

*Relatório  
de Gestão e  
Sustentabilidade*  
**2020**



© 2020 Unimed Nordeste-RS

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Nordeste-RS.

#### **Coordenação**

Gestão da Sustentabilidade,  
Marketing e Espaço Médico

#### **Organização**

Áreas de Sustentabilidade, Espaço Médico, Marketing e Comitê de Sustentabilidade

#### **Projeto gráfico e diagramação**

Celso Orlandin Jr.

#### **Colaboração**

Magali Moritz, Andressa Moreira Duarte e André Benedetti

#### **Edição**

André Benedetti – MTb 9473



#### **Unimed Nordeste-RS**

Rua Moreira César, 2400, Bairro Pio X,  
Caxias do Sul/RS • Brasil • CEP 95034-  
000 Telefone: [54] 3220.2000  
[www.unimed-ners.com.br](http://www.unimed-ners.com.br)



## **Composição da Diretoria**

### **PRESIDENTE**

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

### **VICE-PRESIDENTE**

Dr. Ronaldo Mattia

### **Diretoria Executiva**

#### **DIRETORA-SUPERINTENDENTE**

Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

#### **DIRETOR DE SERVIÇOS PRÓPRIOS**

Dr. Vicente Henrique Verdi

#### **DIRETOR-TÉCNICO**

Dr. Lucas Dalle Molle

#### **DIRETOR DE MERCADO**

Dr. Carlos Castellano Silveira

### **Diretoria do Hospital Unimed**

#### **DIRETOR-TÉCNICO DO HOSPITAL UNIMED**

Dr. Vinícius Victorazzi Lain

#### **DIRETOR CLÍNICO DO HOSPITAL UNIMED**

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

#### **VICE-DIRETOR CLÍNICO DO HOSPITAL UNIMED**

Dr. João Luiz Martins Krás Borges

# 7 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

1

ADESÃO  
VOLUNTÁRIA  
E LIVRE

2

GESTÃO  
DEMOCRÁTICA

3

PARTICIPAÇÃO  
ECONÔMICA  
DOS MEMBROS

4

AUTONOMIA E  
INDEPENDÊNCIA  
ATIVA

5

EDUCAÇÃO,  
FORMAÇÃO E  
INFORMAÇÃO

6

INTERCOOPERAÇÃO

7

INTERESSE PELA  
COMUNIDADE



## SUSTENTABILIDADE PARA O SISTEMA UNIMED

[GRI 102-11]

Este relatório se subdivide em três grandes grupos, denominados Econômico, Social e Ambiental. Isso porque para a maior cooperativa médica do mundo, a Unimed, sustentabilidade significa o equilíbrio entre as saúdes econômica, social e ambiental. Na busca desse equilíbrio, propõe-se a atuar com excelência operacional, ética nas relações e transparência para a sociedade; incentivar o suprimento local e responsável; promover o desenvolvimento humano, o engajamento comunitário e as ações sociais e culturais; reduzir resíduos e emissões; e estimular o consumo consciente.

# SUMÁRIO

## Introdução

- 5 Mensagem do Presidente
- 6 Sobre o relatório
- 7 Indicadores extraídos do Balanço Social
- 8 Materialidade
- 10 Matriz de Materialidade
- 12 A Unimed Nordeste-RS
- 22 Nossos planos de saúde assistenciais
- 23 Nossos produtos complementares
- 24 Identidades visuais
- 24 Localização da Sede
- 25 Uma empresa brasileira
- 25 Tipo e natureza jurídica da propriedade
- 26 Mercados atendidos
- 27 Porte da organização
- 28 O quadro funcional
- 30 Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva
- 31 Cadeia de fornecedores
- 32 As principais mudanças em 2020
- 39 Gerenciando os riscos
- 43 Nossos stakeholders
- 44 Identificando e selecionando stakeholders para engajamento
- 44 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa
- 45 Visão, Negócio, Missão, valores, Políticas e Formas de Gestão
- 47 Linha do tempo
- 53 Os prêmios conquistados em 2020
- 59 Participação em associações
- 59 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

**60**  
Governança

**87**  
Saúde social

**147**  
Saúde ambiental

**159**  
Saúde econômica

**182**  
Anexos



Foto: Júlio Soares/Fotobjetiva

## Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Presidente da Unimed Nordeste-RS

**“Por trás das máscaras que precisamos incluir entre os nossos acessórios, certamente houve expressões tristes neste ano. Certamente também houve sorrisos, que ficaram escondidos por detrás dos panos.”**

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

[GRI 102-10, GRI 102-14, GRI 102-15]

**Foi um imenso prazer poder** chegarmos ao final de 2020 celebrando nossas conquistas e desejando os parabéns e muita saúde aos nossos heróis de 2020. Em um período de pandemia de covid-19, tão atípico e difícil, a cooperativa mostrou-se aos clientes como uma empresa em que as pessoas podem confiar, em que os clientes sabem que os nossos gestores estão organizando de modo constante um ambiente para poder receber pacientes que necessitam de cuidados clínicos ou intensivos. Não foi fácil. Criamos serviços. Revisamos constantemente protocolos. Ampliamos o número de leitos. Observamos gráficos para podermos nos preparar para os atendimentos. Não paramos.

Como médico, sei o quão trabalhoso é colocar capote, tirar capote, esterilizar-se. Atender em um leito, sair, trocar e higienizar uma série de EPIs, e somente depois poder dar início a um novo atendimento. Enquanto nossas famílias estão à nossa espera, precisamos nos cuidar para não levar nenhum perigo para nossas residências. Sempre foi assim, mas em 2020 essa atenção teve de ser multiplicada.

Outros tantos profissionais aqui da empresa não atendem pacientes, mas estão por trás dessa linha de frente, para também fazer com que os trabalhos ocorram da melhor maneira possível. Eles também tiveram que estar atentos ao sobe e desce dos gráficos da pandemia, que ora melhora, ora volta a ficar preocupante, não apenas aqui, mas em todo o Estado, em todo o Brasil, no mundo.

Por trás das máscaras que precisamos incluir entre os nossos acessórios, certamente houve expressões tristes neste ano. Certamente também houve sorrisos, que ficaram escondidos por detrás dos panos. Porque 2020 foi um ano de muitas emoções.

Mas chegamos ao final. O cenário ainda não é dos melhores, embora exista a esperança de que 2021 será melhor. Essa esperança nós não podemos perder. Dias melhores certamente virão. A vida voltará ao normal em breve, assim esperamos.

Até lá, seguimos nos abraçando e nos comunicando virtualmente.

Muita saúde a todos!

# SOBRE O RELATÓRIO

[GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56]

**Temos a satisfação** de apresentar a todos os nossos públicos mais um relatório de sustentabilidade seguindo os padrões estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI), entidade criada para pesquisar e consolidar as melhores práticas de comunicação corporativa. Para esta edição, foi utilizada a versão Standards dos Padrões GRI, na opção “de acordo – Essencial” (a metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e a prestação de contas, de forma clara e consistente para a sociedade, a respeito de seu desempenho em governança, social, ambiental e econômico). A publicação atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU), em acordo com as orientações dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Queremos receber suas percepções sobre nossas práticas, para estabelecer um diálogo que ajuda a moldar nossos trabalhos e a nos aproximar ainda mais de nossos públicos. Envie-nos suas opiniões.

Estamos abertos a recebê-las e a refletir sobre elas com nossas equipes.

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório: Área de Gestão de Sustentabilidade (Unimed Nordeste-RS), Rua Mariana Prezzi, 115, sala 303, Pio X, 95034-460, Caxias do Sul – RS, [www.unimednordesters.com.br](http://www.unimednordesters.com.br), [gestao-desustentabilidade@unimednordesters.com.br](mailto:gestao-desustentabilidade@unimednordesters.com.br).

**Este relatório é:**

**GRI – Standards – de acordo – essencial.**



**“Queremos receber suas percepções sobre nossas práticas, para estabelecer um diálogo que ajuda a moldar nossos trabalhos e a nos aproximar ainda mais de nossos públicos.”**

# INDICADORES EXTRAÍDOS DO BALANÇO SOCIAL

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49]

**Os indicadores de desempenho** apresentados nesta publicação foram consolidados no Balanço Social da cooperativa, ferramenta que tem como foco demonstrar publicamente que a intenção da organização não é somente gerar lucros, mas também promover o desenvolvimento social. Nesta espécie de prestação de contas que traduz nosso compromisso e responsabilidade diante da sociedade, não houve reformulações significativas, se compararmos com o relatório publicado no ano anterior, que também já se enquadrava às exigências do padrão GRI Standards.

De uma pesquisa de materialidade realizada no começo de 2019, válida, conforme diretrizes da GRI, por dois anos, saíram 10 itens, que moldaram este relatório. Ele cobre, ao todo, 34 Indicadores de Perfil e 10 Indicadores de Desempenho da versão GRI Standards. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Nordeste-RS. Não foram identificadas restrições quanto às diretrizes propostas pela GRI.



**Apresentamos aqui:**  
**34 Indicadores de Perfil**  
**10 Indicadores de Desempenho**



# MATERIALIDADE (temas relevantes em sustentabilidade)

[GRI 102-43]



## PROCESSO

O processo de pesquisa envolveu 10 públicos de nossa rede de relacionamento. Por meio do Comitê de Sustentabilidade, a rede de contatos foi acionada e convidada, via e-mail, a participar de uma pesquisa, que se deu em ambiente on-line. A pesquisa aplicada com a rede de relacionamento para a construção do relatório foi realizada no período de 14 a 23 de janeiro de 2019, com validade de dois anos, e teve como resultado a participação de 885 pessoas.

**Etapa 1 – IDENTIFICAÇÃO:** Com base nas diretrizes da GRI Standards, a Unimed Nordeste-RS desenvolveu sua pesquisa para construção da matriz de materialidade considerando 27 temas relativos à sustentabilidade. A pesquisa foi direcionada aos principais públicos de relacionamento da cooperativa, ou seja, dirigentes, colaboradores, cooperados, clientes, prestadores, fornecedores, federações, singulares, poder público e comunidade.

**Etapa 2 – PRIORIZAÇÃO:** A Unimed obteve 885 retornos de pesquisa. Com base nos cruzamentos das respostas, construiu-se a matriz de materialidade, priorizando 10 temas considerados muito relevantes pelos públicos da rede de relacionamento.

**Etapa 3 – VALIDAÇÃO:** Os temas foram validados pelo grupo de elaboração do relatório GRI e pelos superintendentes da cooperativa, que priorizaram os 10 temas considerados muito relevantes pelos públicos de relacionamento da cooperativa.



DIMENSÃO	RANKING	QUESTÃO	ASPECTOS	Indicadores GRI-Standards
MATERIAIS	INDICADORES GRI-STANDARDS	1	Saúde e segurança do cliente	<b>GRI 416-1</b> Percentual das categorias de produtos e serviços significativas, para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.
Social	2º	8	Treinamento e educação	<b>GRI 404-1</b> Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional. <b>GRI 404-2</b> Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria. <b>GRI 404-3</b> Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.
Social	3º	2	Saúde e segurança no trabalho	<b>GRI 403-1</b> Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar.
Social	4º	3	Combate à corrupção	<b>GRI 205-2</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.
Ambiental	5º	6	Água	<b>GRI 303-3</b> Percentual e volume de água reciclada e reutilizada.
Social	6º	19	Emprego	<b>GRI 401-1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região. <b>GRI 401-2</b> Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização. <b>GRI 401-3</b> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.
Social	7º	15	Privacidade do cliente	<b>GRI 418-1</b> Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de clientes.
Social	8º	17	Diversidade e igualdade de oportunidades	<b>GRI 405-1</b> Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.
Social	9º	14	Conformidade com as leis	<b>GRI 419-1</b> Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.
Ambiental	10º	23	Produtos e serviços	<b>GRI 301-3</b> Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminados por categoria de produtos.

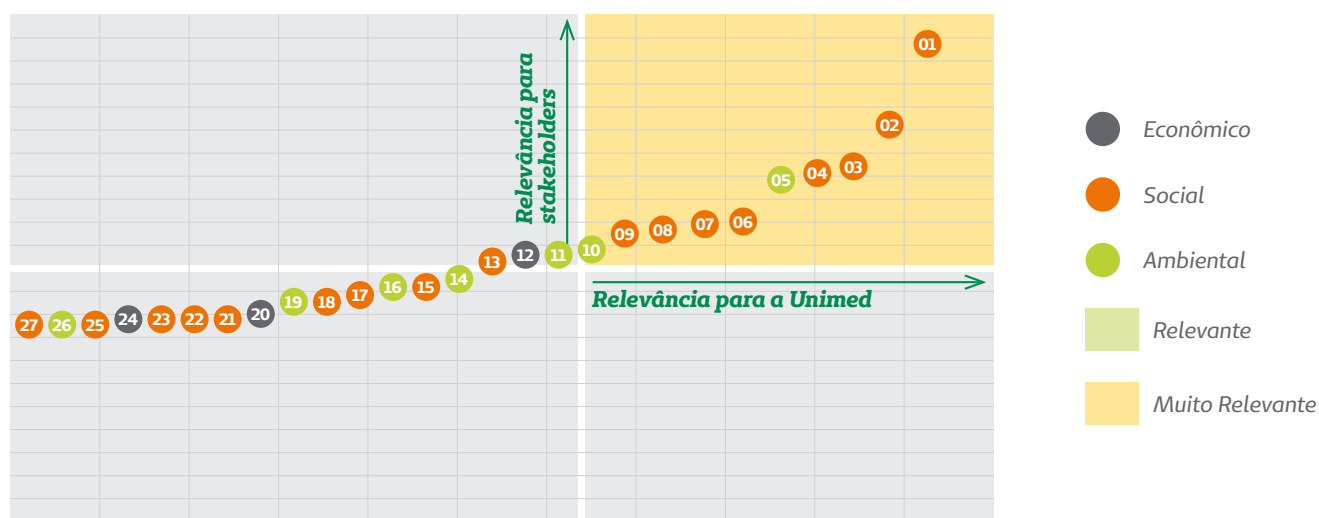
## Demais temas disponibilizados para votação:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 11. Efluentes e Resíduos           | 20. Impactos Econômicos Indiretos                 |
| 12. Desempenho Econômico           | 21. Comunidade Locais                             |
| 13. Práticas de Segurança          | 22. Liberdade de Associação e Negociação Coletiva |
| 14. Biodiversidade                 | 23. Comunicações de Marketing                     |
| 15. Não Discriminação              | 24. Presença de Mercado                           |
| 16. Emissão de Gases Efeito Estufa | 25. Trabalho forçado ou análogo ao escravo        |
| 17. Relações Trabalhistas          | 26. Materiais                                     |
| 18. Trabalho Infantil              | 27. Rotulagem de Produtos e Serviços              |
| 19. Energia                        |   |

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1]

**Após análise dos temas** sob a percepção do público interno e do público externo, priorizamos 10 temas como aspectos materiais. Tomamos por critério a localização deles no quadrante mais elevado, conforme figura abaixo demonstrada.






# Limite do aspecto dentro da organização

Estes foram os aspectos considerados materiais por funcionários, médicos cooperados e dirigentes.

[GRI 103-1]

PÚBLICO INTERNO	ASPECTOS	PÚBLICO EXTERNO
	1. Saúde e segurança do cliente	
	2. Treinamento e educação	
	3. Saúde e segurança no trabalho	
	4. Combate à corrupção	
	5. Água	
	6. Emprego	
	7. Privacidade do cliente	
	8. Diversidade e igualdade de oportunidades	
	9. Conformidade com as leis	
	10. Produtos e serviços	
	11. Efluentes e resíduos	
	12. Desempenho econômico	
	13. Práticas de segurança	
	14. Biodiversidade	
	15. Não discriminação	
	16. Emissão de gases do efeito estufa	
	17. Relações trabalhistas	
	18. Trabalho infantil	
	19. Energia	
	20. Impactos econômicos indiretos	
	21. Comunidades locais	
	22. Liberdade de associação e negociação coletiva	
	23. Comunicações de marketing	
	24. Presença de mercado	
	25. Trabalho forçado ou análogo ao escravo	
	26. Materiais	
	27. Rotulagem de produtos e serviços	

	Muito relevante apenas para um público
	Muito relevante para ambos os públicos
	Relevante



# A UNIMED NORDESTE-RS

[GRI 102-1]

Mais de **mil**  
médicos cooperados

**17 municípios** na  
área de abrangência  
geográfica

**343.674**  
beneficiários

(no Brasil, segundo dados da ANS de  
dezembro de 2020, havia 47.564.363  
de beneficiários de planos privados  
de saúde, por cobertura assistencial)

**Unimed**   
Nordeste-RS

## Beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial (Brasil – 2010-2020)

<b>Ano</b>	<b>Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia</b>	<b>Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos</b>
Dez /2010	44.937.350	14.514.074
Dez /2011	46.025.814	16.669.935
Dez /2012	47.846.092	18.538.837
Dez /2013	49.491.826	19.561.930
Dez /2014	50.531.748	20.081.836
Dez /2015	49.279.085	20.780.720
Dez /2016	47.631.754	21.166.603
Dez /2017	47.090.362	22.356.067
Dez /2018	47.088.544	24.235.346
Dez /2019	47.009.784	25.845.543
Dez /2020	47.564.363	27.050.313

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS  
Dados atualizados até 12/2020

## Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil – dezembro/2020)

<b>Cobertura assistencial e tipo de contratação do plano</b>	<b>Planos</b>		
	<b>Novo</b>	<b>Antigo</b>	<b>Total</b>
<b>Assistência médica com ou sem odontologia</b>	<b>44.232.816</b>	<b>3.331.547</b>	<b>47.564.363</b>
Individual ou Familiar	8.073.135	959.477	9.032.612
Coletivo Empresarial	30.925.070	1.229.475	32.154.545
Coletivo por adesão	5.233.946	1.074.066	6.308.012
Coletivo não identificado	434	0	434
Não Informado	231	68.529	68.760
<b>Exclusivamente odontológicos</b>	<b>26.783.400</b>	<b>266.913</b>	<b>27.050.313</b>
Individual ou Familiar	4.538.893	1.809	4.540.702
Coletivo Empresarial	19.396.079	229.020	19.625.099
Coletivo por adesão	2.846.625	27.883	2.874.508
Coletivo não identificado	1.742	0	1.742
Não Informado	61	8.201	8.262

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS  
Dados atualizados até 12/2020

## Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior (Brasil – 2010–2020)

<b>Ano</b>	<b>Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia</b>	<b>Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos</b>
Dez /2010	5,6	9,5
Dez /2011	2,4	14,9
Dez /2012	4,0	11,2
Dez /2013	3,4	5,5
Dez /2014	2,1	2,7
Dez /2015	-2,5	3,5
Dez /2016	-3,3	1,9
Dez /2017	-1,1	5,6
Dez /2018	0,0	8,4
Dez /2019	-0,2	6,6
Dez /2020	1,2	4,7

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS  
Dados atualizados até 12/2020

## Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde (Brasil – 2010–2020)

<b>Ano</b>	<b>Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia</b>	<b>Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos</b>
Dez /2010	23,5	7,6
Dez /2011	23,9	8,7
Dez /2012	24,6	9,5
Dez /2013	25,5	10,1
Dez /2014	26,0	10,3
Dez /2015	25,4	10,7
Dez /2016	24,5	10,9
Dez /2017	24,2	11,5
Dez /2018	24,2	12,5
Dez /2019	24,2	13,3
Dez /2020	24,5	13,9

Fontes: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS e População – IBGE/Datasus/2012  
 Nota: Taxa de cobertura refere-se ao percentual da população coberta por plano privado de saúde.  
 Dados atualizados até 12/2020



## Operadoras com beneficiários (Brasil – 2010–2020)

<b>Ano</b>	<b>Operadoras médico-hospitalares</b>	<b>Operadoras exclusivamente odontológicas</b>	<b>Total de operadoras com beneficiários</b>
Dez /2010	1.045	374	1.419
Dez /2011	1.015	369	1.384
Dez /2012	962	359	1.321
Dez /2013	920	344	1.264
Dez /2014	874	343	1.217
Dez /2015	828	327	1.155
Dez /2016	790	305	1.095
Dez /2017	766	291	1.057
Dez /2018	749	289	1.038
Dez /2019	727	280	1.007
Dez /2020	711	260	971

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS e Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS  
Dados atualizados até 12/2020

## Receita de contraprestações das operadoras (em Reais) (Brasil – 2011-2020)

Ano	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais
2011	84.821.575.963	19.750.658.043	68.864.809.673	13.204.508.561	2.745.924.331	14.154.092.321
2012	95.853.680.339	20.360.813.441	80.112.826.811	14.261.625.566	3.152.901.509	13.682.829.619
2013	109.927.620.595	14.910.319.352	90.925.302.328	15.017.643.463	3.501.861.811	14.132.771.296
2014	127.777.444.503	14.910.944.501	106.496.081.722	16.816.617.032	4.172.816.917	15.048.990.235
2015	144.701.906.083	15.333.832.284	120.119.877.388	17.830.659.710	4.839.088.798	16.111.089.254
2016	163.246.294.916	17.240.240.037	137.123.914.097	19.372.921.338	5.384.362.883	17.946.513.808
2017	180.893.859.503	17.028.477.006	150.583.574.465	20.176.363.171	5.455.991.738	18.025.945.719
2018	197.438.238.418	13.268.654.502	161.469.397.459	20.578.358.346	5.924.588.751	16.236.544.754
2019	213.457.018.559	12.738.781.354	174.539.061.631	21.540.715.476	6.503.128.793	16.293.459.922
2020	165.909.667.739	7.915.908.436	120.174.456.305	15.705.236.928	5.229.215.701	13.823.405.899

Fontes: DIOPS/ANS/MS – 30/11/2020

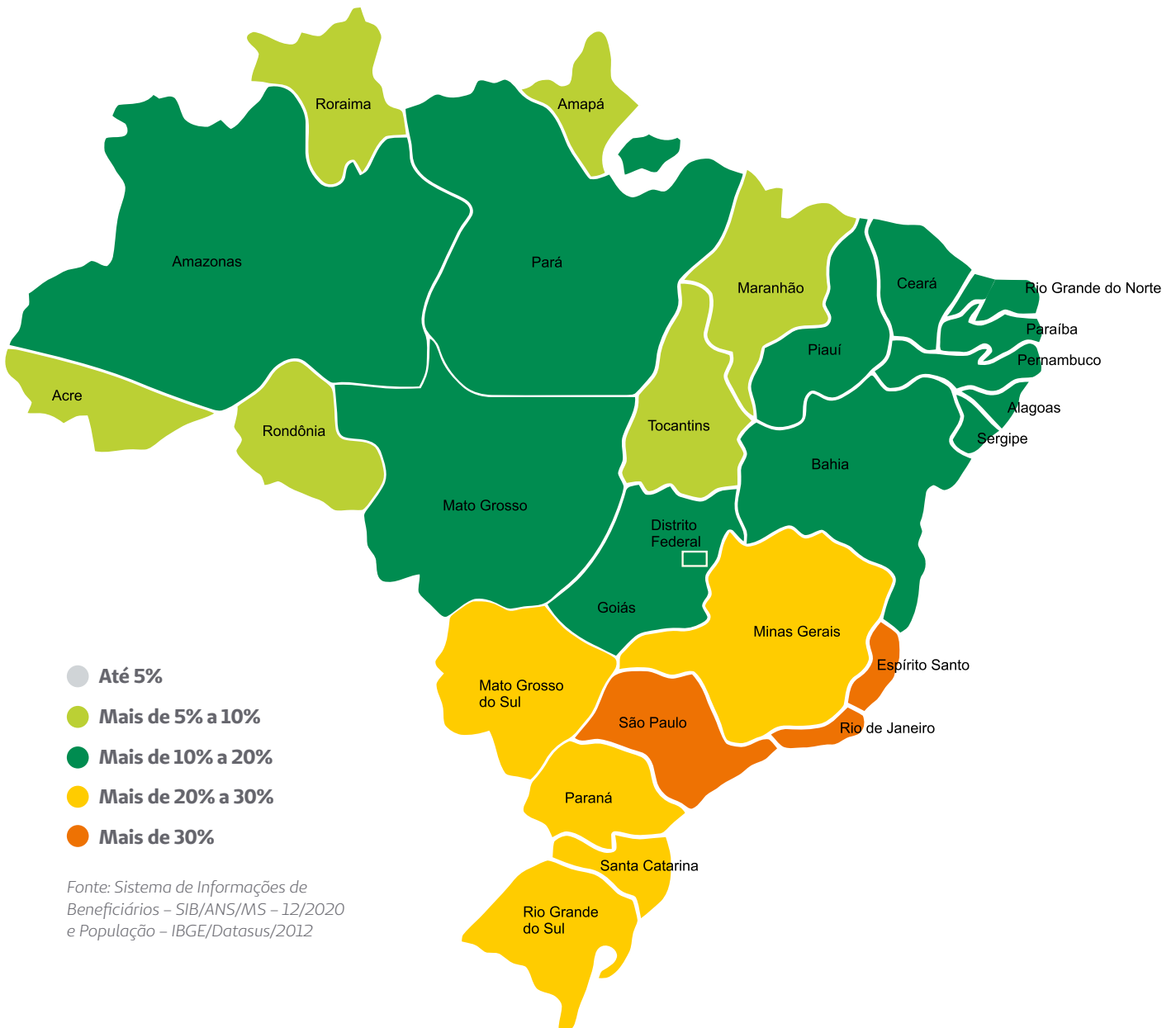
Notas:

1. Dados de 2020 referentes ao acumulado do 3º trimestre.

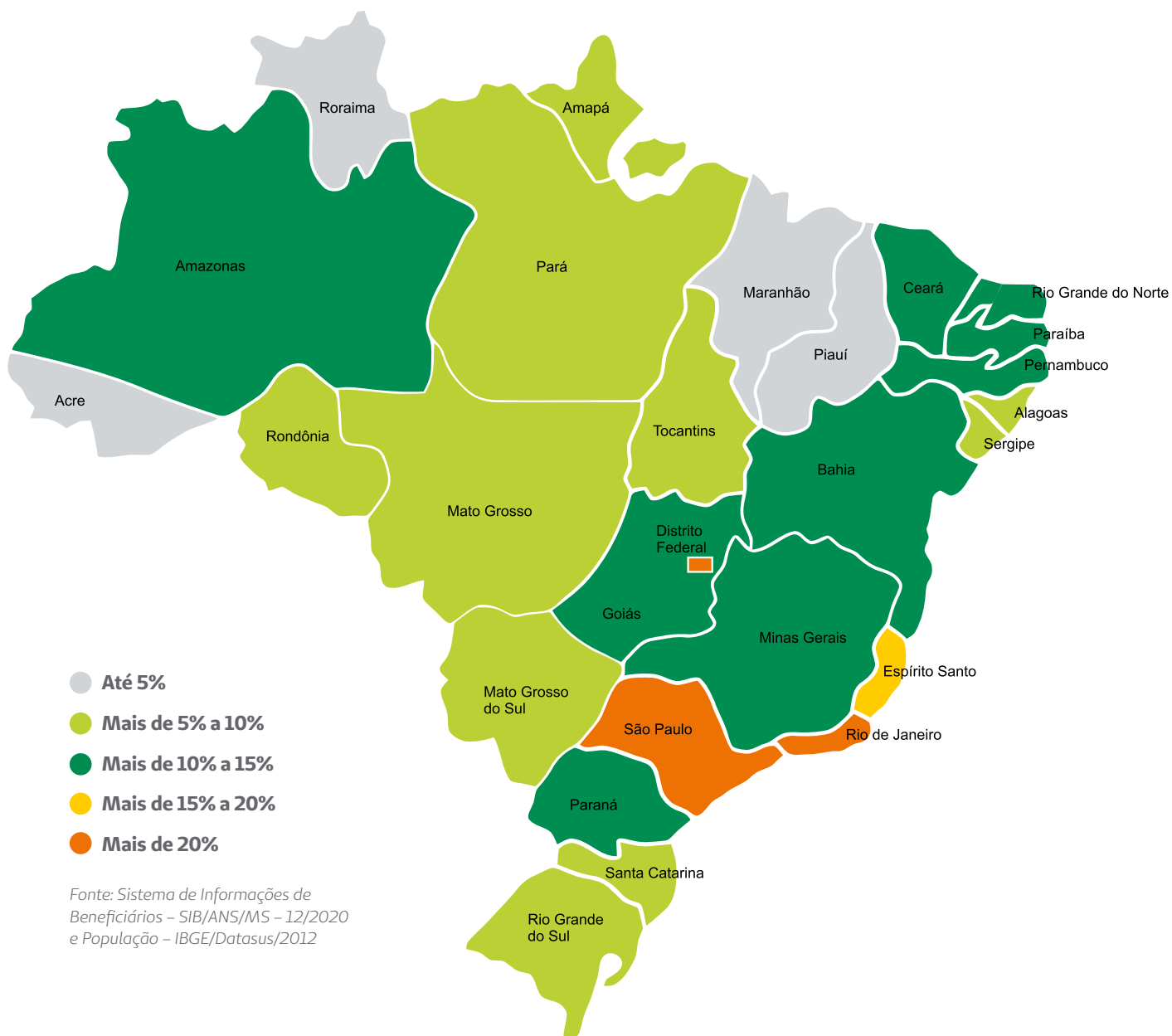
2. Dados preliminares, sujeitos à revisão.

3. Somente a partir de 2007, as operadoras da modalidade Autogestão passaram a enviar obrigatoriamente informações financeiras, com exceção daquelas por SPC (Secretaria Previdência Complementar), obrigadas a partir de 2010. As Autogestões por RH (Recursos Humanos) não são obrigadas a enviar informações financeiras.

# Taxa de cobertura dos planos de assistência médica por Unidades da Federação (Brasil – dezembro/2020)



# Taxa de cobertura dos planos exclusivamente odontológicos por Unidades da Federação (Brasil – dezembro/2020)



*Estrutura com Casas do Cliente e serviços próprios, que incluem Prontos-Atendimentos Unimed 24 Horas, Laboratórios Unimed, Assistência Domiciliar, SOS Emergência, Saúde Ocupacional, Medicina Preventiva, Centro de Diagnóstico por Imagem, Hemodinâmica, Farmácias, Espaço + Saúde e o Complexo Hospitalar Unimed*

Laboratórios Credenciados:	<b>36</b>
Laboratórios Próprios:	<b>6</b>
Centros de Diagnóstico por Imagem Próprios:	<b>2</b>
Centros de Diagnóstico por Imagem Credenciados:	<b>43</b>
Clínicas Credenciadas:	<b>53</b>
Serviço de Radioterapia Credenciado:	<b>2</b>
Serviços de Cardiologia Credenciados:	<b>16</b>
Serviços de Fisioterapia Credenciados:	<b>36</b>
Clínicas de Bucomaxilos Credenciadas (inclusive PF)	<b>14</b>
Bancos de Sangue Credenciados:	<b>2</b>
Hospital Próprio:	<b>2</b>
Hospitais Credenciados (incluídas clínicas de psiquiatria)	<b>13</b>
Serviços Próprios	<b>19</b>
Serviços Credenciados (exceto serviços próprios)	<b>215</b>

<b>NÚMERO DE MÉDICOS COOPERADOS:</b>	<b>1.202</b>
<b>NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS:</b>	<b>2.507</b>
<b>LOCALIZAÇÃO DA SEDE ADMINISTRATIVA:</b>	<b>Caxias do Sul</b>
<b>ÁREA DE ABRANGÊNCIA:</b>	<b>17 municípios da serra gaúcha</b>
<b>CENTRAIS DE VENDAS:</b>	<b>Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha</b>
<b>PRONTOS-ATENDIMENTOS PRÓPRIOS:</b>	<b>3 (Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha)</b>
<b>FARMÁCIAS PRÓPRIAS:</b>	<b>4 (Caxias do Sul, Farroupilha e Antônio Prado)</b>
<b>SERVIÇO DE REMOÇÕES PRÓPRIO (SOS UNIMED):</b>	<b>Caxias do Sul</b>
<b>ASSISTÊNCIA DOMICILIAR:</b>	<b>Caxias do Sul</b>
<b>MEDICINA PREVENTIVA:</b>	<b>Sede em Caxias do Sul</b>
<b>SAÚDE OCUPACIONAL:</b>	<b>Caxias do Sul</b>
<b>ESPAÇO + SAÚDE:</b>	<b>Caxias do Sul</b>

# NOSSOS PLANOS DE SAÚDE ASSISTENCIAIS

[GRI 102-1]

## **Planos de saúde Uniflex – Individual/Familiar**

Plano com atendimento regional, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área de atuação da Unimed Nordeste-RS.

## **Planos de saúde Uniflex – Empresarial**

Plano com atendimento regional, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área de atuação da Unimed Nordeste-RS.

## **Planos de saúde Unipart – Individual/Familiar**

Planos com abrangências nacionais, estaduais e regionais, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

## **Planos de saúde Unipart – Empresarial**

Planos com abrangências nacionais, estaduais e regionais, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

## **Planos de saúde Unipart – Coletivo por Adesão**

Planos com abrangências nacionais, estaduais e regionais, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

## **Unimax – Individual/Familiar**

Plano com abrangência nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed. Não é necessário pagar participação nos procedimentos.

## **Unimax – Empresarial**

Plano com abrangência nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed. Não é necessário pagar participação nos procedimentos.

## **Unifácil – Empresarial**

Plano com abrangência regional e facilidades exclusivas. Reúne uma rede de serviços específica.

# NOSSOS PRODUTOS COMPLEMENTARES

[GRI 12-1]

A **Unimed Nordeste-RS** comercializa também os seguintes produtos, além dos planos de saúde:



- **Seguro Família\***

Composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral

- **SOS Unimed**

Planos individuais/familiares e coletivos empresariais

- **Área Protegida**

- **Seguro Viagem\*\***

- **Proteção ao Trabalho**

Gestão do Acidente do Trabalho

- **Proteção ao Trabalho**

Gestão de Saúde Ocupacional

- **Unimed Odonto\***

\* Produtos da Unimed Seguros. A Unimed Nordeste-RS intermedia a venda.

\*\* Não foi comercializado em 2020, em função da pandemia do novo coronavírus.

## IDENTIDADES VISUAIS

[GRI 102-2]

Nossas marcas:



Farmácia  
**Unimed**

## LOCAL DA SEDE

[GRI 102-3]



Unimed Nordeste-RS  
Sede Administrativa:  
Rua Moreira César, 2400  
Bairro Pio X  
Caxias do Sul – RS  
95034-000



## UMA EMPRESA BRASILEIRA

[GRI 102-4]

**A Unimed Nordeste-RS** opera apenas no Brasil, mais especificamente em sua área de abrangência geográfica, que compreende 17 municípios da região nordeste do Rio Grande do Sul.



## TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

[GRI 102-5]

O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, **em 1967**

Hoje é composto por **345 cooperativas médicas**

Reúne mais de **17 milhões de clientes** em todo o país

Trabalha com **116 mil médicos** ativos e **126 hospitais** próprios

Detém **37% do mercado nacional** de planos de saúde

# MERCADOS ATENDIDOS

[GRI 102-6]



Antônio Prado  
Bento Gonçalves  
Boa Vista do Sul  
Carlos Barbosa  
Caxias do Sul  
Coronel Pilar

Farroupilha  
Flores da Cunha  
Garibaldi  
Monte Belo do Sul  
Nova Pádua  
Nova Petrópolis

Nova Roma do Sul  
Picada Café  
Pinto Bandeira  
Santa Teresa  
São Marcos

# PORTE DA ORGANIZAÇÃO

[GRI 102-7]

	2018	2019	2020
Número de empregados (efetivos):	2.064	2.335	2.507
Vendas líquidas:	R\$ 814.512.633,98	R\$ 891.484.080,87	R\$ 938.124.145,17
Faturamento atual:	R\$ 824.910.505,83	R\$ 876.739.512,55	R\$ 954.447.808,35
Capitalização total:	R\$ 118.266.488,34	R\$ 131.219.438,87	R\$ 140.180.084,95
Dívidas:	R\$ 300.514.570,18	R\$ 316.019.910,24	R\$ 282.633.265,66
Patrimônio Líquido:	R\$ 188.615.561,00	R\$ 201.043.735,15	R\$ 284.271.420,98
Ativo total:	R\$ 489.130.131,18	R\$ 517.063.645,39	R\$ 566.904.686,64
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	<p>13 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>14 planos de saúde empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>8 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>232 serviços credenciados</p>	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>15 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>10 planos coletivos por adesão</p> <p>7 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>228 serviços credenciados</p>	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>17 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>7 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>215 serviços credenciados</p>



# O QUADRO FUNCIONAL

[GRI 102-8]

**Em 31 de dezembro de 2020**, a Unimed Nordeste-RS estava com 2.507 funcionários efetivos. A seguir, o total de empregados por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

**a)** Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero, sendo 100% menselistas

Tipo de contrato	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Efetivo	1.947	2.335	2.463	1.638	2.029	2.151	309	306	312
Temporários	51	64	0	36	57	0	15	7	0
Jovem aprendiz	14	52	32	14	34	25	0	18	7
Estagiários	53	13	12	47	12	11	6	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.065</b>	<b>2.464</b>	<b>2.507</b>	<b>1.735</b>	<b>2.132</b>	<b>2.187</b>	<b>330</b>	<b>332</b>	<b>320</b>

Com jovem aprendiz e estagiários

**b)** Número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero

Tipo de contrato	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Efetivo	1.947	2.335	2.463	1.638	2.029	2.151	324	306	312
Temporários	53	64	0	47	57	0	6	7	0
Efetivo	1.947	2.335	32	1.638	2.029	25	324	306	7
<b>TOTAL</b>	<b>2.065</b>	<b>2.399</b>	<b>2.495</b>	<b>1.735</b>	<b>2.086</b>	<b>2.176</b>	<b>330</b>	<b>313</b>	<b>319</b>

c) Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero

	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Próprios*	2.085	2.387	2495	1.782	2.063	2176	303	324	319
Terceirizados**	75	77	12	68	69	11	7	8	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.160</b>	<b>2.464</b>	<b>2507</b>	<b>1.850</b>	<b>2.132</b>	<b>2187</b>	<b>310</b>	<b>332</b>	<b>320</b>

\*Próprios = efetivos + jovens

\*\*Terceirizados = temporários + estagiários

d) Força de trabalho total, discriminada por região e gênero

	TRABALHADORES NA REGIÃO			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	Total			Total			Total		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Caxias do Sul	1.980	2.266	2305	1.677	1.942	1990	303	324	315
Farroupilha	118	127	129	112	123	127	6	4	2
Bento Gonçalves	42	51	52	41	47	49	1	0	3
Antônio Prado	9	8	9	9	8	9	0	0	0
Carlos Barbosa	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Flores da Cunha	3	4	4	3	4	4	0	0	0
Garibaldi	3	3	3	3	3	3	0	0	0
São Marcos	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Nova Petrópolis	1	1	1	1	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2.160</b>	<b>2.464</b>	<b>2507</b>	<b>1.850</b>	<b>2.132</b>	<b>2187</b>	<b>310</b>	<b>332</b>	<b>320</b>

# FUNCIONÁRIOS COBERTOS POR ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

[GRI 102-8]

# 99,52%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 99,52 (efetivos + temporários + jovens aprendizes).

	2018	2018	2018
<b>EFETIVO</b>	2.064	2.335	Xxx
<b>TEMPORÁRIO</b>	60	64	Xxx
<b>JOVEM APRENDIZ</b>	21	52	Xxx
<b>ESTAGIÁRIOS</b>	15	13	Xxx
<b>TOTAL</b>	2.160	2.464	xxx

Estagiários = bolsa-auxílio

Apoiamos a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção.



# CADEIA DE FORNECEDORES

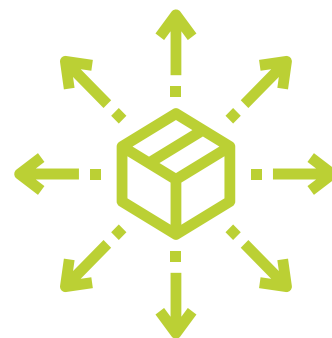
[GRI 102-9]

**Na busca pela excelência,** a gestão da cadeia de suprimentos é um fator estratégico de sobrevivência na cooperativa. Visando a estreitar as relações com nossos fornecedores e parceiros, foi elaborado um sistema de desenvolvimento da cadeia de suprimentos. Uma das ferramentas desse sistema é o Manual de Requisitos para Fornecedores. O objetivo do manual é comunicar, aos fornecedores e parceiros da Unimed Nordeste-RS, o Sistema de Gestão Integrado, conforme a NBR ISO 9001 e a Acreditação Hospitalar e as políticas de gestão de Responsabilidade Social, bem como informar os requisitos específicos para inclusão e a manutenção na rede de fornecedores. O manual explica as diretrizes adotadas pela Unimed Nordeste-RS, no seu processo de desenvolvimento e gestão de sua rede de fornecedores, e serve de guia de orientação em todas as etapas do processo. Com o comprometimento de obter a satisfação de nossos clientes internos e externos, esperamos de nossos fornecedores, a partir disso, ações de melhoria contínua, buscando atender e exceder as expectativas e requisitos do manual. O planejamento estratégico anual do setor de Suprimentos contempla estratégias de relacionamento e melhoria no desempenho dos fornecedores. Entre as principais ações desenvolvidas, podemos citar a adoção do instrumento de avaliação de desempenho, que permite uma visão mais clara e objetiva dos fornecedores por parte da empresa, além de possibilitar aos fornecedores a obtenção de informações que apoiam a melhoria de seu desempenho, inclusive com a elaboração conjunta de planos de ação para saneamento dos problemas identificados.

A política de compras prioriza as parcerias, procurando o desenvolvimento comercial direto com fabricantes. É utilizado o sistema Portal Síntese, que nos proporciona mais opções de fornecedores, bem como melhores valores de compra.

Se há a necessidade de aquisições imediatas ou de curto prazo, é feita a negociação com distribuidores em conjunto com os fabricantes, a fim de que eles propiciem condições especiais de fornecimento.

Explorando a potencialidade e a representatividade da cooperativa no meio hospitalar, desenvolvemos negociações, objetivando a redução de custos operacionais e financeiros, a garantia da qualidade do material comprado e o aumento da padronização, estimulando o aumento de redes de responsabilidade social, contribuindo para uma sociedade mais sustentável.



# AS PRINCIPAIS MUDANÇAS EM 2020

[GRI 102-10]

## Serviço de Atendimento ao Coronavírus

Criação do Serviço de Atendimento ao Coronavírus Unimed Nordeste-RS em três cidades da área de abrangência (Caxias do Sul, Farroupilha e Bento Gonçalves), a fim de receber os pacientes com sintomas de Covid-19 em locais distantes das recepções dos Prontos-Atendimentos. Em Caxias do Sul, foi criado também o Serviço de Atendimento ao Coronavírus Pediátrico, localizado no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.



Dr. Alexandre Gobbato, Dr. Vinícius Lain, Dr. Vicente Verdi e Adriana Acker no dia em que a estrutura do Serviço de Atendimento ao Coronavírus Unimed Nordeste-RS foi montada em Caxias

## Central de Atendimento Coronavírus Unimed Nordeste-RS 24 Horas

A Unimed Nordeste-RS criou um canal para dúvidas sobre o novo coronavírus, pelo 0800.940.7800, para possibilitar conversas com profissionais aptos a oferecer informações corretas de como evitar o contágio e de como proceder em caso de suspeita de infecção. Dessa forma, evitaram-se deslocamentos desnecessários a prontos-atendimentos e a emergências. O canal foi disponibilizado exclusivamente para clientes Unimed Nordeste-RS, 24 horas por dia.



## Novos leitos de UTI

Criação, ao longo do ano, de 25 novos leitos de UTI no Complexo Hospitalar Unimed, totalizando 45 leitos. O aumento foi necessário em função da pandemia do novo coronavírus.

## Espaço + Saúde

Para trazer aos clientes um serviço ainda mais próximo, mais cheio de facilidades, com mais qualidade e mais completo, a Unimed Nordeste-RS inaugurou no dia 10 de agosto o Espaço + Saúde, que concentra uma série de serviços em um só lugar. Localizado na Rua Sinimbu, 2590, em frente ao Colégio São Carlos, em área central de Caxias do Sul, o local, com 5 mil metros quadrados, abriu as portas com um conceito inovador de atendimento e gestão em saúde.

### O ESPAÇO + SAÚDE REÚNE OS SEGUINTE SERVIÇOS:

#### **Medicina Preventiva**

Com uma história de 17 anos, a Medicina Preventiva deixou o espaço na esquina das ruas Sinimbu e Andrade Neves, onde se fixou desde 2003, para fazer parte do Espaço + Saúde. Os atendimentos nas áreas de Nutrição, Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia e Terapia Ocupacional passaram a ser realizados todos nesse novo endereço. Entre os destaques, uma sala de estimulação de autistas.

#### **Central de Vacinas**

Oferecendo vacinas com preços especiais, a Central de Vacinas Unimed, até então localizada junto à Medicina Preventiva, na esquina das ruas Sinimbu e Andrade Neves, também se mudou. O serviço criado para ampliar a cobertura vacinal agora faz parte da gama de opções oferecida no Espaço + Saúde, levando consigo sua já reconhecida forma de atendimento, com padrões de conservação das doses de acordo com os mais rigorosos protocolos. Na nova área, há duas salas de vacinação, ambientadas com tema lúdico, para o maior conforto das crianças.

#### **Programa de Atenção Integral à Saúde**

O Programa de Atenção Integral à Saúde traz aos beneficiários de todos os planos da cooperativa, tanto individuais/familiares quanto empresariais, a opção de ingressar em um programa de acompanhamento realizado por médicos cooperados especializados em Medicina de Família e Comunidade. Ao aderir ao Núcleo de Atenção Integral à Saúde da Unimed Nordeste-RS, o beneficiário tem acesso a um médico de família, que se torna sua referência. Ele trabalha juntamente com uma equipe composta por enfermeira e psicóloga, entre outros integrantes da equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva, composta por nutricionista e assistente social, por exemplo, entre outros profissionais que organizam todo o cuidado da saúde do cliente.

### **Loja de vendas de planos de saúde**

O espaço de vendas de planos de saúde e serviços opcionais situado na Rua Coronel Flores, entre a Rua Sinimbu e a Avenida Júlio de Castilhos, também se transferiu para o Espaço + Saúde. Com toda a comodidade (e a poucos passos do endereço anterior), o novo local traz aos futuros clientes da cooperativa um ambiente junto aos maiores pontos comerciais da cidade.

### **Núcleo Unifácil**

O Unifácil é um dos grandes lançamentos da Unimed Nordeste-RS em 2020. Produto cujo modelo de atendimento está consolidado há anos, com excelente aceitação no Sistema Unimed em outras partes do Estado e do país, está sendo oferecido para as empresas da região que buscam uma solução em saúde inovadora, que permite o gerenciamento eficaz da saúde da equipe, atende as expectativas dos seus funcionários por um serviço que tem a reconhecida qualidade Unimed e, ao mesmo tempo, se encaixa no orçamento da empresa. O beneficiário conta com toda uma estrutura central e qualificada em saúde, acesso central, conveniência no agendamento de consultas facilitado (por APP ou telefone), rede de médicos qualificada, acompanhamento constante da saúde do beneficiário, entre outros benefícios, como plano odontológico e o SOS Unimed.

### **Unimed Odonto**

Modernos e completos consultórios de dentistas do plano odontológico Unimed Odonto para atendimento aos clientes do Núcleo Unifácil.

### **Farmácia Unimed**

A quinta unidade da rede foi inaugurada em janeiro de 2021.



## Campanha Completo

A Campanha Completo apresentou na mídia a estrutura e os diferenciais do maior e melhor plano de saúde da região. A campanha tem como mote principal o completo, palavra que valoriza a presença e a forma de atuação da Unimed Nordeste-RS como um todo, e está sendo veiculada em anúncios nos jornais locais, peças digitais, pioneiro.com, em mídia externa (outdoors) e em rádio, além de um hotsite, que pode ser acessado ao digitar <https://completo.unimednordesters.com.br/>

**cuidado completo para sua vida**

**O que é ser completo para você?**  
 Para a Unimed Nordeste-RS é oferecer o máximo de cuidado para o seu bem-estar. Com uma ampla e qualificada rede de atendimento, os melhores médicos, estruturas modernas, profissionais especializados e um atendimento humanizado presente em todas as fases da vida, temos tudo o que é total à sua saúde.

- Complexo Hospitalar Unimed**  
Com ampla e moderna estrutura
- Mais de mil médicos**  
operando de diversas especialidades no área de diagnóstico e terapêutica
- 250 serviços**  
modernizados no registro
- 340 mil vidas** sob nossa proteção
- Cerca de 7,3 mil empresas** filiadas
- Ampla rede de médicos e serviços** de todas as especialidades do Brasil

**Rede completa de serviços Unimed:**

- Hospital
- Unimed Botafogo - RJ
- Pronto-Socorro 24 Horas
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- Laboratório de Análises Clínicas
- Serviço de Ecografia Clínica - ultrassom
- Hemodinâmica
- Endoscopia
- Medicina Preventiva
- Central de Vacinas
- Saúde Ocupacional
- SOS Unimed
- Rede de Farmácias
- Atenção Domiciliar

**Nosso cidadão é nota máxima no IDSS 2019**

Sejam entre as 10 melhores cooperativas médicas de grande porte do país. \*Regulamento IDSS 2019 da Associação de Planos de Saúde do Brasil (ANAP) - 2019

Apresentamos de novo para o RS Tudo o melhor.  
 Fone: (51) 3220.2019  
[unimednordesters.com.br](http://unimednordesters.com.br)

**Unimed ft**  
Nordeste-RS

## Pré-lançamento do GUIA

Modelo de remuneração que valoriza o profissional médico de acordo com seu desempenho, baseado em indicadores assistenciais, o GUIA (Gestão Unimed de Indicadores Assistenciais) foi apresentado aos cooperados como alternativa ao modelo clássico “fee for service”, que estimula práticas assistenciais orientadas por volume, e não por valor (ou seja, por meio de uma medicina bem-feita, sem desperdício). “Desperdício é um tema central de palestras na área da saúde, que aumentou com o cenário covid-19. Todos nós estamos aqui porque temos um propósito, que é a entrega de valor ao paciente. Valor é Medicina bem-feita e sem desperdício. Não é apenas reduzir custo. Custo, por definição, é a quantidade de recursos necessários para produzir. A discussão tem que estar centrada em desperdício”, disse Dr. Marcelo Frigeri.



**Dr. André Leite, Dr. Marcelo Frigeri e Dr. Ronaldo Mattia:** GUIA chega como alternativa ao clássico modelo de remuneração ‘fee for service’

## Sempre com o olhar na satisfação dos clientes, em 2020, também foram colocados em prática os seguintes projetos

- Projeto Espaço + Saúde
- Projeto de abertura de filial da Farmácia Unimed junto ao Espaço Unimed + Saúde
- Projeto GUIA – Remuneração por Performance – Concepção
- Projeto Complexo Hospitalar Unimed 100% Digital – Diagnóstico

- Projeto Auditoria On-line
- Projeto Auditoria Pós
- Projeto Guia Eletrônica Procedimentos Ambulatoriais e Internação
- Projeto Mudança Casa do Cliente Carlos Barbosa
- Projeto no Pronto-Atendimento Farroupilha de apartamento para pernoite pós-cirúrgica
- Programa Implantação Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Projeto Automação de Termos de Consentimento e Anexos de Guias SP SADT
- Projeto Pavimentação Estacionamento de Cooperados e Clientes Pronto-Atendimento Farroupilha

## Principais projetos previstos para 2021

- Projeto GUIA – Remuneração por Performance – Início Remuneração FASE 1
- Projeto Hospital 100% Digital – Pronto-Atendimento Caxias e Complexo Hospitalar Unimed / Centro Cirúrgico do Bloco A (do Complexo Hospitalar) / Centro Cirúrgico do Bloco B (Complexo Hospitalar) / Hemodinâmica / Endoscopia / Atenção Domiciliar
- Projeto Varejo On-line
- Projeto Espaço do Cliente
- Projeto de ampliação de UTI em 20 leitos

## Principais projetos previstos para 2021

- Projeto GUIA – Remuneração por Performance – Início Remuneração FASE 1
- Projeto Hospital 100% Digital – Pronto-Atendimento Caxias e Complexo Hospitalar Unimed / Centro Cirúrgico do Bloco A (do Complexo Hospitalar) / Centro Cirúrgico do Bloco B (Complexo Hospitalar) / Hemodinâmica / Endoscopia / Atenção Domiciliar
- Projeto Varejo On-line
- Projeto Espaço do Cliente
- Projeto de ampliação de UTI em 20 leitos



## Sempre com o olhar na satisfação dos clientes, em 2020, também foram colocados em prática os seguintes projetos

- Projeto Espaço + Saúde
- Projeto de abertura de filial da Farmácia Unimed junto ao Espaço Unimed + Saúde
- Projeto GUIA – Remuneração por Performance – Concepção
- Projeto Complexo Hospitalar Unimed 100% Digital – Diagnóstico
- Projeto Auditoria On-line
- Projeto Auditoria Pós
- Projeto Guia Eletrônica Procedimentos Ambulatoriais e Internação
- Projeto Mudança Casa do Cliente Carlos Barbosa
- Projeto no Pronto-Atendimento Farroupilha de apartamento para pernoite pós-cirúrgica
- Programa Implantação Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Projeto Automação de Termos de Consentimento e Anexos de Guias SP SADT
- Projeto Pavimentação Estacionamento de Cooperados e Clientes Pronto-Atendimento Farroupilha
- Projeto de ampliação de UTI em 20 leitos



# GERENCIANDO OS RISCOS

[GRI 102-11]

**Em 2020**, a cooperativa deu continuidade a algumas iniciativas relacionadas ao princípio da precaução:

## RNs 443, 451/20 e 461 – ANS

Conforme artigo 1º da RN 443/19, a resolução “Dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde”. Conforme Anexo 1A dessa mesma resolução, as práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos a serem verificadas, são:

- Tratamento das recomendações sobre aspectos de controle e gestão
- Análise e monitoramento econômico-financeiro
- Avaliação de práticas de gestão de risco (que contemplem, minimamente: Gestão de Risco de Subscrição; Gestão do Risco de Crédito e Mercado; e Gestão de Riscos Legais e Operacionais).

A ANS entende que é necessário o amadurecimento gradual do processo de gestão de riscos e controle interno das operadoras. Por esse motivo, a RN nº 443/19 é pautada pelo gradualismo e previsibilidade, compreendendo-se que as operadoras passarão por uma adaptação de suas estruturas e cultura internas.

Seguindo o cronograma, a ANS publica a Resolução Normativa (RN) nº 451/20, que torna obrigatória a adoção do capital baseado em riscos como um dos parâmetros para a definição do capital regulatório.

A Unimed, em 2020, encaminhou o Termo de Compromisso (Anexo IV da RN nº 451/20), comprometendo-se a enviar periodicamente informações para cálculo do capital na mesma data do envio do Diops Financeiro, passando a seguir a regulamentação com base no risco de subscrição.

Em 1º de março de 2021, foi acrescentada a exigência referente à parcela do Risco de Crédito, com a RN 461.

Posteriormente, serão incorporadas exigências para os demais riscos, operacional e legal, até junho de 2021, e de mercado, até dezembro de 2022. Até 2023, as operadoras já deverão estar adaptadas ao capital baseado em riscos.

Migra-se de uma abordagem alicerçada no cálculo de fatores simples para outra que contemple os fatores de exposição a riscos que afetam cada um dos agentes regulados. A regra adaptará a ANS a recomendações e práticas internacionais e domésticas.

## LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A LGPD, Lei 13.709, é o resultado da evolução/expansão dos direitos humanos, unificando a legislação brasileira sobre o tema privacidade e proteção de dados pessoais e garantindo a proteção de direitos fundamentais, como privacidade, intimidade, honra, direito de imagem e dignidade. Entrou em vigor em setembro de 2020, com uma autoridade regulamentada, a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados). Desde o segundo semestre de 2019, a operadora realiza os trabalhos para suportar a adequação da LGPD (com palestras de sensibilização para cooperados, funcionários, integrantes dos Conselhos e rede Prestadora de Saúde), mapeando os Fluxos de Dados Pessoais em toda a operação da Unimed Nordeste-RS. O resultado dessa fase foi um “Diagnóstico com Mapa de Riscos e Planos de Ação”, dando origem e implementando em 2020/2021 um “Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais” com Comitê de Privacidade, Encarregado de Dados Pessoais (DPO) e outros Grupos de trabalhos específicos. Esse Programa possibilita que a cooperativa esteja em conformidade com a LGPD nos âmbitos jurídicos, técnico-administrativos, segurança da informação e educacionais.

### Resumidamente, a Lei dispõe sobre:

- Deixar as regras claras para empresas sobre o tratamento dos dados pessoais, como coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e descarte de dados pessoais
- Proteção de dados pessoais em quaisquer meios, e não apenas os digitais
- Garantir os direitos do titular frente a seus dados pessoais
- Garantir a segurança jurídica e tecnológica frente ao tema proteção de dados pessoais
- Sanções: multas altas (até R\$ 50 milhões), por infração, publicização da infração, e limitações de utilização do banco de dados pessoais envolvidos nas infrações

### Impactos da lei:

- Mudança de cultura interna
- Vantagem competitiva
- Governança de dados pessoais
- Infraestrutura física e tecnológica que suporte as obrigações legais e transformação digital
- Proteção da reputação e imagem da marca/negócio
- Mitigação os altos riscos jurídicos e financeiros

## Programa de Integridade/Compliance

Resultado da consolidação de parâmetros de boa governança e de integridade, tem como objetivo combater qualquer tipo de ato lesivo ao patrimônio da cooperativa, por meio de mecanismos internos de



prevenção e combate à corrupção, desvios, fraudes, irregularidades e demais atos ilícitos. Em 2020, a operadora teve estes três marcos importantes com relação à implementação do Programa de Integridade:

- Aprovação do Regimento Interno do Comitê de Conduta e fluxograma da tratativa das demandas, bem como a aprovação do nome dos novos membros na Diretoria Executiva;
- Criação das políticas: *Compliance*; Política de Licitações, Política de Combate à Fraude, Corrupção e Lavagem de Dinheiro; e Políticas de Brindes, Presentes, Convites, Inscrições e Hospitalidade;
- Utilização do Canal de Denúncias como forma de melhoria das atividades desenvolvidas e prestadas pela cooperativa, com a provocação das áreas competentes para criação de novas políticas e/ou métodos.

Em 2020, o Programa de Integridade teve evoluções, e o projeto está sendo conduzido pela área de Auditoria interna, apoiada pelo Comitê de *Compliance*.

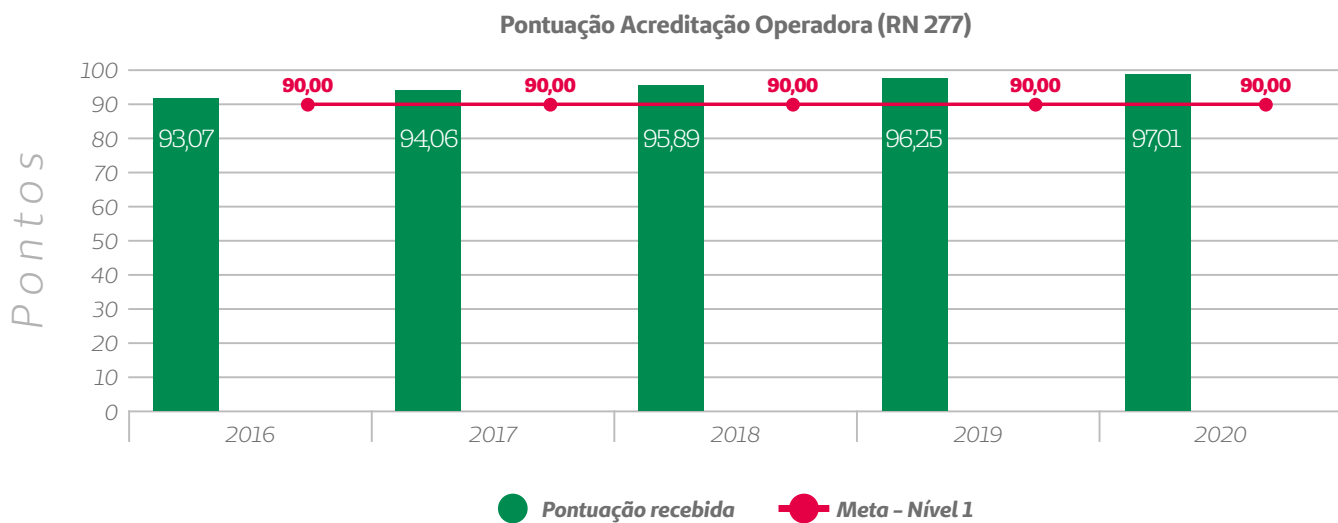
## RN 277/ANS (Acreditação de Operadoras de Plano de Saúde)

Resolução da ANS que, além de estimular a adoção boas práticas de gestão, propõe iniciativas de gerenciamento de riscos, estando alinhada à RN 443 e às diretrizes de proteção de dados pessoais da Lei 13.709, permeando a implementação de um Programa de Integridade. A Acreditação é a chancela dessas boas práticas e o reconhecimento da ANS, quando da homologação da acreditação e da emissão da nota do IDSS, que pode ter como bônus até 30% da nota, com base no nível da acreditação da RN 277 que a operadora tem. A Unimed Nordeste-RS está em fase de adaptação dos processos para recertificação na nova RN 277, com prazo final até março de 2022.

Em 2019 a operadora foi recertificada pela RN 277/ANS, mantendo-se em nível máximo, o Ouro. O certificado atual tem validade até março de 2022, quando a Operadora precisa recertificar-se na nova norma da ANS. Os trabalhos para transição estão sendo realizados pelos Setor de Sistemas de Gestão, com apoio de todos os gestores dos processos envolvidos.



## Evolução da nota RN 277 da Unimed Nordeste-RS



# NOSSOS STAKEHOLDERS

[GRI 102-40]

**Médicos  
cooperados**

**Funcionários**

**Dirigentes**

**Prestadores  
de serviços**

**Fornecedores**

**Poder  
Público**

**Clientes  
Unimed**

**Comunidade**

**Federação**

**Singulares**

**Imprensa**

**ANS**

## IDENTIFICANDO E SELECIONANDO STAKEHOLDERS PARA ENGAJAMENTO

[GRI 102-42]

**A seleção dos stakeholders** foi baseada na rede de relacionamento da cooperativa. Os fatores preponderantes se basearam na perspectiva dos dirigentes em relação ao negócio da empresa, desta forma:

**CLIENTE:** esse público avalia a cooperativa e seus serviços prestados

**FORNECEDORES:** a cadeia de fornecedores avalia o desempenho socioambiental

**SOCIEDADE:** avalia o cumprimento das leis e o meio ambiente

**COMUNIDADE:** avalia a relação da cooperativa na sociedade onde ela se insere

**COOPERADOS E COLABORADORES:** avaliam as leis trabalhistas, direitos humanos, segurança do trabalhador e sustentabilidade do negócio

**IMPRENSA:** traz visibilidade aos trabalhos

**ANS:** agência reguladora de planos de saúde

## POLÍTICA E PRÁTICA CORRENTE ADOTADAS PELA ORGANIZAÇÃO PARA SUBMETER O RELATÓRIO A UMA VERIFICAÇÃO EXTERNA

[GRI 102-56]

**Editado aos moldes GRI Standards**, este relatório não será auditado externamente. Não se descarta esse tipo de avaliação nas próximas edições. Em alguns modelos anteriores, o Relatório de Sustentabilidade foi auditado pela norma NR-22, quando a cooperativa buscava essa Norma Trabalhista.

# VISÃO, NEGÓCIO, MISSÃO, VALORES, POLÍTICAS E FORMAS DE GESTÃO

[GRI 102-16]

**Para estabelecer um Norte** a ser seguido pela organização diante das nuances do mercado, uma equipe de profissionais debruça-se regularmente sobre um complexo e polpudo extrato de informações. Os dados possibilitam traçar o horizonte para as aterrissagens da Unimed no longo prazo. Confira a seguir as diretrizes estratégicas da cooperativa e o mapa com seus objetivos para os anos de 2019 a 2021.

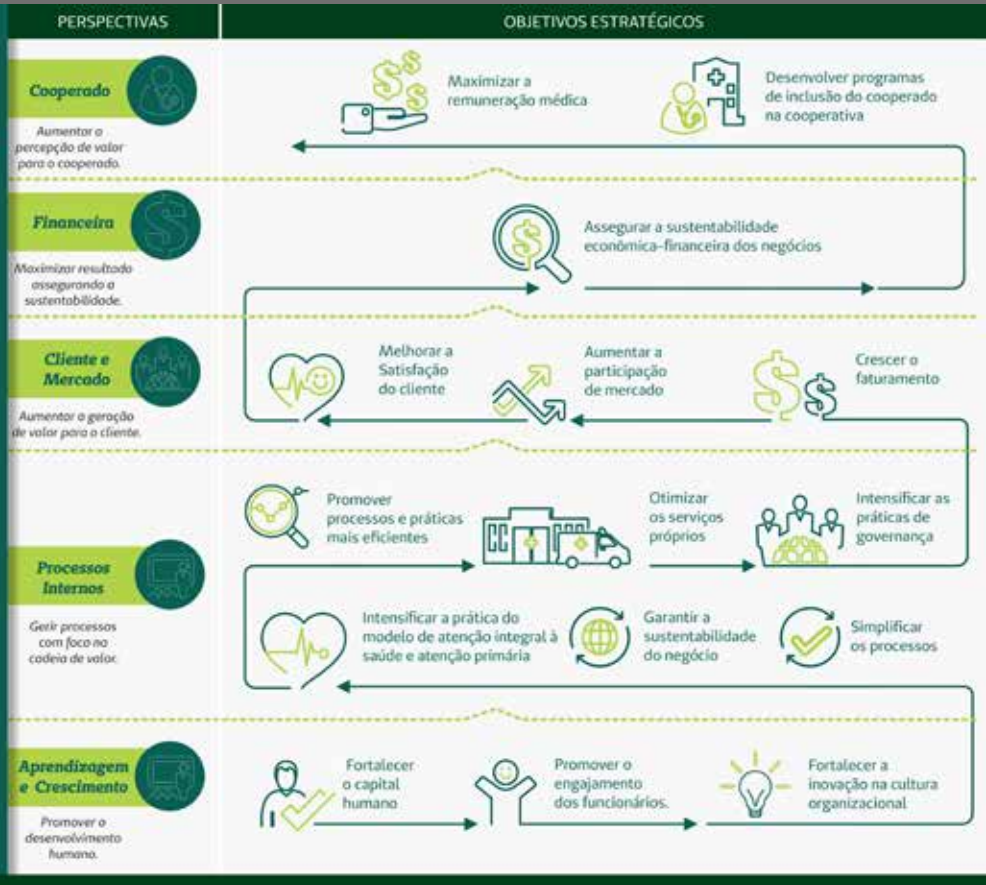


# TODOS A BORDO

## MAPA ESTRATÉGICO 2019-2021

### Visão Estratégica

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis, nos identificará como referência no sistema de saúde do Brasil até 2021.

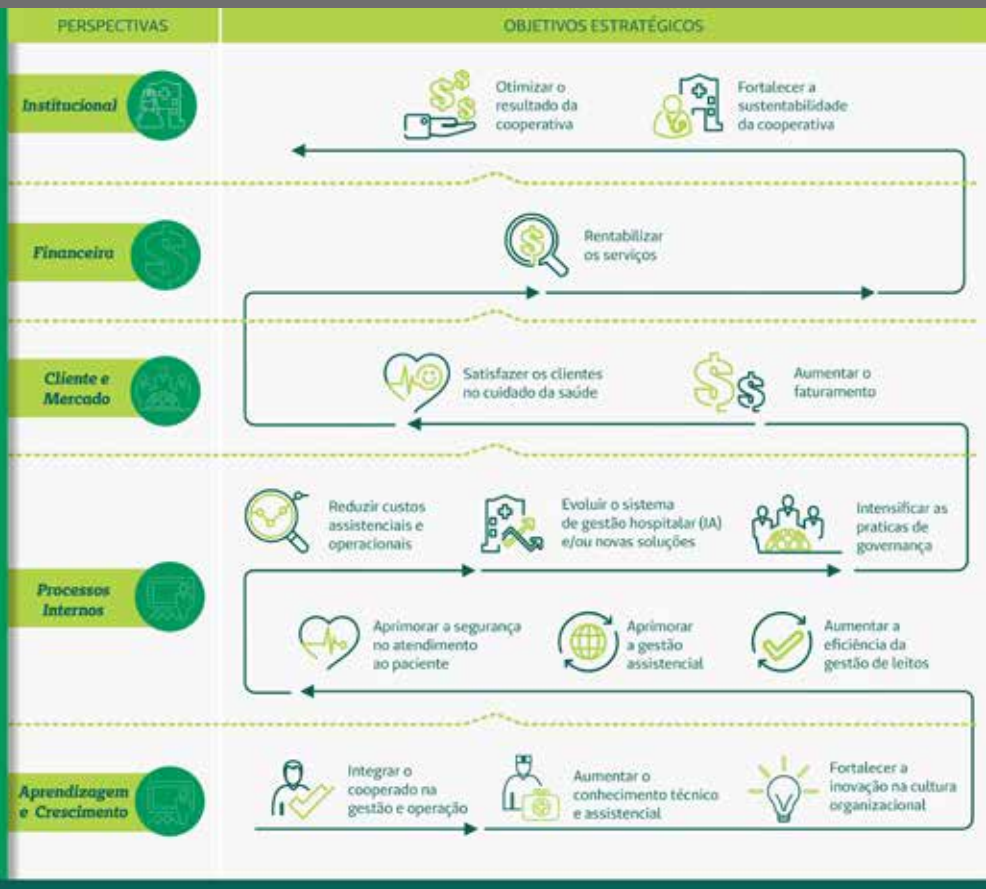


# TODOS A BORDO

## MAPA DE GESTÃO DO HOSPITAL E SERVIÇOS PRÓPRIOS

### Visão Estratégica

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis, nos identificará como referência no sistema de saúde do Brasil até 2021.



# LINHA DO TEMPO

**1972**

• Inauguração da Unimed Nordeste-RS, então denominada Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul – Sociedade de Serviços Médicos Hospitalares. A Sede estava localizada na Avenida Júlio de Castilhos

**1974**

• Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar

**1982**

• Criação do Plantão de Urgências  
• Inauguração da Sede Administrativa da Rua Coronel Flores, em Caxias do Sul

**1993**

• Inauguração da atual Sede Administrativa da Unimed Nordeste-RS, na Rua Moreira César, em Caxias do Sul  
• Inauguração do Escritório Regional de Bento Gonçalves  
• Inauguração do Escritório Regional de Farroupilha

**1996**

• Inauguração do Escritório Regional de Garibaldi  
• Lançamento do produto Acidente de Trabalho

**1997**

- Inauguração do Escritório Regional de Flores da Cunha

**1998**

- Inauguração do Pronto-Atendimento de Caxias do Sul
- Inauguração do Pronto-Atendimento de Farroupilha
- Inauguração dos Laboratórios de Análises Clínicas Unimed nas cidades de Caxias do Sul e Farroupilha
- Inauguração da Assistência Domiciliar em Caxias do Sul
- Início do projeto de desenvolvimento de um hospital próprio em Caxias do Sul

**1999**

- Inauguração do Escritório Regional de São Marcos
- Inauguração do Escritório Regional de Antônio Prado
- Inauguração do Escritório Regional de Carlos Barbosa
- Inauguração do Escritório Regional de Nova Petrópolis

**2000**

- Inauguração do Serviço de Saúde Ocupacional
- Inauguração do Pronto-Atendimento Bento Gonçalves
- Inauguração do SOS Remoções Unimed

**2003**

- Inauguração do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC
  - Inauguração do Espaço Médico
  - Inauguração da Medicina Preventiva
- Inauguração da Assistência Domiciliar e do SOS Unimed de Farroupilha
- Aquisição da carteira de clientes do Pompéamed
  - Lançamento dos produtos SOS Emergência e Área Protegida



**2004**

- Inauguração da Casa do Cliente Unimed de Carlos Barbosa
- Inauguração do Hospital Unimed Caxias do Sul

**2005**

- Inauguração da Casa do Cliente Unimed de Farroupilha
- Assinatura de parceria com o Hospital Beneficente São Pedro, de Garibaldi, para a melhoria da instituição
- Implantação da política de responsabilidade social
- Adesão ao selo de Sustentabilidade da Unimed do Brasil, como ferramenta

**2006**

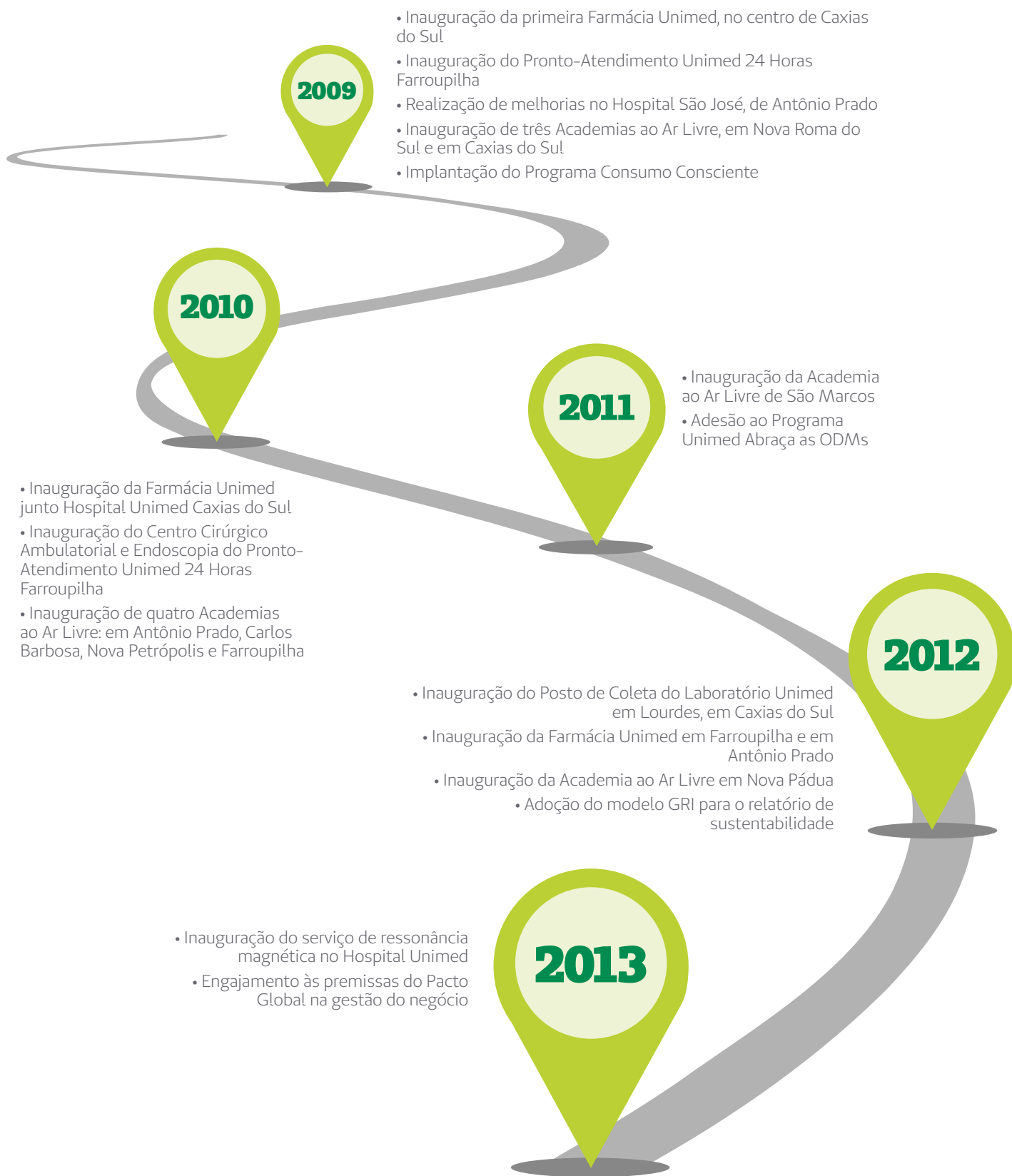
- Assinatura de parceria com o Hospital Beneficente São Carlos, de Farroupilha, para a melhoria da instituição
- Criação do Plano de Saúde Responsabilidade Social
- Lançamento do Seguro Proteção Familiar
- Início do serviço Assistência Domiciliar em mais seis municípios da área de abrangência geográfica
- Reinauguração da Casa do Cliente de Carlos Barbosa
- Inauguração da Casa do Cliente de Flores da Cunha

**2007**

- Inauguração dos serviços de Hemodinâmica e Endoscopia no Hospital Unimed Caxias do Sul
  - Inauguração do serviço Unimed Coração
  - Criação do Setor de Responsabilidade Social
- Inauguração de três Academias ao Ar Livre em Caxias do Sul: Parque Getúlio Vargas, Parque Cinquentenário e Desvio Rizzo
  - Implantação da ISO

**2008**

- Assinatura de parceria com o Hospital São José, de Antônio Prado, para a melhoria da instituição
- Aumento de leitos no Hospital Unimed Caxias do Sul (de 104 para 122)
- Inauguração de lavanderia no Hospital Unimed Caxias do Sul
  - Início da administração, por parte da Unimed Nordeste-RS, do Hospital Nossa Senhora de Caravaggio, de Farroupilha
  - Início do patrocínio da Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias
- Conquista da Certificação ISO 9001 e da Acreditação Hospitalar Plena (Hospital Unimed Caxias do Sul)
  - Implantação do Código de Conduta



**2014**

- Lançamento da Pedra Fundamental da ampliação do Hospital Unimed
- Inauguração da Academia ao Ar Livre de Flores da Cunha
- Adesão ao Selo Unimed Hospitais Sustentáveis, como ferramenta

**2015**

- Inauguração da Central de Curativos Unimed, no bairro São Pelegrino, em Caxias do Sul
- Reinauguração da UTI do Hospital Saúde, em Caxias do Sul, a partir de uma parceria com a Unimed Nordeste-RS
- Inauguração da Academia ao Ar Livre de Bento Gonçalves
- Inauguração da nova Casa do Cliente Unimed de Garibaldi
- Preenchimento do Guia Temático de Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção, com recebimento de diagnósticos das práticas

**2016**

- Inauguração do Laboratório Unimed no bairro São Pelegrino, em Caxias do Sul

**2017**

- Inauguração da primeira fase da ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul
- Inauguração da nova área técnica do Laboratório de Análises Clínicas Unimed junto à ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul
  - Aprovação em Assembleia Geral Extraordinária da transformação do Pronto-Atendimento Farroupilha em um hospital com 30 leitos de internação
- Definição que deixa nas mãos da cooperativa a administração do estacionamento do Hospital Unimed, votada por unanimidade em Assembleia Geral Extraordinária (AGE)
- Transferência da Farmácia Unimed de Farroupilha do centro da cidade para junto ao Pronto-Atendimento, localizado na Rodovia dos Romeiros, no acesso ao Santuário de Caravaggio
- Mudança da Central de Curativos, que funcionava no bairro São Pelegrino, em Caxias, para a ampliação do Hospital Unimed
- Mudança do SOS Unimed, cuja base ficava na Rua Marechal Floriano, no centro de Caxias do Sul, para o espaço onde ficava a Emergência do Hospital Unimed
  - Transferência da Emergência do Hospital Unimed da parte antiga para a nova
  - Ecografia do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) Unimed em novo endereço: o serviço localizado no centro de Caxias mudou-se para a Rua Coronel Flores, 500, no bairro São Pelegrino
    - RN 277 substitui ISO 9001

**2018**

- Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e da Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed em Bento Gonçalves.
- Início da gestão compartilhada do SOS Unimed, por meio da Medilar Gestão em Saúde.
  - Criação de um serviço de oftalmologia no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.
- Reinauguração do Serviço de Hemodinâmica da Unimed, que passou a operar no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.
  - Inauguração do novo posto de coleta do Laboratório Unimed junto ao Bloco A do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.
- Ampliação e inauguração da nova área da Endoscopia da cooperativa, situada junto ao Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.
- Inauguração da Unidade Materno-Infantil no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.
- Inauguração do novo restaurante do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul, no Bloco B da instituição.



**2019**

- Início do funcionamento, em janeiro, da Unidade Materno-Infantil, no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed.
- Início das atividades do novo Serviço de Ecografia Gineco-obstétrica Unimed
- Início das atividades do Núcleo de Atenção Integral à Saúde.
- Central de Vacinas Unimed voltou a funcionar em Farroupilha, junto ao Pronto-Atendimento Unimed.

**2020**

- Inauguração do Espaço + Saúde, em Caxias do Sul.
  - Criação de três unidades efêmeras do Serviço de Atendimento ao Coronavírus (nas cidades de Bento Gonçalves, Caxias do Sul e Farroupilha).
- Ampliação provisória do número de leitos de UTI do Complexo Hospitalar Unimed (de 20 para 45), em função da pandemia do novo coronavírus.
  - Criação do produto Unifácil.



# OS PRÊMIOS CONQUISTADOS EM 2020

## Top of Mind

Pela 27ª vez, a Unimed está entre as invictas do Top of Mind, na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, a cooperativa atingiu a marca de 63,6% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente do segundo colocado, o IPE (9,6%), e do terceiro, o Sistema Único de Saúde (SUS) (8,3%), que na verdade é um sistema público de saúde.

## Selo de qualidade do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem para a Tomografia e a Ressonância do CDI Unimed

Os serviços oferecidos pelo Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da Unimed Nordeste-RS tiveram sua qualidade certificada novamente. A instituição obteve mais uma vez dois selos do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem (CBR): o de Ressonância Magnética e o de Tomografia Computadorizada. O Programa de Selos de Qualidade do CBR avalia desde o equipamento até as imagens e o relatório final para verificar se todos os pontos estão adequados. Somente após essa avaliação, o serviço tem o aval para mostrar que tem sua qualidade reconhecida pelo CBR.



## Complexo Hospitalar Unimed Acreditado com Excelência pela ONA

Pioneiro no Rio Grande do Sul na obtenção de padrões de qualidade verificados por instituições especializadas em avaliar desde o princípio de segurança em todos os processos até a cultura organizacional de melhoria contínua, o Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul recebeu mais uma vez a manutenção da certificação “Acreditado com Excelência” da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Desde 2007, o serviço com a marca Unimed detém esse título da ONA – inclusive, nos 11 últimos anos, em avaliações anuais, ficou sempre com nota máxima, no nível 3, junto com as instituições de maior qualidade do país (no Rio Grande do Sul, apenas sete hospitais estão nesse mesmo patamar). A ONA é responsável pela principal metodologia de acreditação no Brasil, aprimorando a gestão, a qualidade e a segurança da assistência nas instituições acreditadas.

## Duas áreas do Complexo Hospitalar Unimed recertificadas em nível máximo pela 3M do Brasil

O Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul recebeu duas recertificações de nível máximo da 3M do Brasil que atestam a qualidade dos trabalhos realizados em instituições hospitalares de todo o país. A primeira delas refere-se ao desenvolvimento de melhores práticas relacionadas à qualidade assegurada de limpeza e esterilização, trabalho sob a responsabilidade da equipe do Centro de Materiais e Esterilização (CME). A outra, ao desenvolvimento de melhores práticas relacionadas à qualidade assegurada no preparo de pele e normotermia, efetuado pelos profissionais do Bloco Cirúrgico. Em ambas as recertificações o Complexo Hospitalar Unimed está na categoria Black Diamond, a mais alta.

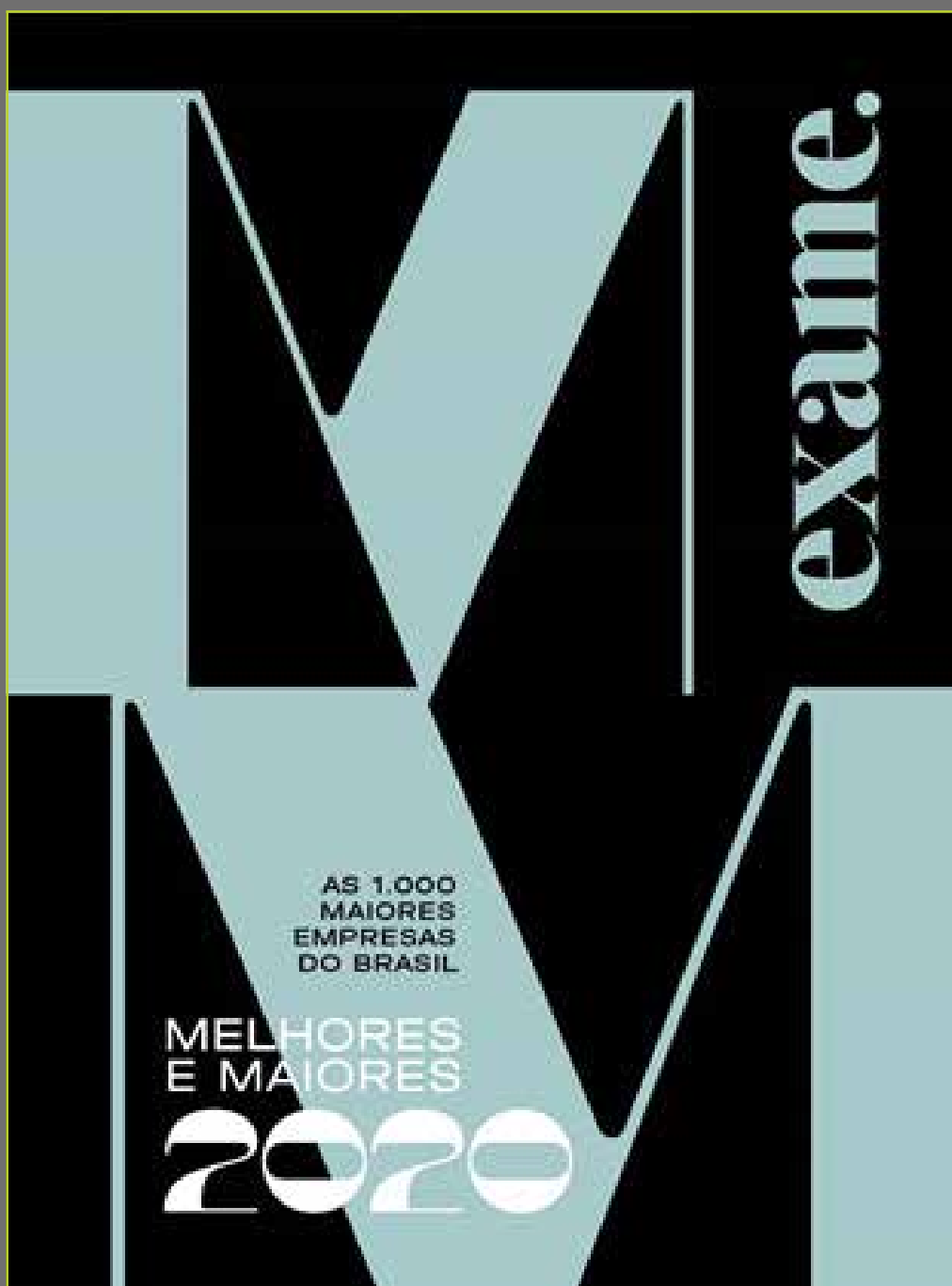
## Ranking do Valor 1000

Mesmo em um ano atípico, a Unimed Nordeste-RS subiu da 31ª colocação para a 30ª no ranking nacional “Valor 1000: 1000 Maiores Empresas”, da revista Valor Econômico, divulgado anualmente. O levantamento, que leva em consideração dados oficiais do balanço do exercício de 2019, coloca a empresa com sede em Caxias do Sul nas posições de maior do interior gaúcho e de segunda maior do Rio Grande do Sul (atrás apenas da coirmã Unimed Porto Alegre). Em se tratando de Unimed do interior do país, a cooperativa com sede em Caxias do Sul, que apresentou no período um ativo total de R\$ 517,1 milhões, figura como a quarta maior do ranking, atrás apenas das unidades de Campinas, São Gonçalo-Niterói e São José do Rio Preto.



## Melhores e Maiores (revista Exame)

A Unimed Nordeste-RS é a 722ª maior empresa do Brasil, considerando as vendas líquidas de 2019, segundo o ranking Melhores e Maiores 2020, da revista Exame. No ano anterior, a cooperativa estava na 743ª posição. A iniciativa premia as empresas de 20 setores da economia brasileira que se destacaram no ano anterior.



## Destaques do Ano em Recursos Humanos, da ARH Serrana

A Unimed Nordeste-RS foi reconhecida pelo 27º Prêmio Destaques do Ano em Recursos Humanos – ARH Serrana, em duas categorias. Em dezembro, a cooperativa foi agraciada com o Troféu Distinção, que, em 2020, a partir de uma iniciativa da ARH Serrana, homenageou todos os profissionais de saúde e foi entregue a todos os hospitais de Caxias do Sul. O troféu foi recebido pelo Diretor de Serviços Próprios da Unimed Nordeste-RS, Dr. Vicente Verdi, que representou a gestão e todos os funcionários nesta linda homenagem. A segunda premiação conferida à Unimed foi o Prêmio Destaque do Ano, categoria Responsabilidade Socioambiental – na área em que a cooperativa é homenageada há mais de oito edições. Para a edição deste ano do Prêmio, a Unimed Nordeste-RS apresentou o Projeto dos Coletores de Medicamentos Vencidos e Chapas de Raios-X, que disponibiliza coletores de medicamentos vencidos e chapas de raios-x em serviços da cooperativa, viabilizando o descarte correto desses produtos, promovendo a consciência ambiental da população. A 27ª edição do Destaques do Ano foi inspirada no tema Protagonismo e Propósito para Transformar. O objetivo do Prêmio, oferecido anualmente pela ARH Serrana, é estimular as organizações e os profissionais na busca de melhorias contínuas e inovadoras nas práticas que envolvam Gestão Estratégica de Pessoas, Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.



Diretor de Serviços Próprios, Dr. Vicente Verdi representou a Unimed Nordeste-RS na premiação

## Selo de excelência para a Ouvidoria

Em 2020, chegou o resultado da participação da Ouvidoria da Unimed Nordeste-RS no Programa de Excelência da Unimed do Brasil. O serviço da cooperativa atingiu o nível de excelência. “A avaliação das Unimed foi embasada de acordo com 39 itens, classificados como Necessários, Desejáveis e de Alta Excelência”, diz a coordenadora da Ouvidoria, Adriana Souza. “Os níveis possíveis de certificação das Ouvidorias, de acordo com a pontuação dos 39 itens, são Básico, Intermediário, Avançado e Excelente, com certificado válido por dois anos”, complementa. Conforme Adriana, a classificação integrou ajustes na atuação do ouvidor, nos objetivos da ouvidoria, nos meios de comunicação para os públicos externo e interno e na infraestrutura da área, além de aspectos de estruturação e revisão de processos. “Dessa forma, o programa nos permitiu evoluir como Ouvidoria e aprimorar o nosso relacionamento e



o Jeito de Cuidar de nossos beneficiários”, ressalta. “Após avaliação final, é com muita alegria que compartilhamos que a nossa Ouvidoria se certificou em nível de excelência”, finaliza. A ouvidoria iniciou as suas atividades com a publicação da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril 2013, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Desde sua criação, tem evoluído na melhoria de seus processos. Em abril de 2019, iniciou a sua participação no Programa de Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, um programa desenvolvido para aprimorar os quatro macro-objetivos de uma Ouvidoria, que são: 1) Reduzir litígios acolhendo o beneficiário; 2) Aprimorar processos, produtos e serviços; 3) Agregar valor à imagem da empresa; e 4) Aprimorar cultura de foco do beneficiário.



Com o certificado: Dr. Marcelo Fonseca Frigeri (presidente), Franciele Possa (ouvidora substituta), Adriana Souza (coordenadora da Ouvidoria) e Dra. Dilma Tessari (diretora-superintendente)

## Marcas de Quem Decide

Mais uma vez, a Unimed foi reconhecida com o prêmio Marcas de Quem Decide, na categoria Planos de Saúde. Os resultados do maior sistema cooperativo de saúde do mundo alcançaram 76,9%. Em sua 22ª edição, o prêmio, realizado anualmente pelo Jornal do Comércio e pela empresa Qualidata, mediu a lembrança e a preferência de empresários, gestores e altos executivos do Rio Grande Sul em 73 categorias.

## Visita Virtual Humanizada destaca-se em âmbito estadual

A Visita Virtual Humanizada (UniConect), criada neste ano de pandemia para que familiares possam acompanhar um paciente acometido por covid-19 em tratamento em uma das UTIs do Complexo Hospitalar Unimed, destacou-se em âmbito estadual. A iniciativa passou por duas importantes etapas de seleção do Hackathon Federação/RS, uma espécie de gincana promovida pela Unimed Federação/RS, ficando até a fase que escolheu as 12 melhores ideias – de um total de 195 inscritas inicialmente. Mesmo não chegando às finais, foi reconhecida como um dos destaques da atividade (no caso, em atendimento ao cliente). Os funcionários Jaina Fraga Martinotto (assistente social), Fernanda Tonello (Núcleo Educação Permanente), Camila Bacarollo (DRG), Cleber Savaris (TI), Kimberly Cadini (Gestão de Atendimento Hospitalar) e a coordenadora Angelita Paganin Constanzi formaram a equipe denominada Bridge of Hope (em tradução livre, “Ponte da Esperança”), batizada especialmente para disputar o Hackathon. “Queremos parabenizar não apenas a Bridge of Hope, que, embora não tenha vencido esta espécie de concurso, conseguiu ficar entre as 12 finalistas”, diz a consultora de gestão Evaniza Ferreira de Lima. “A cooperativa se esforça para dar ênfase a novas ideias, e por isso atitudes como esta e como as das demais equipes inscritas e não selecionadas merecem nossa atenção interna, para que sejam, sempre que possível, implementadas”, complementa. “Hackathon” é o nome dado a eventos que reúnem várias pessoas para resolver problemas por meio de competição. O Hackathon da Federação/RS tem como objetivo oportunizar o conhecimento e o compartilhamento de práticas voltadas para a sustentabilidade e para a inovação na gestão.



## PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

[GRI 102-13]

Associações às quais a empresa pertence:

- **ACIs da Região**
- **CDLs**
- **Associações Setoriais**
- **Fiergs**
- **Sindicato Patronal**
- **OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras)**
- **OCEs (Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado)**



## ENTIDADES INCLUÍDAS NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

[GRI 102-45]

Como cooperativa de serviços médicos, não possuímos joint ventures, subsidiárias, operações terceirizadas e consolidadas no Brasil. Desde 2016, temos em nosso patrimônio a Sociedade Hospital Nossa Senhora de Caravaggio S/A, de Farroupilha.



# Governança e gestão

**Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle. As boas práticas de governança corporativa convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a sua longevidade.**

# GOVERNANÇA

[GRI 102-18]

**Governança corporativa** é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, Conselho de Administração, Diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

Por isso, nas próximas páginas, você pode entender como se dá a estrutura interna da Unimed, que trabalha com um modelo de gestão cooperativista alinhado aos sete princípios cooperativistas já citados no começo deste relatório. Assim como a Unimed do Brasil, a Unimed Nordeste-RS adota esse modelo visando a fortalecer e a integrar ainda mais o Sistema Unimed. Para tanto, estabelecemos comitês de governança e de staff, além de nos empenharmos para a obtenção de selos nacionais que atestam a qualidade de nossa governança. Confira.

A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pelo nível estratégico, constituído pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, cujos membros integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias Gerais Extraordinárias, as AGOs são os órgãos supremos da sociedade (cooperativa), tendo poderes, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Unimed Nordeste-RS, para tomar toda e qualquer decisão do interesse social. Os agentes de governança também devem zelar pela sustentabilidade da organização, visando à sua longevidade, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações.

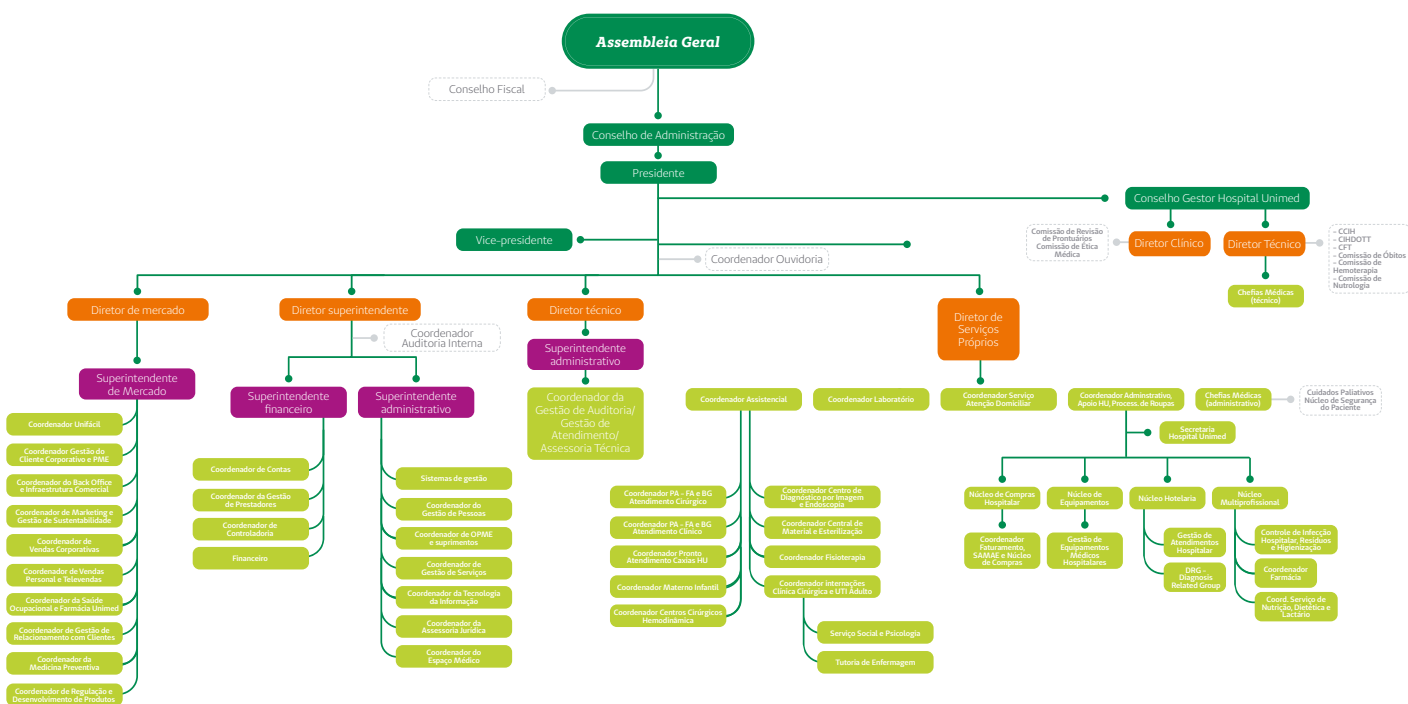
Também compõe o nível estratégico a Diretoria Executiva, cujos representantes são escolhidos pelo presidente e pelo vice-presidente (pertencentes ao Conselho de Administração), que ainda coordenam o Plano Diretor de Investimentos, Comitê Estratégico de Tecnologia de Informação e o Programa Melhorias da Qualidade. O Conselho Gestor do Hospital Unimed pertence ao nível estratégico, estando, hierarquicamente, subordinado aos Conselhos de Administração e Fiscal, formado pelo diretor e pelo vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed (eleitos por voto direto e secreto dos médicos cooperados), pelo diretor de Serviços Próprios, pelo diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed, pelo diretor-superintendente e por um representante do Conselho de Administração. Os níveis táticos e operacionais são compostos pelas superintendências Administrativa, Financeira e de Mercado, além das coordenações de áreas, responsáveis por disseminar a cultura de governança para suas equipes.



# ORGANOGRAMA

[GRI 102-18]

O organograma da Unimed Nordeste-RS estava assim em 2020:



# REPRESENTAÇÕES MÉDICAS

[102-18]

## DIRETORIA EXECUTIVA

---

- **Presidente**

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

- **Vice-presidente**

Dr. Ronaldo Mattia

- **Diretora-superintendente**

Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

- **Diretor técnico**

Dr. Lucas Dalle Molle

- **Diretor de Serviços Próprios**

Dr. Vicente Henrique Verdi

- **Diretor de Mercado**

Dr. Carlos Castellano Silveira

- **Diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed**

Dr. Vinícius Victorazzi Lain

- **Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed**

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

- **Vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed**

Dr. João Luiz Martins Krás Borges

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

---

Dra. Angela Rech Cagol

Dr. Carlos André Tarrio Gandara

Dr. Claudio Dalmaz

Dra. Denise Vozniak

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Haley Calcagnotto Dos Santos

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Marcio Rangel Valin

Dr. Ricardo Casara

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Rudimar Porto

## CONSELHO FISCAL

---

- **Efetivos**

Dr. André Leite

Dr. Ângelo Grillo

Dr. Walter Porto

- **Suplentes**

Dr. Lisandro Pavan

Dr. Luiz Paulo Nora

Dr. Rubeni Brondani

## CONSELHO GESTOR DO COMPLEXO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL

---

- **Diretor-técnico Hospitalar do Hospital Unimed**

**Caxias do Sul:** Dr. Vinicius Lain

- **Diretor clínico do Hospital Unimed**

**Caxias do Sul:** Dr. Primo Piccoli

- **Representante do Conselho de Administração:**

Dra. Denise Vozniak

- **Diretora-superintendente da Unimed**

**Nordeste-RS:** Dra. Dilma Maria Tonolli Tessari

- **Diretor de Serviços Próprios da Unimed**

**Nordeste-RS:** Dr. Vicente Verdi

## CHEFIAS MÉDICAS DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED CAXIAS DO SUL

---

- **Coordenador PA Caxias:** Dr. Alexandre Ernesto Gobbato

- **Médico-chefe do Serviço de Nefrologia do Complexo Hospitalar Unimed:** Dr. André Silva Gomes

- **Médico-chefe da Internação Pediátrica:**

Dr. Armando Paes Corvo

- **Médica-chefe da UTI Neonatal e da Unidade de Cuidados Intermediários do Complexo Hospitalar Unimed:** Dra. Claudia Patrícia Malta Panno De Oliveira
- **Médico-chefe da UTI do Complexo Hospitalar Unimed:** Dr. Douglas Leandro Kussler
- **Médico-chefe da Ginecologia e Obstetrícia do Complexo Hospitalar Unimed:** Dr. Elias Ribeiro
- **Médico-chefe da Unidade de Dor Torácica do Complexo Hospitalar Unimed:** Dr. Fábio Eduardo Camazzola
- **Coordenador do PA Farroupilha:** Dr. Fabio Letti
- **Médico-chefe dos Hospitalistas:** Dr. Fabrício Diniz Kleber
- **Coordenadora da Assistência Domiciliar:** Dra. Gabriela Triches
- **Médico-chefe da Unidade de Cuidados Paliativos:** Dr. Igor Barruego Toigo
- **Chefia Médica da Endoscopia:** Dr. Iverson Weber
- **CDI: Dr. José Alfredo Chaher Preto Oliveira**
- **Coordenador do PA Bento Gonçalves:** Dr. Julio Carlos Reinbrech
- **PA Pediátrico:** Dra. Katia Oliveira
- **Coordenadora da Comissão de Infecção Hospitalar:** Dra. Lessandra Michelin Rodriguez
- **Médico-chefe da Hemodinâmica do Complexo Hospitalar Unimed:** Dr. Marcelo Sabedotti
- **Médico-chefe da UTI Pediátrica:** Dra. Marizete Elisa Molon
- **Coordenador Médico da Regulação e Qualidade e Gerenciamento de Riscos:** Dr. Mauro Sérgio B. Bertelli
- **Médico-chefe do Serviço de Nutrologia:** Dra. Paula Suzin Trubian
- **Coordenador Sesmt:** Dr. Rafael Viezzer
- **Médico-chefe do Bloco Cirúrgico do Complexo Hospitalar Unimed:** Dr. Vinicius Victorazzi Lain

## COMISSÃO TÉCNICA

Dr. Lucas Dalle Molle – CRM/RS 23602  
Dr. André Silva Gomes – CRM/RS 21793

Dra. Felixiana Stefani – CRM/RS 25575  
Dr. Flávio Ribeiro Mendes – CRM/RS 11945  
Dr. Jorge Augusto Leitão Damin – CRM/RS 22362  
Dr. Renato Luis Calloni – CRM/RS 13204

## COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

Dr. Elias Ribeiro (médico-chefe), Deisy Risson (TI), Michele Ferminiano (representante da Gerência Hospitalar) e Cristina Cecatto (Sistema de Gestão)

## COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

### ● Efetivos:

Dr. Alexandre Cordella da Costa  
Dr. Dagoberto Vanoni de Godoy  
Dra. Marizete Elisa Molon  
Dr. Rafael Fontana  
Dra. Sonia Maria Cabral Madi

### ● Suplentes:

Dr. André Borba Reiriz  
Dr. Eduardo Brambila  
Dr. Henrique João Prativiera Giovanardi  
Dr. José Carlos Dal Ponte  
Dr. Rafael Ruaro

## COMISSÃO DE ÓBITOS

Dra. Mariangela Moschen (médica-chefe), Dr. Mauro Bertelli e enfermeira Juliana Tedesco

## COMISSÃO INTRA-HOSPITALAR DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS PARA TRANSPLANTE

Dra. Mariana Motta (médica-chefe), enfermeira Eliane Romani, enfermeira Camila Barcarollo, enfermeira Carina Cemin, enfermeiro Eder Madeira, enfermeira Débora Simonetto, enfermeira Melise Toscan, enfermeira Sabrina Rech, psicóloga Franciele Reis, psicóloga Valderes Guarnieri, assistente social Jaina Martinotto e enfermeira Sheila Ramos de Oliveira



## COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA

---

Dr. Mauro Bertelli (médico-chefe), Leda Maria Carini (coordenadora administrativa-hospitalar), Andressa Postali (farmacêutica) e Marice Boeira (RT Enfermagem)

## CCIH

---

### ● **Consultores:**

Dr. Vinicius Lain (diretor técnico-hospitalar)  
Dr. Douglas Kussler (UTI Adulto)  
Dr. Vicente Verdi (diretor de Serviços Próprios)  
Dra. Marizete Molon (UTI Neonatal)  
Dra. Cláudia Panno (UTI Neonatal)  
Adriana Acker (gerente hospitalar)  
Enfermeira Angelita Paganin Costanzi (Centro Cirúrgico)  
Enfermeira Marice de Lima Michelin Boeira (UTI e Unidades Abertas)  
Leda Maria Carini (coordenadora administrativa-hospitalar)  
Andressa Postali (farmacêutica)  
Vania Dariva Conte (Laboratório)  
Enfermeiro Luciano Doro (CME)  
Enfermeira Mônica Lopes de Oliveira (Unidade Materno-Infantil)

### ● **Executores:**

Dra. Lessandra Michelim (médica da SCIH)  
Andressa Marques da Silva (enfermeira da SCIH)  
Ariela Schiavenin (bioquímica)

## COMISSÃO DE HEMOTERAPIA

---

Dr. Mauro Bertelli (médico-chefe)  
Dr. Guilherme Bosi (Banco de Sangue)  
Dra. Marcia Leite (Hemovita)  
Dr. Douglas Kussler  
Dr. Carlos Gandara  
Dr. Alexandre Gobbato

Marice Boeira (enfermeira da UTI e Unidades Abertas)

## COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DA UNIDADE MATERNO-INFANTIL

---

- **Diretor de Serviços Próprios:** Dr. Vicente Verdi
- **Diretor Técnico Hospitalar:** Dr. Vinicius Lain
- **Diretora-Superintendente:** Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari
- **Membro do Conselho de Administração:** Dr. Haley Calcagnotto dos Santos
- **Membro do Conselho Fiscal:** Dr. André Leite
- **Representantes da especialidade de Ginecologia e Obstetrícia:** Dra. Rosana Knob e Dr. Luis Paulo Nora
- **Representantes da especialidade de Pediatria:** Dra. Nicole Fernandez Zapparoli e Dr. Antonio Carlos Panassol
- **Representante técnico da Ginecologia e Obstetrícia/Centro Obstétrico:** Dr. Elias Ribeiro
- **Representantes técnicos Pediatria:** coordenação UTI Neonatal (Dra. Claudia Patricia Malta Panno de Oliveira); coordenação UTI Pediátrica (Dra. Marizete Eliza Molon); coordenação Unidade Internação Pediátrica (Dr. Armando Corvo)

## COMISSÃO DE NUTROLOGIA

---

Dra. Paula Suzin Trubian (médica-chefe)  
Vanessa Pazinato Dias (nutricionista)  
Bianca Zini (nutricionista)  
Tamires Tomazoni (nutricionista)  
Andreia Falcão e Cunha (nutricionista)  
Nicole Gomes (nutricionista)  
Juliana Caprini (nutricionista)  
Tanisi Rebelo Crestani (fonoaudióloga)  
Alessandra Comerlato (fonoaudióloga)  
Caroline Sartor (fonoaudióloga)  
Ariane Ditadi (farmacêutica)  
Lucimara Luzia Hoffmann (enfermeira)

## COORDENAÇÕES MÉDICAS

---

PA Caxias do Sul: Dr. Alexandre Gobbato  
PA Bento Gonçalves: Dra. Ângela Rech  
PA Farroupilha: Dr. Fábio Letti  
Medicina Preventiva: Dra. Márcia Manozzo  
Saúde Ocupacional: Dra. Nátia Marchioro  
Assistência Domiciliar: Dra. Gabriela Triches  
Promed: Dra. Mara Ribeiro Mendes

## REPRESENTANTES DE ESPECIALIDADES

---

### ● ACUPUNTURA

Dr. Ivan Carlos Fernandes  
Dr. Leandro Antonio Koning

### ● ALERGIA E IMUNOLOGIA

Dr. Francisco de Assis Machado Vieira  
Dr. Cassiano Marcal Mescka

### ● ANESTESIOLOGIA

Dr. José Carlos Dal Ponte  
Dra. Marluce Limeira Fanton

### ● ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR

Dr. Marcos Antonio Ruzzarin  
Dr. Clandio de Freitas Dutra

### ● CANCEROLOGIA CLÍNICA

Dr. Ruy Reinert Junior  
Dra. Rita de Cassia Costamilan

### ● CANCEROLOGIA CIRÚRGICA

Dr. Rafael Fontana  
Dr. Primo Agostinho Picolli Neto

### ● CARDIOLOGIA

Dr. Fabio Eduardo Camazzola  
Dr. Rodrigo Fernandes Paiva

### ● CIRURGIA CARDIOVASCULAR

Dr. Rodrigo Villanova Brasil  
Dr. Ronald Paulo Pinto Zart

### ● CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO

Dr. Pedro Inacio Mezzomo  
Dr. Fernando Bernardi

### ● CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO

Dra. Paula Suzin Trubian  
Dr. Thiago Luciano Passarin

### ● CIRURGIA GERAL

Dr. Alexandre Ernesto Gobatto  
Dr. Márcio Festugatto

### ● CIRURGIA PEDIÁTRICA

Dr. Eduardo Spadari de Araujo  
Dra. Marília Hojaij Carvalho Ronchetti

### ● CIRURGIA PLÁSTICA

Dr. Maurício Silva Carvalho  
Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani

### ● CIRURGIA TORÁCICA

Dr. Daniel Ronchetti  
Dr. Darcy Ribeiro Pinto Filho

### ● CLÍNICA MÉDICA

Dr. Nelson Jose Silveira de Lima  
Dr. Douglas Leandro Kussler

### ● COLOPROCTOLOGIA

Dr. Rubens Henrique Oleques Fernandes  
Dra. Valéria Uellner e Silva

### ● DERMATOLOGIA

Dr. Christian Onzi Pietrobelli  
Dra. Maristela Deon

### ● ENDOCRINOLOGIA

Dr. Fernando Menegat Kuhn  
Dra. Daniela Fedrizzi

### ● ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Dr. Iverson Weber  
Dra. Marília Zanette

### ● FISIATRA

Dr. Dorval Bosi  
Dr. Mateus Facchin

### ● GASTROENTEROLOGISTA

Dra. Stela Scaglioni Marini  
Dra. Maria Eloisa Kochenborger

### ● GERIATRA

Dr. Dener Lizot Rech  
Dra. Ana Amélia Cipriane Dias

### ● GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

Dra. Rosana Faccin Knob  
Dr. Luis Paulo Nora

### ● HEMATOLOGIA

Dra. Ana Caludia Franzoi Segatto  
Dra. Mariangela Moschen

● **HOMEOPATIA**

Dr. Wilson Felisberto Fae

Dra. Geslainer Vallejos França

● **INFECTOLOGIA**

Dra. Giorgia Torresini Ribeiro

Dr. Juliano Fracasso

● **MASTOLOGIA**

Dr. Flávio Elias Ribas

Dra. Gabriela Cristina Grigol Matinez -

● **MEDICINA DO TRABALHO**

Dr. Iraklis Ney Stephanou Filho

Dr. Rafael Fedrizzi Viezzer

● **MEDICINA INTENSIVA**

Dr. Marcelo Zanchetin

Dr. Alexandre Cordela da Costa

● **NEFROLOGIA**

Dr. André Silva Gomes

Dr. Luciano da Silva Selistre

● **NEUROLOGIA CLÍNICA**

Dr. Fabrício Diniz Kleber

Dra. Viviane Vedana

● **NEUROLOGIA E NEUROCIRURGIA**

Dr. Rodrigo de Camargo Zan

Dr. Renato Luis Caloni

● **NUTROLOGIA**

Dra. Felixiana Stefani

Dra. Cristina Andrighetti

● **OFTALMOLOGIA**

Dra. Melissa Krindges

Dr. Fernando Costi

● **ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA**

Dr. Giovanni de Bortoli

Dr. Remi Antonio Zardo

● **OTORRINOLARINGOLOGIA**

Dr. Renato Jose Corso

Dr. Marcio Eduardo Broliato

● **PEDIATRIA**

Dra. Nicole Fernandez Zapparoli

Dr. Antonio Carlos Panassol

● **PNEUMOLOGIA**

Dr. Andre Luis dos Santos Becker

Dr. Marcelo Rodrigues Mensch

● **PSIQUIATRIA**

Dra. Monica Soldatelli Paviani

Dra. Luciana Marques Reolon

● **REUMATOLOGIA**

Dra. Nádia Schiavo

Dra. Melissa Claudia Bisi

● **UROLOGIA**

Dr. Luiz Alberto Zanettini

Dr. Leonardo Petteffi



# ASSEMBLEIA GERAL: MAIS ALTO GRAU DE GOVERNANÇA

[102-18]

**Nosso mais alto grau de governança** é representado pelas Assembleias Gerais (ora Ordinária, ora Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2020, foram realizadas uma AGO (em 30 de julho) e uma AGE (em 21 de dezembro, sobre criação do Fundo de Segurança em Face da Covid-19; aprovação do Regulamento do Fundo; deliberação sobre antecipação das sobras do exercício de 2020, aos cooperados ativos na Unimed Nordeste-RS, no valor equivalente ao CRM 2021 de cada associado; e assuntos gerais sem conteúdo deliberativo).

## COMITÊS DE GOVERNANÇA

[102-18]

**Por se tratar de uma cooperativa de serviços médicos**, o mais alto grau de governança é representado pela Assembleia Geral, da qual todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordens administrativa, financeira e de mercado. A Unimed Nordeste-RS tem constituído os seguintes comitês que objetivam o aperfeiçoamento das ações de governança. Todos eles têm membros efetivos, e suas deliberações são acompanhadas pelas áreas envolvidas.

### **COMITÊ DE CONDUTA**

É formado por oito membros: dois membros da Superintendência Administrativa (um do Gestão de Pessoas e um da Assessoria Jurídica), um membro da Superintendência Financeira, dois membros da Superintendência de Mercado (um da Gestão de Sustentabilidade e um dos Serviços Próprios), um membro do Complexo Hospitalar Unimed e um membro da Auditoria Interna. Foi criado com o objetivo atender as situações que atentem contra o Código de Conduta da Cooperativa, visando a promover condutas éticas e em acordo com as diretrizes da Unimed Nordeste-RS, além de realizar o aprimoramento constante do Código de Conduta, de modo a mantê-lo atualizado e de acordo com e legislação. Para tanto, os integrantes se reúnem mensalmente e conforme a necessidade.

### **COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS E DE CAPITAL (CGRC)**

Órgão de assessoramento da Diretoria e do Conselho de Administração, de caráter estratégico, tendo como objetivo sugerir diretrizes para o gerenciamento de riscos e de capital, contemplando a análise de mecanismos e procedimentos destinados a manter o capital compatível com os riscos incorridos pela instituição e com

as exigibilidades regulamentares de capital, com a finalidade de preservar a rentabilidade, a solvência e, conseqüentemente, a continuidade e a capacidade de crescimento de seus negócios. Composto pelos seguintes membros: vice-presidente; diretor-superintendente; um componente do Conselho de Administração; um componente do Conselho Fiscal e equipe técnica correspondente.

### **COMITÊ DE COMPLIANCE**

É formado pelo presidente da cooperativa, um enfermeiro, um representante dos setores Jurídico e Auditoria Interna e um coordenador convidado conforme deliberação de assuntos. As atribuições são voltadas a conduzir seus trabalhos de acordo com as melhores práticas de governança cooperativa, com o Estatuto Social e com o Código de Conduta. Também se devem estabelecer procedimentos para cumprir os objetivos propostos, no que diz respeito a estratégias, políticas e medidas voltadas à disseminação da cultura de compliance e integridade, a controles internos e à prevenção de riscos.

### **COMITÊ PDI – PLANO DIRETOR INVESTIMENTOS**

Organiza e analisa todas as demandas de investimentos de aquisições e/ou vendas de prédios e terrenos, construções, reformas, mudanças de layout e locações para unidades de negócios, para posterior homologação na Diretoria/Conselho de Administração. As reuniões ocorrem conforme demanda.

### **ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

É uma entidade organizacional à qual são atribuídas várias responsabilidades relacionadas à gestão centralizada e coordenada dos programas/projetos sob seu domínio. É o guardião da política de Gestão de Projetos Corporativos. O escritório deve receber, organizar e analisar criticamente as demandas de pré-projetos e projetos. Planejar e organizar as reuniões do Comitê, orientar os líderes acerca dos projetos aprovados, gerenciar e analisar criticamente o portfólio de projetos e o status daqueles que estão em andamento, bem como garantir o cumprimento do processo de Gestão de Projetos Corporativos da Unimed Nordeste-RS, participando e assessorando os processos de monitoramento e controle: a) processo de iniciação; b) processo de planejamento; c) processo de encerramento do projeto. O Escritório é gerido pelo Setor de Sistemas de Gestão por meio do consultor do Sistema de Gestão.

### **COMITÊ PMQ (PROGRAMA MELHORIA DA QUALIDADE)**

O Comitê do Programa de Melhoria da Qualidade tem a responsabilidade, periodicamente, de:

1. Avaliar os processos operacionais relacionados à qualidade.
2. Instituir e acompanhar indicadores da qualidade dos serviços oferecidos.
3. Recomendar políticas de melhoria da qualidade para a alta direção.

As atividades estão dispostas no Plano Anual de Trabalho. O Comitê é composto por gestores/representantes de diversos setores da cooperativa, o que atribui representatividade perante as deliberações. O Comitê ainda é formado por dois médicos: um deles é responsável pelas deliberações da RN 277 e o outro, representante da direção (RD), perante o Sistema de Gestão Integrado (SGI).

## **COMITÊ ESTRATÉGICO**

A Gestão Estratégica acrescenta novos elementos de reflexão e ação sistemática e continuada, avalia a situação, elabora projetos e ações de mudanças estratégicas, acompanha e gerencia os passos de implementação. Como o próprio nome diz, é uma forma de gerir a organização com foco em ações estratégicas em todas as áreas. Em 2014, foi nomeado o Comitê Estratégico, que realiza reuniões trimestrais para avaliar os resultados, cenários e tendências e dar o direcionamento necessário para atingimento das metas. A Gestão Estratégica tem a atribuição de assessorar a Gestão Executiva e orientar os coordenadores quanto aos aspectos táticos e operacionais.

## **COMITÊ DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

Formado por representantes dos setores de Marketing, Assessoria Jurídica, Regulação e Desenvolvimento de Produtos, Gestão de Relacionamento com Clientes, Gestão de Prestadores e Sistemas de Gestão. Os objetivos são: analisar resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente, com subsídios do SAC, para promover análise entre os gestores e analisar as reclamações recebidas, visando a implementar ações para reduzir ou eliminar reincidências.

## **COMITÊ PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Composto pelas coordenações de Gestão de Pessoas, Nutrição, Operacional do Complexo Hospitalar Unimed, Financeira, Suprimentos, Serviços Próprios e Vendas Personal, tem o objetivo de avaliar resultados e, com base nos cenários interno e externo, atua com os seguintes focos: funcionários como peças-chave para o sucesso do negócio; otimização de recursos; investimento no que precisa e em quem precisa; e valorização de líderes atuantes e focados. Para oportunizar análise mais fidedigna, o comitê contou com materiais de apoio técnico, a exemplo do resultado das pesquisas Melhores Empresas dos últimos anos, com Planejamento Estratégico da área de Gestão de Pessoas (acesso à ferramenta SA para análise dos planos de ação dentro da perspectiva Aprendizagem e Crescimento e do atual cenário da cooperativa). Após definição e aprovação das prioridades, foram estabelecidos os grupos de ação, a fim de operacionalizar os planos em ações compartilhadas e estratégicas no período 2014–2015. Formam este grupo funcionários do setor de Gestão de Pessoas, de áreas de apoio e representantes do Comitê de RH.

## **COMITÊ GESTÃO DE PESSOAS**

Formado pelas três superintendências (Administrativa, Financeira e de Mercado) e pela coordenação de Gestão de Pessoas, tem como diretrizes a aprovação do quadro de lotação anual da empresa; a definição da matriz de capacitação; o planejamento das ações originárias da Pesquisa de Clima Organizacional (direcionada ao quadro funcional); a aprovação do orçamento para os reajustes salariais anuais; e a aprovação para troca de ranqueamento de cargo na estrutura salarial. As reuniões dos integrantes são mensais ou conforme a demanda de aprovações.

## **COMITÊS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Comitê Estratégico de TI:** objetiva fazer uma análise crítica e proceder sobre deliberações alinhadas à estratégia do negócio. Fazem parte deste comitê os superintendentes administrativo, financeiro e de Mercado, representantes da Diretoria Executiva (em que as ações são homologadas), e dos Conselhos de Administração e Fiscal da Unimed.

**Comitês Operacionais de TI:** formados pelo Comitê de TI da operadora e pelo Comitê de TI dos Serviços Próprios. Ambos têm a função de dar condições de execução às diretrizes do Comitê Estratégico da TI, bem como deliberar sobre demandas operacionais de inovação e quanto a ações de melhorias das áreas. Participam destes comitês os representantes da TI, superintendentes, gestores do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul e gestores convidados, conforme o assunto tratado.

## **AVALIAÇÕES DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR (ONA)**

O Programa de Acreditação Hospitalar, conferido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), é um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde. Tem um caráter educativo, voltado para a melhoria contínua. O processo é voluntário, periódico, com avaliações anuais nas organizações de saúde durante o período de validade do certificado. Já as avaliações internas são realizadas pelas práticas diárias existentes no Complexo Hospitalar Unimed, tais como: gestão da segurança, gestão de riscos, auditoria clínica e mapeamento de processos.

## **AUDITORIAS EXTERNAS E INTERNAS DE CERTIFICAÇÃO OU MANUTENÇÃO (ISO, ONA, RN 277)**

As auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) são programadas de forma que todos os processos sejam auditados no ciclo de auditorias. Os auditores sempre auditam setores que não são os seus, a fim de manter a regra de imparcialidade. Para a RN 277, as auditorias são realizadas pelos representantes de cada dimensão, juntamente com o setor de SGI, e também são verificados alguns itens durante as auditorias internas. Para a ONA, são realizadas as auditorias clínicas, como forma de auditoria interna, além do acompanhamento pelo Sistema de Gestão Integrado, junto às lideranças dos processos, dos resultados demandados pela organização.

## **AUDITORIA EXTERNA PALC**

O Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC/SBPC/ML), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, faz parte do Sistema de Gestão Integrada, conferindo ao Laboratório Unimed um compromisso maior com a qualidade do atendimento e do resultado liberado. Em julho de 2018, o Laboratório Unimed renovou a certificação PALC. Na auditoria externa, foram evidenciadas conformidades com os requisitos da Qualidade do Programa de Acreditação dos Laboratórios Clínicos – PALC (Norma PALC 2013), em consonância com padrões internacionais de acreditação.

# COMITÊS DE STAFF

[102-18]

## **AUDITORIA INTERNA**

A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação e consultoria, orientada por uma filosofia de agregar valor, para melhorar as operações da cooperativa e auxiliar no cumprimento e no alcance dos seus objetivos, de forma estruturada a identificar a eficiência, a eficácia e a economicidade dos processos, no gerenciamento de riscos, de controle e de governança da organização.

## **OUVIDORIA**

Trata-se de mais um meio de comunicação estendido exclusivamente aos beneficiários, em caráter estratégico, proativo e preventivo, para atuar com situações de atendimento de maior complexidade, desenvolvendo projetos em parceria com a Gestão de Relacionamento com Clientes. O setor não substitui o Serviço ao Atendimento ao Cliente, que continua atuante nas questões operacionais. Para atingir os objetivos, a Ouvidoria tem como característica atuar com ênfase nas demandas internas sinalizadas pelos setores e também realizar atendimento aos Procons da região. Desde 2015, é integrante do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed, a convite da Unimed do Brasil. Esse Comitê é voltado para integração, compartilhamento de informações, melhores práticas de atendimento ao cliente, visando à padronização e à uniformização de processos no Sistema Unimed.

# CUMPRINDO OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

[102-12]

**Os princípios cooperativistas apresentados** no começo deste relatório são cumpridos na Unimed Nordeste-RS da seguinte maneira:

- Adesão livre e voluntária: liberdade de se associar e de sair, obedecidas as normas de cada entidade.
- Controle democrático pelos sócios: um sócio, um voto.
- Participação econômica: contribuição equitativa, com retorno na proporção de sua atividade como sócio.
- Autonomia e independência.
- Educação, treinamento e informação: aos sócios, administradores, funcionários e público em geral.
- Cooperação entre cooperativas.
- Interesse pela comunidade: preocupação para o desenvolvimento sustentável das comunidades.



# GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

[102-11; 102-18]

**A Gestão de Sustentabilidade tem a missão de sensibilizar,** mobilizar e empoderar todas as áreas da cooperativa, a fim de que elas possam gerir seus processos, interligando as três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental, garantindo a integridade com todos os públicos de relacionamento da cooperativa. Para isso, contamos com as seguintes ferramentas:

- Política de Sustentabilidade
- Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil
- Selo de Sustentabilidade Hospital Unimed – Unimed do Brasil
- Balanço Social – Modelo Ibase/Categoria Cooperativas
- Relatório de Sustentabilidade – Modelo GRI – Standars – de acordo – essencial
- Calculadora CO2 – Unimed do Brasil
- Indicadores Ethos Negócios Sustentáveis (Pacto Global e Combate à Corrupção)



# COMITÊS DE SUSTENTABILIDADE

[102-18]

**Para levar o pensamento de uma gestão sustentável para os processos,** o setor de Sustentabilidade conta com o apoio de um comitê, formado por colaboradores de diversos setores, desde 2005. Pertencem a ele representantes dos seguintes setores:

- Assessoria Jurídica
- Controladoria e Gestão de Custos
- Distribuidora
- Espaço Médico
- Gestão de Pessoas
- Gestão de Prestadores
- Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
- Gestão do Cliente Corporativo
- Governança
- Manutenção e Obras
- Marketing
- Medicina Preventiva
- Regulação e Desenvolvimento de Produtos
- Saúde Ocupacional
- Sistemas de Gestão
- Tecnologia da Informação

**Comitê Nacional de Sustentabilidade:** constituído em 2011 pela Unimed do Brasil, o comitê tem como propósito discutir e propor ferramentas e indicadores que guiem as Unimed em direção a uma gestão mais sustentável do seu negócio.

**Comitê Estadual de Sustentabilidade:** a Unimed Nordeste-RS faz parte do comitê, criado desde 2011 pelo Instituto da Unimed Federação/RS. O objetivo do comitê é dar suporte técnico às singulares, criar espaços de reflexão e construir ferramentas que contribuam para a gestão sustentável das singulares do Estado.

# SELO OURO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

[102-18]

**Desde 2014**, conquistamos o selo Ouro de Governança Corporativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. A certificação é um reconhecimento às cooperativas do sistema que se destacaram nos aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, alinhadas às boas práticas de mercado, tendo como quesito avaliado, entre outros, o equilíbrio econômico-financeiro. Tanto o Hospital Unimed Caxias do Sul quanto a cooperativa como um todo receberam Ouro nesta distinção na mais recente avaliação, esforçando-se para alcançar a categoria Diamante (veja que as pontuações melhoraram de 2019 para 2020).

PONTUAÇÃO			
2019		2020	
Complexo Hospitalar Unimed	Unimed Nordeste-RS (cooperativa como um todo)	Complexo Hospitalar Unimed	Unimed Nordeste-RS (cooperativa como um todo)
<b>784,48</b>	<b>752,08</b>	<b>867,77</b>	<b>758,87</b>

Ao adotar as premissas do Selo, a Unimed Nordeste-RS e o Complexo Hospitalar Unimed têm como objetivos:

- Possuir referência de modelo administrativo gerencial com caráter organizacional e, conseqüentemente, o desdobramento operacional, logístico, estratégico e tático.
- Incentivar a prática da Governança Cooperativa como um diferencial que mostre que, além das exigências legais para o bom funcionamento da organização, também são praticados todos os quesitos mínimos estabelecidos pela Unimed do Brasil.
- Valorizar o trabalho médico, por meio dos resultados apresentados pelas organizações, considerando-se também nas suas gestões as boas práticas da Governança Cooperativa.

## CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL QMENTUM

[102-18]

**Em 2020 o Complexo Hospitalar Unimed** (incluindo a Unidade Materno-Infantil) passou a ser uma Instituição Integrante do Programa Internacional de Acreditação QMentum, cuja metodologia orienta e monitora padrões de alta performance em qualidade e segurança, utilizando critérios globais de validação, se diferenciando pelo uso de ferramentas específicas de trabalho que permitem a avaliação e reestruturação também dos processos transversais à assistência.

## AUTOAVALIAÇÃO DO PDGC

[102-18]

**Em 2020**, foi realizada a autoavaliação do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) no nível de maturidade Compromisso com a Excelência. No próximo ciclo de Premiação, em 2021, a cooperativa irá submeter suas práticas de Gestão e Governança a avaliação no mesmo grau de maturidade de 2020. As faixas de reconhecimento em cada nível de maturidade são: Ouro, Prata e Bronze.



# SELO DE QUALIDADE DO COLÉGIO BRASILEIRO DE RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM PARA A TOMOGRAFIA E A RESSONÂNCIA DO CDI UNIMED

[102-18]

**Os serviços oferecidos** pelo Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da Unimed Nordeste-RS tiveram sua qualidade certificada novamente. A instituição obteve mais uma vez dois selos do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem (CBR): o de Ressonância Magnética e o de Tomografia Computadorizada. O Programa de Selos de Qualidade do CBR avalia desde o equipamento até as imagens e o relatório final para verificar se todos os pontos estão adequados. Somente após essa avaliação, o serviço tem o aval para mostrar que tem sua qualidade reconhecida pelo CBR.



# COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED ACREDITADO COM EXCELÊNCIA PELA ONA

[102-18]

**Pioneiro no Rio Grande do Sul** na obtenção de padrões de qualidade verificados por instituições especializadas em avaliar desde o princípio de segurança em todos os processos até a cultura organizacional de melhoria contínua, o Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul recebeu mais uma vez a manutenção da certificação “Acreditado com Excelência” da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Desde 2007, o serviço com a marca Unimed detém esse título da ONA – inclusive, nos 11 últimos anos, em avaliações anuais, ficou sempre com nota máxima, no nível 3, junto com as instituições de maior qualidade do país (no Rio Grande do Sul, apenas sete hospitais estão nesse mesmo patamar). A ONA é responsável pela principal metodologia de acreditação no Brasil, aprimorando a gestão, a qualidade e a segurança da assistência nas instituições acreditadas.

## SELO DE EXCELÊNCIA PARA A OUVIDORIA

[102-18]

**Em 2020**, chegou o resultado da participação da Ouvidoria da Unimed Nordeste-RS no Programa de Excelência da Unimed do Brasil. O serviço da cooperativa atingiu o nível de excelência. “A avaliação das UnimedS foi embasada de acordo com 39 itens, classificados como Necessários, Desejáveis e de Alta Excelência”, diz a coordenadora da Ouvidoria, Adriana Souza. “Os níveis possíveis de certificação das Ouvidorias, de acordo com a pontuação dos 39 itens, são Básico, Intermediário, Avançado e Excelente, com certificado válido por dois anos”, complementa. Conforme Adriana, a classificação integrou ajustes na atuação do ouvidor, nos objetivos da ouvidoria, nos meios de comunicação para os públicos externo e interno e na infraestrutura da área, além de aspectos de estruturação e revisão de processos. “Dessa forma, o programa nos permitiu evoluir como Ouvidoria e aprimorar o nosso relacionamento e o Jeito de Cuidar de nossos beneficiários”, ressalta. “Após avaliação final, é com muita alegria que compartilhamos que a nossa Ouvidoria se certificou em nível de excelência”, finaliza. A ouvidoria iniciou as suas atividades com a publicação da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril 2013, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Desde sua criação, tem evoluído na melhoria de seus processos. Em abril de 2019, iniciou a sua participação no Programa de Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, um programa desenvolvido para aprimorar os quatro macro-objetivos de uma Ouvidoria, que são: 1) Reduzir litígios acolhendo o beneficiário; 2) Aprimorar processos, produtos e serviços; 3) Agregar valor à imagem da empresa; e 4) Aprimorar cultura de foco do beneficiário.



# OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

[102-12; 102-16]

**A Unimed Nordeste-RS** é signatária dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável desenvolvidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), que reuniu uma lista com os maiores problemas do mundo. A cooperativa desenvolve projetos socioambientais, que contribuem para atender os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e minimizar tais empecilhos para o melhor desenvolvimento da humanidade.



Reprodução



# PACTO GLOBAL

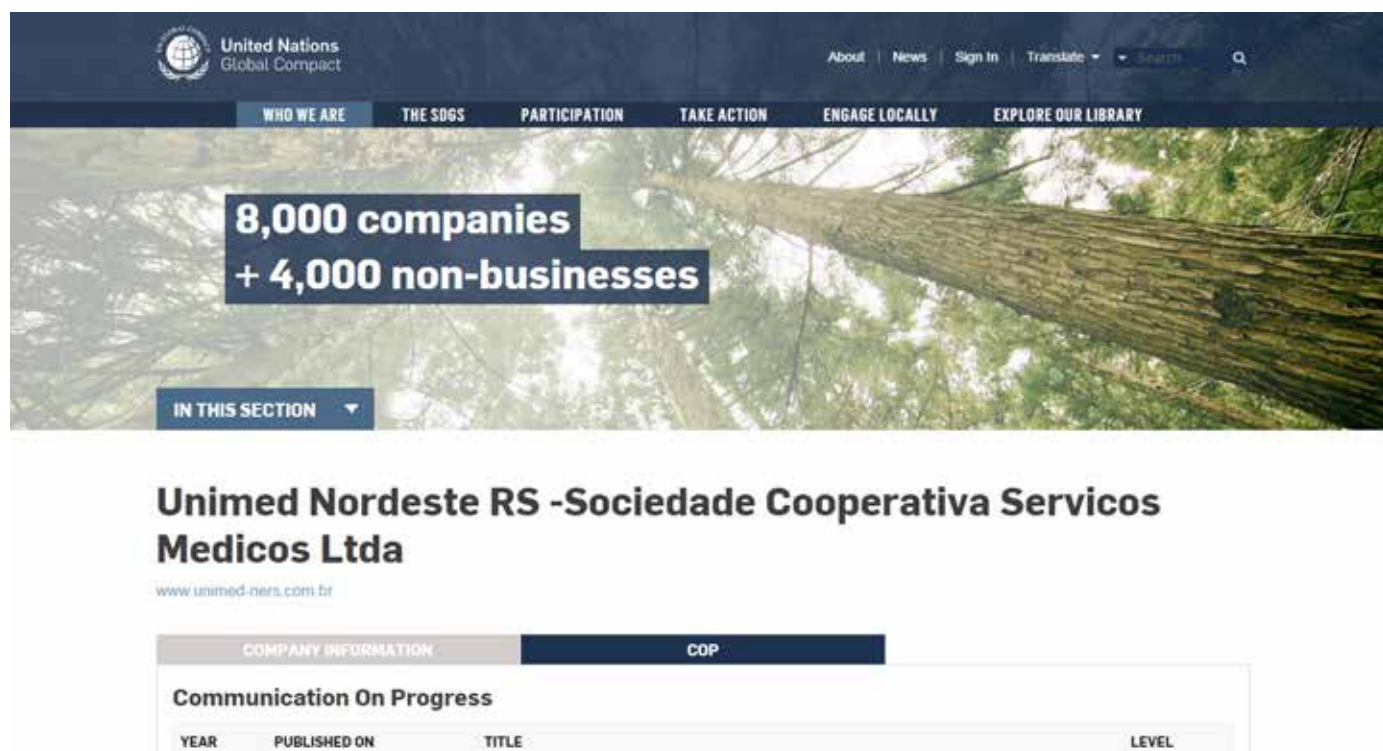
[102-12; 102-16]

A **Unimed Nordeste-RS** também é signatária do Pacto Global, que rege 10 princípios, cujos temas envolvem direitos humanos, trabalho, meio ambiente e atos contra a corrupção. Trabalhamos com ações que ajudam a disseminar os 10 princípios do Pacto Global, interna e externamente, junto à rede de relacionamento.

“Mesmo com a pandemia do novo coronavírus, a cooperativa deu continuidade aos 10 princípios do Pacto Global, respeitando cada um deles”, diz o presidente da Unimed Nordeste-RS, Dr. Marcelo Frigeri.

Anualmente, desenvolvemos o Relatório de Progresso, que reúne todas as ações da cooperativa que colaboraram com os 10 princípios do Pacto Global. O relatório é postado no site oficial do Pacto Global. Acompanhe nossas ações ao digitar:

[www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop](http://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop)



The screenshot shows the United Nations Global Compact website. The header includes the logo and navigation links: About, News, Sign In, Translate, and Search. The main navigation bar lists: WHO WE ARE, THE SDGS, PARTICIPATION, TAKE ACTION, ENGAGE LOCALLY, and EXPLORE OUR LIBRARY. A large banner features a forest background with the text: "8,000 companies + 4,000 non-businesses". Below the banner, there is a section titled "Unimed Nordeste RS - Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda" with the URL "www.unimed-ners.com.br". The page is divided into "COMPANY INFORMATION" and "COP" (Communication On Progress). The "COP" section shows a table with columns: YEAR, PUBLISHED ON, TITLE, and LEVEL.

Reprodução



# ÉTICA E INTEGRIDADE

[103-1; 103-2; 103-3]

**A filosofia cooperativista contempla a ética e a integridade**, aspectos tidos como materiais pelas pessoas que responderam à pesquisa realizada ao começarmos os trabalhos para este relato. Entre os destaques de nossos esforços nesse sentido, destacam-se o Código de Conduta, implantado desde 2006, a partir de uma publicação editada pela Unimed do Brasil; a gestão de materiais de alto custo, como órteses, próteses e materiais especiais; e as auditorias internas e externas, tidas como instrumentos de controle para os gestores e administradores da empresa. Em relação ao combate à corrupção, desenvolveu-se o Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção e um caderno de pacto anticorrupção. Por fim, na seara da não discriminação, contabilizamos o número total de casos de discriminação, acompanhados das medidas corretivas que foram tomadas. Além disso, a cooperativa tem também os valores, princípios, padrões e normas da organização, bem como mecanismos internos e externos para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação e para comunicação de preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e com questões de integridade.



# CÓDIGO DE CONDUTA

[102-16; 205-2]

**A Unimed Nordeste-RS mantém o seu Código de Conduta Profissional**, implantado desde 2006. Ele norteia as relações da cooperativa com seus diferentes públicos.

A cooperativa adotou a mesma publicação da Unimed do Brasil, que passou por revisão e ficou pronta em julho de 2016.

Em 2011, após uma revisão/atualização, o Código de Conduta Profissional da cooperativa foi entregue, em versão impressa, a todos os funcionários em seus setores, por integrantes da área de Gestão de Pessoas que fizeram uma breve explanação sobre o conteúdo e a importância da publicação.

A partir disso, os funcionários novos recebem o material já na Integração de Novos Funcionários. A versão digital está disponível aos funcionários na intranet.

Em 2020, houve a criação e revisão de um novo Código de Conduta, que será exclusivo da Unimed Nordeste RS. Aguarda-se a validação da alta gestão para que ele seja publicado. Além disso, foram criadas campanhas de endomarketing divulgando a existência do Canal de Conduta, do sigilo das informações e outras ações nesse sentido, por e-mail, fixação de cartazes em murais, etc.



Reprodução

Existe ainda um comitê responsável pelo gerenciamento do Código de Conduta e por promover ações de conscientização acerca do mesmo. Os membros desse Comitê são nomeados pela Diretoria Executiva da Unimed Nordeste-RS e têm seu trabalho pautado pelo Regimento Interno. **Somente no ano de 2020, foram recebidas 81 denúncias, dos mais variados tipos e relatos.**

**Unimed**  
Nordeste-RS

## Novos integrantes no Comitê de Conduta.

O objetivo do Comitê de Conduta é promover a divulgação do código de conduta, visando aprimorar os relacionamentos internos e externos, analisar e corrigir, por meio de recomendações, as possíveis violações nos princípios do Código de Conduta e Ética, políticas e regimentos internos, além das legislações aplicáveis.

**Veja abaixo quem são os novos integrantes:**

**Aline Silveira Madrid** – Assessoria Jurídica  
aline.madrid@unimednordesters.com.br

**Franciele Buseti** – Hospital Unimed  
franciele.buseti@unimednordesters.com.br

**Jacele Uez** – Auditoria Interna  
jacele.uez@unimednordesters.com.br

**Lucas Ballardín Colombo** – Gestão de Pessoas  
lucas.colombo@unimednordesters.com.br

**Lembre-se!**

O comitê de conduta dispõe de um canal chamado contato seguro, totalmente on-line e sigiloso para que você possa tirar suas dúvidas, obter informações e realizar suas manifestações.

**Acesse pela Intranet/ Código de Conduta/ Fale conosco - Canal de Conduta e Ética**

Reprodução

As manifestações podem ser realizadas por telefone, por e-mail, pessoalmente, pela intranet ou pelo sistema Fale Conosco Código de Conduta Unimed Nordeste-RS, e cabe ao Comitê de Ética receber denúncias de violação das normas do Código, analisá-las e concluir sobre sua procedência e gravidade.

O Comitê não aplica penalidades. Sua atribuição é apenas encaminhar os processos com pareceres conclusivos ao diretor da área do colaborador envolvido ou ao presidente, quando a denúncia for referente a um diretor. Para os médicos cooperados, a publicação pode ser acessada no Portal do Cooperado. Para os clientes e a comunidade, o material está disponível no site da Unimed Nordeste-RS.

Como os funcionários também são clientes, a Unimed oferece para o público interno, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que realiza atendimento presencial ou por telefone, além de um setor de Ouvidoria, com canal direto à Diretoria da Cooperativa.

A conduta íntegra, ética e de respeito com todos os nossos públicos de relacionamento é componente essencial na atuação da Unimed desde sua fundação. O Código de Conduta trata-se não somente de um material de consulta, mas também se configura em um instrumento de trabalho que orienta sobre a melhor forma de atuarmos em nosso dia a dia com nossos stakeholders.

Apesar dos trabalhos e avanços do Comitê de Conduta terem sido altamente atingidos em razão da pandemia, ações foram tomadas para tornar o Comitê parte integrante da cooperativa. Foram realizadas a alteração e a aprovação do novo Regimento Interno do Comitê de Conduta, com as seguintes mudanças:

- 1)** Aumento do número de membros, passando a contar com 10 pessoas, das mais variadas áreas da cooperativa, para que possam analisar todas as denúncias recebidas.
- 2)** O Comitê de Conduta passou a contar com um médico cooperado, responsável apenas por analisar as demandas que envolvam médicos das cooperativa.
- 3)** Houve a contratação de um Analista de Integridade, com o objetivo de implementar o programa de Compliance na cooperativa, tendo como uma das principais responsabilidades auxiliar o Comitê de Conduta na implementação e na divulgação do canal de denúncias e do Código de Conduta.

Veja a seguir o conteúdo do atual Código de Conduta. A sua íntegra pode ser acessada ao digitar <http://www.unimed-ners.com.br/codigo-conduta/codigo-de-conduta-arquivo>. Nele é possível observar orientações quanto à conduta com e entre cooperados, conselheiros, dirigentes e funcionários, além de condutas comerciais e com públicos externos e a comunidade.



## **1. Nossas condutas pessoais**

- a) Cooperados
- b) Conselheiros e dirigentes
- c) Colaboradores

## **2. Nossas condutas no local de trabalho**

- a) Direitos humanos
- b) Discriminação e preconceito
- c) Segurança da informação
- d) Cuidados com a propriedade intelectual
- e) Utilização de internet e redes sociais
- f) Cuidados com a marca Unimed
- g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed
- h) Cuidados com os recursos próprios
- i) Relacionamentos pessoais
- j) Assédio moral
- k) Assédio sexual
- l) Vestuário
- m) Saúde e segurança
- n) Consumo de álcool e outras drogas

## **3. Nossas condutas nas relações comerciais**

- a) Conflito de interesse
- b) Corrupção
- c) Brindes e favorecimentos

## **4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos**

- a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)

- b) Fornecedores de serviços administrativos
- c) Fornecedores de serviços de saúde
- d) Governo
- e) Sindicatos e associações de classe
- f) Mídia
- g) Concorrentes
- h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)
- i) Comunidade
- j) Meio ambiente

## **5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade**

### **6. Gestão da ética**

Na Unimed Nordeste-RS, entendemos que a melhor forma de prevenir é orientar. Ou seja, munindo os funcionários de informações, apoiando a construção do conhecimento.

Seguindo a premissa da Unimed de periodicamente revisar suas diretrizes e políticas, o Código de Conduta atual é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por singulares, federações e sociedades auxiliares, sob a coordenação da Unimed do Brasil.

---

## **ÉTICA E SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

Reforçamos um dos princípios do nosso Código de Conduta e lembramos que apenas pessoas autorizadas e habilitadas podem falar em nome da cooperativa.



## Ética e Sigilo das Informações

Pensando em resguardar a imagem da cooperativa e disseminar apenas informações verdadeiras reforçamos a conduta adequada com respaldo no Código de Conduta da Cooperativa.

A Unimed Nordeste-PS considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade, com respeito ao integral cumprimento do Código de Conduta e da legislação. Visando zelar pela segurança e sigilo de informações e, principalmente não alistar informações equivocadas, destacamos as condutas esperadas:



Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza;

Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;

Manter sigilo profissional:  
ter cuidado ao fazer comentários.

Cumpre dizer que todos os colaboradores assinaram o Termo de Sigilo e Confidencialidade, se comprometendo a guardar sigilo de todas as informações obtidas em razão do vínculo com a cooperativa.

Importante lembrar que existem órgãos públicos competentes, bem como setores da cooperativa responsáveis pela comunicação e disseminação das informações corretas e adequadas.

Unimed PS

# Saúde Social

A warm, intimate photograph of a family of four. A woman with long dark hair, wearing a black and white striped shirt, is smiling broadly with her eyes closed. A man with a beard, wearing a dark blue shirt, is leaning in to kiss her on the cheek. A young boy with light brown hair is perched on the man's shoulders, also smiling. A young girl with dark hair is sitting on the table in front of them, looking up at the woman. The woman is holding the girl's hands, and the man is holding the boy's hands. The scene is set around a wooden table, and the background is softly blurred, suggesting an indoor setting with large windows.

***Nossos clientes***

***Nossos cooperados e funcionários***

***Nossa comunidade***

# DIREITOS HUMANOS

## NÃO DISCRIMINAÇÃO

[103-1; 103-2; 103-3]

**A discriminação não é bem-vinda em nenhuma empresa.** Na Unimed Nordeste-RS, é corrigida imediatamente. Para tanto, existe o Comitê de Conduta, que dá andamento a todas as denúncias recebidas via canais próprios de acordo com o Regimento Interno. O Comitê de Conduta também realiza divulgações pelos meios de comunicação da empresa, cartazes nos murais e e-mails.





# NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS

[102-16; 205-2]

**O objetivo do Comitê de Conduta** é promover a divulgação do Código de Conduta, visando a aprimorar os relacionamentos internos e externos, promovendo as condutas éticas e de acordo com as diretrizes da Unimed Nordeste-RS, bem como analisar e corrigir, por meio de recomendações, as possíveis violações do Código de Conduta.

O Comitê de Conduta e Ética, atualmente, é composto apenas por funcionários indicados pela Diretoria Executiva. O Comitê recebe manifestações de funcionários, médicos, clientes, beneficiários, prestadores de serviços, fornecedores e demais públicos, por meio do canal externo disponível na internet – <https://www.contatoseguro.com.br/unimednordesters>, telefone 0800 800 5858 ou por aplicativo (Contato seguro), que são protocoladas pelos manifestantes com as seguintes opções: sugestões, dúvidas e denúncias, podendo ser identificadas ou anônimas.

Em 2020, foram recebidas 81 manifestações pelo Comitê de Conduta. Elas foram protocoladas da seguinte forma:

<i>Tipo de manifestação</i>	<i>Quantidade em 2018</i>	<i>Quantidade em 2019</i>	<i>Quantidade em 2020</i>
<i>Dúvidas</i>	2	0	3
<i>Sugestões</i>	1	0	7
<i>Denúncias</i>	16	25	71

As manifestações recebidas pelo Comitê de Conduta e Ética são analisadas pelo pelos seus integrantes e encaminhadas, com parecer para cada caso, à Diretora Superintendente, que tem poderes para tomada de decisões e delegação das medidas corretivas.

Vale observar que denúncias podem ser recebidas por outros canais da Unimed, como SAC e Ouvidoria, já orientados a encaminhar ao Comitê de Conduta.

## COMBATE À CORRUPÇÃO

[103-1; 103-2; 103-3]

**Para que atos de corrupção**, tanto de pequena dimensão quanto grandes, não ocorram e tampouco tragam prejuízos à organização, a Unimed Nordeste-RS adotou instrumentos de controle como as auditorias (internas e externas). Paralelamente, existe o Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção.

## PROGRAMA DE PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO

### OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO

[205-1]

**A auditoria interna** é um instrumento de controle para os gestores e administradores de uma empresa. Suas atribuições podem ser utilizadas como meio de identificação de que todos os processos internos e políticas definidas pela organização, bem como se os sistemas contábeis e de controle interno, estão sendo efetivamente seguidos – e que as transações realizadas refletirão, contabilmente, em concordância com os critérios previamente definidos.

Parte das atividades do setor é a realização do acompanhamento dos planos e ações recomendadas pela Auditoria Externa Contábil (efetuadas pela Rosito e Filomena Auditores Independentes), para oferecer suporte às áreas durante o processo analítico, realizando a documentação do processo, em que, posteriormente, seus resultados são disponibilizados para a administração.



# PROGRAMA DE PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO

[102-16; 205-2]

**A participação da Unimed Nordeste-RS** no Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção, do Instituto Ethos, surgiu em 2014, a partir de uma parceria entre as duas instituições que visa a expandir para o Sistema Unimed experiências e práticas de integridade e combate à corrupção. O principal foco é integrar as cooperativas médicas e trabalhar o combate à corrupção de forma alinhada aos indicadores do Instituto Ethos.

A cooperativa trabalha para criar indicadores e planos de ação que possam contribuir com o combate à corrupção. Além disso, o Pacto Global também tem o viés de combate à corrupção. Compromisso assumido desde 2013, está focado na busca dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Combate à Corrupção e Proteção do Meio Ambiente. Anualmente, é divulgado o relatório de sustentabilidade da cooperativa, aos moldes GRI, no site internacional do Pacto Global para empresas signatárias.

O programa tem como principal foco integrar as cooperativas médicas e trabalhar o combate à corrupção de forma alinhada aos indicadores do Instituto Ethos e Unimed do Brasil.

Em 2020, houve apresentação e aprovação da Política de Combate a Fraude, Corrupção e Lavagem de Dinheiro para 29 membros de altos cargos da cooperativa:

**12 membros do Conselho de Administração**

**1 diretor dos Serviços Próprios**

**1 diretor-técnico**

**1 diretor-técnico hospitalar**

**6 integrantes do Conselho Fiscal**

**4 integrantes da Diretoria Executiva**

**3 superintendentes**

**1 gerente de Serviços Próprios**

Em 2020, houve ainda a publicação das políticas (Política de Combate a Fraude, Corrupção e Lavagem de Dinheiro, Política de Compliance, Política de Participação em Licitações, Política de Brindes, Presentes, Convites, Inscrições e Hospitalidades) no Strategic Advisor, abrangendo todos os funcionários e direção, bem como a comunicação geral a todos os funcionários de política de brindes (via e-mail e murais internos). Total de funcionários: 2.552 (100% de todos os que têm acesso ao e-mail corporativo).

Também em 2020, foi ministrado o Curso de Formação de Conselheiros de Administração e Fiscal, que trata de Governança e seus mecanismos.

### **PARTICIPAÇÃO NO CURSO:**

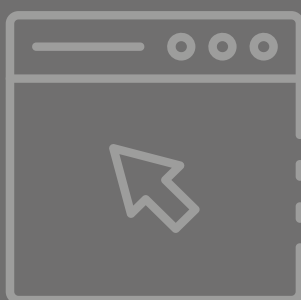
**2019: 6 conselheiros fiscais e 12 conselheiros de administração. Total 18 (100%).**

**2020: 1 conselheiro fiscal e 1 conselheiro de administração. Total 2 (de 18 conselheiros, o que equivale a 11%).**

## CADERNO DO PACTO ANTICORRUPÇÃO

[205-2]

**Os funcionários têm acesso** ao Caderno do Pacto Anticorrupção, disponível na intranet.



Reprodução

# NOSSOS CLIENTES

## RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

### ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

[103-1; 103-2; 103-3]

**Para definir o Norte a ser seguido**, e para confirmar se o caminho escolhido está sendo aprovado pelos clientes, a cooperativa realiza, com diferentes periodicidades, uma série de pesquisas. As satisfações da cooperativa e dos clientes do Complexo Hospitalar Unimed Caxias são medidas tornam mais palpáveis nossos produtos, que muitas vezes são abstratos, diferentemente do que ocorre na indústria, por exemplo.



## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

[102-44]

A **satisfação dos beneficiários da cooperativa** tem subido a cada edição da pesquisa, realizada a cada dois anos. Veja.

### Satisfação dos clientes Unimed

2015: **68,96%**

2017: **79,77%**

2019: **91,1%**

Periodicidade: a cada dois anos

### Satisfação dos clientes no Hospital (pesquisa espontânea)

Agosto 2018: **90,57%**

Agosto 2019: **93,08%**

Agosto 2020: **87,88%**

Periodicidade: mensal

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS

De **dezembro de 2019 para dezembro de 2020**, a cooperativa apresentou um aumento próximo a 2,08% no número de beneficiários assistenciais.

2018: **206.094**

Varição de 1,09%

2019: **208.347**

Varição de 2,08%

2020: **204.005**

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O BENEFICIÁRIO

[102-44]



**A cooperativa se comunica** com os beneficiários em diferentes plataformas:

**REVISTA VIDA É UNIMED:** a publicação completou 17 anos em 2020, reunindo assuntos da operadora de plano mesclados com matérias sobre medicina preventiva. Em 2020, pela primeira vez, circulou de forma on-line.

**PORTAL DO BENEFICIÁRIO:** com acesso restrito aos clientes, a plataforma on-line reúne informações exclusivas, com acesso a resultados de exames e notícias, entre outros dados.

**FACEBOOK/TWITTER/INSTAGRAM/YOUTUBE:** a cooperativa marca presença frequentemente nas redes sociais, com conteúdo amplo, sem deixar de lado o foco na promoção da saúde. O Facebook fechou o ano com 55.624 mil seguidores. O YouTube, com 7,81 mil inscritos. O Instagram, com 38,5 mil. E o Twitter, com 1.405.

**SITE:** o site da cooperativa apresenta informações abrangentes e traz links que levam o internauta a outros sites mais específicos, como o da Medicina Preventiva e o da Rede Própria.

**CARTA-FATURA:** na fatura, aproveitamos a oportunidade mensal para conversar com nossos clientes, encaminhando informações sobre a Unimed e dicas de saúde.

**NEWSLETTER UNIMED EMPRESA:** dirigida aos setores de recursos humanos das empresas clientes, a publicação on-line, com periodicidade mensal, reúne as novidades da empresa, com foco no âmbito empresarial. Foram produzidas 12 edições em 2020.

**E-MAIL MARKETING:** dividimos nossos clientes em grades grupos, como empresariais, individuais/familiares e assim por diante. De forma focada, com a linguagem de cada público, encaminhamos e-mails com assuntos diversos, de acordo com as necessidades de divulgação.

**PUBLICAÇÕES ESPECIAIS:** este relatório é uma das publicações que encaminhamos de forma especial. Além dele, livros de receitas, folders, entre tantos outros materiais, são encaminhados sem periodicidade definida, para estreitar a relação da cooperativa com seus públicos.

# COMPROMISSO COM NOSSOS BENEFICIÁRIOS

[102-44]

*“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: **com foco na promoção e prevenção da saúde de nossos beneficiários.**” ODS*

Política de Sustentabilidade

## RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

### SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

[103-1; 103-2; 103-3]

**Na região, a Unimed Nordeste-RS mantém a Medicina Preventiva**, um setor específico para cuidados preventivos destinados aos clientes, sejam eles de planos individuais/familiares, sejam de planos empresariais. O serviço oferece programas de educação em saúde para todas as idades. Beneficiários com pressão alta, diabetes, obesidade, entre outras doenças, recebem atenção especial de uma equipe altamente preparada. A participação é gratuita. Para participar, basta ser encaminhando pelo médico assistente.

A Medicina Preventiva atende empresas pelo Programa Empresa Saudável e faz acompanhamento no domicílio de beneficiários hipertensos, diabéticos, cardiopatas e com excesso de peso, que não têm condições de saúde para ir até a Medicina Preventiva. O serviço conta ainda com o acompanhamento de saúde dos beneficiários por meio do trabalho das enfermeiras de call center. Além disso, o aplicativo Unimed agora facilita a vida de nossos clientes, que podem verificar uma série de informações por meio dele.



# PROGRAMAS DA MEDICINA PREVENTIVA

[416-1]

Estes foram os programas desenvolvidos pela Medicina Preventiva durante o ano de 2020.

- Programa Empresa Saudável
- Telemonitoramento de Enfermagem
- Monitoramento Domiciliar
- SaudavelMente
- Oficina das Relações Humanas
- Central de Vacinas
- Grupos Operativos



Realizamos mais de 38.800 atendimentos, remotos e presenciais, em 2020.

46 empresas fazem parte do Programa Empresa Saudável, reunindo mais de 2,5 mil funcionários, que são acompanhados pela nossa equipe de enfermeiras, nutricionistas, psicólogas e assistentes sociais.



## VACINAS APLICADAS



## NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS

A **Medicina Preventiva encerrou 2020** oferecendo atendimentos a 22.313 beneficiários ativos. A Medicina Preventiva recebe pacientes encaminhados por todas as áreas da Unimed, incluindo consultórios de médicos cooperados.

## ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA

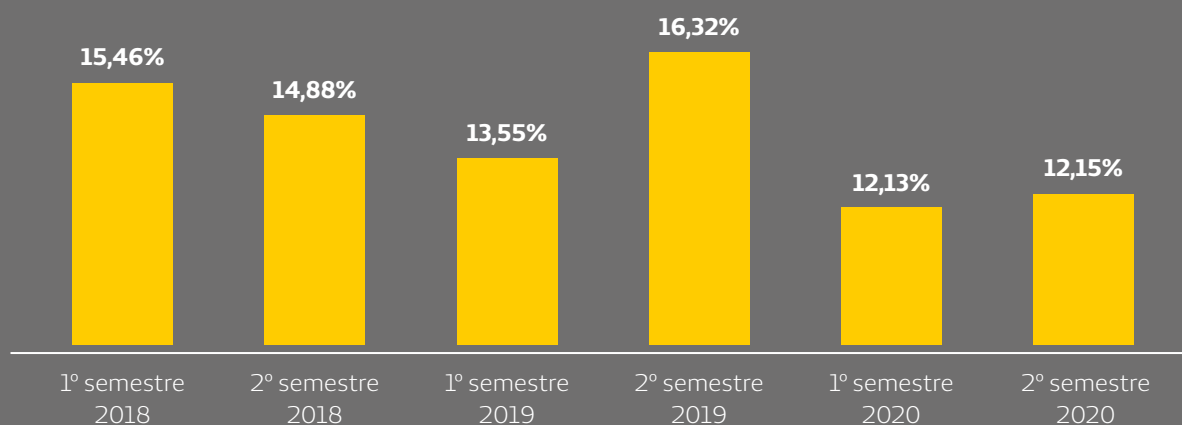
Para o enfrentamento da pandemia de covid-19, houve a distribuição de manual nas empresas e realização de vídeo para divulgação dos cuidados nas empresas de forma remota.



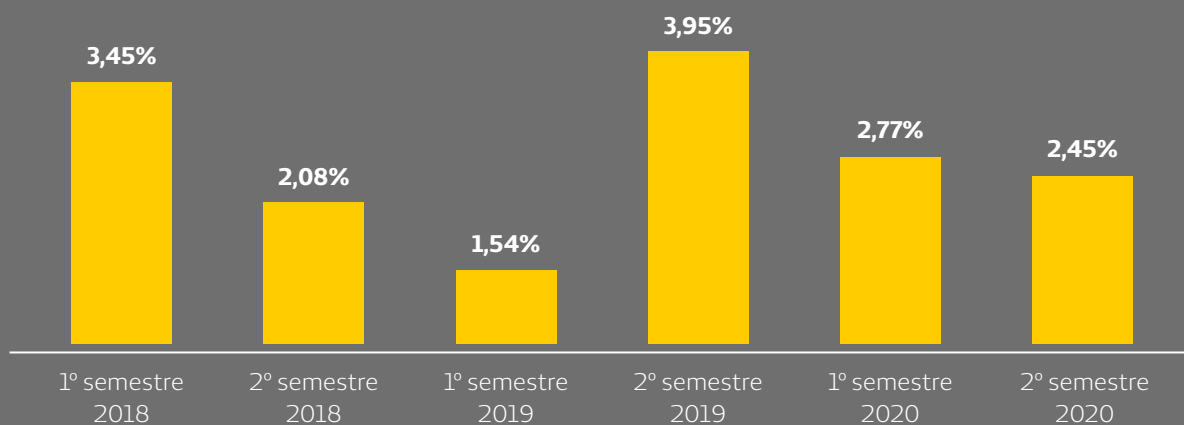
## INDICADORES CLÍNICOS

De acordo com os indicadores relacionados abaixo, conseguimos identificar que os resultados em saúde para os beneficiários que são monitorados pela Medicina Preventiva apresentam resultados muito bons, constituindo em resultado em qualidade de vida para aqueles que participam e engajam-se nas atividades propostas pela nossa equipe técnica.

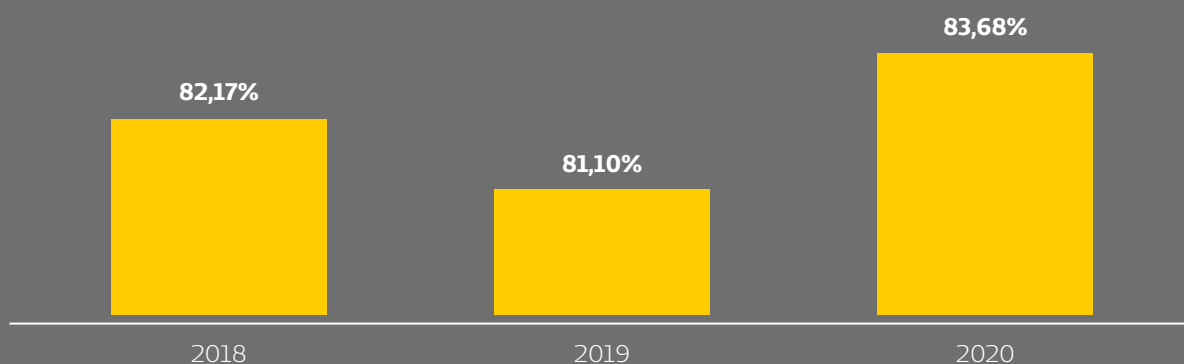
### Percentual de beneficiários que consultaram plantão



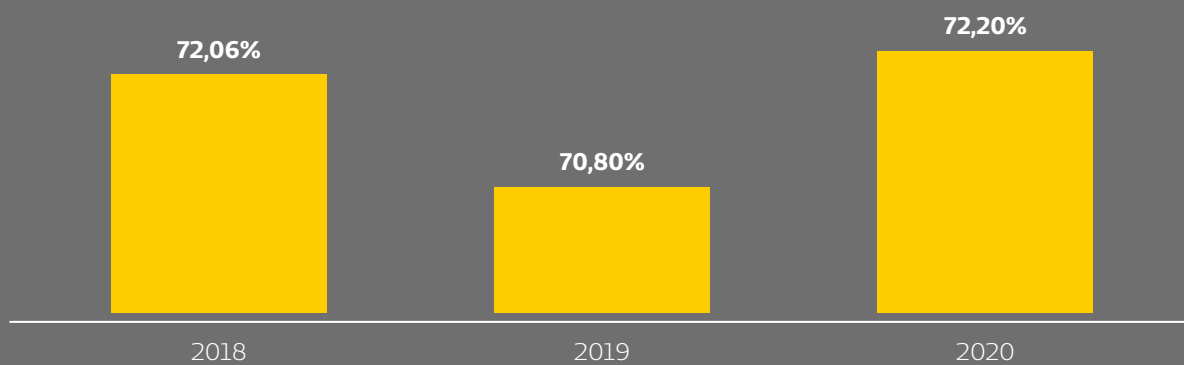
### Percentual de beneficiários que tiveram internação hospitalar



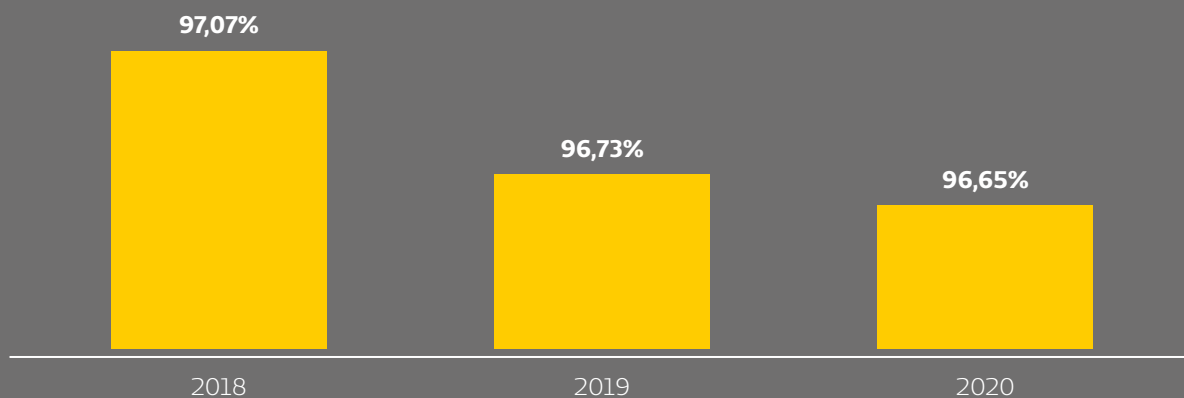
### Proporção de beneficiários monitorados com colesterol HDL maior ou igual a 40 mg/dL



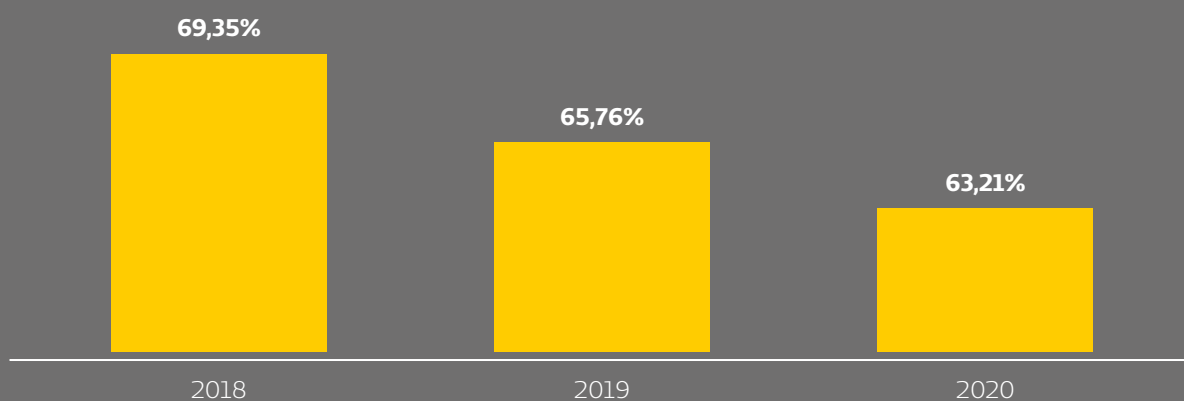
### Proporção de beneficiários monitorados com colesterol total menor ou igual a 200 mg/dL



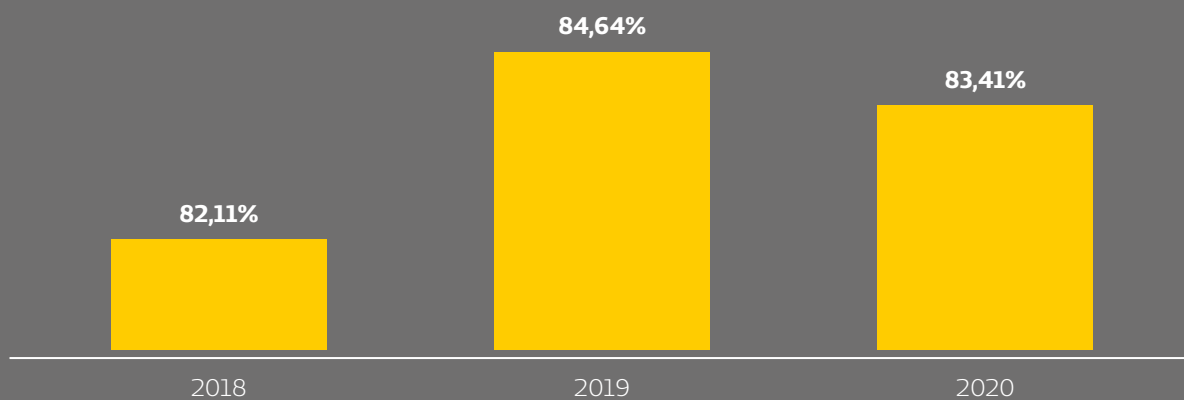
Proporção de beneficiários monitorados com glicemia capilar média abaixo de 200 mg/dL<sup>2</sup>



Proporção de beneficiários monitorados com IMC menor que 30 Kg/m<sup>2</sup>



Proporção de beneficiários monitorados com pressão arterial abaixo de 140/90



# ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

[102-44]

**A atenção primária pode ser considerada a pedra fundamental** do cuidado em saúde em diferentes sistemas de saúde na experiência de muitos países. É reconhecidamente a porta de entrada preferencial de acesso ao sistema de saúde, sendo ela que possibilita um melhor fluxo e itinerário do paciente entre os demais níveis de atenção, fundamentado nas necessidades de saúde apresentadas, nos seus mais diversos graus de complexidade. A disponibilidade de serviços de cuidados primários na saúde suplementar no Brasil, embora apresente desafios inerentes à atual lógica organizativa da rede de serviços ofertados pelas operadoras de planos privados de saúde, oferece oportunidade ímpar de melhoria da qualidade e redesenho do arranjo assistencial caracterizado hoje pela fragmentação e descontinuidade do cuidado existente no setor. Desta forma, a Unimed Nordeste-RS iniciou, formalmente, o programa em agosto de 2019, com foco na prevenção, tratamento e cuidado integral do paciente, de forma próxima e contínua, por meio de atendimento realizado por médico de família e comunidade, que passa a ser o médico de referência do beneficiário.

Atualmente, contamos com 880 beneficiários sendo assistidos por este programa.

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: primando pela qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.”

Política de Sustentabilidade

## INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

[416-1]

**Estes investimentos** se refletem numa maior qualidade dos serviços prestados a nossos clientes.

2018: **R\$ 335.797,19**

2019: **R\$ 351.679,45**

2020: **R\$ 111.241,13**

# BENEFICIADOS COM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

[416-1]

**Quantidade de funcionários** que receberam cursos para atenderem cada vez melhor a nossos clientes.

2018: **1.924**  
2019: **16.122**  
2020: **5052**

# NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL

[404-1]

Categoria Funcional	Quantidade de funcionários			Gênero						Horas de treinamento/gênero						Média de horas/treinamentos/ gênero					
				Feminino			Masculino			Feminino			Masculino			Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Sede e Área de Mercado 50789	372	388		314	324	307	58	64	56	42852	8.025	3.483	7.916	1.586	635	115,19	20,68	11,35	21,28	4,09	11,34
Serviços Próprios 8466	342	368	363	314	333	383	28	35	28	7772	13.342	15.353	694	1.403	1.122	22,73	36,26	40,09	2,03	3,81	40,07
Saúde Ocupacional 128	29	30	411	23	24	22	6	6	5	102	244	123	27	61	27	3,52	8,13	5,59	0,93	2,03	5,4
Medicina Preventiva e Gestão de Sustentabilidade 859	61	66	27	58	62	55	3	4	2	817	818	313	42	53	11	13,39	12,39	5,69	0,69	0,80	5,5
Farmácia Comercial 904	44	56	57	39	49	55	5	7	5	801	1.158	628	103	166	57	18,20	20,68	11,42	2,34	2,96	11,4
HU 36394	1.237	1.479	60	1034	1.267	1354	203	121	223	30.421	100.707	41.960	5.972	16.845	6.911	24,59	68,09	30,99	4,83	11,39	30,99
<b>Total</b>	<b>2.085**</b>	<b>2.387**</b>	<b>1577</b>	<b>1.782</b>	<b>2.059</b>	<b>2176</b>	<b>303</b>	<b>328</b>	<b>319</b>	<b>82.765</b>	<b>124.294</b>	<b>61.860</b>	<b>14.754</b>	<b>46,44</b>	<b>8.763</b>	<b>46,44</b>		<b>28,43</b>	<b>48,69</b>		<b>27,47</b>

\*\*Considerado: efetivos + jovens aprendizes, como nos anos anteriores.

# NOVOS SISTEMAS IMPLANTADOS PARA A SEGURANÇA DO CLIENTE

[416-1]

**A cooperativa utiliza basicamente seis programas** que garantem a segurança das informações na operadora. Esses programas não são novos, e sim passam anualmente por atualizações. E estão embasados praticamente em: segurança contra vírus, segurança contra invasão, filtro de conteúdo, segurança no controle de aplicações, segurança no controle da rede e segurança de software. Abaixo, o nome e o objetivo de cada um:

- IMC: ferramenta de controle da rede, permite gerenciar toda rede de dados, alertando problemas que possam comprometer a disponibilidade de sistemas.
- Zabbix: ferramenta de monitoria de todos os servidores e serviços, possibilita atuar quando ocorrem problemas de forma proativa.
- Firewall Sophos: ferramenta de segurança que impede que indivíduos mal-intencionados acessem a rede da Unimed de forma externa. Ferramenta contra invasões que atualmente também é o proxy de navegação, que permite bloquear acessos a sites maliciosos que sejam feitos downloads de vírus e de malwares.
- Antivírus Kaspersky: ferramenta que garante a proteção contra vírus em todos os computadores.
- Deep Security: ferramenta que garante a proteção contra vírus em todos os servidores.
- Mirth Connect: ferramenta para integrar sistemas de forma segura e criptografada.

## PROGRAMA DE CONCEITUAÇÃO DE PRESTADORES

[416-1]

**O Programa Conceituação de Prestadores** foi criado no ano de 2007 com o intuito de classificar os prestadores da rede credenciada da Unimed Nordeste-RS.

O prestador ingressa no programa com 100 pontos e cabe a ele manter a sua pontuação. Atualmente, os mesmos são classificados como “diamante”, “ouro”, “prata” e “bronze”. A cooperativa tem como objetivo manter o maior número de prestadores classificados como “diamante” e “ouro”. Os critérios que estão sendo avaliados atualmente são as reclamações recebidas dos beneficiários e outros setores, pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, participação em programas de qualidade, atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas.

A melhoria adotada para o ano de 2020 foi garantir que os prestadores não tivessem queda na sua pontuação devido à falta do encaminhamento do alvará de saúde ou participação nos treinamentos. Estamos trabalhando por meio de comunicados e ligações para lembrar os mesmos da importância do programa e também para garantirmos que os serviços prestados aos beneficiários estejam com qualidade técnica.



# RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

## PRIVACIDADE DO CLIENTE

[103-1; 103-2; 103-3]

O **atendimento ao cliente**, na Unimed, passa pela gestão de reclamações e críticas, tão importante porque é tido como termômetro de nossos atendimentos. Ao receber qualquer comentário, muitos positivos, mas também alguns negativos, não apenas fazemos registros do conteúdo encaminhado à operadora, mas também damos início a uma série de alterações, quando necessário, a partir de reuniões com gestores das áreas envolvidas.

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS

[418-1; 419-1]

**Abaixo, os números referentes aos últimos três anos.** A Unimed Nordeste-RS cumpre na íntegra a legislação, as normas e as resoluções aplicáveis aos planos de assistência à saúde. Os processos judiciais e as demandas administrativas são discutidos junto ao Poder Judiciário e ao órgão regulador. A Unimed Nordeste-RS defende os seus interesses e demonstra o cumprimento das leis, normas e resoluções às quais está submetida.

	2018	2019	2020
Reclamações, consultas, denúncias e sugestões feitas diretamente à Unimed Nordeste-RS	255.353 manifestações via SAC	237.180 manifestações via SAC	262.453 manifestações via SAC 848 manifestações entraram via setor Assessoria Jurídica
Na ANS	72	67	74
No Procon	64	12	19
No Judiciário	377	264	139
No site Reclame Aqui	21	24	12
No Procon via Ouvidoria	31	22	21
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	255.887	237.569	263.427



www.unimednordestars.com.br  
Unimed Nordeste-RS  
Rua Moreira César, 2400  
95094-000 - Pia X - Caxias do Sul - RS  
T. (54) 3220-2000

Complexo Hospitalar Unimed  
Rua Carlos Bianchini, 1744  
95033-000 - Marechal Floriano - Caxias do Sul - RS  
T. (54) 3202-9000

## DECLARAÇÃO

Nos termos do quanto solicitado, declaramos que a Unimed Nordeste RS – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 87.627.689/0001-00, cumpre na íntegra com a legislação, normas e resoluções aplicáveis às Operadoras Privadas de Assistência à Saúde.

Os processos judiciais e demandas administrativas são discutidas junto ao Poder Judiciário e ao órgão regulador, ocasião em que a Unimed Nordeste RS defende os seus interesses e demonstra o cumprimento das leis, normas e resoluções as quais está submetida.

Sem mais, ficamos à disposição.

Caxias do Sul, 01 de março de 2021.

  
Fábio Resende  
Superintendente Financeiro

  
Mariana Machado  
Coordenadora Jurídica



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz"  
Roberto Rodrigues

ANS - nº 325571



# RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

## CONFORMIDADE

[103-1; 103-2; 103-3]

A cooperativa segue as determinações da legislação vigente, que, atualmente, é bastante ampla e abrange todas as áreas da cooperativa. Também registrou pontuação máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e manteve a certificação da RN 277. O Laboratório Unimed, por sua vez, manteve a acreditação Palc (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos).

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Unimed Nordeste-RS

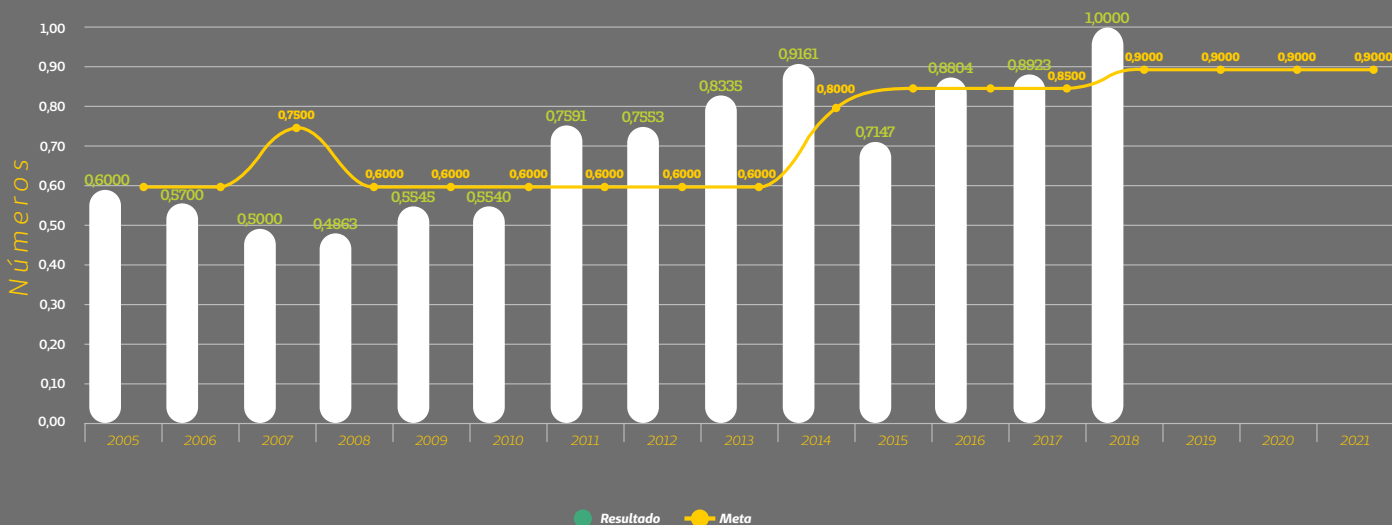
2020 (ano-base 2018): **1,0000**

2019 (ano-base 2017): **0,8923**

2017 (ano-base 2016): **0,8804**

2016 (ano-base 2015): **0,7147**

### Índice de desempenho da Saúde Suplementar



O IDSS ano-base 2017 não foi divulgado em 2018, devido às grandes alterações relativas à composição dos indicadores do IDSS (a integração dos indicadores do IDSS a partir de 2018 passou a ser via tráfego de dados da Guia Tiss). A nota de 2017 foi divulgada em 2019, a Unimed Nordeste-RS ficou com 0,8923.

O IDSS é calculado anualmente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, em uma escala de 0 a 1, sendo 1 a nota máxima. O índice baseia-se nos desempenhos de atenção à saúde, econômico-financeiro, estrutura de operação e satisfação dos beneficiários – e a Unimed Nordeste-RS vem demonstrando um crescimento importante nos últimos anos.

Também incentivada pela ANS, a Acreditação de Operadoras de Plano de Saúde (RN 277/ANS), além de proporcionar a operadora as melhores práticas de gestão, também contribui para nota do IDSS: até o ano base 2017, as operadoras que possuíam grau máximo na acreditação, que é caso da Unimed Nordeste-RS, já tinham garantia de 15% da nota do IDSS em função da acreditação. A partir do ano base de 2018, essa contribuição passa a ser 30% da nota.

O aumento em 2020 (ano-base 2018) se deve a diversos processos que foram aprimorados na cooperativa, que resultaram em melhores indicadores e no resultado final. O que teve maior impacto é o que tinha por objetivo melhorar a qualidade da informação que é enviada à ANS e que resulta nos indicadores, pois os processos já estão bem estabelecidos e prezam pelo bom atendimento aos clientes, com a ampla rede de serviços de que a Unimed dispõe.

## VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

[419-1]

2018: **R\$ 361.705,39**

2019: **R\$ 225.081,60**

2020: **R\$ 109.058,40**

# NOSSOS COOPERADOS

**A Unimed Nordeste-RS é uma cooperativa composta por mais de mil médicos**, especializados nas mais variadas áreas do conhecimento. Diferentemente de outras empresas do ramo, na Unimed, os médicos não são credenciados à operadora de planos de saúde, e sim são cooperados, ou seja, são espécies de sócios da organização. Para a admissão no grupo, existem três critérios principais, que são: conhecimento sobre cooperativismo; experiência (prática); e critério técnico.

## SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS

[102-18]

2017: **77,6%**  
2015: **80,89%**  
2013: **66,70%**

\*Desde 2017, não foram mais realizadas pesquisas de satisfação dos cooperados.



## PRESENÇA DE COOPERADOS NAS ASSEMBLEIAS

### **Assembleia Geral Ordinária de 30 de julho: 312 cooperados**

Assembleia Geral Extraordinária de 21 de dezembro (sobre criação do Fundo de Segurança em Face da Covid-19; aprovação do Regulamento do Fundo; deliberação sobre antecipação das sobras do exercício de 2020, aos cooperados ativos na Unimed Nordeste-RS, no valor equivalente ao CRM 2021 de cada associado; e assuntos gerais sem conteúdo deliberativo): 128 cooperados

## PERFIL DOS MÉDICOS COOPERADOS E CREDENCIADOS

[102-8; 401-1; 403-1]

Quantidade de cooperados: **1.202**

Admissões: **29**

Saídas e demissões: **9**

Homens: **774**

Mulheres: **484**

### **Faixa etária:**

Até 30 anos: **9**

31 a 40 anos: **205**

41 a 50 anos: **311**

51 a 60 anos: **296**

Mais de 60 anos: **437**



## TEMPO DE COOPERATIVA

Até cinco anos: **122**

Seis a 10 anos: **170**

11 a 20: **247**

21 a 30: **346**

31 a 40: **247**

Mais de 40 anos: **126**

## COMUNICAÇÃO COM OS SÓCIOS

[102-44]

### **PORTAL DO COOPERADO**

Plataforma on-line com informações variadas, importantes de serem lidas pelos médicos cooperados. Em 2019, registrou 162.963 acessos. Em 2020, em 2020 foram 177.329 acessos, aumento de 8,82% comparado com 2019.

### **BLOG UNIVERSO SECRETÁRIAS**

A plataforma centraliza as informações necessárias aos afazeres das secretárias. Com atualizações diárias e a seleção de uma pauta diversificada, ainda que direcionada, reúne, além das informações da cooperativa, conteúdo de interesse das secretárias, envolvendo qualificação profissional e bem-estar, entre outros. Em 2019, teve 208 posts, 53.933 visualizações, 20.090 visitantes. Melhor mês: agosto, com 2.292 visitantes. Em 2020, teve 204 posts, 58.107 visualizações, 22.598 visitantes. Melhor mês: junho, com 2.834 visitantes.

### **CURSO DE COOPERATIVISMO**

O relacionamento entre a operadora e seus médicos fica mais estreito com a promoção de cursos de cooperativismo. Em 2019, esta proposta registrou uma participação, em todos os módulos, de 167 profissionais. Em 2020, 56 profissionais.

## **WHATSAPP**

Adotada porque traz um contato mais rápido com os médicos, a plataforma possibilita que os médicos entrem em contato com o Espaço Médico para tirar dúvidas, solicitar autorização de laudos e enviar documentos, por exemplo.

## **E-MAILS**

Por meio de uma ferramenta denominada Easy Mail, a cooperativa envia a todos os médicos, por e-mail, informações relacionadas ao plano de saúde. A ferramenta oferece um relatório de quantas pessoas abriram o e-mail, entre outros dados certos.

## **AGENDA INFORMATIVA/MOMENTO COOPERADO**

A revista Agenda Informativa foi descontinuada em 2020. Foram feitas apenas três edições (janeiro, fevereiro e março). Ela foi substituída pelo Momento Cooperado em maio, um informativo enviado por meio do WhatsApp para todos os médicos. Ao longo de 2020 (de maio a dezembro), foram enviadas 75 edições do Momento Cooperado.

## **CANAL DE VIDEOAULAS**

Ao digitar <https://www.youtube.com/c/UnimedNordesteRSoficial>, é possível assistir a videoaulas com médicos da cooperativa que abordam temas recorrentes, das mais diferentes especialidades. No mesmo canal, no YouTube, também há outros materiais produzidos pela Unimed, para diferentes públicos.

## **APLICATIVO DA UNIMED**

Ele foi desenvolvido para os clientes, mas os médicos também podem acessar.





# NOSSOS FUNCIONÁRIOS

## A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

2015: **82,10%**

2017: **83,60%**

2019\*: **78,5%**

Periodicidade: a cada dois anos.

\* Em 2019, mudamos para Pesquisa de Engajamento. Objetivo é medir o nível de engajamento dos colaboradores. O Estudo de Engajamento serve para obter informações sobre o nível de engajamento dos funcionários. Por meio de uma abordagem quantitativa, o questionário foi dirigido e fechado e com questões descritivas. Foram pesquisados os seguintes tópicos: envolvimento afetivo, envolvimento calculativo, retenção, propósito, conexão, relação lideranças, eNPS – employee net promoter score. O índice de engajamento 2019 foi de 78,5%. Ele está servindo de base para o desenvolvimento de estratégias de melhorias, orientando as ações para os focos retenção, atração e entrega. A pesquisa contemplou os 2.168 funcionários e teve 74,77% de respondentes (1.621).



## COMPROMISSO COM NOSSOS FUNCIONÁRIOS

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: **gerando oportunidades de crescimento profissional e econômico e desenvolvimento social aos colaboradores.**”

Política de Sustentabilidade

# PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

## EMPREGO

[103-1; 103-2; 103-3]

**A Unimed Nordeste-RS valoriza seus funcionários,** criando dia a dia um ambiente de trabalho humano, para que todos se sintam bem nele. Com uma equipe cada vez mais numerosa, a empresa, por meio de seu departamento de Gestão de Pessoas, traz uma série de benefícios e de projetos criados especialmente para quem escolheu trabalhar para esta operadora de planos de saúde. Confira.



# PERFIL DOS NOSSOS FUNCIONÁRIOS

[102-8; 401-1; 403-1; 416-1]

## COMPROMISSO COM NOSSOS FUNCIONÁRIOS

### A cooperativa encerrou 2020 com 2.507 funcionários.

Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2020. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item “O quadro funcional”, apresentado logo no início deste relatório.

CONTRATAÇÕES				GÊNERO					
				Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2020	2019
TOTAL	572	672	644	487	580	573	85	92	71
Caxias do Sul	537	645	608	453	556	540	84	89	68
Farroupilha	23	22	23	22	21	22	1	1	1
Bento Gonçalves	10	5	12	10	3	10	0	2	2
Antônio Prado	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Carlos Barbosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garibaldi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Marcos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nova Petrópolis	1	0	0	1	0	0	0	0	0

CONTRATAÇÕES			FAIXA ETÁRIA											
			Até 20 anos			De 21 a 30 anos			De 31 a 50 anos			Acima de 50 anos		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2020	2019
572	672	644	72	83	58	181	257	248	299	316	328	20	16	10

DESLIGAMENTOS				GÊNERO					
				Feminino			Masculino		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2020	2019
<b>TOTAL</b>	486	512	489	379	418	419	107	94	70
Caxias do Sul	448	491	461	349	402	395	99	89	66
Farroupilha	29	19	18	22	14	16	7	5	2
Bento Gonçalves	7	2	10	6	2	8	1	0	2
Antônio Prado	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Carlos Barbosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garibaldi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Marcos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nova Petrópolis	1	0	0	1	0	0	0	0	0

DESLIGAMENTOS			FAIXA ETÁRIA											
			Até 20 anos			De 21 a 30 anos			De 31 a 50 anos			Acima de 50 anos		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2020	2019
486	512	489	66	46	33	115	146	153	267	289	276	38	31	27



# PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

[103-1; 103-2; 103-3]

**Especializada na área da saúde**, a cooperativa segue à risca as determinações em lei quanto à saúde de seus funcionários. Além de receberem plano de saúde para si e para seus dependentes, os integrantes da empresa, que também são clientes do plano de saúde, recebem uma série de atividades da Medicina Preventiva. Além disso, a empresa mantém sete comitês formais de saúde e segurança e faz todos os registros de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, trabalhando para que os números desses problemas sejam sempre cada vez menores.

## PROGRAMAS, AÇÕES E BENEFÍCIOS OFERECIDOS AOS NOSSOS FUNCIONÁRIOS

[401-2; 404-2]

### **PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DE JOVENS APRENDIZES**

A Unimed Nordeste-RS apoia a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa afim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção.

### **RECRUTAMENTO INTERNO**

É uma das formas de proporcionar aos funcionários uma perspectiva de crescimento e desenvolvimento de sua carreira, refletindo na satisfação com o trabalho, melhora do clima organizacional e maior engajamento. O Recrutamento Interno é formado por três modalidades: Programa Evoluir, Aproveitamento Interno e Promoções.

As vagas abertas serão prioritariamente ofertadas internamente. Caso não tenham pessoas que atendam aos pré-requisitos, é realizado processo de recrutamento externo. As vagas disponibilizadas por meio do Recrutamento Interno devem atender aos pré-requisitos de formação, remuneração, competências comportamentais e competências técnicas, bem como atender ao tempo mínimo de empresa, conforme critério estabelecido (o período de contrato temporário é considerado). Outros pré-requisitos, como conhecimento e experiência, são avaliados de acordo com a vaga e a necessidade do setor, podendo ou não ser requerido. O histórico profissional dos candidatos também é considerado.

Considera-se o tempo mínimo de 12 meses para a participação nos processos de Recrutamento Interno (Programa Evoluir e Aproveitamento Interno). Avalia-se a possibilidade de troca de setor ou função no período da experiência em situações em que não há adaptação na área contratada. Considera-se também o tempo mínimo de um ano entre a última promoção e um novo processo de recrutamento interno. A mudança de cargo se dá no mês vigente em que o processo de recrutamento interno for finalizado, porém o salário é alterado após o período de 60 dias da aprovação do processo, de acordo com a política interna de promoções. Quando finalizado o fluxo de Recrutamento Interno, o prazo máximo de início na nova atividade e/ou no novo setor é de 20 dias, salvo negociação entre as coordenações das áreas envolvidas no processo.



**Programa Evoluir**  
Valorizando talentos da  
Unimed Nordeste-RS

Área: PA Farmopilha - Bloco e CME  
Função: Técnico de Enfermagem  
Horários de trabalho:  
01 Vaga: 10h às 19h35min - 01h15min de intervalo  
02 Vaga: 13h às 19h15min - plantões de 12h

**Requisitos:**  
- Técnico de Enfermagem;  
- COREN ativo.

Interessados realizar inscrição na plataforma Skeeel conforme link abaixo até dia 25/11/20.

<https://app.skeeel.com.br/publico/vagas/613>



## PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO DE NOVOS FUNCIONÁRIOS

É conduzido na sua íntegra pelo Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento de Gestão de Pessoas. Consiste em buscar a melhor relação entre o funcionário e a empresa. A Unimed realiza dois dias de Integração, e todos os funcionários passam por ela antes de começar a trabalhar. Em 2020, o número de participantes foi de 644 funcionários.

## ACOMPANHAMENTO FUNCIONAL DO PERÍODO DE EXPERIÊNCIA

Inserido nas práticas de gestão em 2010, foi criado com o objetivo de verificar e acompanhar a integração, adaptação e satisfação do funcionário em relação ao seu ambiente de trabalho e às atividades desenvolvidas. Visa também a esclarecer eventuais dúvidas que ainda possam surgir nesse período. O acompanhamento é realizado pela Psicologia Organizacional, no andamento do período de experiência do novo funcionário.

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Um dos nossos pilares da Unimed é a valorização das pessoas. Temos orgulho de dizer que somos uma empresa que apoia a diversidade e a inclusão. Sendo assim, consideramos todas as pessoas sem distinção de raça, cor, religião, gênero e identidade de gênero, nacionalidade, deficiência, orientação sexual, ascendência, idade, etc. Um dos pilares do Programa é a inclusão de PCDs, cujo objetivo é estimular a prospecção, contratação e retenção de pessoas com deficiência. Para alcançar esse objetivo, foi criada uma política específica de incentivos e benefícios.

**15 – PROGRAMA DIVERSIDADE**

Um dos nossos pilares é a valorização das pessoas e temos orgulho de dizer que somos uma empresa que apoia a diversidade e inclusão. Sendo assim, consideramos todas as pessoas sem distinção de raça, cor, religião, gênero e identidade de gênero, nacionalidade, deficiência, orientação sexual, ascendência, idade, etc.

Acreditamos num ambiente de trabalho que respeite a diversidade, e o estímulo as ações que tomem a sociedade cada vez mais saudável fazem parte das práticas sustentáveis da Cooperativa.

**15.1. Benefícios para pessoas com deficiência**

Com o objetivo de estimular a prospecção, contratação e retenção de pessoas com deficiência, além de atender a legislação através do atingimento das cotas, foi criada uma política específica de incentivos e benefícios para este público:

- 1) A participação nesta política é aplicável a todos os funcionários considerados e registrados como PCD's, exceto afastados por benefício previdenciário em período contínuo ou alternado.
- 2) A participação não se aplica a funcionários reabilitados não considerados portadores de deficiência.
- 3) Todo processo de recrutamento e seleção destes profissionais segue a política geral de Gestão de Pessoas, com as seguintes especificidades:
  - a) Idade mínima de 18 anos para contratação como funcionário efetivo;
  - b) Critérios de seleção flexíveis em relação ao perfil de cargo, no que tange às competências (x) e formação;
- 4) Quanto aos benefícios e incentivos à funcionários PCD's, as práticas diferenciadas, referem-se a:
  - a) Bonificação de 50% do valor vigente no Auxílio Alimentação;
  - b) Concessão do auxílio educação após o término do contrato de experiência, em qualquer período, sendo 50% para ensino fundamental à médio e curso técnico de enfermagem. O subsídio para graduação é de 25%. O funcionário que usufruir desse benefício deverá permanecer na Cooperativa por no mínimo 1 ano após a conclusão do curso. Em caso de pedido de demissão no decorrer da formação ou até 1 ano após a conclusão, o mesmo deverá restituir em 50% e 25% nas respectivas modalidades do valor desembolsado pela Cooperativa;
  - c) Oportunidade contínua de capacitação e desenvolvimento através de treinamentos com tradutor de sinais (no caso de deficiência auditiva);
  - d) Horários de trabalho flexíveis (entrada e/ou saída) de acordo com a carga horária contratada.

As práticas a e b listadas acima serão mantidas inclusive em período de férias, afastados, faltas legais e licença maternidade e/ou paternidade.

**15.2 Capacitação e Educação**

Desenvolvemos ações que visam instrumentalizar os funcionários quanto ao tema de diversidade, através de conteúdo educativo, capacitações, sensibilizações, etc.

**Impresso – GPS**  
**Políticas de Gestão de Pessoas**

**Unimed.FI**  
Cooperativa

## PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL DE JOVENS APRENDIZES

A Unimed Nordeste-RS apoia a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção.

**PROGRAMA JOVEM APRENDIZ**

Unimed RS

**Seleção de Aprendizes - Programa Jovem Aprendiz**

Programa Jovem Aprendiz tem como objetivo proporcionar aos jovens a oportunidade de adquirir a formação necessária para o desenvolvimento de suas atividades profissionais, visando à aquisição de conhecimentos teóricos e práticos, ao desenvolvimento de habilidades e competências.

**Pré-requisitos:**

- Ter entre 16 e 24 anos de idade, no ato da inscrição.
- Ter o Ensino Médio concluído ou em andamento.
- Ter o curso de graduação em andamento ou concluído.

**Inscrições: 30/11 a 7/12/2020**

O jovem interessado no programa deverá se inscrever pelo site da Unimed no link [Trabalhar conosco - Vaga Jovem Aprendiz 2021](#).

Para participar do programa, o jovem deve ter vínculo empregatício com algum funcionário Unimed.

Informações de inscrição, veja informações em QR code disponível por meio de link disponível.

**Os candidatos deverão atender as plataformas para seleção de perfil e garantir, por meio eletrônico, em caso de seleção, a possibilidade de fazer o teste.**

**Assessoria e siga para mais:**

[www.unimedrs.com.br](#)  
ou pelo QR Code abaixo

**Os interessados devem não esquecer para a realização do processo de seleção:**

- Cartão de Identificação Unimed
- Cartão de Registro Profissional (C.R.P.)
- Cartão de Registro Profissional (C.R.P.)
- Cartão de Registro Profissional (C.R.P.)

## MATRIZ DE CAPACITAÇÃO UNIMED

Anualmente, é construída a matriz de capacitação, a fim de analisar os Planos de Ação (Fluid), Treinamentos Obrigatórios e Treinamentos Institucionais (definidos conforme diretriz do Planejamento Estratégico). Para que ele seja realmente eficiente, uma análise do programa de treinamento do ano anterior traz uma avaliação do retorno dos treinamentos oferecidos com relação aos resultados esperados. No ano de 2020, foram realizadas 70.523 horas de capacitação, com investimento de R\$ R\$ 111.241,13.

Dentro dessa matriz institucional de capacitações estão os Treinamentos Institucionais, que têm por objetivo qualificar e desenvolver as “soft skills” dos funcionários da cooperativa e abrangem todo o quadro de funcionários. Essas “soft skills” auxiliam as pessoas em seu autodesenvolvimento, incentivando-as na constante busca do aprimoramento. São pensadas a partir das diretrizes do Planejamento Estratégico, visando ao atingimento dos resultados da cooperativa. Alguns dos cursos oferecidos são: Trabalho em Equipe, Atendimento ao Cliente, Resiliência, Excel Básico, Intermediário e Avançado, Redação Empresarial, Negociação, Educação Financeira, Português para Estrangeiros, etc. Alguns são oferecidos na modalidade EAD, outros de forma presencial.





## PROGRAMA CALIBRANDO – CAPACITAÇÃO EM LÍNGUA DOS SINAIS

Desde 2011, tem o objetivo de proporcionar ao funcionário Unimed conhecimento e aprendizado da linguagem de sinais para uma comunicação de qualidade com seus stakeholders surdos. O curso é ministrado por uma funcionária surda com formação em Capacitação da Língua de Sinais. Já foram capacitados até o momento mais de 170 funcionários.

## NEP – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

Núcleo responsável pela capacitação técnica das equipes de enfermagem do Complexo Hospitalar Unimed e Serviços Próprios, e consiste em um conjunto de informações formais, planejadas, direcionadas, aplicadas e avaliadas de acordo com a necessidade de trabalho. É desenvolvido por duas enfermeiras, que têm a responsabilidade de, diante do perfil epidemiológico identificado, desenvolver as ações de capacitação das equipes. Além disso, desde 2014, é feito o acompanhamento do período de experiência e treinamento admissional aos novos funcionários – técnicos de enfermagem e enfermeiros. A esse fluxo demos o nome de “Tutoria”. No ano de 2020, foram ministradas pelo núcleo 16.341 horas de treinamento.

## ENFERMEIRO GESTOR

Tem o objetivo de criar condições para que cada participante possa desenvolver habilidades e competências que venham a complementar o conhecimento técnico já adquirido, oferecendo subsídios para que o participante possa atuar mais focado nos objetivos estratégicos da empresa. Ocorre por meio de exposições dialogadas, atividades individuais e em grupo e trabalho de conclusão de curso (“case”). Os temas trabalhados pela Psicologia Organizacional em encontros mensais, totalizando 40 horas, são: Gestão de Pessoas; Administração de Conflitos; Relacionamento Interpessoal; Comunicação; Comportamento Humano; Mecanismos de Defesa; Vínculos; Relações Trabalhadas; Lideranças; Empatia; Resiliência; Engajamento; Equipe X Grupo; TCC. Desde a sua criação, há 10 anos, 197 enfermeiros já participaram dessa capacitação. Do atual grupo de gestores (monitores/coordenadores /superintendentes), que somam 71 pessoas, sete são enfermeiros que passaram pela capacitação de Enfermeiro Gestor e se destacaram, sendo promovidos internamente.

**Curso Enfermeiro Gestor online 2020**

**Palestra de Abertura**  
**Cuidando de quem cuida**

**Instrutora:**  
**Helena Brochado**

**Data:** 06/08/2020 (quinta-feira)

Horário: 14h às 16h  
Local: Plataforma Zoom  
Público alvo: Enfermeiros

**Não é necessário inscrição.**  
O link de acesso será enviado aos coordenadores repassarem aos enfermeiros.

Fundadora da consultoria Com Propósito. É palestrante e consultora em Gestão & RH, Desenvolvimento de Líderes & Equipes e Sucessão em Empresas Familiares.

Enfermeiro Gestor

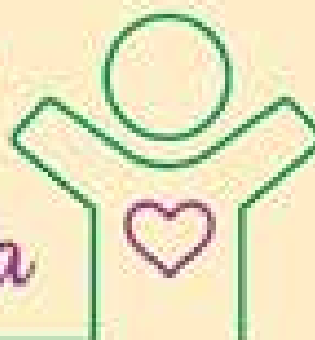
Unimed-FR



**Curso**  
**Enfermeiro**  
**Gestor *online***  
**2020**



**2º Módulo**  
**Resiliência**  
**e Empatia**



**Instrutora: Elisa Tomasini da Cruz**  
Psicóloga Organizacional Unimed Nordeste- RS

**Encontro:**

**Data: 17/09/2020 (quinta-feira)**

Turma 1: 8h às 11h

Turma 2: 14h às 17h

**Mentoria:**

**Data: 24/09/2020 (quinta-feira)**

Turma 1: 8h às 9h30

Turma 2: 14h às 15h30

**Público:**

Enfermeiros ativos (efetivos e temporários) da Unimed Nordeste- RS.

**Inscrição:**

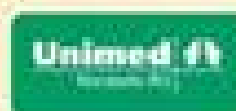
Faça sua inscrição pelo Portal Metadados escolhendo o turno de participação, até o dia 14/09. Após a inscrição, você receberá o link de acesso.

**Local:**

sala virtual Plataforma Zoom

PROPOSTA

**Enfermeiro Gestor**



## TREINAMENTO ADMISSIONAL POR FUNÇÃO

O Treinamento Admissional por Função nivela o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, integrando os profissionais na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas institucionais. No de 2020, tivemos uma média de 122 horas de treinamento admissional por pessoa.

**Formulário - GPS  
Treinamento Admissional**

**Unidade: 28**

**Nome Fundador:** ESCOLA DE EDUCAÇÃO BÁSICA  
**Assessoria:** Centro de Admissão Hospitalar  
**Endereço (rua/avenida):** 1412-000  
**Função:** Assessoria de Admissão  
**Período:** De 11/04/2020 a 10/04/2020  
**Orgão Fiscal:** F. U. - U

**PROCEDIMENTOS E INSTRUÇÕES DE TRABALHO**

01. Tabela de Rotinas e Fluxo  
 02. Guia de Fluxo  
 03. Atividade de Pacientes e Responsabilidades de Visitas  
 04. Fluxo de Pacientes  
 05. Fluxo de Atos  
 06. Apresentação dos Instrumentos de Trabalho  
 07. Manual de Contato  
 08. Política de Segurança

**SISTEMAS OPERACIONAIS DA ÁREA**

01. Sistema de Gestão Hospitalar  
 02. Excel  
 03. Sistema de Arquivos  
 04. Word  
 05. Arquivos de Trabalho  
 06. Microsoft  
 07. TMS - Gestão de Fluxo

**RECURSOS/EQUIPAMENTOS UTILIZADOS**

01. Internet  
 02. Internet  
 03. Telefone

**VISITA AOS SETORES RELACIONADOS AO TRABALHO**

01. Emergência  
 02. Radioterapia  
 03. Farmácia  
 04. Unidades de Internação  
 05. Ambulatório  
 06. Farmácia  
 07. CCU - Laboratório  
 08. Bloco Cirúrgico

**Dona Maria D. Marinho**  
 Assessoria GPH  
 (Assessoria de Admissão)  
 Gestor

**Flávia Augusta**  
 Assessoria  
 Assessoria

Unidade: 28 | Centro de Admissão Hospitalar | Rua 1412-000 | Fone: 11-3333-3333 | Página: 1/1

## **PROGRAMA DE INCENTIVO AO ENSINO**

A Unimed oferece, desde o ano 2000, auxílio-educação para ensino fundamental e médio, curso técnico e graduação. Para ter acesso, o funcionário deve ter, no mínimo, seis meses de empresa, para o Ensino Fundamental e para o Ensino Médio, e um ano, para cursos técnicos e de graduação. Cursos de graduação devem estar previstos no perfil de cargo. O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente, nos Ensinos Fundamental e Médio e em curso técnico, e de 25% nas graduações. Em 2020, 117 funcionários foram beneficiados com o auxílio, e o investimento foi de R\$ 106.444,46.

## **BOLSAS DE ESTUDO PARA GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

Em 2013, foi criado o Programa de Bolsas de Estudo para graduação em Enfermagem para os técnicos de enfermagem. O objetivo do programa é minimizar o impacto da rotatividade, promovendo a retenção dos profissionais, além do desenvolvimento de carreira na Unimed Nordeste-RS. O subsídio hoje é de 25%. No ano de 2020, 14 pessoas utilizaram esse benefício.

# **Gestão de Cargos e Salários**

## **REMUNERAÇÃO**

**Na Unimed os reajustes salariais podem ser:**

**Coletivos:** são reajustes que atingem indistintamente os valores dos salários de todos os funcionários: Convenções / Acordos / Dissídios Coletivos. Os salários são reajustados de acordo com as negociações em cláusulas específicas.

**Individuais:** a política salarial da Unimed Nordeste-RS tem como objetivo dar ciência e apoiar gestores e funcionários sobre os critérios para evolução de carreira, dependendo dos resultados alcançados pelas pessoas e pela cooperativa. Os salários são administrados por faixas posicionadas nas tabelas salariais. São reajustes específicos para determinado funcionário, ocorrendo quando da promoção para cargo de maior valor salarial, por solicitação do gestor ou por enquadramento do cargo a valores de mercado.

## **CARGOS**

O ranqueamento dos cargos é feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a cooperativa, segundo avaliação do Gestão de Pessoas, Superintendências e Gerência. O ranqueamento pode ser alterado conforme indicações do mercado ou por determinação da cooperativa, cabendo ao Gestão de Pessoas promover a discussão dos casos, por meio de comitê formado pelo Gestão de Pessoas, Superintendências e Gerência e, após consenso, realizar a alteração.

## TABELA SALARIAL

A tabela salarial da Unimed Nordeste-RS é composta por seis estepes salariais, de acordo com o ranqueamento dos cargos. O crescimento é de 5% em todos os níveis. A tabela é utilizada como uma referência para a gestão da remuneração (considera-se a tabela como referência, pois não há vínculo automático do salário do funcionário frente à tabela salarial).

## GESTÃO DA PERFORMANCE

A Gestão da performance busca realizar um alinhamento de expectativas, bem como saber como o funcionário está em relação às suas entregas, apoiando-o na construção de sua carreira na Unimed Nordeste-RS. A cooperativa utiliza uma plataforma (Fluid Career) de gestão da performance e carreira para apoiar os gestores nos monitoramentos e conversas, aproximando assim os gestores das equipes. O funcionário também é estimulado a ser o protagonista da sua carreira, possuindo acesso ao sistema e fomentando seus objetivos e performance. É de responsabilidade do Gestão de Pessoas a disponibilização do software e o fornecimento de treinamento para os gestores e funcionários. O processo de monitoramento do gestor com suas equipes ocorre continuamente e sempre que há necessidade, com orientações sobre como melhorar a sua performance. Há ainda a elaboração do plano de ação individual com base nesses resultados.



## **CESTA BÁSICA**

O funcionário remunerado com salário nominal (base) de até R\$ 2.200,00 mensais, que trabalha integralmente no mês, não apresenta falta, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade, usufrui um prêmio pela assiduidade. A cesta básica deve ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão nominal. O Gestor de Pessoas faz o levantamento dos funcionários, comunica quem tem direito ao benefício no mês e divulga a lista com nomes para o coordenador de cada setor. A distribuição das cestas ocorre a partir do dia 15 do mês subsequente, até o dia 25 do mesmo mês. Os funcionários em férias não recebem o prêmio no mês de início do gozo das férias. Caso as férias comecem em um mês e terminem em outro, o funcionário tem direito à cesta no segundo mês. O benefício não é cumulativo de um mês para o outro. Em 2020, foram investidos nesse benefício R\$ 411.626,95.

## **ESCUA NO TRABALHO**

É um programa conduzido pela Psicologia do Gestor de Pessoas, direcionado para todos os funcionários, que necessitam de um suporte emocional. Oferece atendimentos e orientação relacionados a assuntos profissionais e particulares, que afetam o desempenho no trabalho. Durante a conversa, são sinalizadas alternativas para melhor entender e conduzir os conflitos. Em 2020 foram feitas 283 escutas.

## **ENDOMARKETING**

Vinculado ao Gestor de Pessoas, o Endomarketing tem papel fundamental no processo de engajamento, uma vez que seu objetivo é estreitar o relacionamento com o funcionário por meio de ações de integração, aumentando o nível de pertencimento do mesmo. Os canais de comunicação interna são aliados nessas atividades. Alguns exemplos dessas ações são: festa de final de ano, ações pontuais em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia do Trabalho, etc. O resultado do Estudo de Engajamento realizado em 2019 apontou um índice de 78,5% (acima do mercado, que é de 77,7%). Ele nos aponta que as ações, projetos ou programas estão atendendo as expectativas da grande maioria dos funcionários.

## **PROGRAMA APOIO**

Criado em 2011, tem como objetivo orientar os funcionários que se encontram em dificuldades financeiras, psicológicas e jurídicas. Oferece motivação, disposição, comprometimento, segurança, admiração e reconhecimento em fazer parte de uma empresa que se preocupa com o funcionário em sua totalidade. É conduzido pela assistente social do Gestor de Pessoas/Sesmt, porém, conta com a parceria de profissionais da empresa das áreas jurídica, financeira e de gestão de pessoas. Número de apoios em 2020: 45.

## PILATES LABORAL

Previne o aparecimento de lesões ocupacionais ocasionadas por postura inadequada, repetição e monotonia do processo de trabalho. Na Unimed Nordeste-RS, esta ação é conduzida por educador físico e supervisionada por uma fisioterapeuta com especialização em ergonomia. A atividade iniciou-se como Ginástica Laboral em 2000 e, no ano de 2020, passou a ser Pilates.



**Pilates Laboral**  
Consciência respiratória através de exercícios laborais

A partir do dia 08/09 a Unimed Nordeste-RS estará oferecendo mais saúde e bem estar aos seus funcionários através do Pilates Laboral.

**A promoção da saúde no ambiente de trabalho traz resultados na sua satisfação, bem estar e previne doenças.**

**A atividade será oferecida conforme abaixo, confira:**

- Complexo Hospitalar  
Cronograma entre segunda e quarta-feira, turno manhã e tarde.
- Sede Administrativa  
Salão Operacional
- Laboratório São Pellegrino
- Laboratório Centro Casais e Espaço Mais Saúde
- Cronograma entre as terças e quinta-feira, turno manhã e tarde

\*Nas áreas assistenciais do Complexo Hospitalar, a atividade será em áreas piloto e com o apoio da equipe de Fisioterapia

Todas as áreas estão convidadas a fazer a atividade acompanhando on-line pelo vídeo disponível na intranet/fórum vídeos.

UNIMED NORDESTE  
TODOS SAUDÁVEIS

Unimed RS



## PROJETO CEGONHA

No momento em que o funcionário comunica à empresa que irá ser pai e/ou mãe, este recebe um mimo, um sapatinho, pois, nesse momento, é importante que o funcionário saiba que a empresa também compartilha com a sua alegria. Quando o Gestor de Pessoas recebe a certidão de nascimento, é entregue um presente para o bebê (kit produtos de higiene). No ano de 2020, foram entregues 56 kits e 57 sapatinhos.




*Confira os bebês que chegaram em março de 2020 para alegrar a vida dos funcionários da Unimed Nordeste-RS.*

Março			
FUNCIONÁRIO	SETOR	NOME DA CRIANÇA	DATA DE NASC.
Aline de Candido da Silva	Tele Vendas	MELINA DE CANDIDO ANDREIS	02/03/2020
Leticia Bitante Mendonca	PA Caxias	PEDRO HENRIQUE MENDONÇA DOS SANTOS	04/03/2020
Andreia Turski	Serviço de Reabilitação	AUGUSTO TURSKI GASPARETTO	05/03/2020
Evanice Pinheiro da Silva	CME HU	YASMIN DA SILVA PEREIRA	09/03/2020
Mara Cristina Vargas Chaves Maretoli	PA Bento Gonçalves	MIYGUEL CHAVES MARETOLI	09/03/2020
Lilian de Oliveira da Silva	Farmacia Comercial	MAISA DA SILVA SCHNEIDER	11/03/2020
Mauro Florio	Tecnologia da Informação	GUSTAVO BERTETTI FIORIO	12/03/2020
Fabiane Lamberti Dinat	PA Bento Gonçalves	LIVIA LAMBERTI DINAT	13/03/2020
Catia Michele de Oliveira	Materno Infantil	FERNANDA BECKER ALVES	17/03/2020
Loreni de Melo Goncalves	Nutrição	NICOLAS GONÇALVES ROST	18/03/2020
Fabiana Noedel Machado Marinho	CDI	CAROLINA MACHADO MARINHO	22/03/2020
Luane Moreira	Gestão de Pessoas	LUIZA MOREIRA BARBOSA	22/03/2020
Fatima Moreira de Sousa	PA Farroupilha	MARIA LUIZA DE SOUSA MOLINA	31/03/2020

## ATENDIMENTO AO LUTO

Ação para apoiar funcionário ou familiares quando ocorre o falecimento de um funcionário ou de familiares com parentesco de primeiro grau (esposo(a), filhos, pai, mãe e irmãos). A assistente social, em nome da Unimed, envia uma coroa de flores e, sempre que possível, participa do velório. Nesse momento, nos colocamos à disposição do funcionário ou familiares para qualquer necessidade.

## **CUIDANDO DO TRABALHADOR**

Desde 2009, um grupo formado por profissionais das áreas de Gestão de Pessoas, Sesmt e Medicina Preventiva se reúne mensalmente para monitorar o absenteísmo e suas causas, propondo alternativas na tentativa de minimizar seu impacto. Em 2020, foram realizados 1.796 atendimentos. Nesses atendimentos estão contempladas as visitas domiciliares que têm foco nos funcionários afastados com o objetivo de manter o vínculo e colocando a empresa à disposição dos mesmos. Além disso, há os atendimentos do Programa Apoio, Encaminhamentos ao INSS, Atendimento ao Luto, Visitas de Retorno ao Trabalho, Menos é Mais, entre outros atendimentos de suporte ao funcionário.

## **SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO COM O SERVIÇO SOCIAL**

Os gestores e os funcionários podem solicitar atendimento com o Serviço Social sempre que necessário e de forma espontânea.

## **PROJETO MENOS É MAIS (PARCERIA COM A GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE)**

Quando o funcionário precisa acessar este projeto para solicitação de móveis e roupas, ele deverá procurar o Serviço Social. Assim, pode-se identificar a demanda e, posteriormente, realizar a solicitação. Se não há disponibilidade com o setor de Gestão de Sustentabilidade, a orientação é que busque na rede de assistência social do município de origem do funcionário.

## **SUBSÍDIOS**

A procura pelo subsídio pode ser espontânea ou via encaminhamento do gestor. Após a primeira conversa com o funcionário ou demanda identificada em visita domiciliar, a assistente social faz uma análise da situação. Havendo possibilidade de realizar encaminhamento para subsídio, solicita-se a documentação para a realização do estudo social. Após a aprovação, o subsídio é realizado.

## **PORTUGUÊS PARA ESTRANGEIROS**

Os funcionários estrangeiros que falam outras línguas que não a portuguesa têm a possibilidade de se inscrever em no curso Língua Portuguesa para Estrangeiros. Em 2020, 15 funcionários venezuelanos foram contemplados com as aulas de gramática, leitura e oratória. O treinamento, ministrado pelo assessor de imprensa da empresa, teve a participação de uma fonoaudióloga, que deu dicas de pronúncia.



# PERCENTUAL DA FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA

[403-1]

Em relação ao número total de funcionários, temos estes percentuais de integrantes destes sete comitês formais de saúde e segurança:

	2018	2019	2020
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	6,29%	4,88%	4,15%
Brigada de Incêndio	3,39%	3,8%	3,80%
Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante	1,17%*	0,92%	Passou a fazer parte do Comitê de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalhador.
Comitê de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalhador	1,17%*	1,08%	0,63%
Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – Sesmt	1,30%	0,82%	0,78%
Comitê de Absenteísmo	-	-	0,35%
Comitê de Gestão de Risco de Saúde e Segurança	-	-	0,47%
Proteção radiológica	8,76%	0,25%	0,31%

## **COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA)**

### **1. MISSÃO**

Preservação da saúde e integridade física de todos os funcionários e daqueles que interagem com a empresa: estagiários, bolsistas e terceirizados.

### **2. VISÃO**

Ser reconhecida como Cipa participativa, que promova a integração de todos os níveis da empresa e a conscientização sobre a importância e a participação das efetivas ações de segurança no trabalho. Ser a melhor do segmento, sendo atuante.

### **3. VALORES**

Atuar com transparência, comprometimento, trabalho em equipe e ética. Ser participativa, promovendo a união de todos os trabalhadores em prol da efetiva segurança no trabalho e, assim, garantir o bem-estar dos trabalhadores. Atuar em parceria com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt) e o Controle de Infecção Hospitalar (CIH).

### **4. OBJETIVO GERAL**

Desenvolver atividades de prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível a qualidade de vida e o bem-estar dos funcionários, estagiários, bolsistas e terceirizados.

## **BRIGADA DE INCÊNDIO**

### **1. MISSÃO**

Preservação da saúde e integridade física de todos os funcionários e daqueles que interagem com a empresa: estagiários, bolsistas e terceirizados, e proteger a vida e o patrimônio, reduzir os danos ao meio ambiente, até a chegada do socorro especializado.

### **2. VISÃO**

Ser excelência em formação, estruturação, manutenção da Brigada de Emergência, por meio de capacitação e prestação de serviço de qualidade, nos identificará como referência no âmbito da saúde.

### **3. VALORES**

Qualificação da equipe multidisciplinar; Competências competitivas; Autossustentabilidade; Comprometimento com a vida; Comprometimento com o sucesso; Flexibilidade para mudanças; Orientação para resultados; Responsabilidade; Ética.

### **4. OBJETIVO GERAL**

Sempre a prevenção, qualificar a Brigada de Emergência com condições mínimas para atuação em edificações e áreas de risco, prevenção e no combate ao princípio de incêndio, abandono de área e primeiros socorros, visando, em caso de um sinistro, a proteger a vida e o patrimônio, a reduzir os danos ao meio ambiente, até a chegada do socorro especializado, podendo atuar como apoio.

## **COMITÊ GESTOR DO PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE ACIDENTES COM MATERIAL PERFUROCORTANTE**

Trata-se de um efetivo programa de prevenção de acidentes que inclui diversos integrantes. Eles atuam em conjunto, para prevenir que os trabalhadores da saúde sofram acidentes de trabalho com agulhas e outros materiais perfurocortantes.

A prevenção de acidentes de trabalho com material biológico é uma importante etapa na prevenção da contaminação de trabalhadores da saúde por patógenos de transmissão sanguínea. Os acidentes com agulhas e outros perfurocortantes usados nas atividades laboratoriais e de assistência à saúde estão associados à transmissão ocupacional de mais de 20 diferentes patógenos. Este programa é de âmbito institucional e se reporta ao Sistema de Gestão Integrado (SGI), já existente na Unimed Nordeste-RS, em conformidade com os requisitos aplicáveis da norma NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade e do Manual das Organizações Prestadoras de Serviço Hospitalares da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e Certificação RN 277. Também envolve uma abordagem sistemática ampla, de melhoria contínua do desempenho de todos os processos empregados, para prover produtos e serviços de qualidade. Este programa também traz conceitos da área de higiene do trabalho, na qual as intervenções são priorizadas com base em uma hierarquia de estratégias de controle.

## **CUIDANDO DO TRABALHADOR**

Grupo formado por profissionais das áreas de Gestão de Pessoas, Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt) e Medicina Preventiva que se reúne mensalmente para monitorar o absenteísmo e suas causas, e propor alternativas na tentativa de minimizar seu impacto. A assistente social do Gestão de Pessoas/Sesmt realiza visita domiciliar aos funcionários afastados, com o objetivo de manter o vínculo, colocando a empresa à disposição.

## **COMITÊ DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO (SINDIHOSPA)**

Este grupo é formado por engenheiros de segurança do trabalho de hospitais. Este comitê trabalha na busca de soluções relacionadas à segurança do trabalho nos hospitais. Tudo de forma fundamentada e técnica para padronizar algumas ações nas diferentes instituições. Tem o objetivo de padronizar o uso dos equipamentos de proteção individual (EPIs) para os riscos existentes no ambiente hospitalar, criar um guia para enquadramento técnico de insalubridade e periculosidade, criar uma manual de indicadores de SST com fundamentação teórico e prática, com um grupo que irá discutir a ergonomia.

## SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO (SESMT)

A cooperativa conta com o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt), com um engenheiro de segurança do trabalho, um enfermeiro do trabalho, um técnico de enfermagem do trabalho, quatro técnicos de segurança do trabalho, um assistente social, um orientador físico e um analista de atendimento.

A equipe tem a responsabilidade de assessorar o planejamento e a organização das atividades ligadas à segurança e à higiene do trabalho. Tem também a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador, por meio da conscientização dos mesmos e da implementação de uma política de segurança que propicie aos trabalhadores o direito ao exercício de suas funções de forma segura e digna, orientando quanto ao cumprimento do disposto nas NRs (Normas Regulamentadoras) do Ministério do Trabalho e Emprego, e monitorando os agentes ambientais presentes na cooperativa.

Os treinamentos de uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), de cuidados com o manuseio de resíduos e produtos químicos, de combate a incêndio e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) são alguns exemplos dos cursos ministrados e acompanhados pelos funcionários do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), no intuito de conscientizar, educar e orientar sobre os riscos nos ambientes de trabalho. Na Unimed, esse serviço encontra-se junto ao Gestão de Pessoas, coordenado por um médico. Na Integração, o novo funcionário recebe informações relacionadas à segurança e à prevenção de acidentes. Entre os temas abordados estão o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) (NR-09); o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) (NR-07); a segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde (NR 32); e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) (NR-05). Ao final da apresentação, os funcionários recebem o Manual de Segurança e Saúde para Funcionários e os EPIs.

## PROTEÇÃO RADIOLÓGICA

O Comitê de Proteção Radiológica é voltado à prevenção de acidentes e doenças em decorrência da radiação ionizante. Participam do Comitê representantes dos setores Sesmt, Hemodinâmica, Centro de Diagnóstico por Imagem, um médico responsável, técnico de radiologia e um físico responsável técnico. Diversas medidas são discutidas e ações tomadas por esse comitê. Desde o acompanhamento das doses de radiação dos funcionários, pacientes e médicos (para investigação de doses elevadas) até testes de integridade dos EPIs plumbíferos, bem como testes de fuga dos equipamentos geradores de radiação e procedimentos administrativos. E há também o Plano de Proteção Radiológica.



# LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO.

[406-2]

	HOSPITAL UNIMED 2018	HOSPITAL UNIMED 2019	HOSPITAL UNIMED 2020	UNIDADE MATERNO-INFANTIL 2019 (COMEÇOU A FUNCIONAR EM 2019)	UNIDADE MATERNO-INFANTIL 2020	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS 2018	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS 2019	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS 2020	OPERADORA 2020
Acidente com material biológico	38	33	37	3	2	11	8	3	0
Acidentes biológicos com exposição	0	13	5	0	1	0	1	0	0
Acidente de trajeto	39	31	14	5	1	9	5	0	0
Acidente típico	179	106	79	1	2	44	13	2	1
Acidente típico covid-19	-	-	61		9			19	2
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doença ocupacional	12	14	3	1	0	4	3	1	0
Taxa de lesões	14%	5,40%	3,64%	0,25%	0,11%	3,66%	0,79%	0,07%	0,04%
Taxa de doenças ocupacionais	0,58%	0,58%	0,11%	0,04%	0%	0,19	0,12%	0,04%	0%
Dias perdidos	374 ao ano	222	1.466	55	61	70 ao ano	36	58	32
Taxa de absenteísmo	2,4% ao ano	2,5% ao ano	1,30% ao ano	2,4% ao ano	2,91% ao ano	2,0% ao ano	1,9% ao ano	1,29% ao ano	0,93% ao ano

## PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

[404-3]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE FUNCIONÁRIOS	GÊNERO		% de análise de desempenho/ gênero	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado	363	307	56	100%	100%
Serviços Próprios	411	383	28	100%	100%
Saúde Ocupacional	27	22	5	100%	100%
Medicina Preventiva	57	55	2	100%	100%
Farmácia Comercial	60	55	5	100%	100%
Complexo Hospitalar Unimed e Unidade Materno-Infantil	1.577	1.354	223	100%	100%
<b>Total</b>	<b>2.495</b>	<b>2.176</b>	<b>319</b>		

\*\*Somente efetivos.

Implementamos em 2019 a Gestão por Performance.

## TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE

[404-3]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIAS EM LICENÇA- MATERNIDADE	GÊNERO	
		Feminino	Retorno e retenção
Sede e Área de Mercado	13	13	100%
Serviços Próprios	27	27	100%
Saúde Ocupacional	2	2	100%
Medicina Preventiva	0	0	100%
Farmácia Comercial	3	3	100%
Hospital Unimed e Unidade Materno-Infantil	79	79	100%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>



# COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL

[405-1]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE GESTORES	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA		ETNIA	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado	3	-	3	-	40 a 55	-	Branco
Serviços Próprios	0	-	-	-	-	-	-
Complexo Hospitalar Unimed	1	1	-	40 a 55	-	Branco	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Foram considerados os três superintendentes e Gerente do Hu e Serviços Próprios (31/12/2020)



# NOSSA COMUNIDADE

## SOCIEDADE

### COMUNIDADES LOCAIS

[103-1; 103-2; 103-3]

**Para contemplar as comunidades nas quais a Unimed Nordeste-RS** está inserida – ao todo, são 17 municípios na área de abrangência –, uma série de programas e projetos da cooperativa saem do papel anualmente para virar realidade, proporcionando mais qualidade de vida em nosso entorno. Confira.

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: **por meio de programas e ações de inclusão social e valorização da cultura local**”.

Política de Sustentabilidade



# PROGRAMAS E PROJETOS PARA A COMUNIDADE

[413-1]

**As diretrizes do investimento social** seguem o que é preconizado pelo sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, estando alinhadas à Política Nacional de Sustentabilidade Unimed e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), visando a promover o bem-estar de seus públicos de relacionamento, por meio dos seguintes pilares: Saúde, Educação, Cultura, Esporte e Meio Ambiente. Confira a seguir os programas e projetos voltados para a comunidade.

**Ao todo, 6.063 pessoas da comunidade foram atendidas com nossos programas e projetos em 2020.**

## **PROJETO DOADOR FIEL**

O Programa Doador Fiel conta com 190 funcionários cadastrados, que doam sangue de forma voluntária periodicamente.



Reprodução

## PROJETO CORAIS ADULTO E INFANTO-JUVENIL DA UNIMED NORDESTE-RS

Os 50 participantes dos Corais Adulto e Infanto-juvenil mantiveram suas atividades durante o ano realizando aulas on-line. Os grupos fizeram algumas apresentações, também on-line, que foram compartilhadas nas redes sociais. No final do ano, em substituição à tradicional apresentação de Natal que é realizada ao vivo no centro de Caxias, o grupo gravou uma apresentação do Coral cantando na Igreja São Pelegrino, trazendo uma mensagem de final de ano para clientes e comunidade.



Divulgação



## PROJETO VIVER MELHOR

1.367 portadores de deficiência foram beneficiados pela Unimed Nordeste-RS com consultas médicas em 2020.



## PROJETO MÃO AMIGA

Em 2020, a Unimed Nordeste-RS beneficiou 28 crianças da comunidade, com idades entre um e seis anos, ao fazer contribuições para o projeto Mão Amiga. O projeto, liderado por frei Jaime Bettega, oferece assistência integral a crianças na pré-escola. As famílias beneficiadas são selecionadas a partir de um estudo econômico e social feito pela assistente social do projeto Mão Amiga.

*Quem também faz parte desta história.*

Nossa história também cria caminhos de muitas pessoas, como é caso das entidades parceiras que fazem parte dos projetos da Gestão de Sustentabilidade.



**45 ANOS**

**45 anos** Fundação Unimed  
Neste ano de 45 anos, a Unimed Nordeste-RS comemora o aniversário de 45 anos de fundação. A história da Unimed é feita de muitas histórias, histórias e ações que fazem parte da história da Unimed. A Unimed Nordeste-RS é uma instituição sem fins lucrativos, comprometida com a saúde e o bem-estar da comunidade. A Unimed Nordeste-RS é uma instituição sem fins lucrativos, comprometida com a saúde e o bem-estar da comunidade. A Unimed Nordeste-RS é uma instituição sem fins lucrativos, comprometida com a saúde e o bem-estar da comunidade.

Que Deus abençoe todos os caminhos e que a Unimed Nordeste-RS continue a ser uma instituição sem fins lucrativos, comprometida com a saúde e o bem-estar da comunidade.

Frei Jaime Bettega



## PROJETO VOLUNTARIADO UNIMED

153 pessoas se cadastraram como voluntários na Unimed Nordeste-RS em 2020, para realizarem diferentes trabalhos em prol de pessoas necessitadas. Desse total, 106 são funcionários da cooperativa, enquanto 47 (que atuaram nos corais Adulto e Infante-Juvenil) não fazem parte do quadro funcional da empresa.

## PROJETO NATAL SOLIDÁRIO

Foram entregues 249 mochilas a crianças de cinco instituições beneficiadas.



**Natal Solidário**  
- 2020 -

Muito obrigado aos nossos cooperados e funcionários que juntos doaram cerca de **250 mochilas** a 5 entidades beneficentes de Caxias do Sul.

PROGRAMA **Voluntários em Ação** Projeto **Natal Solidário**

**Unimed**

### **PROJETO ACADEMIA AO AR LIVRE**

A cooperativa manteve suas unidades de Academia ao Ar Livre. Ao todo, são 16 academias da região montadas pela Unimed



### **CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE MATERIAL ESCOLAR**

Ao todo, 100 crianças foram beneficiadas com a campanha que reuniu materiais escolares.



### **CAMPANHA DO AGASALHO**

Realizada anualmente em parceria com a Prefeitura de Caxias do Sul, a campanha de arrecadação reuniu 345kg de roupas.

### **CAMPANHA UNIMED/UBUNTU**

A cooperativa reuniu alimentos para pessoas que foram afetadas com a crise econômica vivida pelos brasileiros durante a pandemia do novo coronavírus. Ao todo, 123 cestas básicas foram doadas em 2020, a quem mais necessitava.

### **CAMPANHA DE DOAÇÃO DE MÁSCARAS**

A pandemia de covid-19 fez com que as pessoas precisassem usar máscaras de tecido. Para oferecer auxílio a pessoas com dificuldades financeiras, 2.675 máscaras foram confeccionadas por profissionais do setor de Costura do Complexo Hospitalar. Elas foram doadas para entidades assistenciais.

### **SEMANA DE DOAÇÃO DE SANGUE**

Para celebrar o Dia Internacional da Doação de Sangue, a Unimed Nordeste-RS participou de uma campanha realizada em Caxias do Sul, a partir da qual 28 pessoas foram beneficiadas.

### **DIA DO IDOSO**

Para celebrar o Dia do Idoso, a cooperativa promoveu uma campanha por meio da qual foram doadas 70 máscaras e 15 kits de higiene para pessoas asiladas em instituições de Caxias do Sul.

### **CAMPANHA DE DOAÇÃO DE FRALDAS PARA O LAR SÃO FRANCISCO**

Por meio de uma campanha de arrecadação, a cooperativa doou 86 pacotes de fraldas geriátricas para pessoas que vivem no Lar São Francisco, em Caxias do Sul.









# Saúde Ambiental

*Indicadores ambientais*

*Água*

*Emissões de gases do efeito estufa*

*Efluentes e resíduos*

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável, **por meio da preservação e conservação do meio ambiente.**”

Política de Sustentabilidade

## INDICADORES AMBIENTAIS, ÁGUA E EMISSÕES DE GASES DO EFEITO ESTUFA

[103-1; 103-2; 103-3; 303-3; 305-1; 306-2; 301-3]

**Por meio dos indicadores ambientais que reunimos ao longo do ano**, podemos saber como está o consumo de água e de emissões de gases de efeito estufa, analisando se os indicadores encontram-se dentro do esperado e do que uma empresa do nosso tipo e do nosso porte costuma registrar. Ainda na linha da emissão de gás carbônico, a cooperativa utiliza uma calculadora. As somas são realizadas com a supervisão de uma equipe da Unimed do Brasil. Para melhor observação, dividimos os números entre os da operadora e os do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.

Geramos dois inventários de CO<sub>2</sub>, um para medir as emissões da Sede Administrativa/Serviços Próprios e outro para medir as emissões do Hospital Unimed Caxias do Sul. Os inventários foram desenvolvidos com base nos registros de quantificação de resíduos. Há uma plataforma ambiental no planejamento estratégico da cooperativa. Dos indicadores dela foi possível obter a quantificação (peso em kg dos resíduos gerados na Sede Administrativa e no Hospital Unimed). Para registro do descarte em aterro sanitário, verificamos o contrato junto à Codeca, empresa coletora dos resíduos orgânicos. Cada quantificação foi baseada nos registros quantitativos do ano-base 2018. Foram registrados as políticas e os princípios que a cooperativa segue e dissemina tanto internamente quanto para a sua rede de relacionamento. Além disso, considerou-se também o Planejamento estratégico da cooperativa.



Em 2019, registramos os seguintes números (os gases incluídos no cálculo foram CO2 e CH4):

2018	2019	2020
<p>Operadora:ESCOPO 1: 88,685 (tco2e) ESCOPO 2: 130,907 (tco2e) ESCOPO 3: 174,181 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 393,77 TCO2E.</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul:</p> <p>ESCOPO 1: 1,129 (tco2e) ESCOPO 2: 405,949 (tco2e) ESCOPO 3: 681,386 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 1.088,46 TCO2E.</p>	<p>Operadora: ESCOPO 1: 21,927 (tco2e) ESCOPO 2: 116,547 (tco2e) ESCOPO 3: 107,001 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 245,47 tco2e</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul:</p> <p>ESCOPO 1: 1,476 (tco2e) ESCOPO 2: 468,096 (tco2e) ESCOPO 3: 496,123 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 965,69 tco2e</p>	<p>Operadora: ESCOPO 1: 16,213 (tco2e) ESCOPO 2: 95,286 (tco2e) ESCOPO 3: 417,519 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 529,02 tco2e</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul:</p> <p>ESCOPO 1: 21,560 (tco2e) ESCOPO 2: 371,097 (tco2e) ESCOPO 3: 428,943(tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 821,60 tco2e</p>

Escopo 1: Veículos corporativos

Escopo 2: Energia elétrica

Escopo 3: Km rodado dos funcionários, viagens a trabalho, resíduos perigosos e dos serviços de saúde, transporte de funcionários (incluindo viagens aéreas)

## **PARA AMBOS OS INVENTÁRIOS (SEDE ADMINISTRATIVA E HOSPITAL UNIMED):**

FONTE COMBUSTÃO MÓVEL DIRETA – GWP – Potencial de aquecimento global para CO2 é 1

N2O – Potencial de aquecimento global é 298

CH4 – Potencial de aquecimento global é 25

ESCOPO 2 – ELETRICIDADE ADQUIRIDA

CO2 – Potencial de aquecimento global é 1

ESCOPO 3 – VIAGENS AÉREAS E RESÍDUOS

CO2 – Potencial de aquecimento global é 1

CH4 – Potencial de aquecimento global é 25

N2O – Potencial de aquecimento é 298

INCINERAÇÃO

N2O – Potencial de aquecimento é 298

Abordagem de consolidação escolhida para as emissões: controle operacional

## **PROJETO COLETOR DE MEDICAMENTOS VENCIDOS E CHAPAS DE RAIOS X**

O projeto permitiu conscientizar as pessoas em relação aos medicamentos vencidos e as chapas de raios-X, para que sejam descartados corretamente. Hoje, a cooperativa avança e caminha para outra proposta: sensibiliza a comunidade para não deixar vencer os medicamentos, possibilitando sua distribuição para pessoas que necessitam e não possuem condições financeiras para comprá-los. Eles são recolhidos e doados para farmácias populares distribuírem-nos por meio do projeto Medicamento Solidário.

Em 2020, foram recolhidos 1.456kg de medicamentos vencidos e chapas de raios-x.



## PROJETO LOGÍSTICA REVERSA

Em 2020, foram recolhidos 190kg de carteirinhas do plano com data vencidas.

## REAPROVEITAMENTO DE TECIDOS E ROUPAS

A área de costura do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul reaproveitou uma série de roupas usadas por funcionários, conferindo um novo uso a centenas de peças – e contribuindo, assim, com a preservação do meio ambiente. Veja:

DADOS DE REAPROVEITAMENTO DA COSTURA		
2019		
DESCARTES	TIPO DE PEÇA	REAPROVEITAMENTO
<b>JAN/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>160</b>
		<b>TOTAL: 160</b>
<b>FEV/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>75</b>
Lençóis	Capa de pasta	<b>7</b>
		<b>TOTAL: 82</b>
<b>MAR/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>74</b>
Lençóis	Capa de pasta	<b>4</b>
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	<b>8</b>
		<b>TOTAL: 86</b>
<b>ABR/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>16</b>

Lençóis	Almofada bloco	<b>1</b>
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	<b>8</b>
		<b>TOTAL: 25</b>
<b>MAI/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>59</b>
Lençóis	Almofada bloco Capa de pasta Saia do CDI	<b>160</b>
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	<b>8</b>
		<b>TOTAL: 227</b>
<b>JUN/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>17</b>
Lençóis	Almofada do bloco Capa de travesseiro	<b>12</b>
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	<b>6</b>
		<b>TOTAL: 35</b>
<b>JUL/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>79</b>
Lençóis	Almofada de bloco Capa de travesseiro	<b>29</b>
Lençóis	Capas de equipamentos	<b>10</b>
Lençóis	Capa para balança Babeiros pacientes	<b>124</b>
Lençóis	Capa biombo	<b>8</b>
Colchão	Travesseiros de apoio	<b>100</b>
Edredom adulto	Edredom infantil	<b>16</b>
		<b>TOTAL: 366</b>
<b>AGO/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	<b>35</b>

Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	2
		<b>TOTAL: 37</b>
<b>SET/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	38
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	2
Lençol	Lençol de maca	47
		<b>TOTAL: 87</b>
<b>OUT/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	22
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	19
Campo 5	Fenestra 12	50
		<b>TOTAL: 91</b>
<b>NOV/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	37
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	4
Lençol	Bermuda Hamper	6
		<b>TOTAL: 47</b>
<b>DEZ/19</b>		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	55

**TOTAL GERAL**

**1.298  
unidades**



## DADOS DE REAPROVEITAMENTO DA COSTURA

2020

DESCARTES	TIPO DE PEÇA	REAPROVEITAMENTO
<b>JAN/19</b>		
Campo cirúrgico	Pano de piso	37
		<b>TOTAL: 37</b>
<b>FEV/19</b>		
Campo cirúrgico	Pano de piso	17
		<b>TOTAL: 17</b>
<b>MAR/19</b>		
Lençol	Saia CDI	16
Campo cirúrgico	Pano de piso	18
		<b>TOTAL: 34</b>
<b>ABR/19</b>		
Lençol	Fronha	60
Toalhas de banho	Toalhas UTI	3
Campo cirúrgico	Pano de piso	4
		<b>TOTAL: 67</b>
<b>MAI/19</b>		
Lençol	Saia CDI	2
Campo cirúrgico	Pano de piso	18
		<b>TOTAL: 20</b>

<b>JUN/19</b>		
Lençol	Saia CDI	<b>9</b>
Lençol	Máscara de tecido	<b>1.500</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>41</b>
		<b>TOTAL: 1550</b>
<b>JUL/19</b>		
Lençol	Máscaras de tecido	<b>1.600</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>105</b>
		<b>TOTAL: 1705</b>
<b>AGO/19</b>		
Lençol	Saia CDI	<b>78</b>
Lençol	Fronha	<b>7</b>
Lençol	Bermuda	<b>40</b>
Toalha banho	Toalha banho UTI	<b>24</b>
Edredom	Edredom infantil	<b>4</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>96</b>
		<b>TOTAL: 249</b>
<b>SET/19</b>		
Lençol	Manta infantil	<b>10</b>
Lençol	Capa travesseiro	<b>4</b>
Campo cirúrgico	Contenção peito	<b>5</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>79</b>
		<b>TOTAL: 98</b>

<b>OUT/19</b>		
Lençóis	Capa almofada	<b>19</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>78</b>
		<b>TOTAL: 91</b>
<b>NOV/19</b>		
Lençol	Capa de pasta	<b>53</b>
Toalha de banho	Toalha de Banho UTI	<b>8</b>
Edredom adulto	Edredom Infantil	<b>5</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>101</b>
		<b>TOTAL: 167</b>
<b>DEZ/19</b>		
Manta adulta	Manta infantil	<b>22</b>
Lençol	Fronha	<b>1</b>
Campo cirúrgico	Pano de piso	<b>69</b>
Lençol	Capa travesseiro	<b>1</b>
Edredom adulto	Edredom Infantil	<b>8</b>

**TOTAL GERAL**

**4.142  
unidades**

# ÁGUA

[303-1; 303-3; 306-1]

- **Utilização de águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos:** não ocorre.
- **Utilização de águas subterrâneas:** não ocorre.
- **Utilização de águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização:** não ocorre.
- **Utilização de efluentes de outra organização:** não ocorre.
- **Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água: abastecimento municipal de água em toda cooperativa. Em 2019:** 90.490m<sup>3</sup>. **Em 2020:** 61.449m<sup>3</sup>.
- **Volume total de água reciclada e reutilizada pela organização:** não ocorre.
- **Volume total de água reciclada e reutilizada como um percentual do total de água retirada de outras fontes:** não ocorre.

## EFLUENTES E RESÍDUOS

**Sabemos que os resíduos que geramos precisam** ser segregados corretamente porque muitos deles são infectantes e perfurocortantes. A própria água que utilizamos deve ser descartada da melhor maneira. Trata-se de trabalhos que não aparecem, mas que são muito importantes para a natureza e para a saúde da comunidade de nosso entorno.

[103-1; 103-2; 103-3]



# RESÍDUOS SEGREGADOS NO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED

[103-1; 103-2; 103-3]

## **Resíduos infectantes:**

2018: 130.908,85kg

2019: 167.431,65kg

2020: 167.790,57kg

## **Resíduos químicos:**

2018: 41.920,85kg

2019: 47.924,90kg

2020: 39.659,98kg

## **Resíduos recicláveis:**

2018: 31.873,57kg

2019: 132.392,99kg

2020: 25.984,88kg

## **Resíduos perfurocortantes:**

2018: 4.713,17kg

2019: 38.765,70kg

2020: 4.610,50kg

## **Resíduos comuns:**

2018: 43.923,01kg

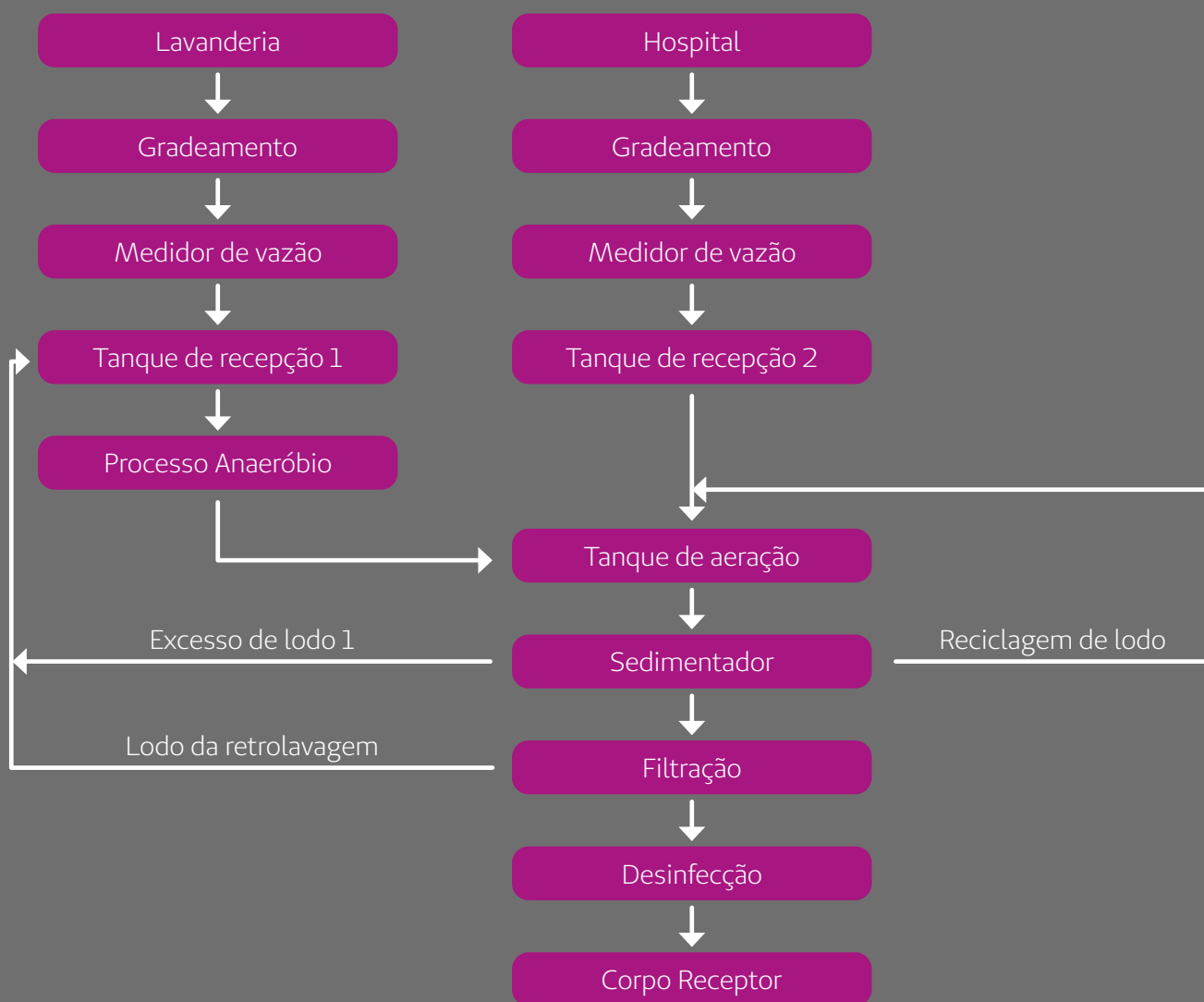
2019: 43.591,94kg

2020: 24.062,95kg

**O descarte dos resíduos do Complexo Hospitalar Unimed** é feito por meio de empresas terceirizadas. A empresa Seresa é responsável pelos resíduos perfurocortantes e o resíduo infectante laboratorial e bacteriano. A empresa Resquim é responsável pelos resíduos químicos. A MPL é responsável pelos resíduos recicláveis. A empresa Ecooleo é responsável pelo descarte do óleo de cozinha gerado no hospital. As informações que recebemos das empresas terceirizadas sobre a destinação se dão por meio de Certificados de Destinação Final (Fepam), Controle Mensal de Recolhimento de Resíduos, Relatório de Recebimento (Fepam) e também por meio de MTRs. A coleta dos resíduos perfurocortantes e infectantes é feita pela empresa Seresa duas vezes por semana, nas segundas e quintas-feiras. A coleta dos resíduos comuns é feita pela Codeca, de segunda-feira a sábado. A coleta dos resíduos químicos (feita pela empresa Resquim) é realizada uma vez por semana, na quarta-feira. A destinação é o aterro sanitário. A coleta dos resíduos recicláveis feitos pela empresa MPL é realizada três vezes por semana, nas segundas, quartas e sextas-feiras. A coleta do óleo de cozinha é feita pela empresa Ecoóleo, realizada conforme a necessidade. A destinação é a reciclagem.

# PROCESSO DE TRATAMENTO NA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE EFLUENTES DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED CAXIAS DO SUL

[306-1]





# *Saúde Econômica*

*Estímulo ao cooperativismo  
Desempenho econômico-financeiro  
Custos assistenciais e sinistralidade*

# DESEMPENHO ECONÔMICO

[103-1]

**Apresentamos nas próximas páginas** os dados referentes ao desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2020.

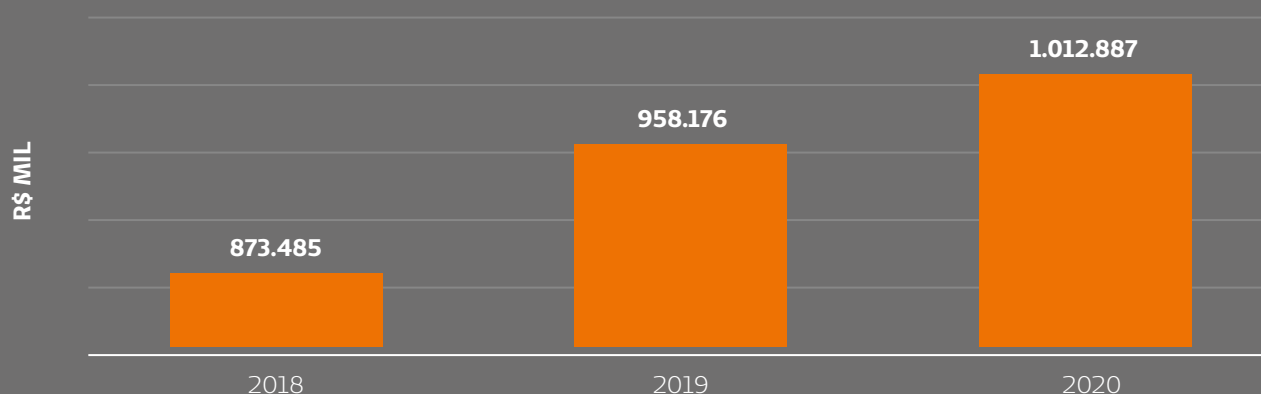
“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: **por meio de compras sustentáveis, estímulo ao cooperativismo, excelência e inovação, ética e transparência.**”

Política de sustentabilidade

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO, CUSTOS ASSISTENCIAIS E SINISTRALIDADE

[201-1; 201-2]

### Evolução da receita líquida

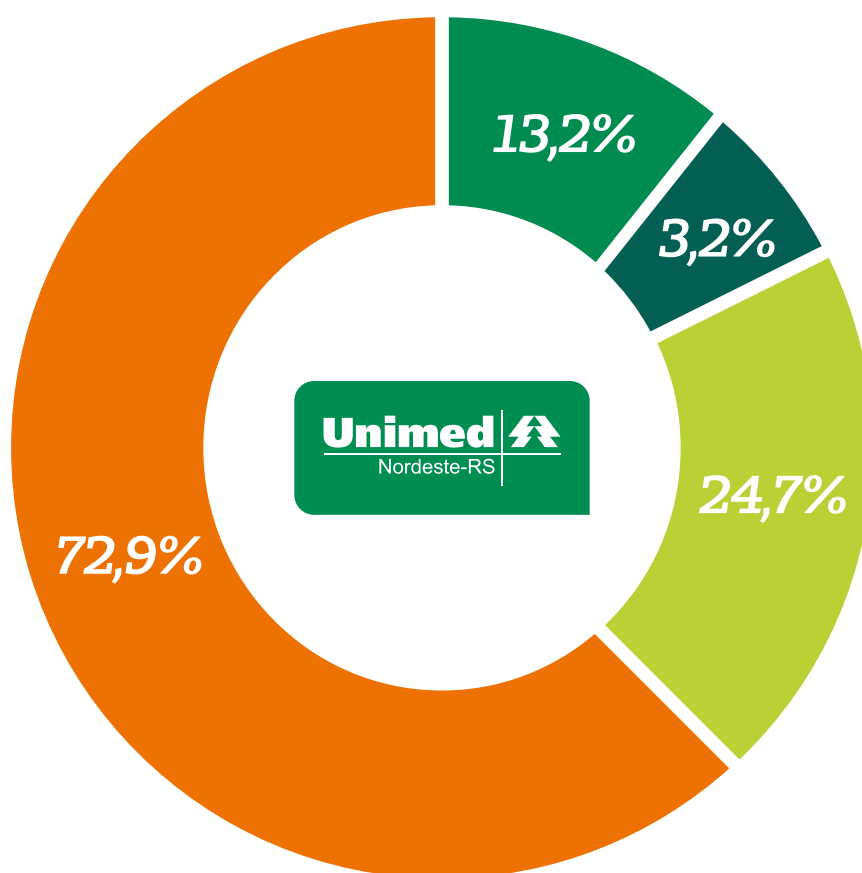


Houve novamente um crescimento da receita da cooperativa, já deduzidos os impostos sobre vendas e as provisões técnicas regulamentadas pela ANS.



## Distribuição da receita líquida em 2020

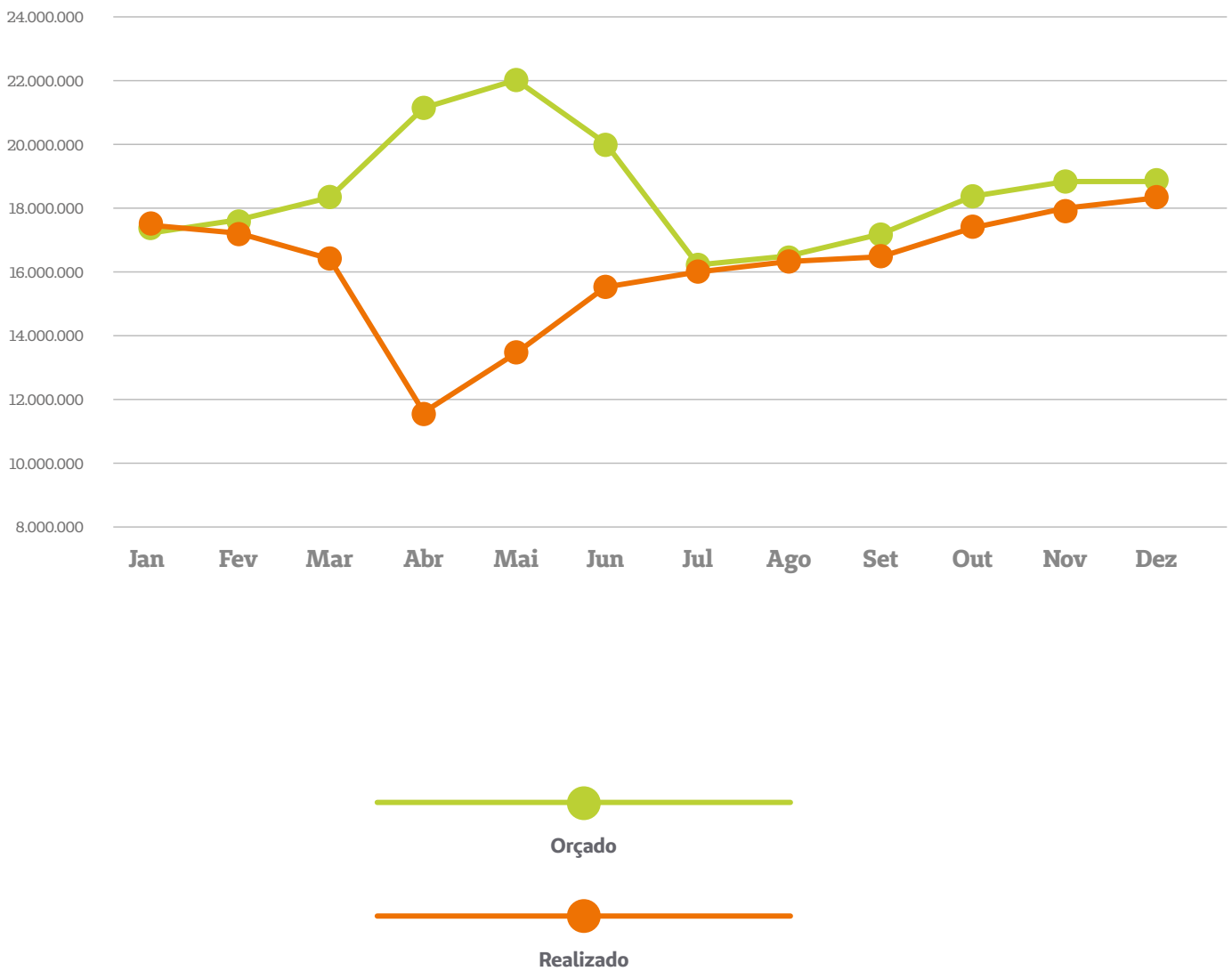
**R\$ 1.012.886 milhões**



- Trabalho médico
- Demais custos assistenciais
- Despesas indiretas
- Custos indiretos

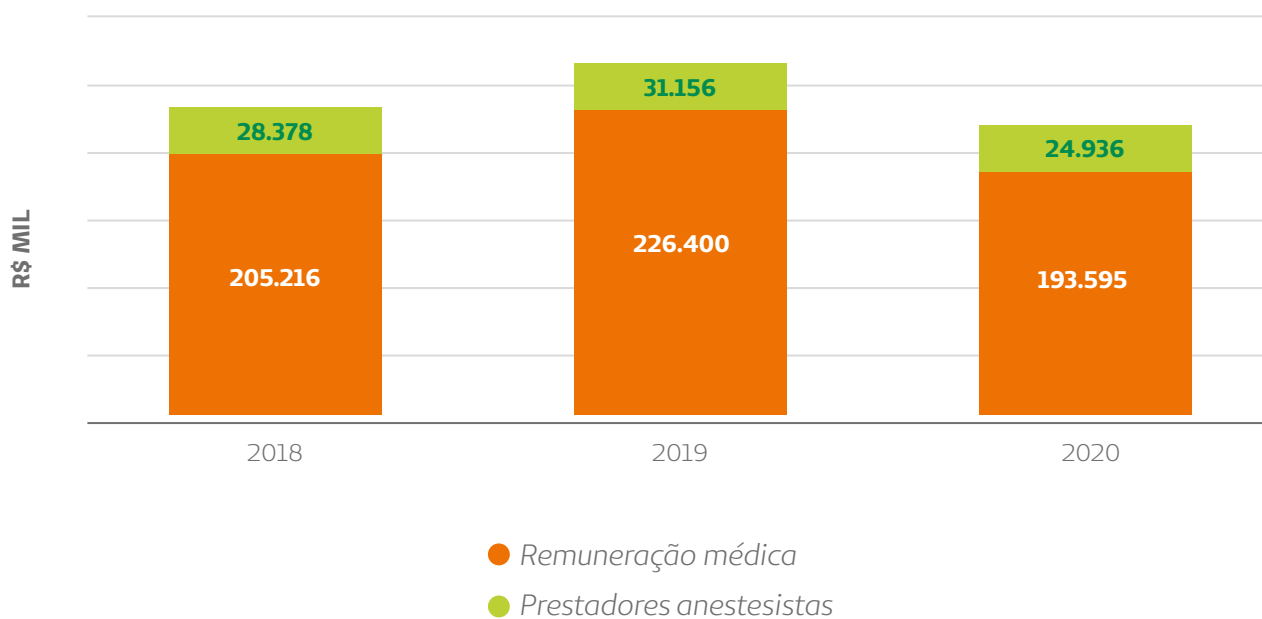
Vemos que 72,9% da receita da cooperativa destinaram-se a cobrir os custos assistenciais, próprios e de terceiros, na área de ação ou fora dela. Como remuneração pelo trabalho médico, o percentual ficou em 24,7%. As despesas indiretas representam 13,2% da receita.

## Remuneração médica em 2020 – R\$



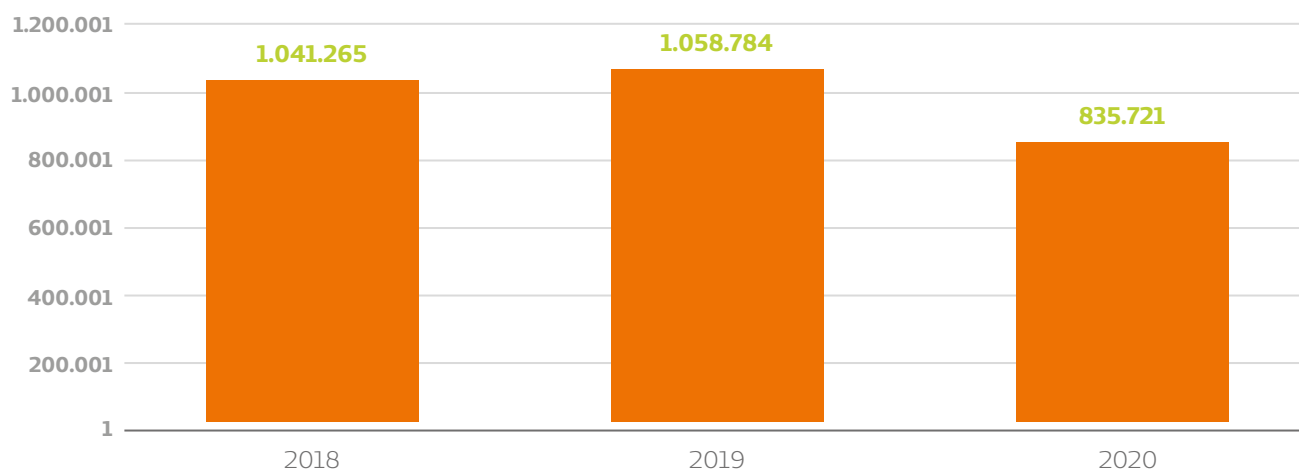
Considerando: cooperados, credenciados, Unicoopmed anestesistas PJ.  
O gráfico demonstra a evolução da remuneração médica orçada e realizada ao longo de 2020.

## Evolução da remuneração médica – anual



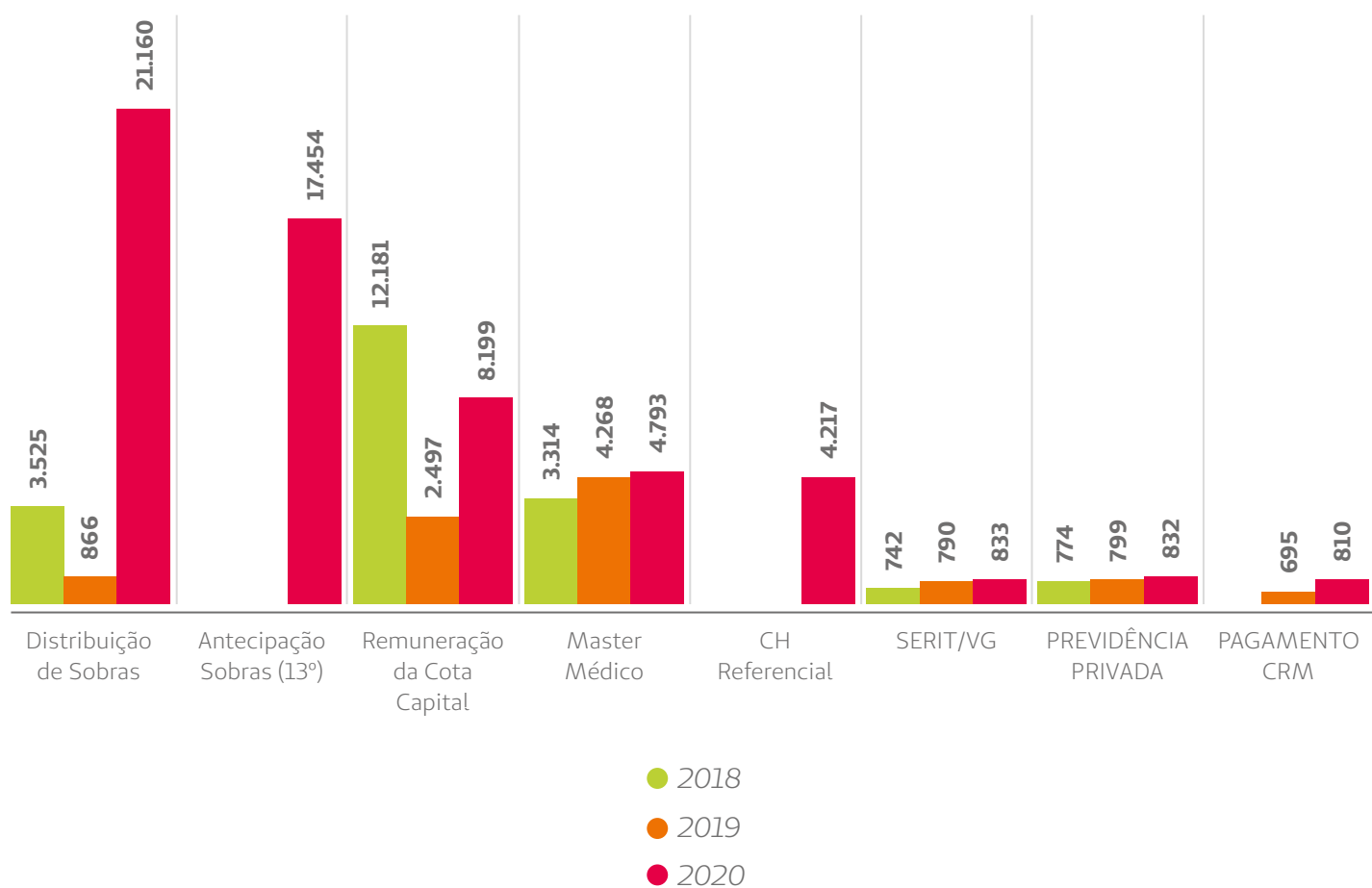
A remuneração médica total atingiu R\$ 193 milhões.

## Quantidade de consultas médicas



O número de consultas médicas pelo plano esteve em queda em 2020.

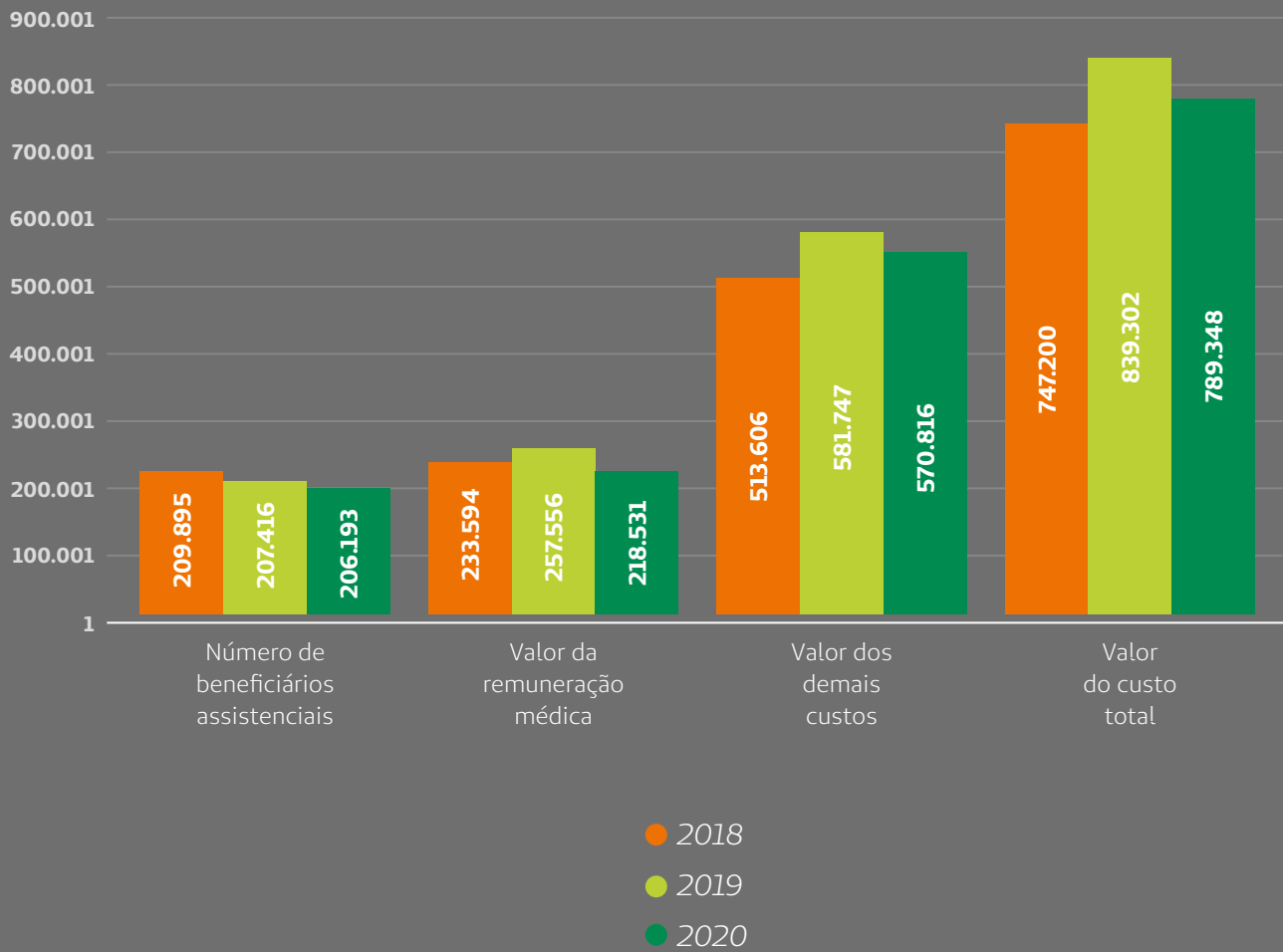
## Transferência de recursos aos cooperados



O gráfico demonstra o total de recursos repassados aos cooperados nas diferentes formas.



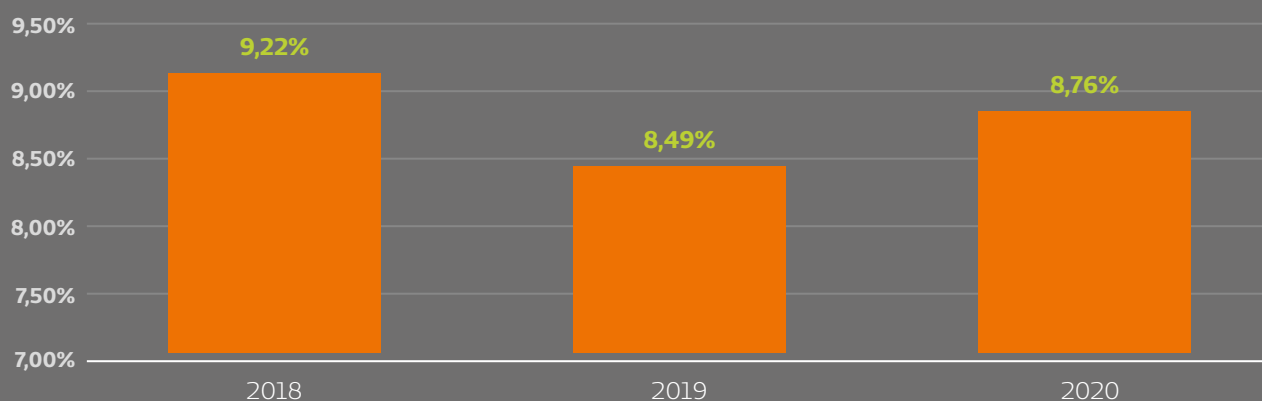
## Custos assistenciais



Evolução dos custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos.

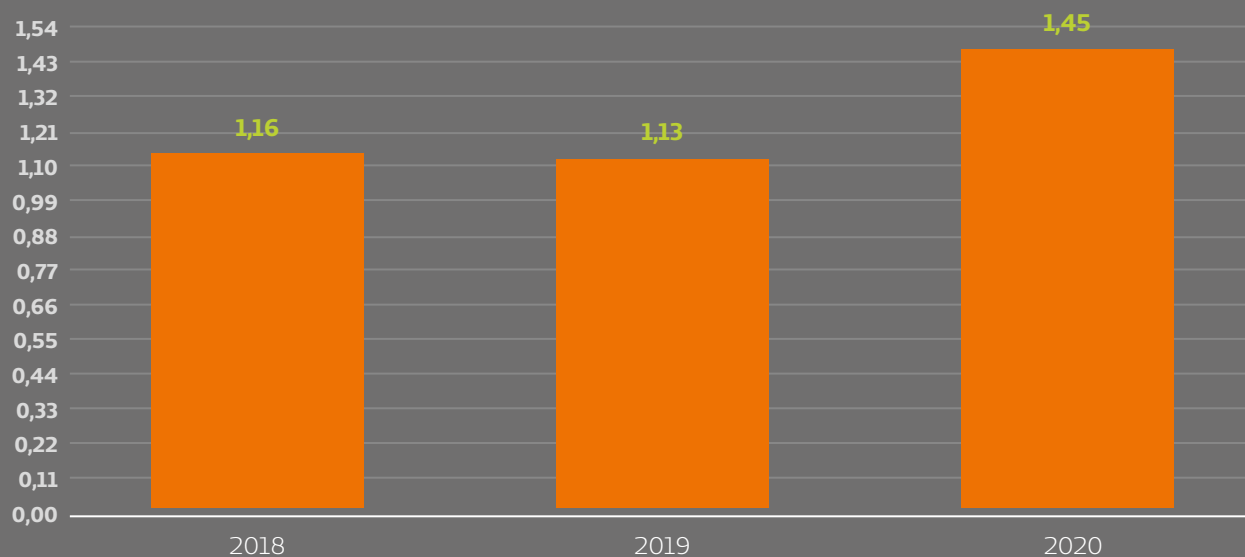


## Participação das despesas administrativas sobre a receita bruta



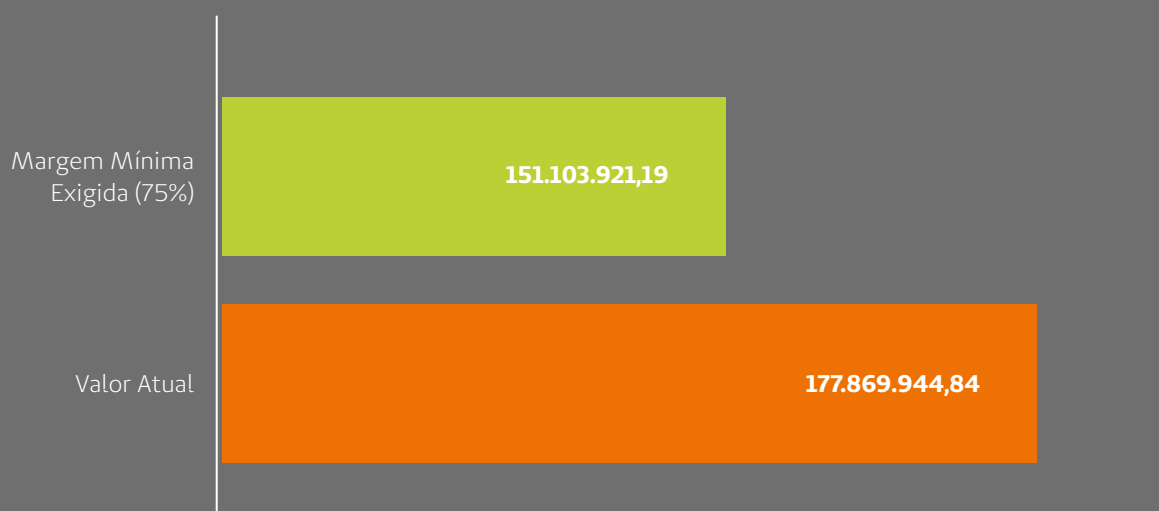
Nessa rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto quem está alocado nos serviços próprios), diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimento de softwares, etc.), encargos, despesas com localização e funcionamento (aluguel, arrendamento, impostos), despesas de expediente, despesas de comunicação, seguros, depreciações, publicidade e propaganda, impostos e taxas, contingências tributárias, cíveis e trabalhistas, despesas judiciais, taxas da ANS e federativas.

## Liquidez corrente



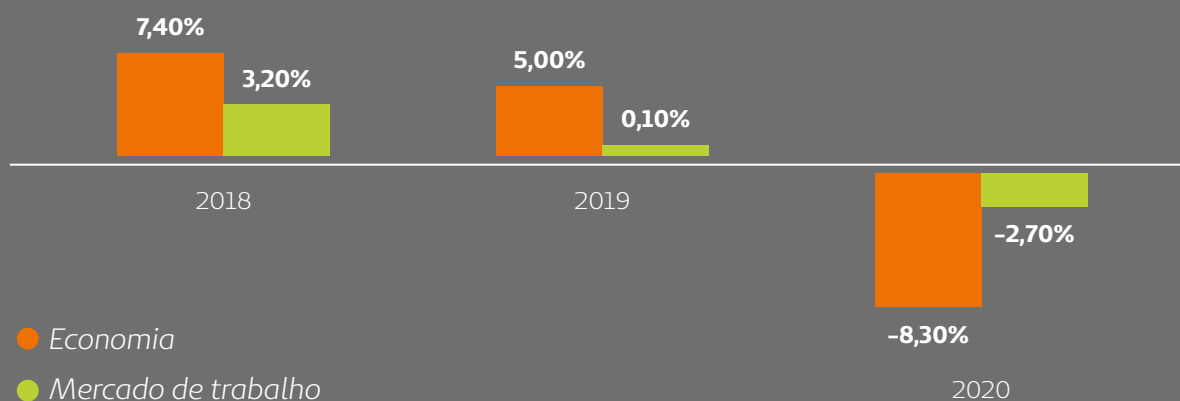
O indicador demonstra a capacidade de pagamentos da cooperativa no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,45.

## Patrimônio líquido ajustado (margem de solvência)



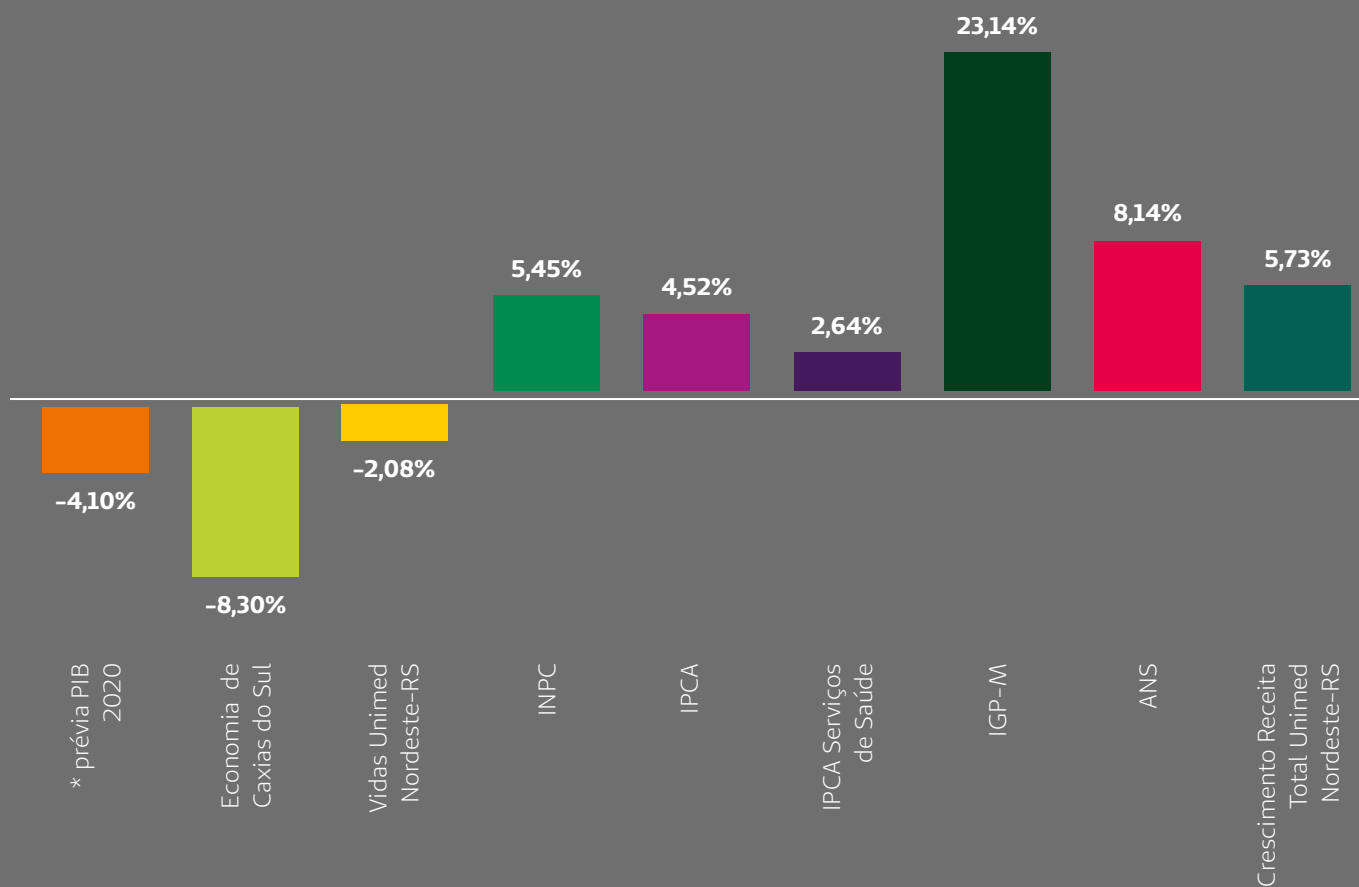
O gráfico demonstra, em valores atuais, como a cooperativa está perante a necessidade de capitalização. O prazo final para as operadoras de planos de saúde estarem totalmente adequadas é dezembro de 2022. A partir dessa data, as operadoras de planos de saúde terão a obrigatoriedade de adotar a RN 443, que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e em gestão de riscos, para fins de solvência.

## Economia de Caxias do Sul & mercado de trabalho



O impacto da pandemia produziu resultados danosos na economia do país e de nossa região e cidade e, em consequência, fortes reflexos no mercado de trabalho, o qual tem uma relação direta com a evolução do número de beneficiários em planos de saúde.

## Cenário Econômico

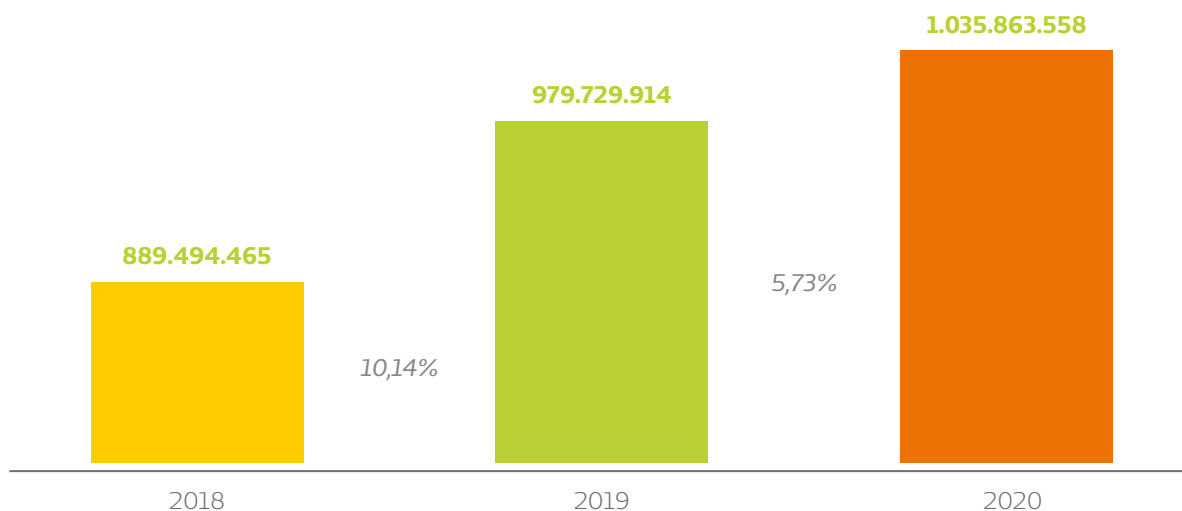


O cenário econômico foi turbulento, confuso e incerto durante todo o ano, com indicadores de inflação no atacado disparando e índices de inflação geral ficando mais baixos. Os indicadores da economia foram bastante negativos, mas, apesar do cenário catastrófico, conseguimos ainda manter um crescimento bem acima do esperado para tal cenário.



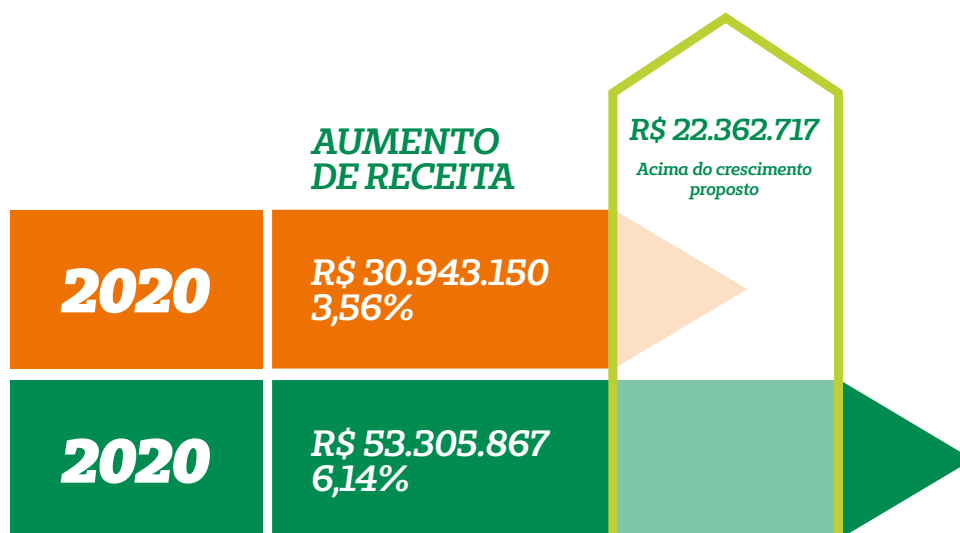


## Evolução da Receita Bruta



Apesar do cenário de catástrofe devido à pandemia de Covid-19, conseguimos manter um crescimento razoável da receita. Apesar da suspensão de reajustes, o crescimento da receita ficou acima do esperado.

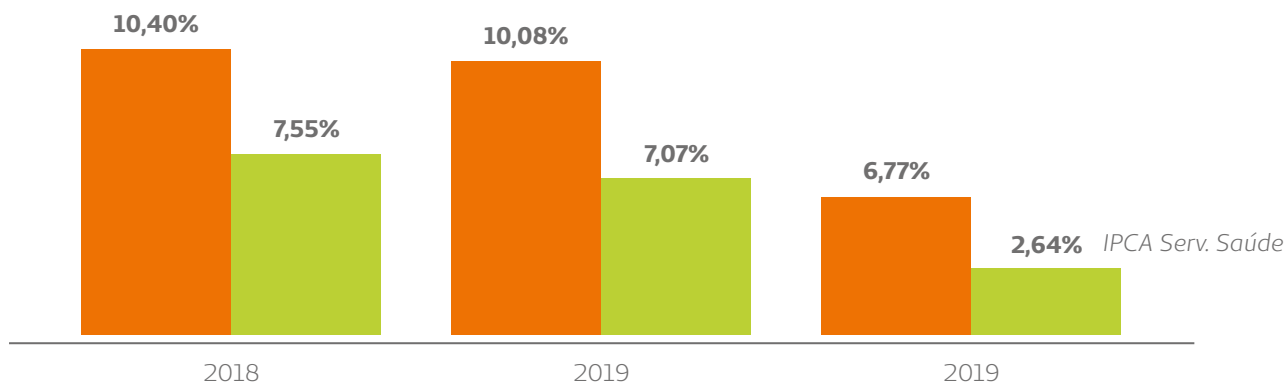
## CRESCIMENTO DA RECEITA DO PLANO DE SAÚDE



Não estamos considerando as contas "Serviços Próprios", "Sistemas de Intercâmbio" e "Variação Faturamento Antecipado".

Mesmo com a suspensão dos reajustes por longo período de tempo, a receita mensal apresentou um substancial crescimento em relação a igual período do ano anterior.

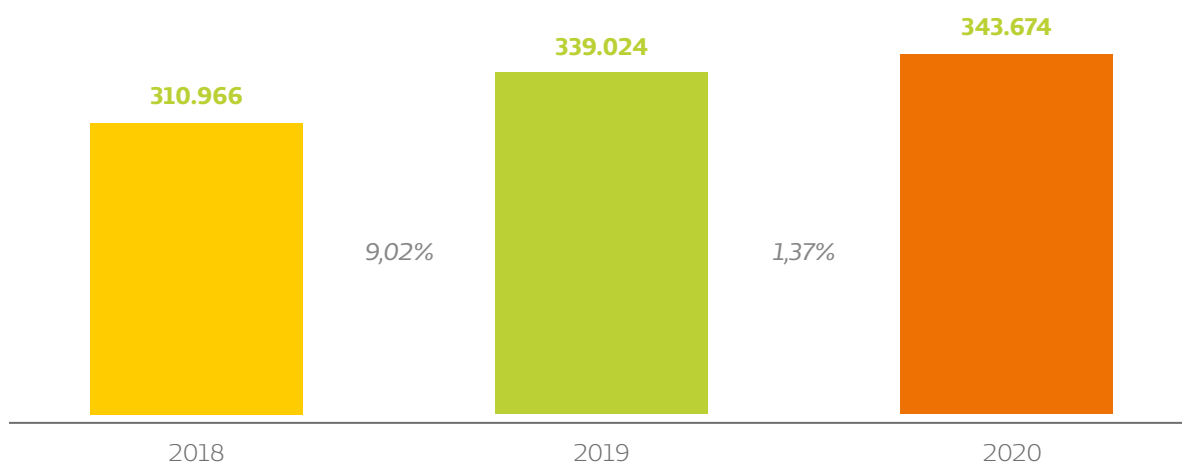
## Evolução do spread – % da receita sobre o índice contratual (IGP-M) / IPCA serviços de saúde. Na renegociação de contratos



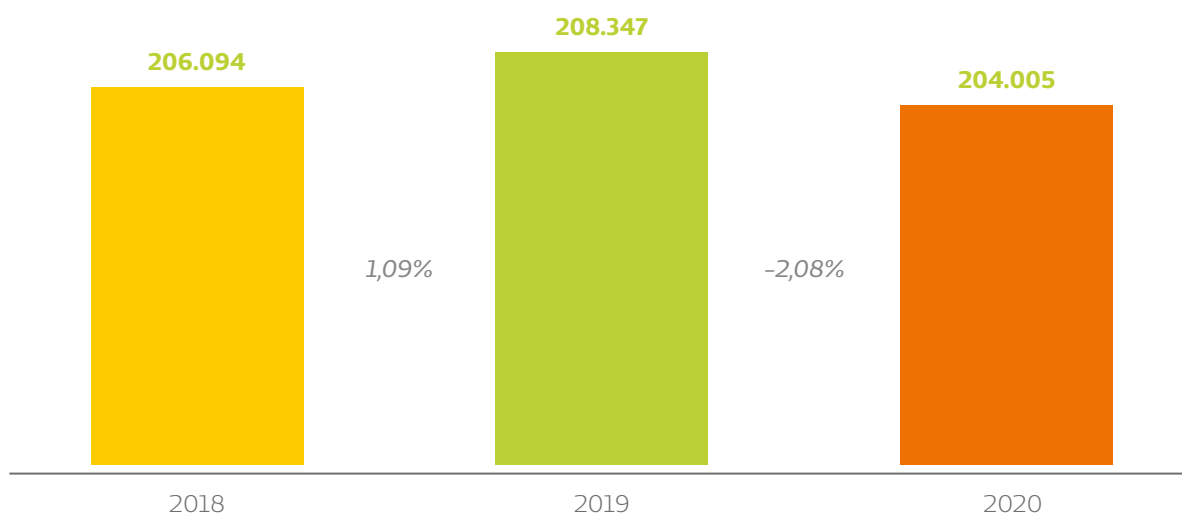
- Reajuste aplicado em renegociações de contrato (%)
- Índice de reajuste contratual (IGP-M) \*a partir de 2019 IPCA Serv. de Saúde

As negociações de contratos em período tão complicados ficaram bem acima dos índices contratuais, demonstrando a estratégia clara de agregar valor aos nossos produtos e serviços.

## Evolução dos beneficiários totais

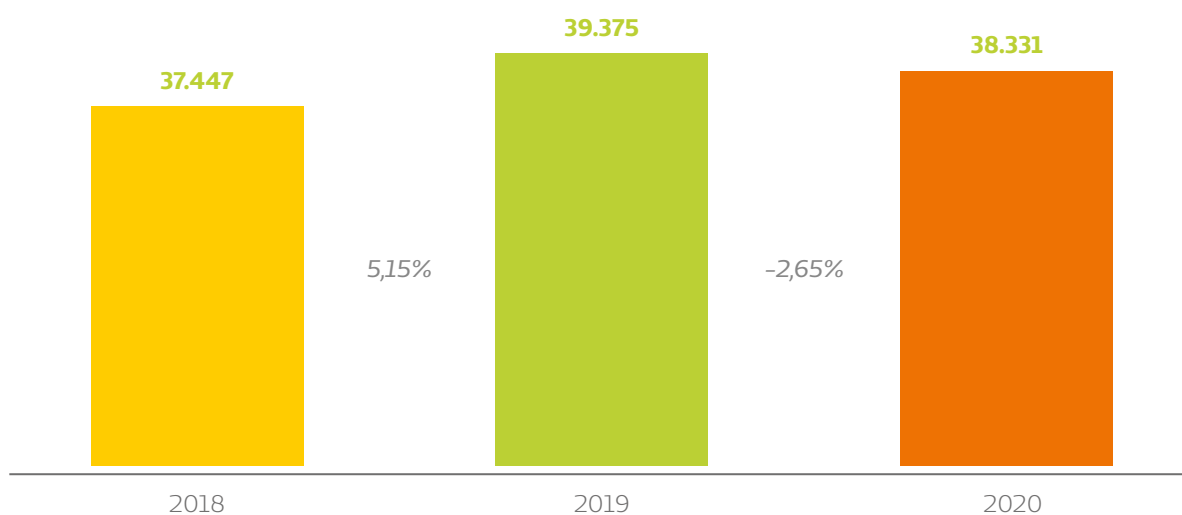


## Evolução do número de beneficiários de planos de saúde



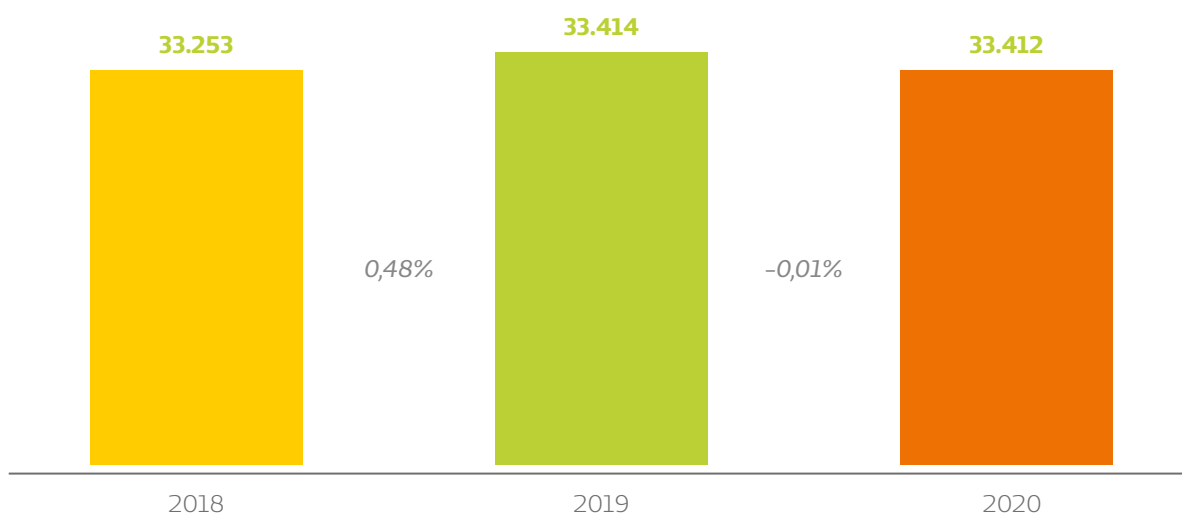
O número de beneficiários teve uma leve queda em comparação com as expectativas de perdas maiores decorrentes da pandemia. Podemos considerar um cenário bastante positivo diante das leituras de cenários projetados como impacto da crise.

## Evolução do número de beneficiários – Acidente de Trabalho



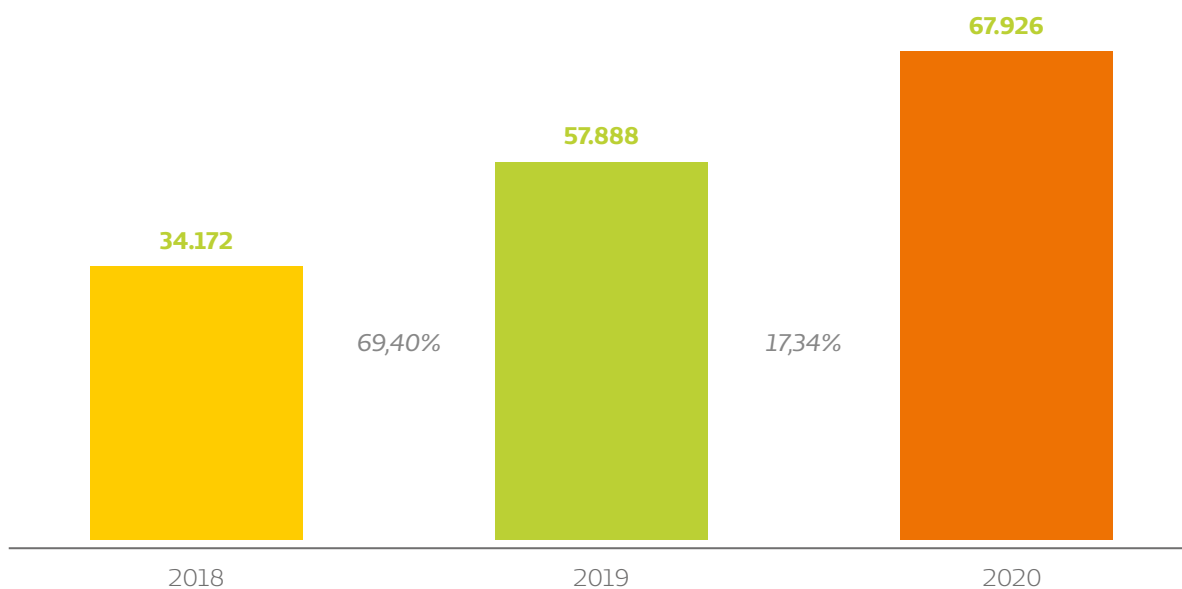
O produto de Acidente de Trabalho acompanha fielmente o desempenho do mercado de trabalho, que, assim como a carteira da Unimed Nordeste-RS, mantém-se estável.

## Evolução do número de beneficiários – Saúde Ocupacional



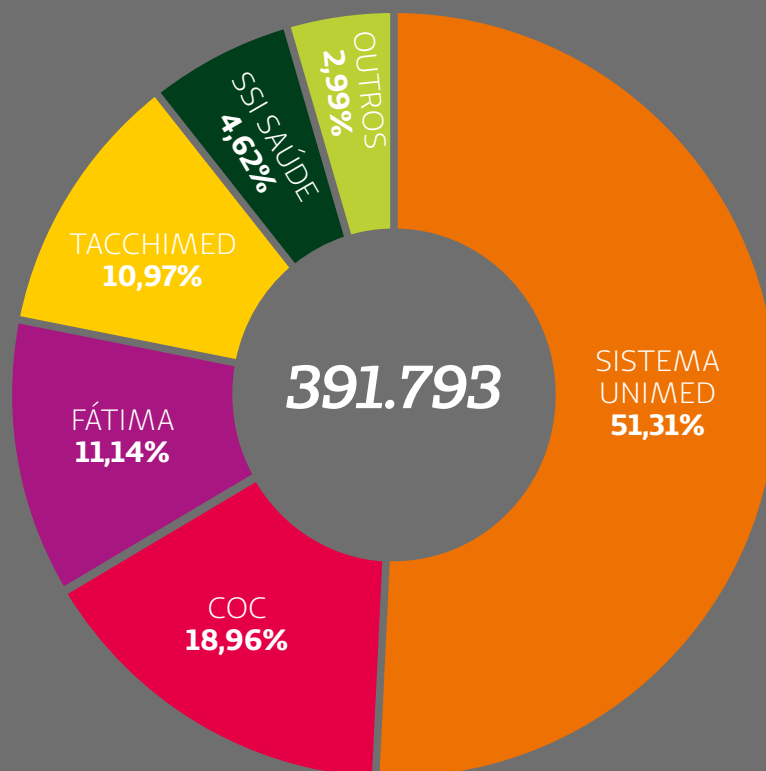
Apesar da redução de empregos, que são o foco dos produtos de Saúde Ocupacional, o número de clientes permaneceu estável ao longo do ano.

## Evolução do número de beneficiários – SOS



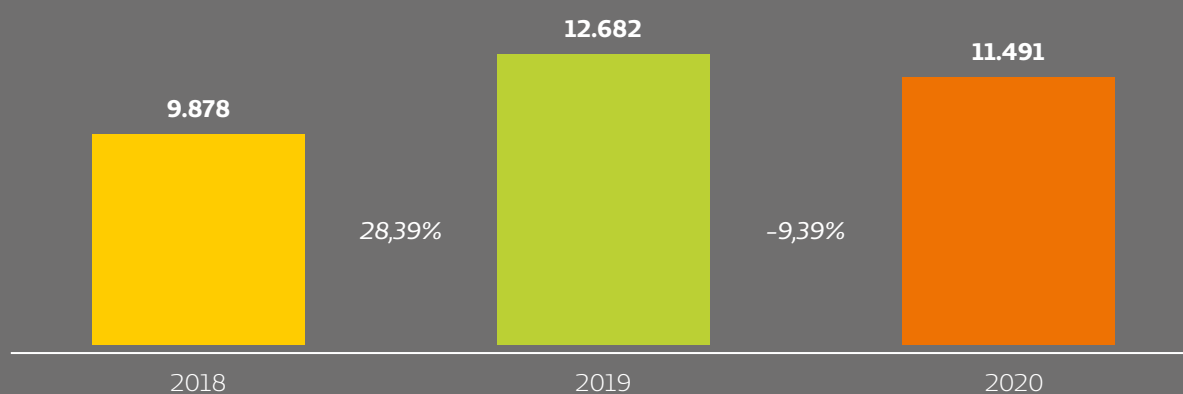
Em 2020, o produto SOS continuou expandindo, já apresentando reflexo da ampliação da área geográfica para Farroupilha.

## MARKET SHARE



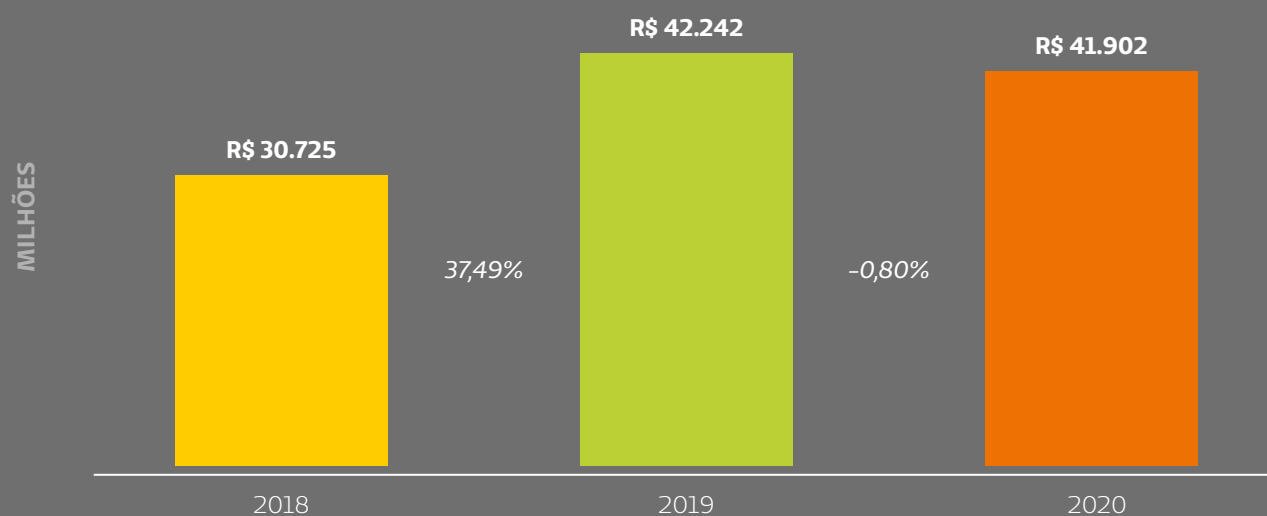
A Unimed Nordeste-RS e o sistema Unimed detêm mais de 51% do mercado de planos de saúde.

## Evolução de vendas de vidas novas assistenciais



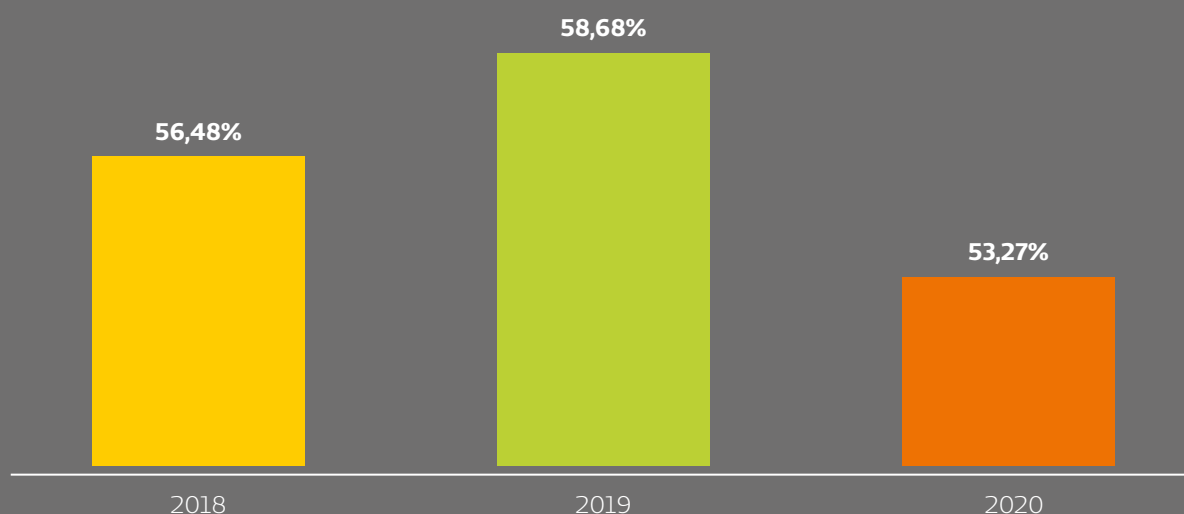
O ano, apesar de muito difícil, ainda apresentou um desempenho de vendas melhor do que o esperado. Pois, devido à pandemia e à crise gerada partir dela, sem contar alguns meses em que toda a cidade quase parou, nossos resultados foram satisfatórios.

## Total receita de venda de novos contratos



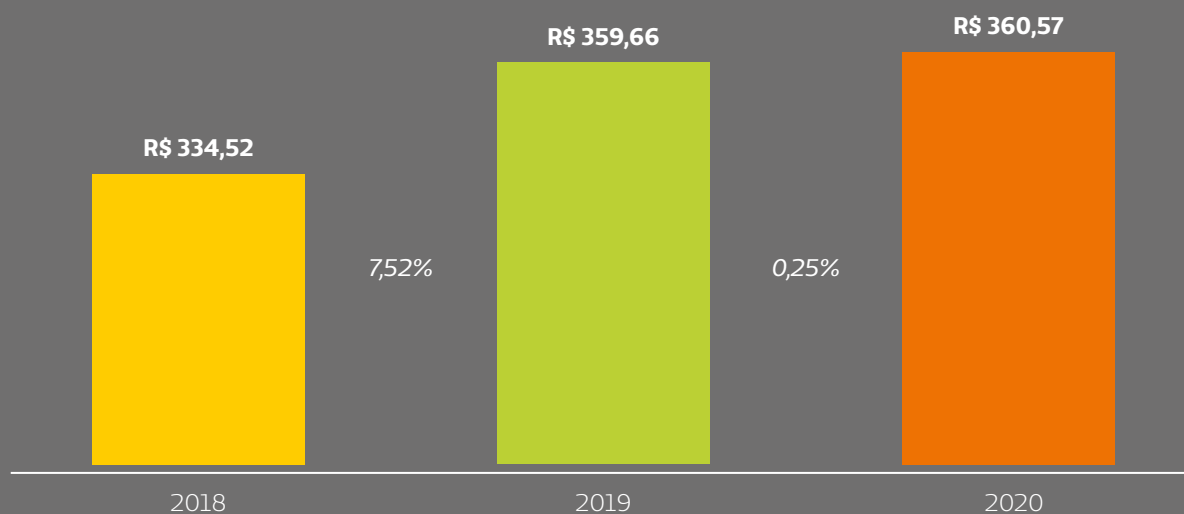
As novas receitas geradas por novos contratos em planos também apresentaram uma queda bem menor do que a prevista. Resultados muito bons, diante de cenário econômico adverso.

## Sinistralidade da carteira no 1º ano de contrato



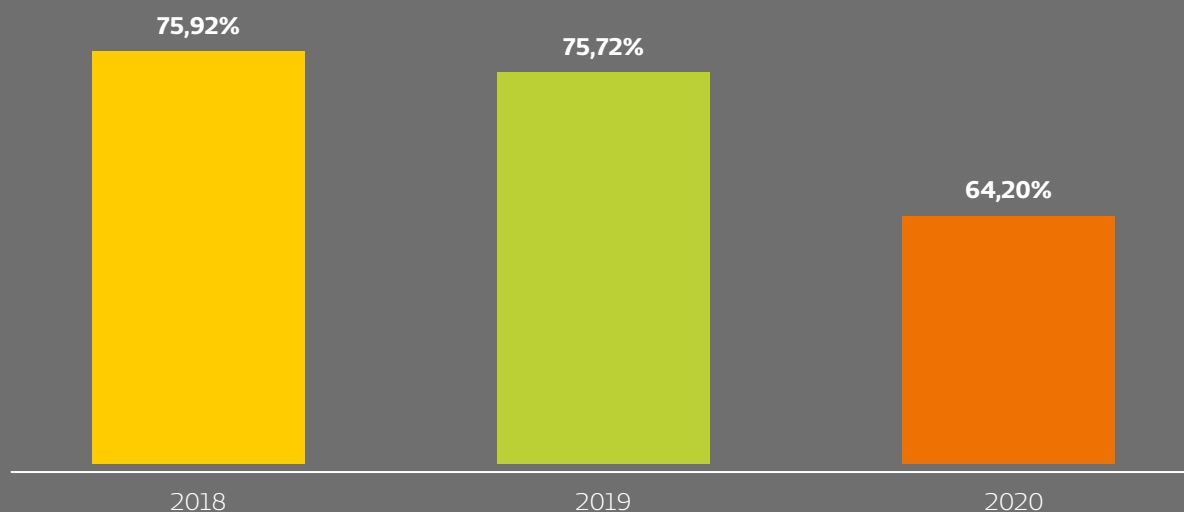
Apesar do receio de existir motivação de compras para segurança na pandemia, a sinistralidade de primeiro ano de contrato ficou ainda menor que a ótima sinistralidade histórica produzida por nossa Unimed.

## Evolução da receita per capita assistencial



O ticket médio se manteve estável durante 2020. Os principais fatores foram a suspensão de reajustes e a sinistralidade muito baixa, que não motivou reajustes de contratos. Além de um grande procura de produtos mais econômicos, reflexo da redução da renda da população.

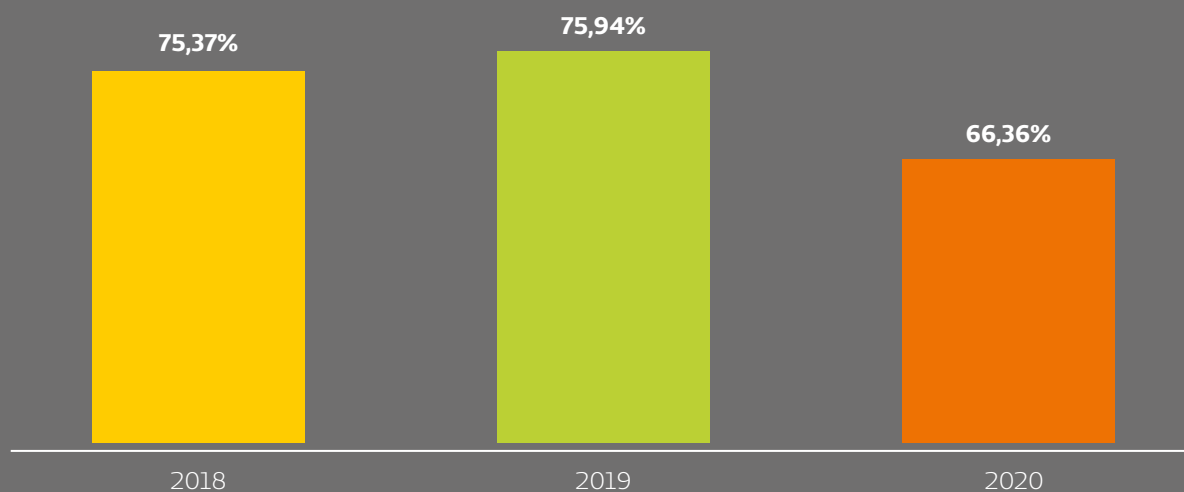
## Evolução da sinistralidade da carteira coletiva por adesão



Sinistro da Carteira Coletivo por Adesão / Jan a Dez

No ano de 2020, a sinistralidade de todas as modalidades reduziu-se muito, diante do cenário de pandemia. Esses números não poderão ser usados como base para analisar o comportamento da carteira. Será um ano com dados atípicos. Mas pode-se observar que a sinistralidade reduziu expressivamente, o que resultou em uma grande margem para a cooperativa e na formação de resultados econômicos expressivos.

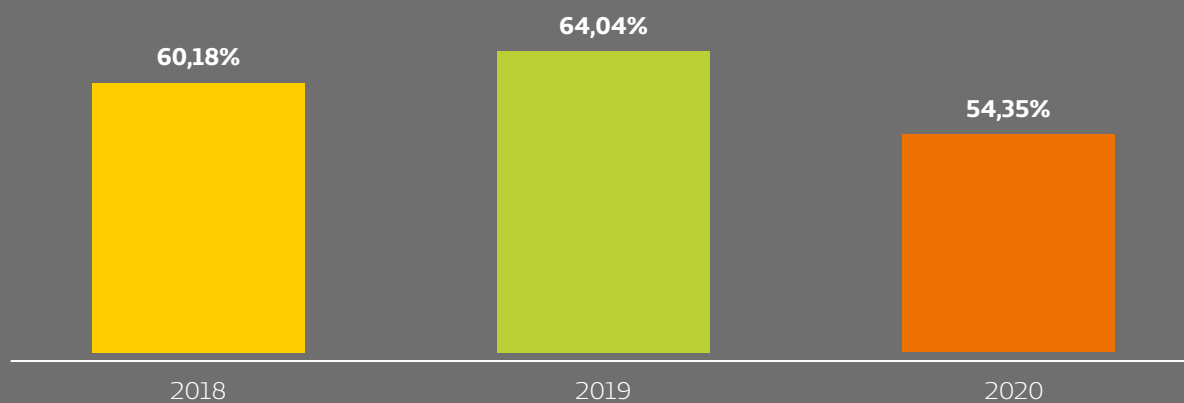
## Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial



Sinistro da Carteira Empresarial / Jan a Dez

Da mesma forma como as demais carteiras, a sinistralidade da carteira empresarial também teve o mesmo comportamento de redução expressiva.

## Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial – PME

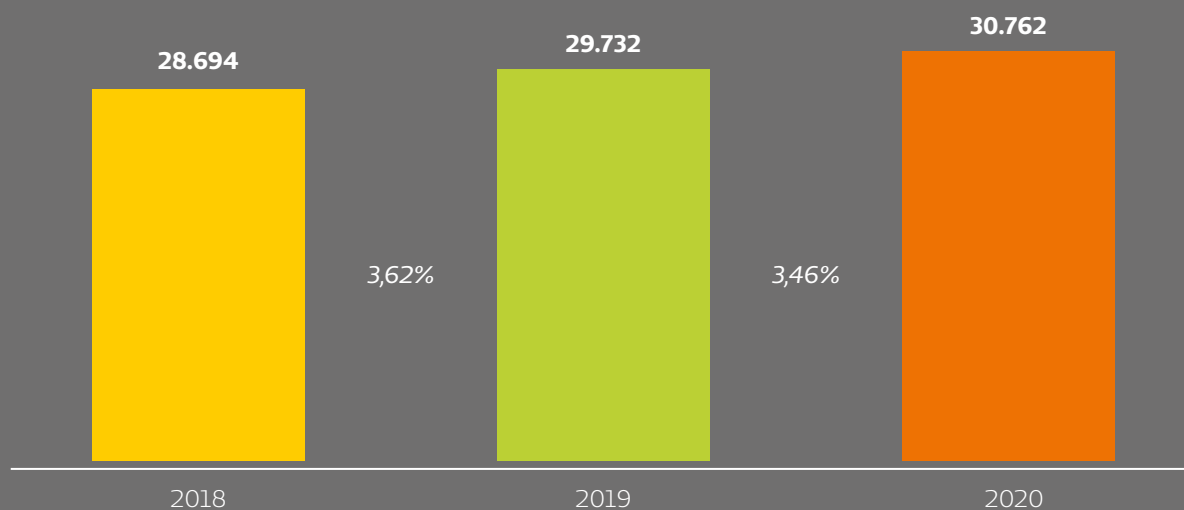


Sinistro da Carteira Coletivo Empresarial PME / Jan a Dez

A carteira PME teve um resultado ainda mais expressivo, contribuindo com uma grande margem para obtenção de ótimos resultados.



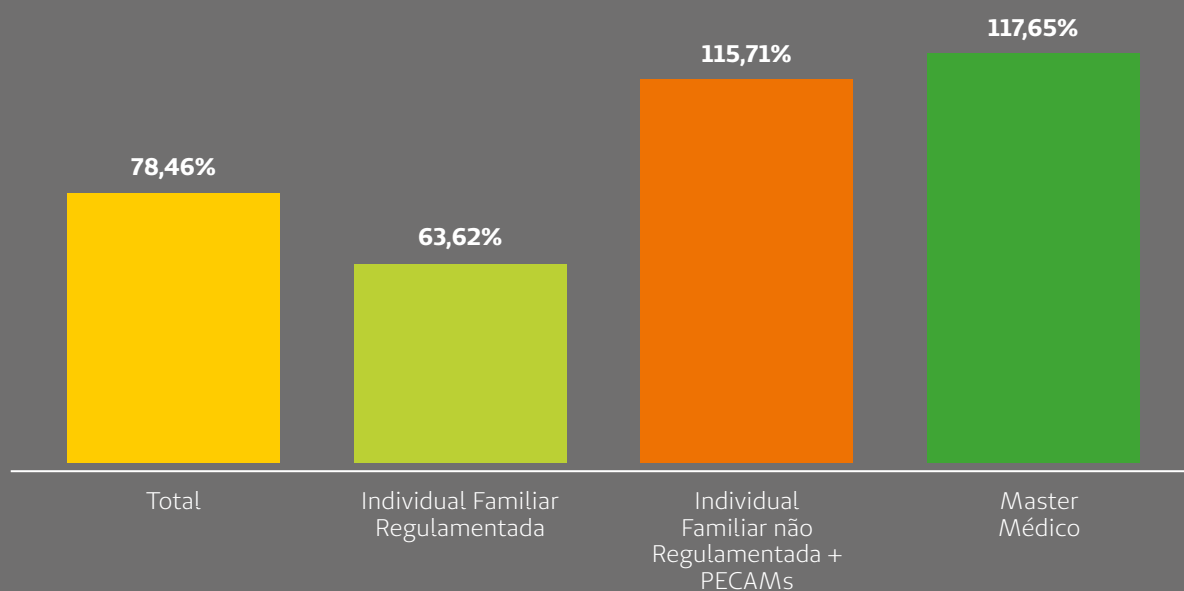
## Evolução de vidas carteira coletivo empresarial – PME



Sinistro da Carteira Coletivo Empresarial PME / Jan a Dez

Mesmo diante de um cenário adverso, a carteira de PME continua a crescer. Um dos nichos de mercado mais lucrativos explorados pela Unimed Nordeste-RS.

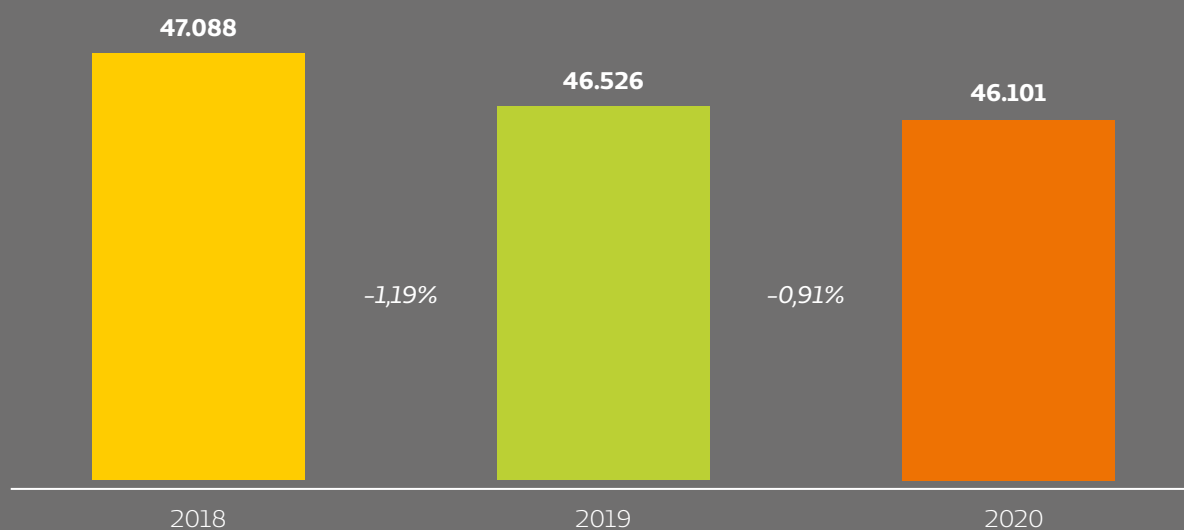
## Sinistralidade da carteira Individual/Familiar



Sinistro da Carteira / Jan a Dez

A Sinistralidade dos produtos individuais e familiares também segura o comportamento de redução expressiva da sinistralidade e contribuiu também, com uma grande margem, para a formação de resultados da cooperativa.

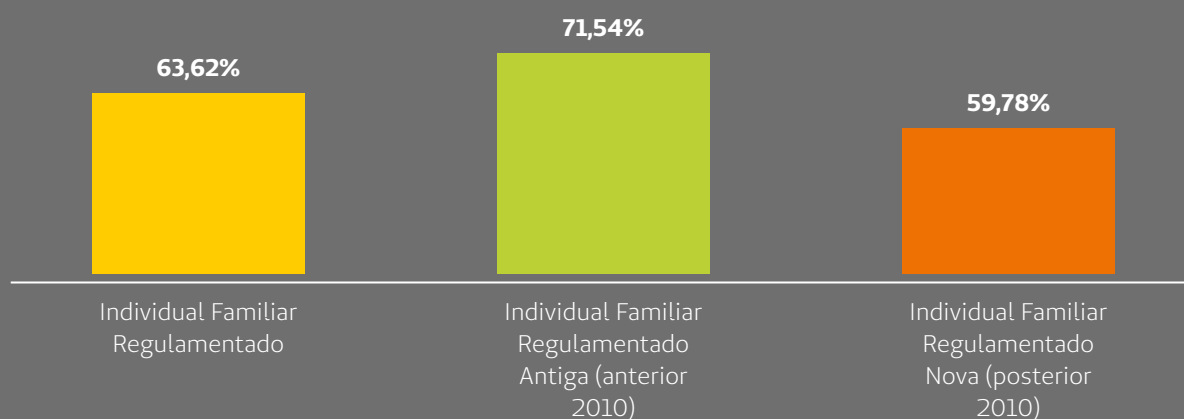
## Evolução de vidas na carteira Individual/Familiar



Vidas base Dez / Saída em Dez carteira parte dos médicos para Plano Coletivo por Adesão em pós pagamento.

O decréscimo da carteira individual e familiar deve-se principalmente à transferência do plano Master Médico para a modalidade coletivo por adesão. Também, como reflexo da crise, houve muita inadimplência nesta carteira, assim como o cancelamento devido a problemas financeiros.

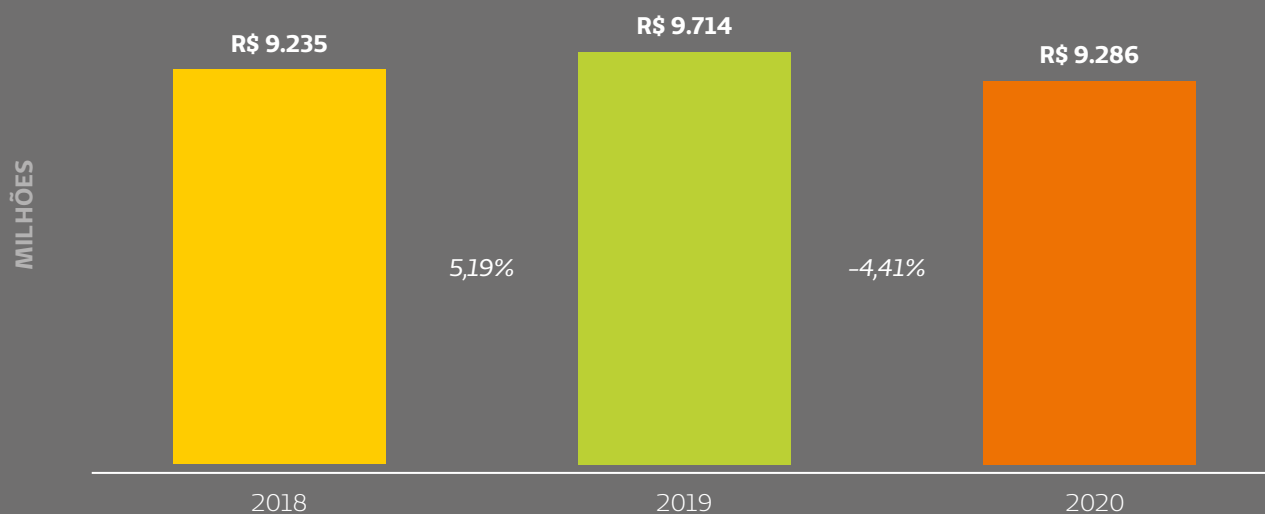
## Sinistralidade da carteira Individual/Familiar regulamentada segmentada



Sinistro da Carteira / Jan a Dez

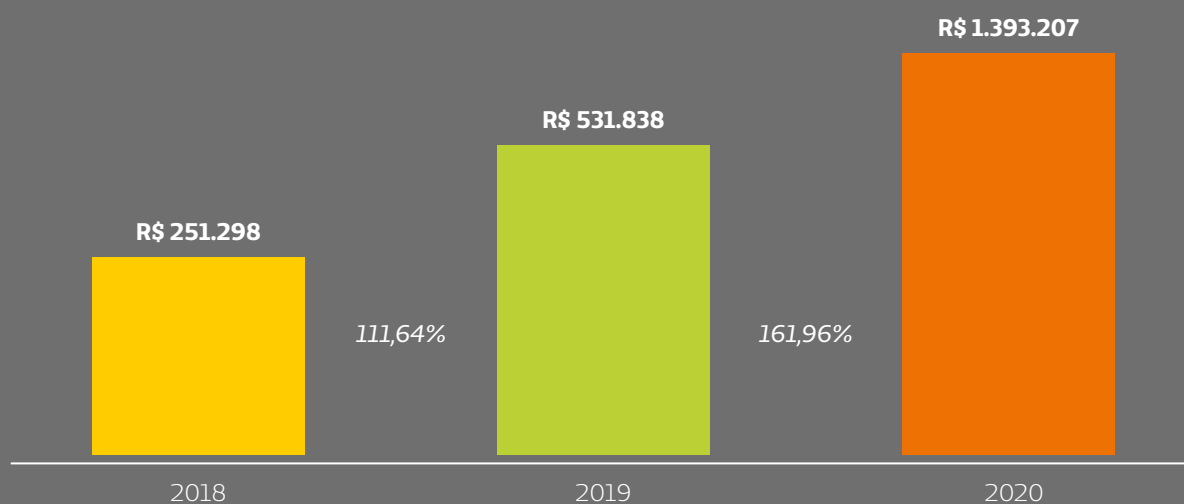
Quando analisados apenas os planos regulamentados (sem os Pecams), é possível ver que os planos comercializados atualmente estão adequados à realidade da operadora, e que estes têm a sinistralidade desejada. Porém, sua margem de contribuição é utilizada para cobrir o déficit deixado pela carteira passiva, quando poderia equilibrar a sinistralidade da carteira Individual/Familiar.

## Evolução da receita total da Saúde Ocupacional



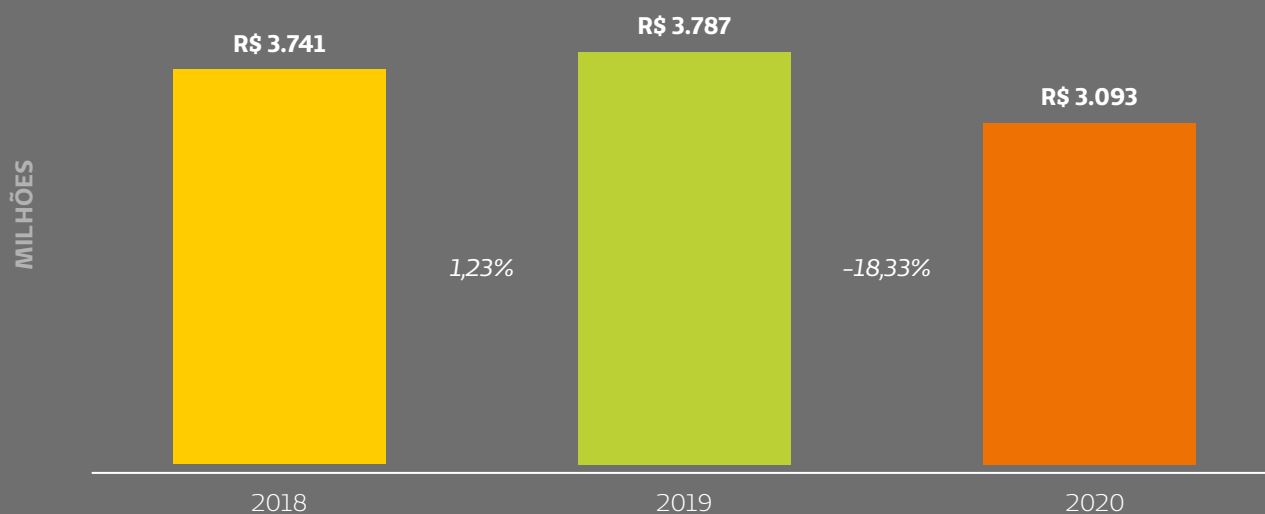
A receita proveniente da Saúde Ocupacional ainda sofre os efeitos da economia. Os focos do setor são auto-sustentabilidade e contribuição na manutenção da sinistralidade da carteira assistencial.

## Evolução do resultado operacional do setor de Saúde Ocupacional



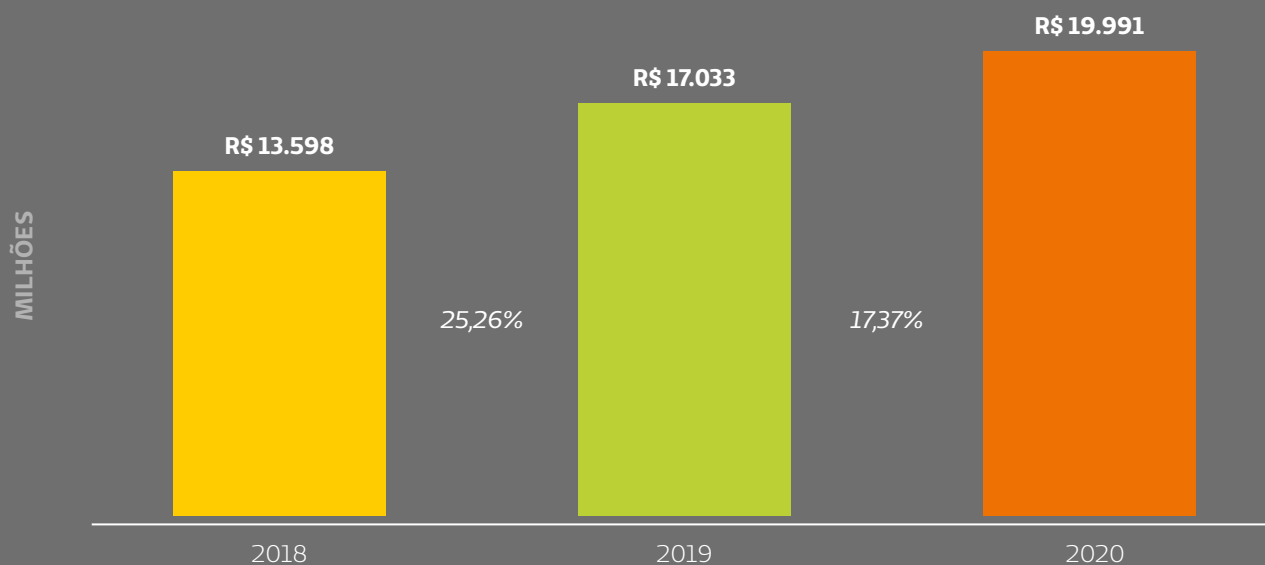
Com a redução de sinistralidade em todas as modalidades, o resultado operacional da Saúde Ocupacional teve forte incremento, contribuindo assim para o resultado global da cooperativa.

## Evolução da remuneração médica na Saúde Ocupacional



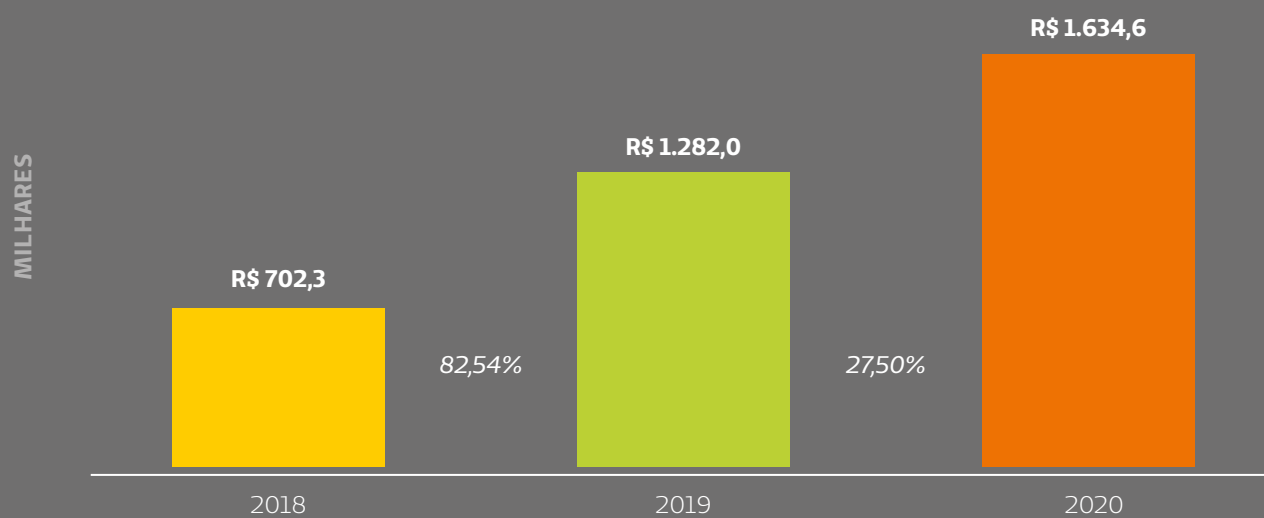
Com a queda no atendimento, como nos demais segmentos de saúde, houve redução de trabalho médico também neste setor.

## Total receita de venda Farmácia



Mesmo com os primeiros meses do ano sofrendo forte impacto do fechamento de lojas e atividades econômicas, a Farmácia Unimed obteve um expressivo crescimento na receita.

## Evolução do resultado líquido – Farmácia Unimed



Com o crescimento da receita e a boa administração dos custos e processos, a farmácia apresentou um ótimo crescimento em seu resultado líquido.





| ***Anexos***

# Anexo 1: Índice Remissivo GRI

## CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS

# Aderente (quando todas as informações solicitadas pelo indicador correspondente do GRI foram fornecidas pela empresa)

## Parcialmente aderente (quando apenas parte das informações solicitadas pelo indicador correspondente da GR foram fornecidas pela empresa)

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA OU RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
102-14	Mensagem do presidente	# Mensagem do presidente (página 5)	Não
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
102-1	Nome da organização	# A Unimed Nordeste-RS (página 12) # Nossos planos de saúde assistenciais (página 22) Nossos produtos complementares (página 23)	Não
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	# Identidades visuais (página 24)	Não
102-3	Localização da sede da organização	# Local da sede (página 24)	Não
102-4	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	# Uma empresa brasileira (página 25)	Não
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	# Tipo e natureza jurídica da propriedade (página 25)	Não
102-6	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	# Mercados atendidos (página 26)	Não
102-7	Porte da organização	# Porte da organização (página 27)	Não

102-8	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	# O quadro funcional (página 28)	Não
102-41	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	# Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva (página 30)	Não
102-9	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	# Cadeia de fornecedores (página 31)	Não
102-10	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	# As principais mudanças em 2020 (página 32)	Não
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	# Gerenciando os riscos (página 39)	Não
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	# Cumprindo os princípios cooperativistas (página 72) # Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (página 79) # Pacto global (página 80) # Anexos (página 182)	Não
102-13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	# Participação em associações (página 59)	Não
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>			
102-45	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	# Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (página 59)	Não



102-46	Processo para definição do conteúdo do relatório	# Materialidade (página 8) # Matriz de Materialidade (página 10)	Não
102-47	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	# Matriz de materialidade (página 10)	Não
103-1	Limite do aspecto dentro da organização	# Matriz de materialidade (página 10)	Não
103-1	Limite do aspecto fora da organização	# Matriz de materialidade (página 10)	Não
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	# Não foram observadas reformulações	Não
102-49	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	# Não foram observadas reformulações	Não
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
102-40	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	# Nossos stakeholders (página 43)	Não
102-42	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	# Identificando e selecionando stakeholders para engajamento (página 44)	Não
102-46	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	# Materialidade (página 8) # Matriz de materialidade (página 10)	Não
102-44	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu a esses tópicos	# Matriz de materialidade (página 10)	Não
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
102-50	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	# Sobre o relatório (página 6)	Não

102-51	Data do relatório anterior mais recente	# Sobre o relatório (página 6)	Não
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	# Sobre o relatório (página 6)	Não
102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	# Sobre o relatório (página 6)	Não
102-54	Opção de reporte escolhida pela organização	# Sobre o relatório (página 6) # Índice Remissivo GRI (página 183)	Não
102-56	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	# Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa além da verificação pelo GRI da concordância com as diretrizes G4 e com os princípios para a definição da Materialidade (página 44)	Não
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	Estrutura de governança da organização	# Governança (página 61) # Organograma (página 62) # Representações médicas (página 63) # Assembleia geral: mais alto grau de governança (página 68) # Comitês de governança (página 68) # Comitês de staff (página 72) # Gestão da sustentabilidade (página 73) # Comitês de sustentabilidade (página 74) # Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade (página 75) # Satisfação dos cooperados (página 109)	Não

## ÉTICA E INTEGRIDADE

102-16	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos	# Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão (página 45) # Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (página 79) # Pacto Global (página 80) # Código de Conduta (página 82)	Não
--------	---	--	-----

## CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS

# Aderente (quando todas as informações solicitadas pelo indicador correspondente do GRI foram fornecidas pela empresa)

## Parcialmente aderente (quando apenas parte das informações solicitadas pelo indicador correspondente da GRI foram fornecidas pela empresa)

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA OU RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<b>CATEGORIA ECONÔMICA</b>			
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
103-1	Desempenho econômico	# Desempenho econômico (página 160)	Não
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 160)	Não
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 160)	Não
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>			
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>			
103-1	<b>Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa</b>	<b>## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa</b> (página 147)	Não

303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 147)	Não
<b>ASPECTO: EMISSÕES</b>			
103-1	<b>Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa</b>	<b>## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa</b> (página 147)	
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 147)	Não
<b>ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS</b>			
103-1	Efluentes e resíduos	## Efluentes e resíduos (página 156)	Não
306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	## Descarte total de água (página 156)	Não
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 147) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 157)	Não
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>			
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>			
103-1	Emprego	# Emprego (página 114)	Não
401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	# Perfil dos cooperados (página 110) # Perfil dos nossos funcionários (página 115)	Não
401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários (página 117)	Não

401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade (página 136)	Não
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
103-1	Saúde e segurança no trabalho	# Saúde e segurança no trabalho (página 117)	Não
403-1	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	# Como tratamos a saúde e segurança no trabalho (página 117) # Perfil dos cooperados (página 110) # Perfil de nossos funcionários (página 115) # Indicadores sociais internos (página 115) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 131)	Não
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	# Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho (página 135)	Não
<b>ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	# Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional (página 103)	Não
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários (página 117)	Não

404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	# Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (página 136)	Não
<b>ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>			
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	# Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional (página 137)	Não
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
103-1	Não discriminação	# Não discriminação (página 88)	Não
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 89)	Não
<b>SUBCATEGORIA: SOCIEDADE</b>			
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS</b>			
103-1	Comunidades locais	# Comunidades locais (página 138)	Não
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 138) # Investimento social privado (página 139) # Programas e projetos para a comunidade (página 139)	Não

<b>ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO</b>			
103-1	Combate à corrupção	# Combate à corrupção (página 90)	Não
205-1	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	# Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (página 90)	Não
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 91) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 92)	Não
<b>SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
103-1	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 96)	Não
416-1	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 96) # Programas de Medicina Preventiva (página 97) # Investimentos em capacitação profissional (página 102) # Beneficiados com capacitação profissional (página 103) # Horas de treinamento/ pessoa (página 103) # Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 104) # Programa de Conceituação de Prestadores (página 104)	Não
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>			
103-1	Rotulagem de produtos e serviços	# Rotulagem de produtos e serviços (página 93)	Não
102-44	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	# Satisfação dos beneficiários (página 94)	Não

<b>ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>			
103-1	Privacidade do cliente	# Privacidade do cliente (página 105)	Não
418-1	Privacidade do cliente	# Gestão de reclamações e críticas (página 105)	Não
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
103-1	Conformidade	# Conformidade (página 107)	Não
419-1	Conformidade	# Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 108)	Não







CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

