

IV Fórum de Excelência da Gestão

Compliance e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Daniel Marques Garcia

1. Programa de Compliance Unimed-BH

2. Programa de desenvolvimento da gestão das cooperativas (PDGC)

3. Implantação da LGPD

A Unimed-BH em números



5.523
cooperados



4.911
colaboradores



1.274.308
clientes

R\$5,04 bi
faturamento

53%
participação
de mercado

34
municípios
na área de
atuação

351
unidades
assistenciais



8.311.356
consultas

29.580.729
exames

158.136
internações

Dados de 2018
Carteira: setembro de 2019
Cooperados: julho de 2019

A atuação da Unimed-BH

**Cooperativa de trabalho
médico**

Valorização do trabalho médico



**Operadora de planos
de saúde**

Eficiência operacional e assistencial



**Gestora de sistema
privado de saúde**

Foco do cliente



Acreditamos que...

Unimed
Belo Horizonte

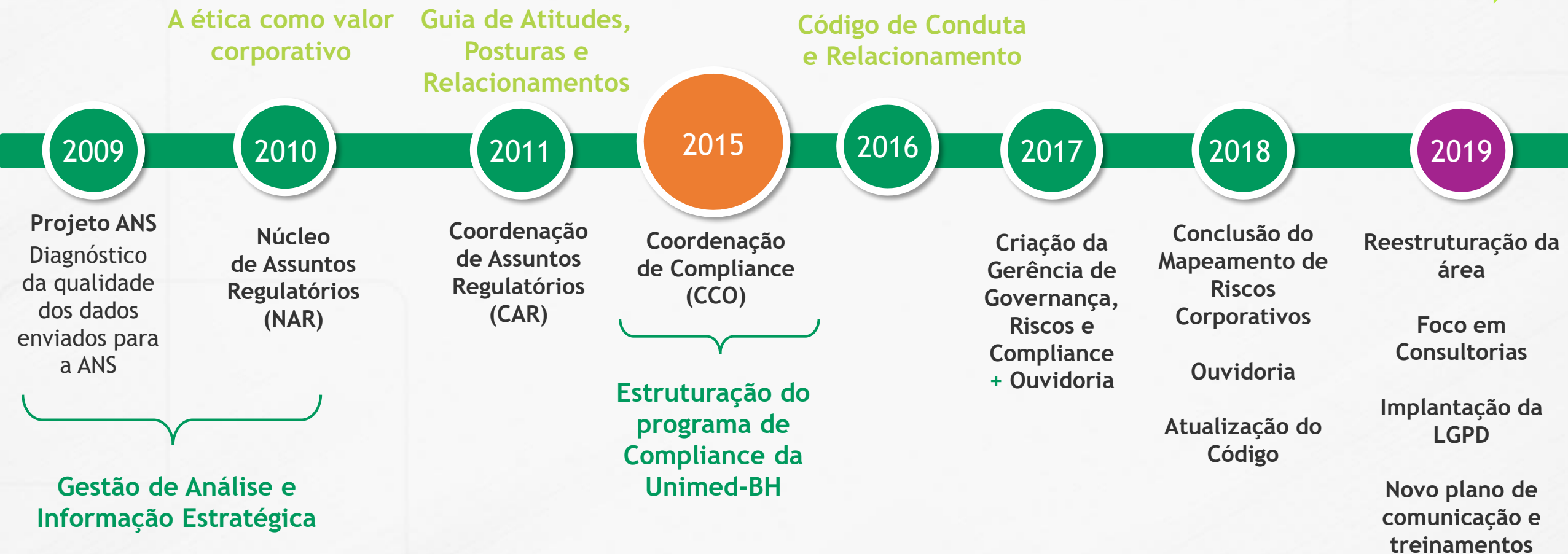


Dar o *exemplo* não é a principal maneira de influenciar as pessoas.
É a única.

Albert Schweitzer

A evolução da Cultura na Unimed-BH

APOIO DA ALTA DIREÇÃO



Como nos organizamos?

GOVERNANÇA CORPORATIVA



COMPLIANCE E INTEGRIDADE



GESTÃO DE RISCOS



OUVIDORIA



LGPD



GERÊNCIA DE GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE



Equipe *interdisciplinar* formada por *13 pessoas*

Tratativa das demandas recebidas no Canal Confidencial



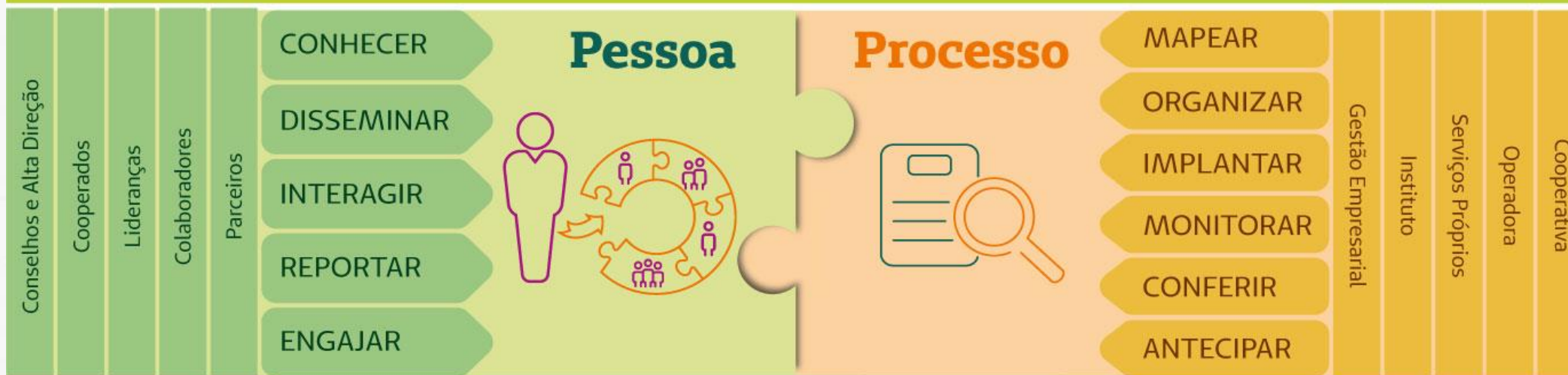
A estrutura do nosso programa

PROGRAMA DE COMPLIANCE UNIMED-BH

Diretrizes e Comprometimento da Alta Direção

Responsabilidade dos Médicos Cooperados

Responsabilidade dos Colaboradores



Conformidade

CULTURA DE COMPLIANCE

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO



COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Participação do Dr. Samuel em evento da ONU sobre Desenvolvimento Sustentável



Participação do Dr. Samuel no Congresso de Integridade em 2018

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO



TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

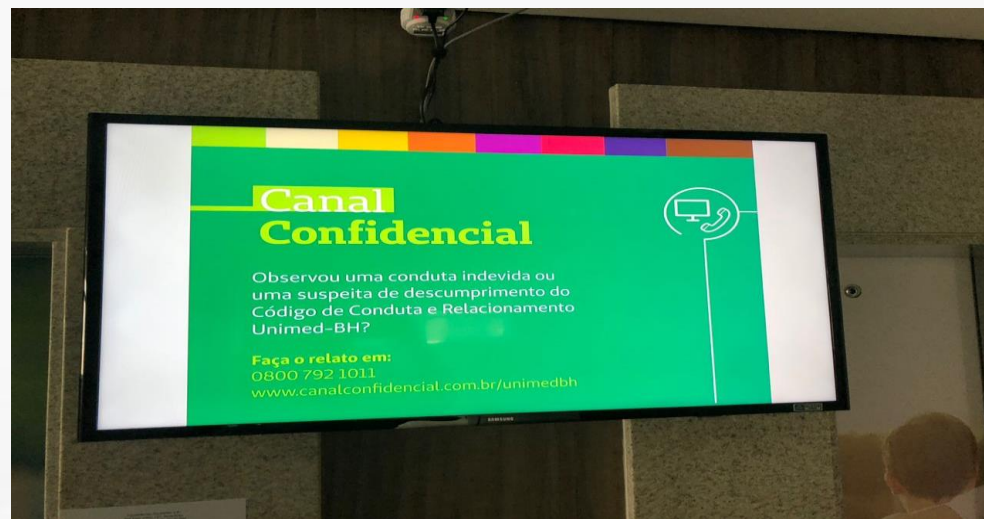
RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Campanha contra o Assédio e lançamento da cartilha



Divulgação do Canal Confidencial na TV Corporativa

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTOS



CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Trilha da Integridade:
6 cursos relacionados
ao tema

Grupo Técnico Integridade
realizado mensalmente com
representantes de diversas áreas
da Cooperativa



Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA



ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Atualização periódica do
Código de Conduta e
Relacionamento

[Código de conduta e relacionamento com Fornecedores](#)

[Código de conduta e relacionamento com Clientes Corporativos](#)

[Código de conduta e relacionamento com Prestadores](#)

Disponibilização de
conteúdo com foco
específico em
determinados públicos

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS



MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E RECONHECIMENTOS



Metodologia de Gestão de Riscos com foco na responsabilidade de todos



Ações de sensibilização para o fortalecimento da cultura de Gestão de Riscos

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO



TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS

Evolução do IDSS da Unimed BH



Monitoramento constante das questões regulatórias (ANS, ANVISA, MTE, Conselhos Profissionais...)

Existência de inúmeros indicadores internos (gestão de riscos...)

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA



RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS

57

NOSSO JEITO DE FAZER / Relatório de Gestão Unimed-BH



Integridade e Conformidade

Fazer o que é certo

Uma Empresa Pró-Ética tem, no seu dia a dia, um compromisso claro com as práticas íntegras e conformes.

A evolução constante da sociedade atual nos apresenta, com muita velocidade, novas formas de comunicação e de relacionamento com o outro. É um cenário desafiador, que nos pede o tempo todo protagonismo e comprometimento para acompanhar as tendências e manter a postura ética. É por isso que a Unimed-BH investe cada vez mais

Divulgação do Relatório de Gestão

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL



AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Campanha:
respeito à
diversidade



Ações desenvolvidas pelo Instituto Unimed-BH: ampliar o acesso à cultura, estimular o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas(...)

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO



COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Encontro de Integridade Corporativa - estimular os parceiros a adotarem padrões de conduta e integridade em suas operações



Apoio à realização de eventos voltados para a disseminação de boas práticas com o envolvimento da alta direção

Na prática, o que é feito?

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

COMUNICAÇÃO

TREINAMENTO

CÓDIGO DE CONDUTA

ANÁLISE DE RISCOS

MONITORAMENTO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

AÇÕES DE FOMENTO

COMPROMISSOS E
RECONHECIMENTOS



Acreditações e avaliações externas
sobre as boas práticas



Pacto Global
Rede Brasil



Compromissos públicos em prol da adoção de práticas para fomento à
integridade e combate à corrupção



Reconhecimento das práticas
implantadas

Por que dá certo?

COMPLIANCE =



PATROCÍNIO DA
ALTA DIREÇÃO

PESSOAS
ÍNTEGRAS

+

PROCESSOS
CONFORMES

+

CULTURA

+

MELHORIA
CONTÍNUA

Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas - PDGC

A construção de um ambiente propício à integridade e compliance



PROGRAMA DE
EXCELÊNCIA
Governança e Gestão



PDGC

Processo formalizado de ingresso e desligamento dos cooperados (demissão, exclusão e eliminação)

+

Vários canais de comunicação com o cooperado

+

Gerenciamento de riscos e crises

+

Processo eleitoral organizado e consistente

+

Gestão democrática (fóruns sociais)

+

Prestação de contas aos cooperados

+

Auditoria interna e externa

+

Atuação ética (programa de compliance + Código)

+

Educação cooperativista consistente

+

Política de Sustentabilidade



Programa de Compliance

Transparência na relação cooperado x cooperativa

Segurança jurídica (cumprimento da Lei 5.764 e normas internas da Cooperativa)

Definição clara das alçadas e responsabilidades dos órgãos sociais

Ambiente que propicia a atuação ética de todos os públicos e coíbe a prática de desvios

Disseminação da cultura cooperativista

Cooperado mais envolvido na preservação da reputação da cooperativa



PDGC

Missão, Visão e valores bem definidos
+
Vários canais de comunicação disponíveis a todos os públicos
+
Foco do cliente
+
Processos padronizados e acompanhamento por indicadores
+
Melhoria Contínua
+
Segurança das informações
+
Política de Sustentabilidade
+
Inclusão social
+
Desenvolvimento dos colaboradores



Programa de Compliance

Transparência na relação cooperativa x clientes, colaboradores, fornecedores...

Gerenciamento de riscos e de melhorias nos processos

Gerenciamento da segurança das informações

Definição clara das responsabilidades de cada colaborador

Colaboradores mais envolvidos na preservação da reputação da cooperativa

Ambiente que propicia a atuação ética de todos os públicos e coíbe a prática de desvios

LGPD

Fases da implantação, desafios e recomendações

Como nos organizamos?

GOVERNANÇA CORPORATIVA



COMPLIANCE E INTEGRIDADE



GESTÃO DE RISCOS



OUVIDORIA



LGPD



GERÊNCIA DE GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE



Equipe *interdisciplinar* formada por *13 pessoas*

Tratativa das demandas recebidas no Canal Confidencial



Formação do grupo de trabalho:



Governança de TI

Governança, Riscos e Compliance

Jurídico

Pesquisa e Avaliação Tecnologia em Saúde

Planejamento, Processos e Projetos

Informações para o Negócio

Aproximadamente **12** colaboradores envolvidos nesta etapa

Planejamento Unimed-BH

Projeto com **682** ações

Treinamentos e comunicação

Adequação de sistemas e acessos

Contratos


Direitos do titular

Políticas e procedimentos

Definição de controladores e operadores

Entregas divididas em 3 grandes etapas

Dez/2019, Jul/2020 e Dez/2020



The screenshot displays the STRATWS interface with a green header bar containing navigation tabs: '1910.14', 'Projetos', 'Iniciativas', and 'Portfólio'. Below the header, the title 'LGPD - Lei Geral de Proteção dos Dados' is shown in blue. A table lists 12 tasks (numbered 671 to 682) with columns for '#', 'L.B.', 'Real', 'Prev.', and 'Nome da Tarefa'. The 'Prev.' column for all tasks is highlighted in red and shows '100%'. The 'Nome da Tarefa' column includes sub-headers like 'Definir o processo de prestação de contas', 'Descrever o ciclo da informação', and 'Definir os integrantes do grupo técnico para proteção de dados pessoais', followed by specific task descriptions.

#	L.B.	Real	Prev.	Nome da Tarefa
671	0%	0%	100%	Definir o processo de prestação de contas
672	0%	0%	100%	Mapeamento dos dados pessoais, para identificação e GGRC)
673	0%	0%	100%	Validar aderência do processo existente para a L
674	0%	0%	100%	Validar com GJUR e SPONSOR
675	0%	0%	100%	Descrever o ciclo da informação
676	0%	0%	100%	Chancelar as informações levantadas com a equ
677	0%	0%	100%	Ajustar template
678	0%	0%	100%	Descrever o ciclo das informações
679	0%	0%	100%	Definir os integrantes do grupo técnico para proteção de dados pessoais representantes das gerências
680	0%	0%	100%	Estabelecer papéis e responsabilidades
681	0%	0%	100%	Solicitar as gerências a indicação (Via SPONSOR
682	0%	0%	100%	Atualizar grupo de e-mail

Frentes de trabalho

Política

**Ciclo de Vida da
Informação**

**Incidentes de
Segurança**

**Segurança da
Informação e
Privacidade**

**Agentes de
Tratamento**

Conscientização

**Direitos do
Titular**

**Prestação de
Contas**

Governança de Dados e Privacidade

Evolução

Mapeamento

100,0%

Planejamento

58,0%

Execução

8,0%

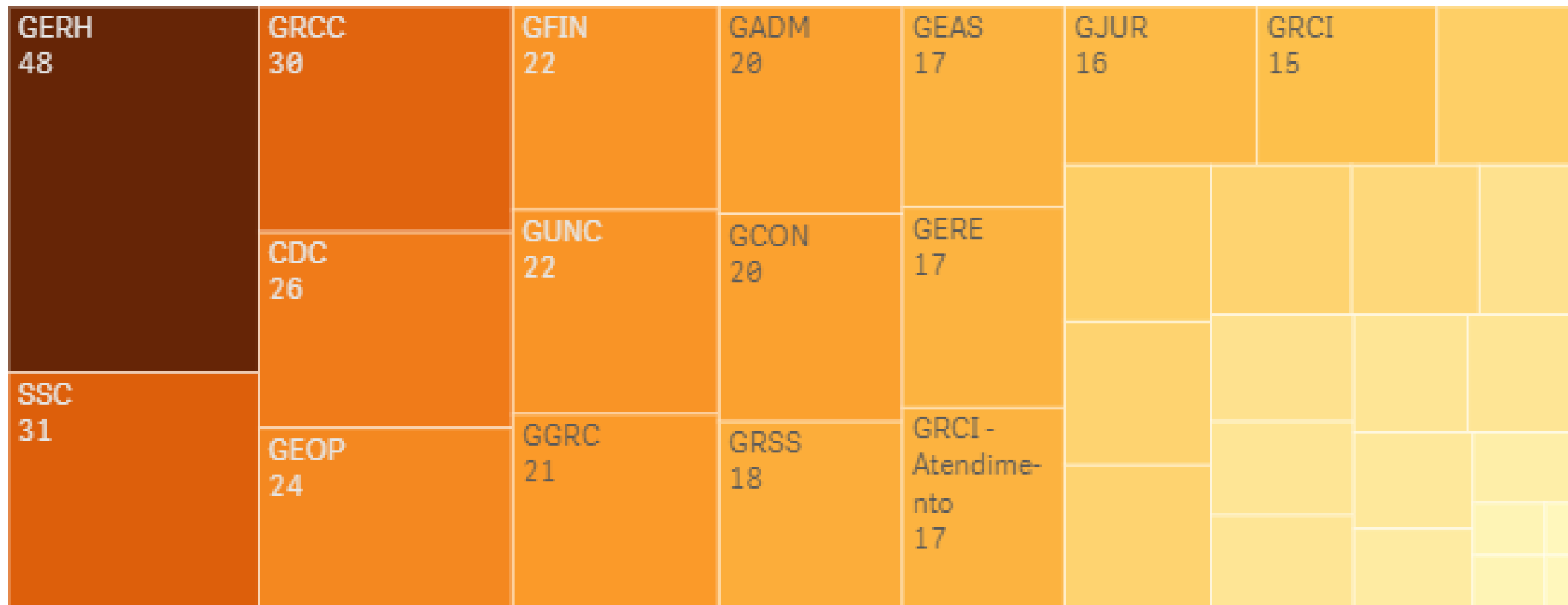
Encerramento

0%

Monitoramento e Controle

Por onde circulam as informações?

Frequência de Dados Pessoais por Área



Desafios encontrados

Realizar o mapeamento dos processos

Realizar um planejamento assertivo, sem desperdícios

Curto prazo

Diversidade de: sistemas, público envolvido e processos

Estimar os custos





Subestimar o prazo e não se planejar

Recomendações

Iniciar o quanto antes o mapeamento/planejamento das ações

Contratar consultoria externa, caso necessário

Estabelecer prazos, metas e responsáveis pelas ações



Grupo de trabalho enxuto e sem atuação interdisciplinar

Recomendações

Estruturar a(s) equipe(s) conforme o planejamento

Envolvimento de, no mínimo, as seguintes áreas: *Compliance*, Jurídico e Segurança da Informação

Erros mais comuns

Não apoiar e/ou não acompanhar o trabalho das consultorias

Recomendações

Escolher de forma **criteriosa** a consultoria

Fornecer ao parceiro **todas as informações e documentos** necessários

Acompanhar **todo** o processo de implantação



Erros mais comuns

Premissas legais
incorretas

Recomendações

Revisão de **todos** os
processos

Solicitar opinião jurídica e
de profissionais de TI



Erros mais comuns

Não apoiar a mudança de cultura

Recomendações

Realizar **comunicação** ostensiva

Capacitar todos os colaboradores da cooperativa

Estabelecer **orientações claras** para todos os públicos (customizadas, se for o caso)





Desconsiderar que o processo é dinâmico

Recomendações

Readequar prazos, fluxos e diretrizes durante a implantação, se necessário

Manter um grupo de trabalho após a vigência da legislação

Monitorar os cenários interno e externo e ajustar o curso, se necessário

Reflexões positivas

Quem estiver em conformidade, terá **vantagem competitiva** sobre os demais concorrentes

A adequação à lei como instrumento de **melhoria da reputação** da cooperativa (confiança)

Oportunidade para **rever processos e informações** e descartar o que não tiver utilidade

Oportunidade para melhorar a **segurança da informação** na cooperativa

Unimed 

Belo Horizonte

Obrigado!

compliance@unimedbh.com.br

(31) 3229-5293

(31) 3254-3881