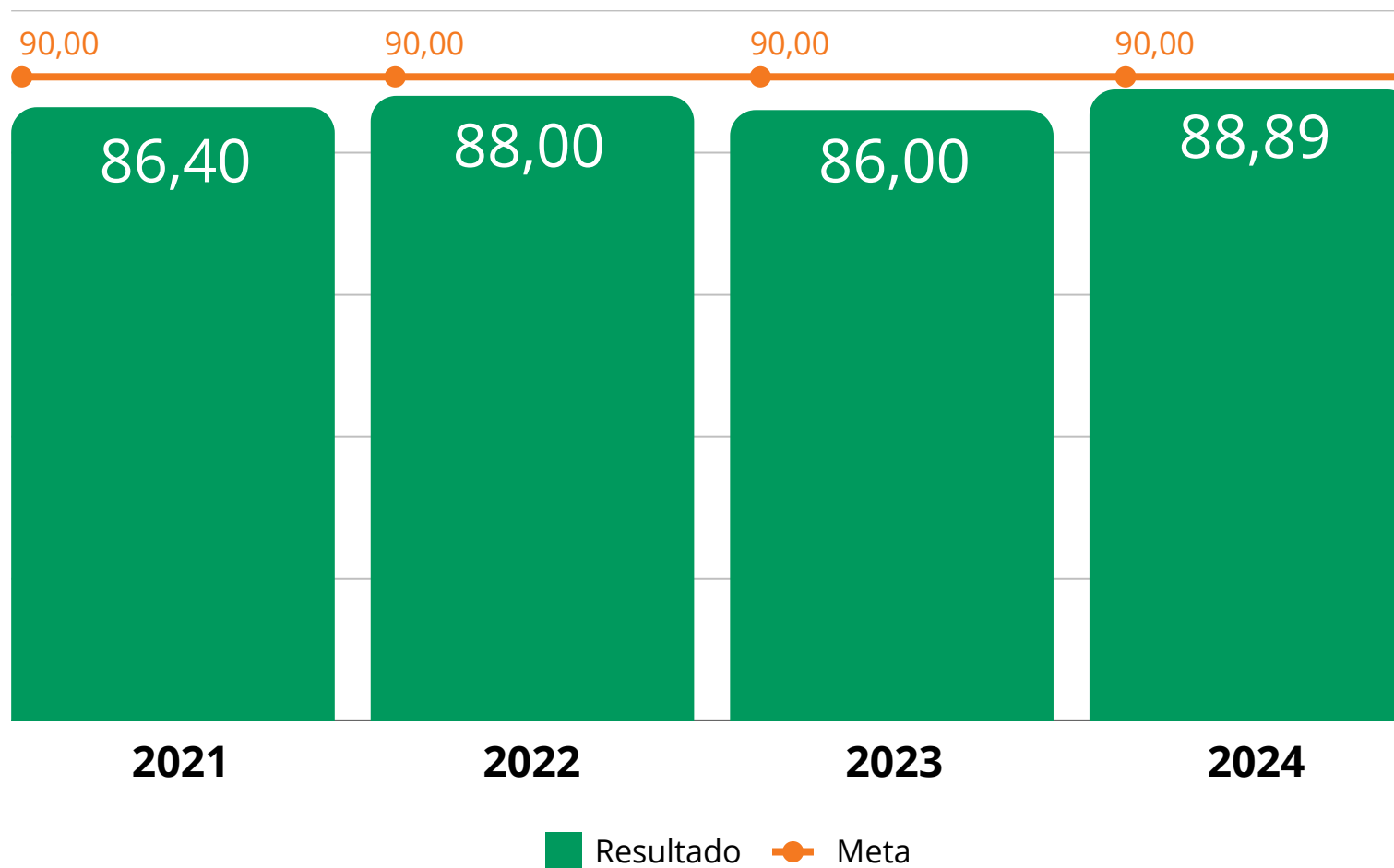


Nos dias 9 e 10 de março de 2024, 14 médicos cooperados e 2 enfermeiras da Unimed participaram do curso de ACLS – Advanced Cardiovascular Life Support. O curso foi realizado pela PUC/PR seguindo o protocolo do American Heart Association, no qual capacitou a equipe sobre as técnicas mais atualizadas de protocolo internacional em parada cardiorrespiratória.

A iniciativa foi de trazer atualização técnica para os médicos da Cooperativa que podem se deparar em situações críticas e de emergência, seja no Consultório de Especialidades, como também em clínicas ou nos hospitais.

Quando falamos em Jeito de Cuidar Unimed, pensamos de forma ampliada e integral, abrangendo as competências técnicas, para maior segurança e eficiência em um atendimento assistencial de qualidade.

Pesquisa de Satisfação com o Cooperado



Colaboradores

Uma das forças dentro da cooperativa é a equipe de colaboradores da Unimed Planalto Norte. Durante os anos de 2023 e 2024 a Cooperativa realizou diversas ações com o propósito de reconhecer e atrair talentos.

Os colaboradores possuem reconhecimento por cada ano de trabalho dentro da Unimed Planalto Norte, sendo um marco na trajetória de cada profissional. Desta forma, uma data tão importante é anualmente comemorada junto com a equipe. E quando o colaborador atinge marcos importantes recebe premiações para registrar essa comemoração, sejam em forma de presentes, alteração da acomodação do plano de saúde e quinquênio em folha de pagamento.

Os 67 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 Nº 10.097/2000 e pela Lei nº 11.788 que dispõe sobre o estágio. Toda a força de trabalho, exceto diretores, conselheiros, cooperados, é contratada via Consolidação das Leis de Trabalho.

GRI 2-7, 2-8



Investimento em Educação e Crescimento

A Unimed Planalto Norte preza pela capacitação contínua da sua equipe de colaboradores, visando capacitações técnicas, comportamentais e estratégicas. Os investimentos são direcionados para aumentar conhecimentos, habilidades e atitudes da equipe.

Principais treinamentos realizados em 2023 e 2024:

2023

- Assessoria Monitoramento Planejamento Estratégico 2022/2023
- Formação de Auditores Internos
- Palestras Segurança da Informação
- Capacitação Competências do Jeito de Cuidar

2024

- Assessoria Planejamento Estratégico 2024/2026
- Atendimento ao Cliente – Metodologia Disney
- Programação de Competências Essenciais – Jeito de Cuidar
- Treinamento formação Comitê Brigada de Incêndio
- Webinar sobre Conscientização Cibernética

Além das formações de turma in company, a Cooperativa investiu em treinamentos técnicos direcionados aos profissionais de acordo com suas necessidades, sejam em capacitações de inscrições em cursos livres, graduações ou pós-graduações.



Valor investido em educação aos colaboradores



**Auxílio
Educação** ➤

2022
R\$ 9.757,21

2023
R\$ 27.065,70

2024
R\$ 35.645,06



**Sescop/
SC** ➤

2022
R\$ 61.760,00

2023
R\$ 76.050,00

2024
R\$ 92.395,34



Total ➤

2022
R\$ 71.5517,21

2023
R\$ 103.115,70

2024
R\$ 128.040,40

Média de horas treinamento



145,07



158,64



186,74

Força de trabalho GRI 2-7

Empregados

Grupos minoritários

2022

2023

2024



Temporário	Permanente
0	13



Temporário	Permanente
0	13



Temporário	Permanente
0	13



Temporário	Permanente
0	48



Temporário	Permanente
0	54



Temporário	Permanente
0	54



Temporário	Permanente
0	61



Temporário	Permanente
0	67



Temporário	Permanente
0	67



Temporário	Permanente
0	0



Temporário	Permanente
0	0



Temporário	Permanente
0	0



Temporário	Permanente
1	0



Temporário	Permanente
1	0



Temporário	Permanente
1	0



Temporário	Permanente
4	0



Temporário	Permanente
0	0



Temporário	Permanente
0	0

GRI 401-1

Número de contratados, desligados e taxa de rotatividade:

2023

Nº de colaboradores	67
Contratados	25
Desligados	15
Turn-over	29,85%

2024

Nº de colaboradores	67
Contratados	16
Desligados	14
Turn-over	22,39%

*Método para cálculo turn-over: $[(\text{contratados} + \text{desligados})/2]/\text{total colaboradores}$

GRI 401-3

Nº de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade:

2023

Homens	Mulheres
0	4

2024

Homens	Mulheres
0	4

Nº total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade:

2023

Homens	Mulheres
0	4

2024

Homens	Mulheres
0	4

Nº total de empregados que retornaram ao trabalho após término da licença maternidade/paternidade:

2023

Homens	Mulheres
0	4

2024

Homens	Mulheres
0	4

Nº total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término e continuaram empregados doze meses após o retorno:

2023

Homens	Mulheres
0	2

2024

Homens	Mulheres
0	2

Taxa de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade:

Taxa de retorno ao trabalho:

2023

Homens	Mulheres
0	100%

2024

Homens	Mulheres
0	100%

Taxa de retenção:

2023

Homens	Mulheres
0	50%

2024

Homens	Mulheres
0	50%

Políticas de remuneração e benefícios GRI 2-19, 2-20

As políticas de remuneração são baseadas em uma tabela salarial que define as remunerações fixas dos colaboradores. Anualmente, os salários são reajustados com base na correção da inflação, por meio do dissídio coletivo.

Além disso, a Diretoria realiza uma análise periódica seguindo a Política de Cargos e Salários, considerando o desempenho dos colaboradores, o que pode resultar em revisões salariais.

Benefícios concedidos por regime de contrato de trabalho

GRI 402-1, 401-2

A Cooperativa utiliza seus canais de comunicação para informar com antecedência ou em tempo real sobre mudanças, por meio do UniConecta. Essa ferramenta permite publicações ágeis, garantindo que os colaboradores tenham acesso imediato às informações assim que disponibilizadas. Isso fortalece o engajamento, amplia a participação nas ações da Cooperativa e contribui para a disseminação do conhecimento.

Além disso, todos os colaboradores têm liberdade para se associar a representações sindicais que defendam seus interesses laborais. A Cooperativa também assegura que todos os funcionários estejam cobertos por acordos de negociação coletiva junto ao sindicato. GRI 2-30

	2022	2023	2024
Salários + encargos	R\$ 4.543.439,84	R\$ 5.258.852,15	R\$ 5.981.147,48
Benefícios	R\$ 507.412,33	R\$ 612.755,05	R\$ 679.884,14

Benefício	Colaborador CLT	Jovem Aprendiz	Estagiário	Temporário
Incentivos	X	X	X	-
Plano de saúde	X	X	X	-
Plano odontológico	X	X	-	X
Ticket alimentação	X	X	-	X
Vale transporte	X	X	X	X
Auxílio faculdade/especialização	X	-	-	-
Ginástica laboral	X	X	X	X
Uniforme	X	X	X	-
Café da manhã e colação	X	X	X	X
Cartão de farmácia	X	X	-	X
Dia de folga-aniversário	X	X	X	X
Biblioteca	X	X	X	X

Programa Saúde do Colaborador

Com o objetivo de promover a saúde, o bem-estar e o conhecimento dos colaboradores, a Cooperativa realizou ao longo do ano diversas atividades e campanhas focadas nesses temas.

Em 2023, destacaram-se ações como Janeiro Branco (saúde mental), Março Lilás (prevenção ao câncer), e Setembro Amarelo (prevenção ao suicídio), além de gincanas e campanhas sobre temas importantes, como câncer de mama e próstata, diabetes e hipertensão.

Em 2024, o programa seguiu com ações impactantes, como a Semana da Saúde, que abordou tópicos como saúde mental, Alzheimer e a prevenção de doenças crônicas.

Em uma gincana interna de arrecadação de sucatas, os colaboradores conseguiram reunir R\$ 2.552,25, valor que foi convertido na compra de água de coco para a Rede Feminina, como um gesto de solidariedade.

Este programa é uma excelente oportunidade para engajar os colaboradores em temas de saúde e bem-estar, incentivando hábitos saudáveis e promovendo a conscientização sobre questões de grande importância.



Unimed



Atividades e campanhas para os colaboradores, através do setor Viver Bem.

2023

Janeiro: calendário de terapias e atividades especiais: palestra Janeiro Branco

Fevereiro: calendário de terapias e atividades especiais – reforço muscular

Março: calendário de terapias e atividades especiais – palestra Março Lilás

Abril: calendário de terapias e atividades especiais – relaxamento muscular

Maior: Semana da Saúde

Setembro: campanha Setembro Amarelo e palestra sobre Doação de Órgãos

Outubro: gincana Outubro Rosa & Novembro Azul

Novembro: gincana Outubro Rosa & Novembro Azul

Dezembro: caixinha de dúvidas Dezembro Vermelho

2024

Janeiro: mês da Conscientização sobre Saúde Mental – Janeiro Branco

Fevereiro: campanha Fevereiro Roxo – Conscientização sobre Alzheimer

Março: Conscientização do Dia Internacional da Síndrome de Down

Abril: Conscientização Dia Mundial da Saúde; e Conscientização Dia Nacional de Prevenção e Combate a Hipertensão Arterial

Maior: Semana da Saúde de 13 a 17 com palestras, quiz e ações de saúde mental

Agosto: quiz de Colesterol

Setembro: campanha Setembro Amarelo

Outubro: gincana Outubro Rosa

Novembro: Conscientização Dia Mundial do Diabetes; e Conscientização do Dia Mundial do AVC: dicas para prevenção.

Dezembro: Conscientização Dezembro Vermelho: Juntos na Luta Contra o HIV/AIDS

Grupo de Saúde Emocional

De agosto de 2023 a junho de 2024 a Unimed proporcionou a todos os seus colaboradores um grupo terapêutico com psicóloga para orientações, suporte e apoio sobre saúde mental. O objetivo é oferecer um espaço seguro para reflexão e apoio profissional para os colaboradores da Cooperativa.



**Investimento grupo
de saúde emocional:
R\$ 3.000,00**



**Investimento Psicoterapia
com 0% de coparticipação:
R\$ 9.439,40**



**Sessões realizadas
436**



5

**Fortalecer a
Governança
Sistêmica da
Unimed**



Nossa Governança

GRI 2-9, 2-12, 2-14

Eleitos em Assembleia Geral, os membros da Diretoria Executiva possuem atribuições estabelecidas formalmente no Estatuto da Unimed Planalto Norte por dois anos. O Estatuto Social e a Lei 5.764/71 que versa sobre a Lei do Cooperativismo estabelece as eleições para preenchimento dos cargos em Assembleia Geral Ordinária Diretoria Executiva, Conselheiros de Administração, Fiscal e de Ética.

Conselho de Administração (Gestão 2023-2025)

Membros

Dr. Eri Garcia Buemo – Presidente
Dr. Marco Aurélio Taucci de Castro Junior – Vice-Presidente
Dra. Tânia Andrea Cejas de Souza – Superintendente
Dra. Sabrina B G Schwingel
Dr. Francisco Marques Neto
Dr. Fernando R. Mandalis
Dr. Giovanni Cristiano Mattiola
Dr. Paulo Sergio dos Santos
Dra. Viviane de Macedo Carneiro



Conselho Fiscal (Gestão 2025)

Membros

Dr. Heleno Vellozo
Dr. Eduardo A R Moraes
Dr. Rogério de Moura Ferro Silva
Dr. Richard Thomas Malinowsky
Dr. Guilherme José Pilz
Dr. Clizenaldo Torres Timotheo



Conselho de Ética (Gestão 2023-2025)

Membros

Dr. Carlos Alberto de Souza Sampaio
Dr. Diego Martins Ferreira
Dr. Ignatz Rohrbacher
Dr. Luis Felipe B. Tavares
Dr. Rogério de Moura Ferro Silva



Gestão e Estrutura

GRI 2-28

Os anos de 2023 e 2024 foram desafiadores, com as novas demandas dos clientes por atendimentos nos recursos próprios, permitindo que o beneficiário tivesse acesso a mais atendimentos especializados e de forma integrada. Isso exigiu a reavaliação dos espaços físicos, a estruturação da equipe multidisciplinar, a revisão das metodologias de atendimento e a ampliação da qualidade dos serviços prestados.

Com um planejamento estratégico consolidado, a Cooperativa pôde estabelecer novos horizontes e desafios para aprimorar ainda mais seus serviços, revisando metas financeiras, metas de mercado, processos e todas as ações voltadas para a evolução e capacitação dos colaboradores e cooperados.

Nosso público interno é organizado no organograma da Cooperativa, com base nos grupos de afinidade, para otimizar as entregas e atividades de cada setor.

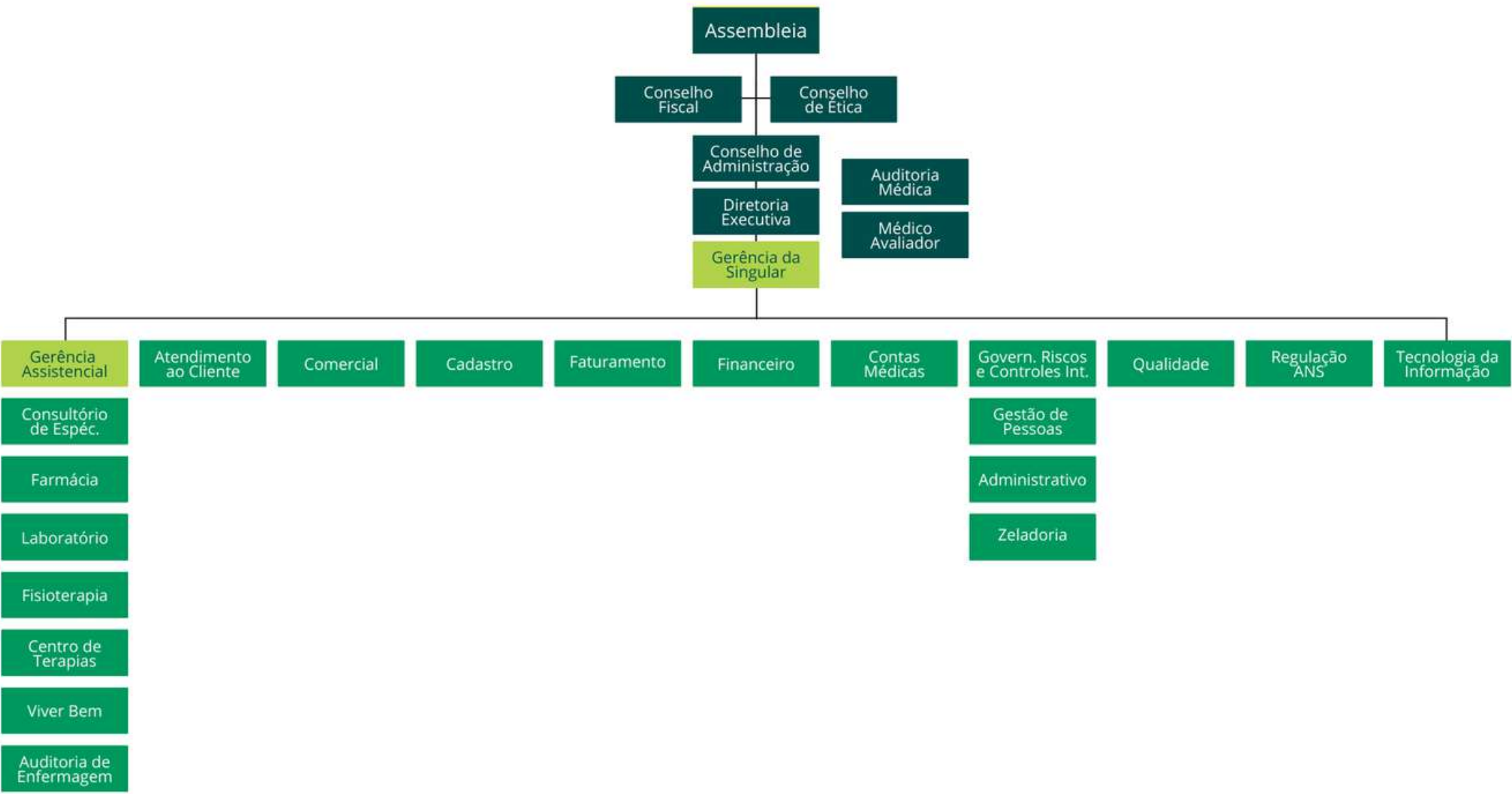
Em 2023 e 2024, a Cooperativa manteve um forte relacionamento e parceria com o Sistema Unimed, estabelecendo colaborações com outras singulares, federações e a confederação.

Principais associações de relacionamento da Unimed Planalto Norte:

Federação das Unimeds de Santa Catarina
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; e
Comitê de Inovação – ZLabs.

Associação Empresarial de São Bento do Sul
Núcleo de profissionais de Recursos Humanos
Núcleo de Cooperativas

Organograma Unimed Planalto Norte



Governança, Riscos e Controles Internos

GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17

Nossa estrutura de governança é representada pela Diretoria Executiva, ocupadas por cooperados da Unimed Planalto Norte. Sendo o principal órgão responsável pela tomada de decisões na Cooperativa, seus membros são responsáveis pelo desenvolvimento de estratégias, definições, implementação e supervisão dos processos. Atua acompanhando a eficácia e comunicação dos resultados e tomada de decisões estratégicas. Através das gerências e comitês de trabalho que levam para conhecimento da Diretoria Executiva os processos, informações, desempenho, e engajamento das lideranças pautados na sustentabilidade, pessoas e governança.

Em 2024 a Cooperativa obteve diversos avanços na área de governança, riscos e controles internos dando mais solidez aos trabalhos que já eram realizados e trazendo as melhores práticas de mapeamento e monitoramento de potenciais impactos ao negócio.

Tivemos a implantação da Matriz de Riscos Corporativos, que formaliza os processos, riscos, sua classificação em relação ao impacto e probabilidade, e os controles existentes para mitigá-los. A matriz possui 154 riscos em 25 áreas/subáreas avaliadas na Cooperativa. Formalizando os objetivos, processos, riscos, probabilidades e os controles existentes para mitigá-los.

Em 2024 a Cooperativa também implantou a Política de Integridade, baseado nos cinco pilares da Controladoria-Geral da União (CGU). Um importante passo para estabelecer mecanismos e procedimentos para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e condutas antiéticas e atos ilícitos. **GRI-2-26**

A Cooperativa finalizou em 2024 a implantação dos requisitos da RN 518/2022. Apresentado à Alta Direção e ao Conselho de Administração itens de controle e gestão, análise e monitoramento econômico-financeiro, gestão de riscos de subscrição, gestão do risco de crédito e mercado e gestão de riscos legais e operacionais.

Esses avanços foram importantes para a Cooperativa, que agora possui mais mecanismos de controles e gerenciamento de compliance para a Alta Direção e ANS.

Durante o biênio deste relatório, a Unimed Planalto Norte trabalhou arduamente em prol de manter todos os serviços e produtos em conformidade ao Código de Defesa do Consumidor e às diretrizes da ANS.

Neste biênio a operadora recebeu um total de 11 demandas NIP's, destas, 9 já concluídas, sendo 8 com aval positivo à operadora e uma com aval positivo ao consumidor onde a operadora realizou o pagamento de uma multa pecuniária para a ANS no valor de R\$ 28.800,00.

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 2023 as ações representaram sem mensurar os aspectos processuais e administrativos o montante de R\$ 21.062,35 e 2024, a Unimed enfrentou algumas ações judiciais, todas conduzidas dentro das normas legais, sem nenhuma decisão desfavorável.

GRI 2-27

Através dos setores de Atendimento ao Cliente, Assuntos ANS e Jurídico a Cooperativa recebe dúvidas, sugestões, reclamações, e realiza as tratativas necessárias e o retorno da demanda referida.

GRI 2-25

Atendimentos realizados pelo setor de Atendimento ao Cliente através de e-mail, chatbot e WhatsApp Web nos anos de 2023 e 2024:

2023



801



3.250



1.736

Total: 5.787

2024



880



4.100



1.042

Total: 6.022

DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO

	2023	2024
ANS (NIP)	5	6
PROCON	0	0
Jurídico	5	10
Presencial	1.281	1.490
Ouvidoria	9	12
SAC/Call Center/FESC	5	6
Consumidor.gov	0	5
Reclame Aqui	0	1

DEMANDAS CONCLUÍDAS DO ANO

	2023	2024
ANS (NIP)	3	5
PROCON	0	0
Jurídico	1	4
Presencial	1.281	1.490
Ouvidoria	9	12
SAC/Call Center/FESC	5	6
Consumidor.gov	0	5
Reclame Aqui	0	1

DEMANDAS CONCLUÍDAS DE ANOS ANTERIORES

	2023	2024
ANS (NIP)	1	1
PROCON	0	0
Jurídico	1	3
Presencial	0	0
Ouvidoria	0	0
SAC/Call Center/FESC	0	0
Consumidor.gov	0	0
Reclame Aqui	0	0

Pautado no Código de Conduta a Unimed Planalto Norte disponibiliza canal de denúncia, aberto para colaboradores, clientes, terceiros e sociedade em geral para comunicar quaisquer tipos de desvios e irregularidades. O canal é disponibilizado no portal da Cooperativa. Nos anos de 2023 e 2024 não houveram registros no canal de ética.

GRI 2-26

Para assegurar o compromisso com a gestão de conflitos de interesse, a Cooperativa reafirma seu compromisso no Código de Conduta. Além disso, a área de governança, riscos e controles internos atua para garantir que os processos dentro da Unimed Planalto Norte minimizem e evitem possíveis casos de conflito. O regimento interno da Cooperativa estabelece normas específicas para prevenir a ocorrência de eventuais conflitos de interesse.

GRI 2-15

Comunicados sobre questões críticas e cruciais são informados periodicamente para a Diretoria Executiva, sejam em apresentações de desempenho financeiros, riscos, conformidades, relatórios de auditoria interna e externa. Em 2023 e 2024 foram apresentados sete questões críticas relacionadas à governança, riscos e controles internos da Cooperativa.

GRI 2-16



Proteção e Privacidade de Dados

Nos últimos anos, a privacidade de dados se tornou uma preocupação central para organizações em diversos setores. Com o aumento exponencial do volume de dados gerados e processados diariamente, aliado à crescente conscientização dos usuários sobre a proteção de suas informações pessoais, tornou-se imprescindível que as empresas adotem práticas robustas de governança para garantir a conformidade com a legislação vigente e preservar a confiança de seus clientes.

O Programa de Governança em Privacidade de Dados implantado na Unimed Planalto Norte é essencial para garantir que as políticas e práticas de proteção de dados sejam estruturadas de forma eficiente. Esse programa tem como objetivo estabelecer as diretrizes, responsabilidades e processos necessários para assegurar que os dados pessoais sejam tratados de acordo com as leis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Para que o programa de governança em privacidade seja mantido em pleno funcionamento, foi criado o Comitê de Governança em Privacidade e Segurança da Informação, o qual desempenha um papel crucial no programa. Ele é composto por representantes de diferentes áreas da Cooperativa, o que ajuda na disseminação da cultura de privacidade entre todos os colaboradores. Esse comitê tem como missão coordenar a implementação e a supervisão das políticas e práticas de privacidade de dados, garantindo que todas as operações da empresa estejam alinhadas com as normas legais e com os melhores padrões de segurança.

Principais entregas de 2023 e 2024:

- Treinamento para colaboradores sobre a Política de Segurança da Informação;
- Implantação de testes de Phishing mensalmente;
- Palestra sobre conscientização – LGPD;
- Treinamento sobre boas práticas de Segurança da Informação;
- Iniciado o processo para cumprimento do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados – PNGPPD.



Fornecedores

GRI 2-6, 308-1, 308-2

Em 2024, a Unimed Planalto Norte alcançou grandes avanços nos processos de cotações e compras. Até 2023, esse processo estava segregado em várias áreas da Cooperativa, mas, em 2024, iniciou-se a unificação em uma única área, responsável por conduzir e realizar as compras.

Ao longo do ano de 2024, foram feitos ajustes nas documentações de compra de fornecedores, realizados inventários frequentes, aprimorado o controle de entradas e saídas, além de revisões e atualizações no saldo de estoque e na conta contábil, visando uma melhor gestão dos estoques e, consequentemente, das compras da Cooperativa.

A Cooperativa segue procedimentos e instruções normativas que regulam o processo, alinhados às boas práticas de mercado. Atualmente, está em fase de finalização a Política de Gestão de Fornecedores e Avaliação de Fornecedores, que dará continuidade aos trabalhos da área. Essa política irá nortear as condutas e princípios éticos da Cooperativa, com o objetivo de otimizar e padronizar processos, além de buscar fornecedores comprometidos com requisitos legais e de qualidade.

Ciente da importância de sua atuação na comunidade local, a Cooperativa busca fortalecer as relações de parceria, conduzindo as interações de maneira ética e transparente, com o compromisso de garantir que os critérios e impactos sociais sejam sempre positivos.





6

Resultados Econômicos e Financeiros

Resultados Econômicos e Financeiros

GRI 201-1

Resumo do Demonstrativo de Resultado 2023/2024

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado 2023	Acumulado 2024
(+) Receitas totais	R\$ 66.513.855,00	R\$ 74.474.432,00
(-) Custos diretos/indiretos	-R\$ 54.568.130,00	-R\$ 63.354.515,00
(+) Resultado financeiro	R\$ 2.928.990,00	R\$ 3.302.234,00
(-) Despesas administrativas totais	-R\$ 8.322.564,00	-R\$ 8.649.116,00
(+) Resultado patrimonial/ não operacional	R\$ 111.181,00	R\$ 348.471,00
(-) Imposto de Renda e Contribuição Social	-R\$ 1.879.869,00	-R\$ 2.072.754,00
(=)RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	R\$ 4.783.463,00	R\$ 4.048.752,00

Indicadores Econômicos e Financeiros 2023/2024

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado 2023	Acumulado 2024
Liquidez Corrente	3,81	3,67
Liquidez Geral	2,44	2,53
Solvência Geral	2,78	2,98
Capital Circulante Líquido	R\$ 23.170.723,00	R\$ 25.384.176,00
Aplicação Financeira Não Vinculada	R\$ 18.256.423,00	R\$ 20.437.814,00
Aplicação Financeira Vinculada a ANS	R\$ 7.149.588,00	R\$ 7.880.320,00
Despesas administrativas	9,42	8,92
Intercâmbio Interno (média)	R\$ 1.326.832,67	R\$ 1.396.060,04
% Intercâmbio Interno sobre o custo direto	30,13%	29,81%
Intercâmbio Externo (média)	R\$ 701.308,57	R\$ 928.593,78
% Intercâmbio Externo sobre o custo direto	15,93%	19,83%
% RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO/RECEITA	7,19%	5,44%



7

**Destaques da
Operadora**

ISO 9001:2015

A Unimed Planalto Norte possui um Sistema de Gestão da Qualidade implantado, com o objetivo de promover a melhoria contínua e garantir a conformidade de seus processos, alinhados à Norma Internacional ISO 9001:2015, da qual a Cooperativa é certificada desde 2022.

Com o intuito de aprimorar ainda mais seus processos, em abril de 2023, a Cooperativa realizou uma capacitação de Auditores Internos, em parceria com a Faculdade Unimed. Esse treinamento, com 20 horas de carga horária, qualificou dezesseis colaboradores para atuar como auditores internos.

O Comitê da Qualidade desenvolve anualmente um Programa de Auditorias Internas, que garante a imparcialidade dos trabalhos e é aprovado em reunião antes do início de cada auditoria.

Nos dias 25 e 26 de setembro de 2023, a Cooperativa passou pela sua primeira Auditoria Periódica de Manutenção, com foco na Comercialização de Planos de Saúde. A empresa certificadora DNV Business Assurance Avaliações e Certificações Brasil Ltda identificou cinco não conformidades de classificação menor, mas a Cooperativa manteve o Selo de Certificação ISO 9001:2015.

Em 2024, a Unimed Planalto Norte também realizou um ciclo de Auditorias Internas. Foram auditados 23 processos, e todas as não conformidades identificadas foram corrigidas com planos de ação, monitoradas a cada novo ciclo para evitar reincidências.

Quando necessário, são realizadas Auditorias de Follow-up para monitorar áreas com maior fragilidade, e os resultados são reportados à coordenação dos setores e à Diretoria Executiva.

A Auditoria Externa também foi realizada em 2024, com a avaliação de dez áreas. Durante essa auditoria, a Cooperativa recebeu observações positivas e não teve não conformidades apontadas, consolidando a melhoria contínua de seus processos e fortalecendo seus padrões de qualidade.



IDSS 2023/2024

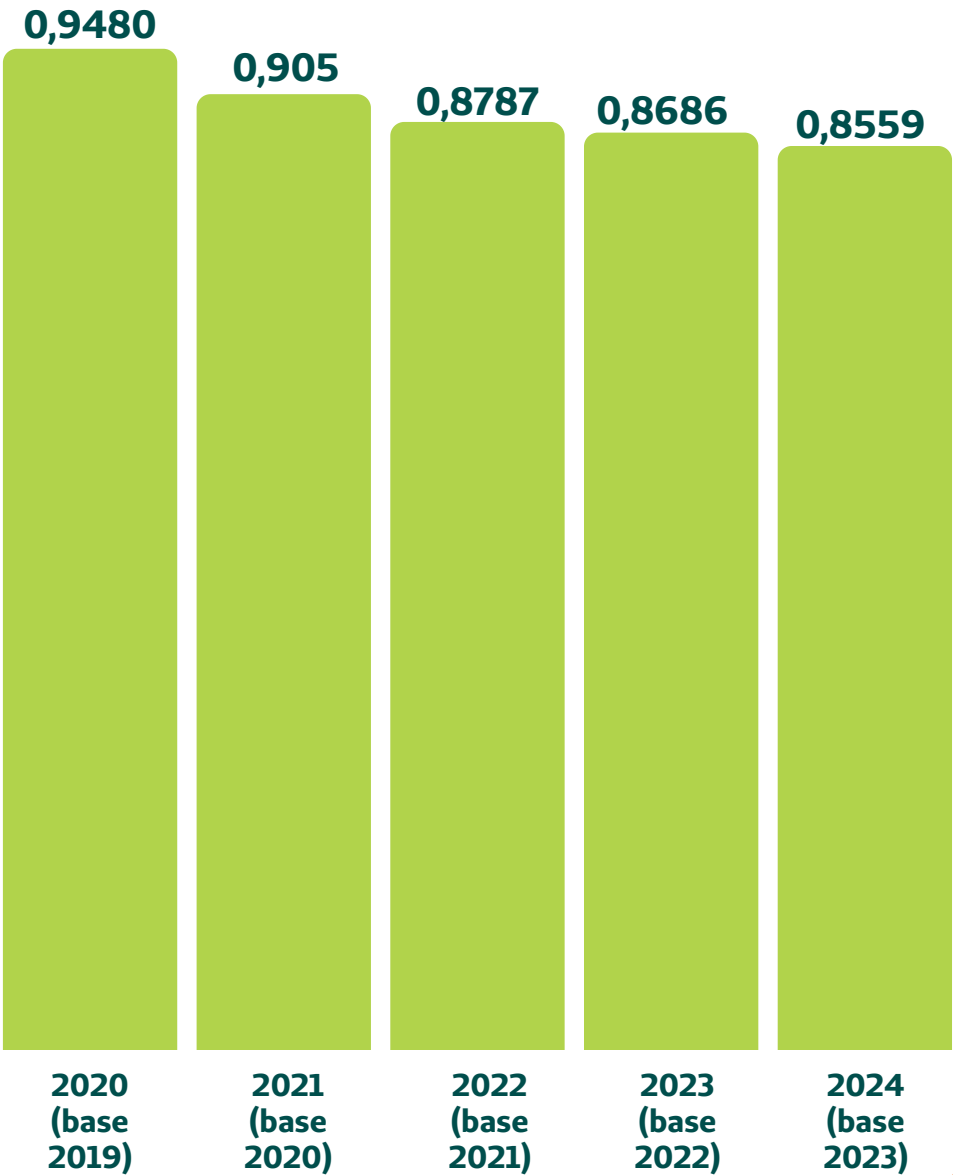
Unimed Planalto Norte mantém-se por mais um ano na melhor classificação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Classificação da Unimed Planalto Norte entre as cooperativas de saúde em 2023:

-  **5º lugar** em Santa Catarina
-  **19º lugar** Unimed Médio Porte
-  **31º lugar** geral Unimed (dentre todos os portes)

Classificação da Unimed Planalto Norte entre as cooperativas de saúde em 2024:

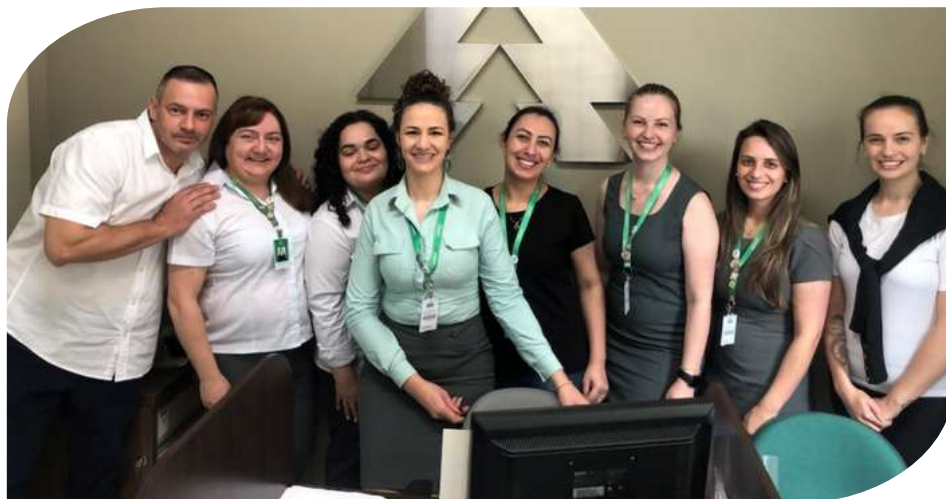
-  **5º lugar** em Santa Catarina
-  **20º lugar** Unimed Médio Porte
-  **36º lugar** geral Unimed (dentre todos os portes)



Prêmios 2023

Prêmio Unimed Nacional de Atendimento

A Unimed Planalto Norte foi uma das Cooperativas reconhecidas pelo atendimento ao cliente no decorrer de 2023, no prêmio do sistema Unimed Nacional. O reconhecimento se deu ao ótimo desempenho por meio de conjunto de práticas bem sucedidas, contando com um atendimento que valoriza o Jeito de Cuidar Unimed e acolhe os nossos clientes. Nesta edição, a Unimed Planalto Norte, já como Médio Porte, ficou no 3.º lugar.



Prêmio Programa Operacional Intercâmbio+

A Cooperativa recebeu em 2023 a premiação Selo Prata Operacional/Faturamento Intercâmbio. É um destaque entregue pela Unimed Federação Santa Catarina pelos trabalhos realizados com mérito dos setores de Contas Médicas e Faturamento.



Prêmios 2024

Prêmio Gestão de Pessoas – Categoria Médio Porte

A Unimed Planalto Norte recebeu em abril de 2024 a premiação em reconhecimento pelas práticas de gestão de pessoas como categoria médio porte da Unimed Federação SC. O prêmio é entregue por categoria de porte de Cooperativa. Sendo um importante destaque com as práticas voltadas ao bem-estar e reconhecimento dos colaboradores.

Prêmio Programa Cliente + Intercâmbio

A Unimed Planalto Norte foi premiada em abril de 2024 com o selo Bronze no Programa Cliente + Intercâmbio. O Programa Cliente + Intercâmbio tem o objetivo de 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 de Santa Catarina.

Prêmio Programa Operacional Intercâmbio+

A Unimed Planalto Norte recebeu em abril de 2024 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 Unimeds 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 Unimeds do estado.





Sumário de Conteúdo GRI

Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso:	A Unimed Planalto Norte relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2024.					
GRI 1 usado:	GRI 1: Fundamentos 2021					
GRI Standard	Conteúdos gerais		Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	15			
	2-2	Entidade incluídas no relato de sustentabilidade da organização	15			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	6			
	2-4	Reformulações de informações	Não identificamos mudanças internas que impactam na tomada de decisão da empresa			
	2-5	Verificação externa	O Relato de Sustentabilidade não passou por processo de verificação externa.			
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	22, 74	b-iii	Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	2-7	Funcionários	60, 63			
	2-8	Trabalhadores que não são funcionários	60			
	2-9	Estrutura e composição da governança	9, 69			
	2-10	Nomeação e seleção do principal órgão de governança	72			
	2-11	Presidente do principal órgão de governança	72			
	2-12	Papel do principal órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	69, 72			
	2-13	Delegação de responsabilidade na gestão de impactos	72			
	2-14	Papel do principal órgão de governança no relatório de sustentabilidade	69			
	2-15	Conflitos de interesse	74			

GRI Standard	Conteúdos gerais		Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16	Comunicado sobre questões críticas	74			
	2-17	Conhecimento coletivo do principal órgão de governança	72			
	2-18	Avaliação do desempenho do principal órgão de governança	A Diretoria Executiva da Unimed Planalto Norte não passa por processo formal de avaliação de desempenho			
	2-19	Políticas de remuneração	56, 65	a-ii; a-iii; a-iv; a-v;	Não aplicável	Não há a prática na Unimed Planalto Norte
	2-20	Processo para determinar a remuneração	56, 65			
	2-21	Índice de remuneração total anual	-		Informação confidencial	As informações relativas à remuneração não serão divulgadas para garantir a confidencialidade dos dados e evitar possíveis interpretações equivocadas
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	8			
	2-23	Compromissos da política	39			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	39			
	2-25	Processos para reparação dos impactos negativos	73			
	2-26	Mecanismos para consulta e levantamento de questões	72, 74			
	2-27	Cumprimento das leis e regulamentos	72			
	2-28	Filiação em associações	70			
	2-29	Abordagem ao engajamento do stakeholders	11			
	2-30	Acordo de negociação coletiva	65			

TEMAS MATERIAIS

GRI Standard		Conteúdos gerais	Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	11			
	3-2	Lista de temas materiais	11			

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	57,78			
------------------------------------	-------	---	-------	--	--	--

MATERIAIS

GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais usados por peso ou volume	45		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	301-3	Produtos e suas embalagens reaproveitados	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada

AValiação AMBIENTAL DE FORNECEDORES

GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	76			
	308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	76			

EMPREGO

GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	64		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada por faixa etária e gênero.
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	65			
	401-3	Licença-maternidade/paternidade	64			

RELAÇÕES TRABALHISTAS						
GRI Standard	Conteúdos gerais		Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 402: Relações Trabalhistas 2016	402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	65			
COMUNIDADES LOCAIS						
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR						
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	52			
PRIVACIDADE DO CLIENTE						
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	No ano de 2023 e 2024, a Unimed Planalto Norte não identificou e não foram comunicados, por partes externas, vazamentos, furtos ou perdas de dados	Não há		

**Produção:**

Licelma Kurowsky

Revisão:

Daniel Randig

Projeto gráfico e diagramação:

Isabela Bayer

Colaboração:

Colaboradores da Unimed Planalto Norte

Unimed Planalto Norte

ndh@upn.unimedsc.com.br

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

47 3631-4183

Facebook: Unimed Planalto Norte

<https://www.unimed.coop.br/web/planaltonorte>