

# Quais são os principais desafios e complexidades dos trabalhos da área?

*Dynnara Fagundes*  
Coordenadora de Governança, Riscos e Compliance da Unimed Oeste do Pará

## Explique um pouco sobre o mercado de atuação da sua empresa, e como ocorreu a implementação do processo de gestão de riscos.

Somos uma empresa que atua diretamente no mercado de saúde suplementar, no que tange à comercialização de planos de saúde, e somos referência em nossa região Oeste do Pará. Estamos em busca constante para implementar as melhores práticas em nossa Unimed, porque visamos oferecer com excelência nossos serviços e não medimos esforços para que isso aconteça.

Dessa forma, em consonância com a Resolução Normativa obrigatória, 518 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, foi implantada a Governança Corporativa que traz em seu contexto, a Gestão de Riscos e Controles internos para a adequação às melhores práticas e à legislação vigente. Inicialmente precisávamos aculturar sobre o assunto, envolver todos no processo e treinar, treinar muito! Elaboramos políticas, procedimentos sistêmicos, matrizes de processos e finalmente a análise de riscos.

Essa é uma atividade que semestralmente precisamos fazer dentro da empresa, afinal nosso objetivo é agir preventivamente diante dos riscos mapeados. Aculturar é um processo lento, exige da gestão de riscos muita atenção e determinação, por vezes precisamos retomar certos conceitos, trabalhar bem a teoria para poder praticar e nesse ponto a Perinity nos ajudou muito mesmo, resolvemos então trazer os treinamentos do Perinity para dentro das áreas, sabem o ditado "Santo de casa não faz milagres"?

Então, houve um momento que vi a necessidade de reinventar tudo o que eu já havia explicado e nesse momento eu tive total suporte da Perinity, o que foi de extrema importância para a consolidação do processo de aculturamento.

## Quais são os principais desafios e complexidades dos trabalhos da área?

Os principais desafios que enfrentamos aqui na Unimed Oeste do Pará, são o engajamento e o aculturamento. A maior dificuldade foi tirar as pessoas da sua zona de conforto, pois era algo novo. Foi um processo que fomos galgando aos poucos. Iniciamos a implementação em 2018 e desde então, está em constante mudança e aprimoramento. E acredito que sempre estará, pois ele tende a ser flexível. De tempos em tempos as coisas mudam, ex. sempre tem uma legislação nova, passamos constantemente por auditorias, e também a nossa preocupação com a excelência. Ou seja, nosso foco é na melhoria contínua.

## Quais foram os principais ganhos com a implementação da Perinity?

Certamente a automatização de um processo que exige praticidade e confiabilidade, que é a Gestão de Riscos.

## Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o software Perinity GRC para um amigo, colega ou para outra empresa.

Com toda certeza, 10! Ganhos acima de 40%

## Como você avalia o processo de Atendimento da Perinity?

O atendimento de suporte do Perinity é excelente, sempre atendem nossas demandas, dúvidas, enfim. Os conteúdos são muito didáticos e objetivos, além de ser uma ferramenta super flexível e prática.

