



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



Relatório Anual - Área de Compliance - Exercício 2021

1. Objetivo.

O presente relatório objetiva comunicar a Diretoria Executiva e Conselho de Administração da **Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas**, sobre as principais ações desenvolvidas pela área de Compliance no exercício anual de 2021.

2. Estrutura.

A área de Compliance da Unimed Paraná encontra-se formalmente constituída desde dezembro/2019, tendo um gestor responsável pelas atribuições da função que atua de maneira autônoma e independente no desenvolvimento dos processos de área e de forma integrada com as demais áreas e operações da Cooperativa. A área de Compliance possui recursos adequados e específicos previstos em orçamento anual e estrutura física e tecnológica adequadas ao regular desempenho de suas atividades. No ano de 2021 foi aprovada a contratação de um Analista de Compliance para apoio das atividades, contando a área com 2 (dois) colaboradores para o desempenho das funções, o gestor de área e um analista de apoio.

3. Governança corporativa.

No ano de 2021, a área de Compliance que já estava vinculada ao Diretor Presidente, passou a reportar suas atividades, também, ao Conselho de Administração, sendo este nível hierárquico formalizado no Organograma Institucional. A partir do mês de setembro/21 a área de Compliance agregou os processos de Gestão de Riscos da Cooperativa que vinham sendo desenvolvidos junto a área de Controladoria, passando então à denominação de área de Compliance e Gestão de Riscos, agregando mais um colaborador na função técnica de Analista de Gestão de Riscos. A área de Compliance é também responsável pela implementação e desenvolvimento de ações relacionadas à privacidade de dados pessoais em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, sendo o gestor de área designado como Encarregado de Proteção de Dados/DPO.



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



4. Ações desenvolvidas pela área de Compliance nos exercícios 2021.

As ações desenvolvidas pela área de Compliance da Unimed Paraná no período 2021 encontram-se sintetizadas nos seguintes trabalhos:

4.1. Programa de Compliance para o Cooperativismo Paranaense (Sescop/PR e PUC/PR): conduzido pela área de Compliance, com o apoio da alta administração, gerência de estratégia e escritório de projetos, ainda em dezembro/2019 a Unimed Paraná aderiu ao Programa de Compliance para o Cooperativismo Paranaense, uma iniciativa viabilizada pelo SESCOOP/PR e Ocepar, em parceria com a Escola de Negócios da PUC/PR, que se constitui em uma mentoria para implementação de um programa de compliance voltado às melhores práticas de mercado. No período de fevereiro à maio/2021 a Unimed Paraná concluiu os dois últimos, dos oito módulos do Programa, com a participação de lideranças (gerentes, coordenadores, lideranças e colaboradores), engajando-os e proporcionando o aculturamento dos participantes para os diversos temas de compliance e sua importância na estrutura de governança e para os processos da Cooperativa. Nestes últimos módulos foram abordados os temas de Relacionamento com Cooperados/Singulares (Módulo 7) e Monitoramento e Auditoria (Módulo 8), obtendo a Unimed Paraná a Declaração de Conclusão do Programa de Compliance do Cooperativismo Paranaense, realizado no período de 30/1/2020 à 13/5/2021, com carga horária total de 188 horas.

4.2. Programa de Compliance e Integridade da Unimed Paraná: o Programa foi instituído no mês de outubro/2020, tendo como escopo fortalecer os valores ético-corporativos, a conformidade legal e normativa dos processos e prevenir prática de desvios ético-legais nas atividades da Cooperativa capazes de impactar negativamente o ambiente interno, a regularidade das operações, a sua imagem e reputação ou causar-lhe prejuízos materiais e financeiros. A área de Compliance desenvolve suas ações buscando a aderência às boas práticas disciplinadas na Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), Decreto 8.420/2015 (Regulamenta a Lei Anticorrupção) e norma ISO 19600 (Sistema de Gestão de Compliance - Diretrizes) dentre outros referenciais metodológicos de trabalho.

No âmbito do Programa de Compliance e Integridade a área de Compliance desenvolveu as seguintes ações:

4.2.1. Comitê de Conduta: o Comitê de Conduta, órgão auxiliar, não estatutário, de caráter consultivo e permanente, composto por 7 (sete) membros titulares e 2 (dois) suplentes indicados pela Diretoria Executiva, com o objetivo atuar no apoio e assessoramento da alta administração da Unimed Paraná (Diretoria Executiva e Conselho de Administração) em relação às questões ético-corporativas vinculadas ao Código de Conduta. O Comitê de Conduta atua com base em seu Regimento Interno e realiza análises investigativas a partir de relatos de possíveis violações ao Código de Conduta, políticas institucionais e eventuais desvios



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



de legalidade no ambiente interno, submetendo suas conclusões à deliberação da Diretoria Executiva, que é o órgão responsável por definir as medidas administrativas e disciplinares a serem aplicadas a cada caso. No ano de 2021 o Comitê de Conduta realizou 16 (dezesesseis) reuniões de trabalho [janeiro (1), fevereiro (1), março (2), abril (2), junho (1), julho (2), agosto (2), setembro (1), outubro (1), novembro (2), dezembro (1)] para análise e deliberações relacionadas aos processos de investigação interna, 19 (dezenove) entrevistas com colaboradores, além de outros levantamentos internos objetivando a adequada apuração dos relatos apresentados, tendo participado de 4 (quatro) pautas deliberativas perante a Diretoria Executiva (março, maio, outubro e novembro), em um total aproximado de 100 horas atividade.

4.2.2. Canal Confidencial (Canal de Denúncias): o Canal Confidencial da Unimed Paraná consiste em um canal aberto de comunicação voltado ao público interno e também à terceiros, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com o objetivo de recepcionar relatos e denúncias de possíveis violações ao código de conduta, políticas e procedimentos internos, assim como sobre a ocorrência de fraudes, atos de corrupção, suborno e outros desvios ilegais identificados nas operações da Cooperativa. É uma ferramenta que se utiliza de uma plataforma *web* administrada por empresa externa (Contato Seguro), responsável pela recepção dos relatos e sua disponibilização para apuração pelo Comitê de Conduta da Unimed Paraná. O Canal Confidencial atua com base nos princípios do sigilo, confidencialidade, transparência, não retaliação e proteção ao denunciante de boa-fé, recepcionando relatos de forma anônima ou identificada, conforme opção do relatante. Desde o início das suas operações em outubro/2020, o Canal Confidencial recebeu 34 (trinta e quatro) relatos. No ano de 2021 o Canal Confidencial recebeu 28 (vinte e oito) relatos, todos apurados ou em fase de apuração, tendo realizado as seguintes análises: i) 8 (oito) concluídos improcedentes (sem medidas/orientações aplicadas); ii) 5 (cinco) concluídos procedentes (com medidas/orientações aplicadas); iii) 6 (seis) não admitidos (inaplicáveis ao Canal); iv) 4 (quatro) arquivados (falta de informações/outros); v) 3 (três) em apuração. Os principais temas relatados foram os seguintes: i) 9 (nove) assédio moral/discriminação [FCGJRI] (33,33%); ii) 7 (sete) conflito de interesses (25,93%); iii) 4 (quatro) não cumprimento de políticas e procedimentos internos (14,81%). Em 26 (vinte e seis) casos (92,85%) a origem do relato foi via *website*, em 1 (um) caso (3,57%) via telefone e 1 (um) caso (3,57%) via email. Em 18 (oito) casos (64,28%) o relato foi realizado de maneira anônima e em 8 (oito) casos (28,57%) o relatante se identificou. Os relatos de eventuais desvios de conduta no âmbito das relações da Unimed Paraná podem ser direcionados ao Canal Confidencial pela plataforma *web* no endereço eletrônico www.contatoseguro.com.br/unimedparana ou pelo telefone 0800 800 7474, podendo também ser acessado no sítio institucional, na página de Compliance ou via email direto à área de Compliance (compliance@unimedpr.coop.br).



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



4.2.3. Portal de Compliance (sítio institucional): no mês de outubro/2021, a área de Compliance, com o apoio da área de Comunicação e Marketing, promoveu a implementação da página do Programa de Compliance e Integridade da Unimed Paraná no sítio institucional (www.unimedpr.coop.br/web/parana/compliance), a qual traz informações sobre o Programa, diretrizes de atuação, documentos aplicáveis e canais de comunicação disponíveis a todos os públicos, assegurando o acesso e a transparência das informações, bem como reafirmando o apoio da alta administração ao Programa e as ações de Compliance.

4.2.4. Treinamento para colaboradores: no ano [FCGJR2] de 2021 foram realizados 4 (quatro) treinamentos do Programa de Compliance e Integridade para colaboradores, nos meses de abril (12 e 15/4/21) e agosto (10 e 11/8/21), que também fazem parte do Programa de Desenvolvimento de Equipes - PDE (Gestão de Pessoas), tendo por objetivo fortalecer o acultramento interno e debater os principais temas do Código de Conduta da Unimed Paraná. Foram abordadas questões relacionadas à oferta e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades e conflito de interesses no âmbito das relações institucionais, contando com a participação de 424 (quatrocentos e vinte e quatro) colaboradores (94,43%) e média de satisfação geral de 9,2.

4.2.5. Treinamento para lideranças: no mês de novembro/21 foi realizado um treinamento do Programa de Compliance e Integridade para lideranças (gerentes, coordenadores e líderes de processo), que também faz parte do Programa de Desenvolvimento de Lideranças - PDL (Gestão de Pessoas), tendo o objetivo de destacar a importância da atuação das lideranças no fomento às boas práticas de governança e compliance e fortalecer o engajamento dos gestores ao Programa e no combate de práticas capazes de impactar negativamente os propósitos institucionais. Foram abordados assuntos relacionados a participação das lideranças no fortalecimento da cultura de compliance na Cooperativa e seu apoio às ações do Programa, contando com a participação de 40 (quarenta) líderes (93,02%) e média de satisfação geral de 8,3.

4.2.6. Treinamento para alta administração, dirigentes e conselheiros do Sistema Unimed do Paraná: no mês de novembro (24 e 25/11/21) foi realizado pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade - NDHS em conjunto com a área de Compliance, um treinamento de Governança e Compliance para a alta administração da Unimed Paraná e dirigentes e conselheiros do Sistema Unimed no estado do Paraná, abordando temas correlatos objetivando consolidar a cultura organizacional e o apoio dos administradores no fortalecimento da governança corporativa e de ações ético institucionais com a finalidade de reafirmar os valores de integridade, de sustentabilidade e de responsabilidade social da Unimed Paraná e do Sistema Unimed no estado.



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



4.2.7. Programa de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS (RN nº 452/2020): as ações da área de Compliance propiciaram o atendimento da maioria dos requisitos de acreditação estabelecidos pela Resolução Normativa nº 452/2020 em relação ao tema. Alguns dos requisitos ainda pendentes estão sendo priorizados para que possam ser validados com a maior brevidade possível.

4.3. MBA em Governança, Riscos, Regulação e Compliance em Saúde: no mês de setembro/21 o Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade em conjunto com a área de Compliance e com apoio do Diretor Presidente da Unimed Paraná, Sescop/PR e Unimed Mercosul, viabilizaram um subsídio de mais de 70% (setenta por cento) para o desenvolvimento educacional e profissional de técnicos, lideranças e dirigentes da Unimed Paraná e das Singulares do Sistema Unimed no estado para participação no curso de MBA em Governança, Riscos, Regulação e Compliance em Saúde, ofertado pela Faculdade Unimed. O curso contou com a adesão de 65 (sessenta e cinco) alunos participantes, representantes de 16 (dezesesseis) Singulares, contribuindo assim para o aperfeiçoamento da formação profissional dos técnicos, gestores e dirigentes do Sistema Estadual Unimed para o desempenho de suas funções.

4.4. Projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD: a partir do mês de fevereiro/21 a área de Compliance, responsável pela condução do projeto de adequação da Unimed Paraná à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, desenvolveu várias ações previstas no cronograma estabelecido pela consultoria de apoio contratada, dentre as quais merecem destaque: i) *kick off meeting* do Projeto LGPD (diretores, gerentes e coordenadores); ii) conclusão do curso preparatório para certificação internacional de encarregado de proteção de dados/DPO (50 horas) pelo gestor de Compliance e coordenador de TI; iii) definição do encarregado de proteção de dados/DPO; iv) definição dos focais do projeto LGPD e realização de treinamentos para a etapa de mapeamento das operações de tratamento de dados pessoais; v) desenvolvimento da etapa de mapeamento das operações de tratamento de dados pessoais (fase 1 - homologação; fase 2 - validação inicial; fase 3 - produção); vi) elaboração da política de privacidade da Unimed Paraná e divulgação no sítio institucional; vii) criação do canal público de comunicação com o encarregado de proteção de dados; viii) criação do comitê de privacidade e segurança da informação e realização de reuniões iniciais; ix) adequação de contratos e termos de privacidade; x) participação nos treinamentos para elaboração do relatório de impacto à proteção de dados; xi) análise técnica de segurança da informação/TI. As ações complementares serão desenvolvidas no ano de 2022 visando a conclusão do projeto.

4.4.1. Projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e Singulares: o projeto de adequações à LGPD viabilizado pela Federação com o apoio de consultoria especializada atende a 12 (doze) Unimeds, sendo 10 (dez) Singulares, além da própria Federação e a empresa Unicall, integrante do Grupo Unimed (Holding). Paralelamente às ações internas, a área de Compliance



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



prestou apoio técnico às Singulares do estado por meio da realização de reuniões, orientações, análises, pareceres, compartilhamento de documentos técnicos e demais ações que têm auxiliado no desenvolvimento dos seus processos de conformidade à nova legislação.

4.4.2. Criação do Grupo de Mensagens para apoio às Singulares: a área de Compliance criou um grupo de mensagens com a participação dos responsáveis das Singulares envolvidas no projeto, como forma de facilitar a comunicação, o apoio e a troca de experiências entre os envolvidos, sendo esta participação estendida para os técnicos de área de todas as Singulares do estado.

4.4.3. Participação em fóruns de debate sobre Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: o gestor de Compliance realizou apresentações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e seus principais impactos para o Sistema Unimed do estado em alguns foros de debate do Sistema Unimed do estado, a exemplo do Comitê Jurídico Estadual (março/21), Comitê Estadual de TI (abril/21) e Comitê Contábil Estadual (julho/21).

4.4.4. Webinar do Programa Segurança em Alta - Unimed Paraná: a área de Gestão da Rede Prestadora realizou o *webinar* do Programa de Segurança em Alta e, com o apoio da área de Compliance promoveu um debate sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD para os técnicos do Sistema Unimed do estado e representantes da rede prestadora estadual, tendo a área de Compliance viabilizado a participação do gestor de proteção de dados da Unimed do Brasil, Dr. Odilon de Oliveira e do consultor da empresa Datalege, Dr. Guilherme Guimarães, que assessora o projeto da Unimed Paraná.

4.5. Atividades operacionais (Compliance/LGPD): a área de Compliance participou de inúmeros encontros de trabalho e emitiu centenas de orientações técnicas às áreas da Unimed Paraná e também às Singulares do estado no período de fevereiro/21 à dezembro/21, fortalecendo e consolidando a integração da função de Compliance às demais áreas da Federação e também em apoio às Singulares [FCGJR3].

[FRAT4]

4.5.1. Encontros de trabalho: foram realizados cerca de 284 (duzentos e oitenta e quatro) encontros de trabalho no período de fevereiro/21 à dezembro/21, representando uma média estimada de 423 (quatrocentos e vinte e três) horas/trabalho entre reuniões, cursos, treinamentos, apresentações e outros compromissos técnicos de área ou o equivalente a 53 (cinquenta e três) dias atividade ou aproximadamente 20% (vinte por cento) dos dias úteis do ano. Os compromissos restaram assim distribuídos: janeiro (10), fevereiro (36), março (28), abril (30), maio (24), junho (28), julho (30), agosto (35), setembro (21), outubro (23), novembro (18), dezembro (1).



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



4.5.2. Apoio Federação (Compliance/LGPD): foram realizadas cerca de 175 (cento e setenta e cinco) orientações técnicas (análises, pareceres e ajustes documentais, etc) em apoio direto às demais áreas técnicas da Unimed Paraná (27 áreas), assim distribuídos: GEAS (31), Gerência de Mercado (19), Gestão Administrativa (13), GSAU (12), GPC (12), Comunicação e Marketing (11), Departamento Pessoal (10), Gestão de Clientes (9), TI (7), NIS (6), NDHS (6), Gestão da Qualidade (5), Gestão de Pessoas (4), Assessoria Regulamentar (4), Diretoria Executiva (3), Controladoria (3), Imprensa (3), LGPD (4), Gestão de Intercâmbio (2), Assessoria Jurídica (2), Gestão de Rede Prestadora (2), Gestão Financeira (2), Contas Médicas (1), Gestão de Atendimento Assistencial (1), Gestão de Negociação (1), Núcleo Mercadológico (1) e Tecnologias e Valor em Saúde (1),

4.5.3. Apoio Singulares (Compliance/LGPD): foram realizados cerca de 59 (cinquenta e nove) contatos de apoio, análises, pareceres e compartilhamento de documentos para auxílio ao menos à 18 (dezoito) Singulares do estado, assim distribuídos: Unimed Paranaíba (8), Unimed Campo Mourão (7), Unimed Ponta Grossa (6), Unimed Pato Branco (6), Unimed Apucarana (6), Unimed Londrina (4), Unimed Foz do Iguaçu (4), Unimed Paranaguá (3), Unimed Norte do Paraná (3), Unimed Cianorte (3), Unimed Noroeste do Paraná (2), Unimed Curitiba (2), Unimed Oeste do Paraná (1), Unimed Norte Pioneiro (1), Unimed Vale do Piquiri (1), Unimed Francisco Beltrão (1), Unimed Cascavel (1), Unimed Costa Oeste (1),

4.6. Unimed do Brasil: a área de Compliance, por meio da participação nos comitês e reuniões da Unimed do Brasil se fez presente nos debates relacionados ao tema compliance e LGPD, integrando o CATI - Grupo Técnico de Comunicação, Segurança e Privacidade da Unimed do Brasil e acompanhando as diretrizes de boas práticas sobre os temas no âmbito do Sistema Unimed Nacional.

5. Desafios da função de Compliance para o ano de 2022.

Alguns dos principais desafios da área de Compliance da Unimed Paraná iniciados no ano anterior, permanecem para o ano de 2022, a saber:

5.1. Relacionamento com Singulares: aproximar o relacionamento com as Singulares por meio de encontros periódicos, promoção de palestras, *workshops* e outras ações de apoio e assessoramento em relação aos temas de compliance. Foi aprovada como uma das metas corporativas da área de Compliance a ser alcançada até dezembro/22, a implantação de Consultoria de Gestão Preventiva - CGP nas áreas de Compliance e LGPD em ao menos 11 (onze) Singulares optantes pelo serviço.



www.unimed.coop.br/parana
Rua Antonio Camilo, 283
82530-450 Tarumã, Curitiba - PR
T. (41) 3219-1500 SAC 0800 41 4554
Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/parana/canaisderelacionamento



5.2. Avaliação e mapeamento dos riscos (Compliance/LGPD): iniciar de maneira estruturada o processo de mapeamento dos principais riscos de conformidade e privacidade que afetam a Unimed Paraná, implementando em conjunto com as áreas os planos de ação para a definição dos controles internos.

5.3. Lei Geral de Proteção de Dados: concluir o projeto de adequação da Unimed Paraná às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, com o apoio e participação de todas as áreas da Cooperativa.

6. Considerações finais.

Submetemos, assim, o presente relatório, ao conhecimento e considerações do Conselho de Administração da Unimed Paraná.

Curitiba, 25 de fevereiro de 2022.

Glauco José Rodrigues
Gestor de Compliance e Riscos
Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas