

Relatório de  
**Sustentabilidade**  
**2018**



© 2018 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

# Composição da Diretoria



#### **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)

#### **Dr. Marcelo Fonseca Frigeri**

Presidente

#### **Dr. Carlos Castellano Silveira**

Vice-presidente

#### **DIRETORIA EXECUTIVA**

#### **Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari**

Diretora-superintendente

#### **Dr. Ronaldo Mattia**

Diretor de Serviços Próprios

#### **Dr. Lucas Dalle Molle**

Diretor técnico

#### **DIRETORIA DO HOSPITAL UNIMED**

#### **Dr. Carlos André Tarrío Gandara**

Diretor técnico do Hospital Unimed

#### **Dr. Walter Praetzel Porto**

Diretor do corpo clínico do Hospital Unimed

#### **Dr. Marcelo Sabedotti**

Vice-diretor do corpo clínico do Hospital Unimed

# 7 princípios do cooperativismo

# Sustentabilidade para o Sistema Unimed

[G4-14]

1 Adesão voluntária e livre

5 Educação, formação e informação

2 Gestão democrática

6 Intcooperação

3 Participação econômica dos membros

7 Interesse pela comunidade

4 Autonomia e independência ativa



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; promo-ver o desenvolvimento humano, o engajamento comunitário e as ações sociais e culturais; reduzir resíduos e emissões; e estimular o consumo consciente.

# Sumário

## Introdução

5	Sobre este relatório
5	Indicadores extraídos do Balanço Social
6	Mensagem do Presidente
7	Materialidade
8	Matriz de Materialidade
10	A Unimed Nordeste-RS
14	Nossos planos de saúde assistenciais
15	Nossos produtos complementares
16	Identidades visuais
16	Localização da Sede
16	Uma empresa brasileira
17	Tipo e natureza jurídica da propriedade
17	Mercados atendidos
18	Porte da organização
18	O quadro funcional
19	Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva
20	Cadeia de fornecedores
21	As principais mudanças em 2018
26	Gerenciando os riscos
27	Nossos stakeholders
27	Identificando e selecionando stakeholders para engajamento
28	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa
29	Visão, Negócio, Missão, valores, Políticas e Formas de Gestão
32	Linha do tempo
39	Os prêmios conquistados em 2018
41	Participação em associações
41	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

## 1. Governança 43

## 2. Saúde social 57

## 3. Saúde ambiental 111

## 4. Saúde econômica 116

## Anexos 140

# Sobre o **relatório**

[G4-28; G4-29; G4-30; G4-31; G4-32]

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. A publicação atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU).

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.unimed-ners.com.br](http://www.unimed-ners.com.br), [gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br](mailto:gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br).

**Este relatório é: GRI – G4, de acordo – essencial**

# Indicadores extraídos do **Balanço Social**

[G4-17; G4-22]

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 sim 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.

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 G4 do GRI.



# Mensagem do **presidente**

[G4-1]



**DR. MARCELO FONSECA FRIGERI**  
Presidente da Unimed Nordeste-RS

Estou concluindo dois anos à frente da Presidência da cooperativa. Esse período foi marcado pela palavra “mudança”. Mudamos de saída, já que uma boa parte da Diretoria Médica foi alterada. Entraram Dr. Carlos Gandara, Dra. Dilma Tessari, Dr. Lucas Dalle Mole, Dr. Ronaldo Mattia. Foi uma mudança significativa, tendo como viés a vontade de ir ao encontro do que os médicos cooperados almejam aliada ao apoio dos Princípios do Pacto Global, que são disseminados nos processos da cooperativa. Além disso, houve também:

- 1)** Inauguração da Unidade Materno-Infantil Unimed: em dezembro de 2018, entregamos uma nova estrutura, moderna, ampla e qualificada, construída para oferecer um atendimento ainda mais completo e humanizado ao beneficiário e uma maior conveniência ao médico cooperado da Unimed. Com a abertura da nova Unidade Materno-Infantil, tornou-se possível também o encaminhamento para a nova estrutura de todos os partos, procedimentos ginecológicos e atendimentos a gestantes e crianças dos planos Unimed cujas redes previam, anteriormente, o Hospital do Círculo e o Hospital Saúde.
- 2)** SOS Unimed/Medilar: parceria estabelecida no início de 2018, que possibilitou para a cooperativa uma redução de custos de R\$ 2 milhões ao ano, aliando a experiência de uma empresa parceira do Sistema Unimed ao atendimento já consagrado do nossos serviços.
- 3)** Centralização do atendimento aos beneficiários no Laboratório Unimed: a partir do credenciamento de quatro laboratórios de Caxias do Sul, os atendimentos aos beneficiários, em Caxias do Sul, passaram a ser realizados no Laboratório Unimed,

serviço que nos últimos 20 anos recebeu inúmeros investimentos, tornando-se referência na região. Essa decisão possibilitou para a cooperativa uma redução de custos de R\$ 5,8 milhões ao ano.

- 4)** Direcionamento de cirurgias para o nosso Centro Cirúrgico Ambulatorial: cooperados mais jovens contribuíram muito para aumentar o fluxo de pacientes nesse local.
- 5)** Lançamento de um plano de saúde para os médicos: a aprovação, realizada recentemente em assembleia, decidiu sobre a questão do jubramento em médio e longo prazos, assim como um plano coletivo por adesão para os novos médicos que estão ingressando.
- 6)** Alteração do Estatuto Social: destaque para o bônus em vida aos sócios inativos temporários e permanentes, que define que, quando o cooperado para suas atividades, se tiver mais de 65 anos, recebe, hoje, em torno de R\$ 110 mil. Sugestão feita pelo Dr. Ricardo Casara e viabilizada pelo Conselho de Administração.
- 7)** Estudo para a redução da carga tributária do cooperado: opção de Pessoa Jurídica para médicos.
- 8)** Estudo para criação de plano de saúde com foco em baixo custo para novas carteiras, visando à competitividade comercial da cooperativa.

Além dessas conquistas, muitos outros trabalhos foram realizados. Uma extensa parte deles é apresentada a seguir. Confira. E boa leitura!

# Materialidade

(temas relevantes em sustentabilidade)

[G4-18; G4-26; G4-27]

## 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-G4, 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 Materiais	Indicadores GRI-G4
Social	1º	1	Saúde e segurança do cliente	<b>G4-PR1</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>G4-LA9</b> Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional. <b>G4-LA10</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>G4-LA11</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>G4-LA5</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>G4-SO4</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.
Ambiental	5º	6	Água	<b>G4-EN10</b> Percentual e volume de água reciclada e reutilizada.
Social	6º	19	Emprego	<b>G4-LA1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região. <b>G4-LA2</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>G4-LA3</b> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.
Social	7º	15	Privacidade do cliente	<b>G4-PR8</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>G4-LA12</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>G4-PR9</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>G4-EN27</b> Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços. <b>G4-EN28</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
- 12. Desempenho Econômico
- 13. Práticas de Segurança
- 14. Biodiversidade
- 15. Não Discriminação
- 16. Emissão de Gases Efeito Estufa
- 17. Relações Trabalhistas
- 18. Trabalho Infantil
- 19. Energia
- 20. Impactos Econômicos Indiretos
- 21. Comunidade 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

# Matriz de **Materialidade**

[G4-18; G4-19; G4-26; G4-27]

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. [G4-20]

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

[G4-3]

Mais de mil médicos cooperados

17 municípios na área de abrangência geográfica

310.966 beneficiários

(no Brasil, segundo dados da ANS de dezembro de 2018, havia 47.377.920 de beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial)



Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, **segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil - Dezembro/2018)**

Cobertura assistencial e tipo de contratação do plano	Planos		
	Novo	Antigo	Total
Assistência médica com ou sem odontologia	43.260.463	4.117.457	47.377.920
Individual ou Familiar	8.042.297	1.051.001	9.093.298
Coletivo Empresarial	30.212.669	1.530.107	31.742.776
Coletivo por adesão	5.003.999	1.414.035	6.418.034
Coletivo não identificado	1.251	0	1.251
Não Informado	247	122.314	122.561
Exclusivamente odontológicos	23.874.362	320.467	24.194.829
Individual ou Familiar	4.264.196	3.787	4.267.983
Coletivo Empresarial	17.412.718	265.851	17.678.569
Coletivo por adesão	2.193.333	31.471	2.224.804
Coletivo não identificado	3.972	0	3.972
Não Informado	143	19.358	19.501

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS  
Dados atualizados até 12/2018

Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior (Brasil - 2008-2018)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez/2008	5,5	20,7
Dez/2009	2,6	19,8
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	1,9	4,0
Dez/2015	-2,4	3,9
Dez/2016	-3,2	2,0
Dez/2017	-0,9	5,7
Dez/2018	0,4	6,2

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS. Dados atualizados até 12/2018

Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde (Brasil - 2008-2018)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez/2008	21,8	5,8
Dez/2009	22,2	6,9
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	25,9	10,5
Dez/2015	25,3	10,9
Dez/2016	24,5	11,1
Dez/2017	24,3	11,7
Dez/2018	24,4	12,4

Fontes: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS e População - IBGE/Datasus/2012  
Nota: Taxa de cobertura refere-se a percentual da população coberta por plano privado de saúde. Dados atualizados até 12/2018

## Operadoras com beneficiários (Brasil – 2008-2018)

Ano	Operadoras médico-hospitalares	Operadoras exclusivamente odontológicas	Total de operadoras com beneficiários
Dez/2008	1.135	411	1.546
Dez/2009	1.095	403	1.498
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

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS e Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS  
Dados atualizados até 12/2018

## Receita de contraprestações das operadoras (em Reais) (Brasil – 2008-2018)

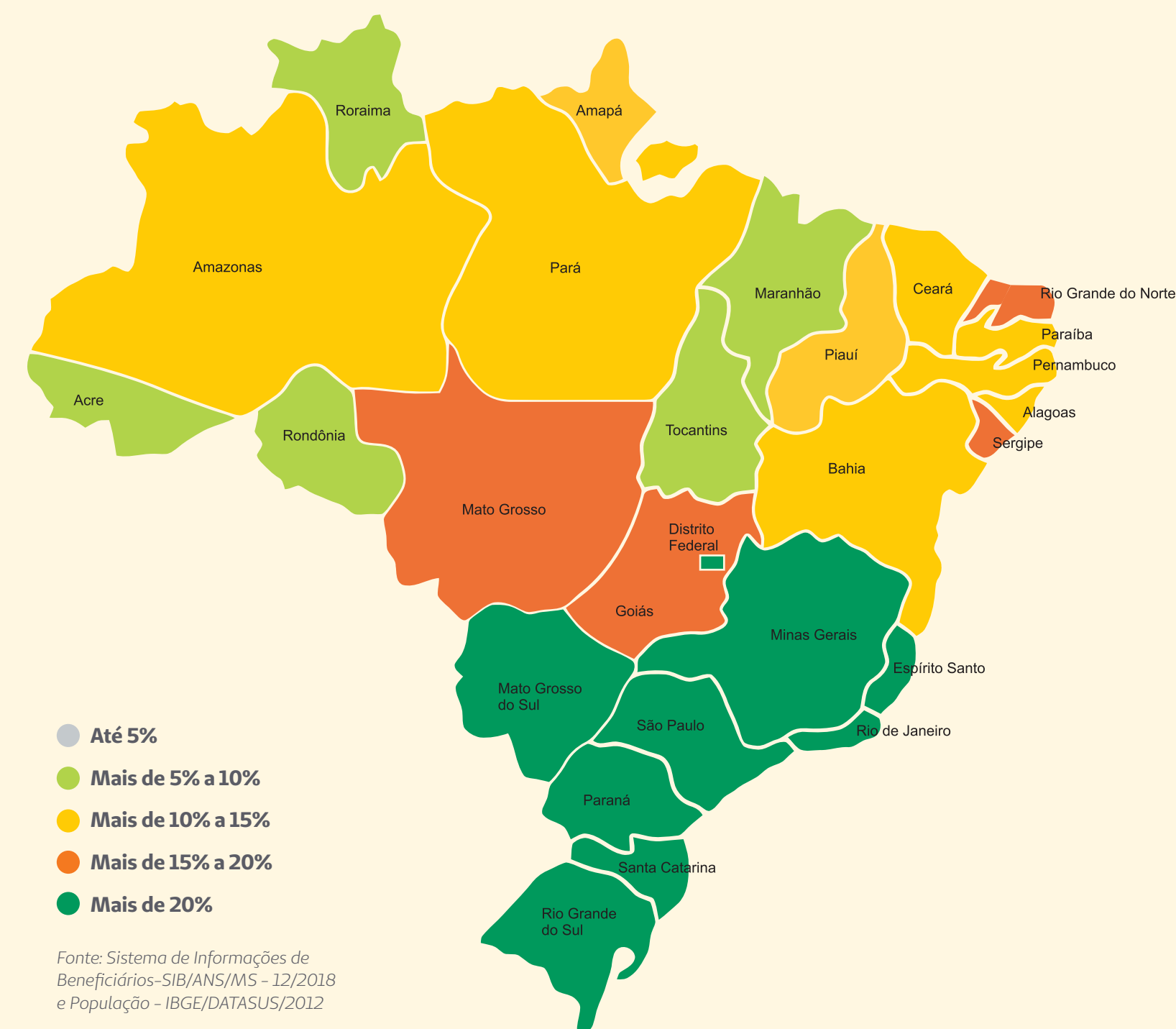
Ano	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais
2008	60.433.169.987	12.094.287.940	48.182.685.119	10.671.511.875	1.730.629.659	8.642.254.727
2009	65.729.181.803	15.421.697.489	54.105.693.937	11.336.752.534	2.006.390.129	10.044.505.475
2010	74.255.866.012	18.121.469.007	59.711.410.619	12.217.911.909	2.319.014.135	12.426.938.890
2011	84.367.198.778	19.694.708.442	68.851.186.132	13.001.713.745	2.743.336.217	14.033.340.070
2012	95.216.079.102	20.284.875.831	80.073.580.927	13.972.303.925	3.149.606.828	13.478.695.223
2013	109.033.713.525	14.900.542.583	90.906.340.009	14.670.255.393	3.488.427.813	13.810.929.979
2014	126.562.323.016	14.880.757.588	106.495.517.183	16.324.838.429	4.138.590.043	14.694.195.640
2015	143.316.979.247	15.297.250.264	120.119.869.692	17.215.490.024	4.777.138.317	15.750.807.052
2016	161.566.876.053	17.167.973.021	137.123.815.321	18.722.316.054	5.291.050.757	17.447.481.334
2017	179.303.994.674	16.964.687.834	150.583.574.464	19.617.610.261	5.365.351.897	17.578.109.816
2018	145.307.846.357	12.751.559.573	121.203.250.937	14.635.191.937	4.311.726.377	13.883.652.519

Fontes: DIOPS/ANS/MS – 27/11/2018

Notas:

1. Dados de 2018 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/2018)



**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 e o Hospital Unimed**

Número de médicos cooperados: **1.207**

Número de funcionários: **2.064**

Localização da Sede Administrativa: **Caxias do Sul**

Área de abrangência: **17 municípios da serra gaúcha**

Centrais de vendas: **Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha**

Prontos-atendimentos próprios: **3 (Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha)**

Farmácias próprias: **4 (Caxias do Sul, Farroupilha e Antônio Prado)**

Serviço de remoções próprio (SOS Unimed): **Caxias do Sul**

Assistência Domiciliar: **Caxias do Sul**

Medicina Preventiva: **Sede em Caxias do Sul**

Saúde Ocupacional: **Caxias do Sul (em Bento Gonçalves, encerrou as atividades em 2015)**

Laboratórios credenciados	<b>40</b>
Laboratórios próprios	<b>5</b>
Centros de diagnóstico por imagem próprios	<b>2</b>
Centros de diagnóstico por imagem credenciados	<b>44</b>
Clínicas credenciadas	<b>59</b>
Serviço de radioterapia credenciado	<b>2</b>
Serviços de cardiologia credenciados	<b>15</b>
Serviços de fisioterapia credenciados	<b>45</b>
Clínicas de bucomaxilos credenciadas	<b>14</b>
Bancos de sangue credenciados	<b>2</b>
Hospital próprio	<b>1</b>
Hospitais credenciados	<b>11</b>



# Nossos planos de **saúde assistenciais**

[G4-3]



## **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 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 há participação nos procedimentos.

# Nossos produtos **complementares**

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

[G4-3]



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

# Identidades visuais

[G4-4]



# Farmácia Unimed

# Local da Sede

[G4-5]



# Uma empresa brasileira

[G4-6]

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

[G4-7]

# Mercados atendidos

[G4-8]

1967

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

345

Hoje é composto por 345 cooperativas médicas

18 milhões

Reúne mais de 18 milhões de clientes em todo o país

115 mil

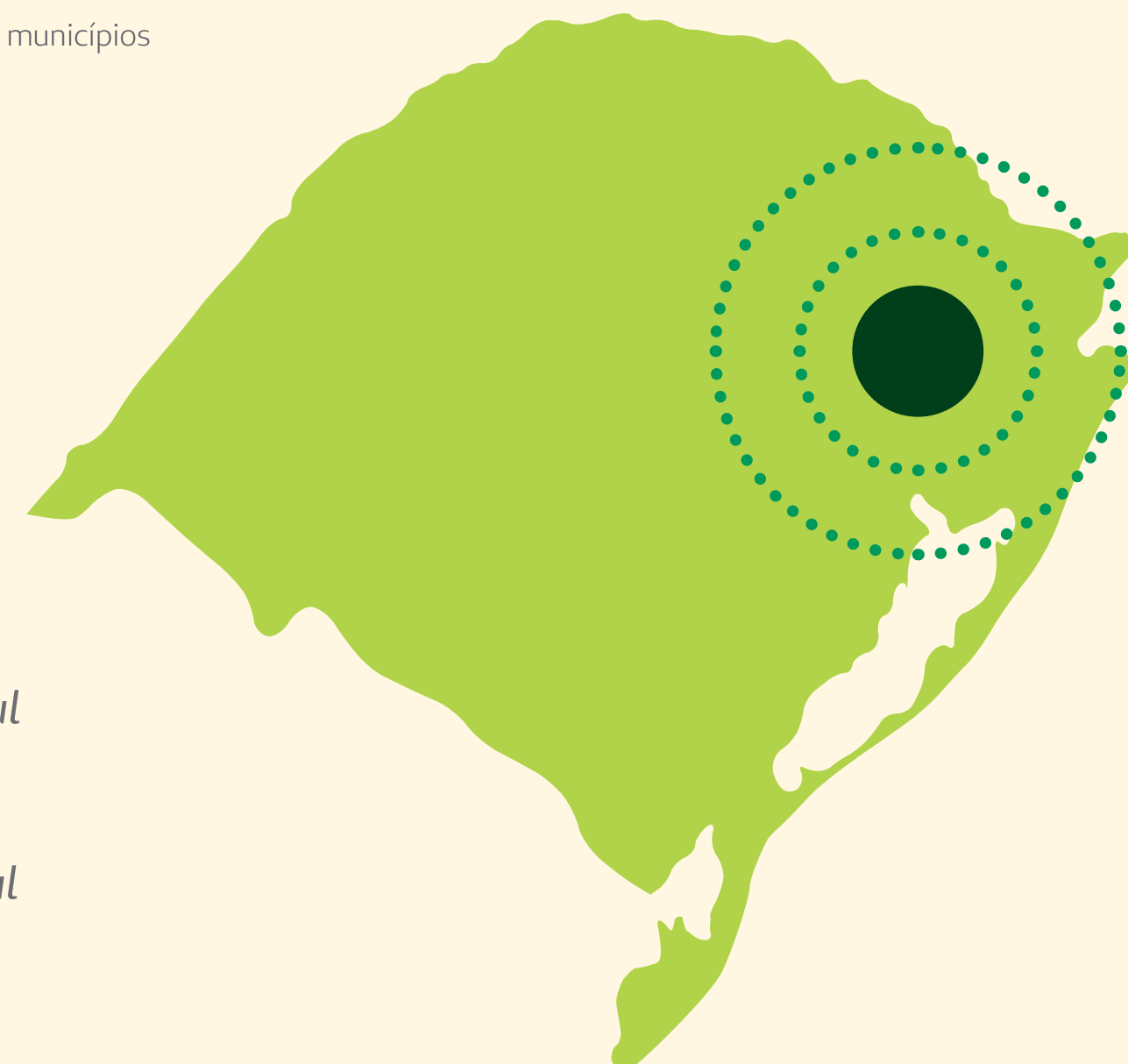
Trabalha com 115 mil médicos ativos e 119 hospitais próprios

37%

Detém 37% do mercado nacional de planos de saúde

Nossa área de abrangência compreende os seguintes municípios da Serra Gaúcha:

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

[G4-9]

Número de empregados (efetivos):	2.064
Vendas líquidas:	R\$ 814.512.633,98
Faturamento atual:	R\$ 824.910.505,83
Capitalização total:	R\$ 118.266.488,34
Dívidas:	R\$ 300.514.570,18
Patrimônio Líquido:	R\$ 188.615.561,00
Ativo total:	R\$ 489.130.131,18
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>

# O quadro funcional

[G4-10]

Em 31 de dezembro de 2018, a Unimed Nordeste-RS estava com 2.064 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% mensalistas**

Tipo de contrato	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
Efetivo	1.947	1.638	309
Jovem aprendiz	51	36	15
Estagiários	14	14	0
Temporários	53	47	6
<b>TOTAL</b>	<b>2.065</b>	<b>1.735</b>	<b>330</b>

Seguimos a mesma orientação do Balanço Social para definição do número de estagiários – contrato com agências

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

Tipo de emprego	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
Efetivo	1.947	1.638	309
Temporários	53	47	6
<b>TOTAL</b>	<b>2.065</b>	<b>1.735</b>	<b>330</b>

Seguimos a mesma orientação do Balanço Social para definição do número de estagiários – contrato com agências

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

	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
Próprios*	2085	1782	303
Terceirizados**	75	68	7
<b>TOTAL</b>	<b>2160</b>	<b>1850</b>	<b>310</b>

\*PRÓPRIOS = Efetivos + jovens aprendizes

\*\*TERCEIRIZADOS = Estagiários + temporários

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

	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
Caxias do Sul	1980	1677	303
Farroupilha	118	112	6
Bento Gonçalves	42	41	1
Antônio Prado	9	9	0
Carlos Barbosa	2	2	0
Flores da Cunha	3	3	0
Garibaldi	3	3	0
São Marcos	2	2	0
Nova Petrópolis	1	1	0
<b>Total</b>	<b>2160</b>	<b>1850</b>	<b>310</b>

# Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

[G4-11]

# 99%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 2.145 (efetivos + temporários + jovens aprendizes), o que corresponde a 99% (considerando que em 31/12/2018 a cooperativa contava com 15 estagiários, estes elevaram o número para 2.160 pessoas).

<b>Efetivo</b>	2.064	100%
<b>Temporário</b>	60	100%
<b>Jovem aprendiz</b>	21	100%
<b>Estagiários</b>	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.160</b>	<b>99%</b>

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**

[G4-12]

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.

Na seleção dos fornecedores, os padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômica adotados pela cooperativa	2016	2017	2018
Número total de fornecedores	452	1.060	2.018
Número de fornecedores locais	80	539	539



# As principais **mudanças em 2018**

[G4-13]

Cumprindo a Lei de Aprendizagem, que determina que empresas de médio e grande porte devem ter de 5% a 15% de seu quadro funcional composto por aprendizes em trabalho e/ou estágio, a cooperativa deu início a mais um projeto de Jovem Aprendiz. Criado a partir de uma parceria entre a Unimed, a Universidade de Caxias do Sul (UCS) e a CDL Caxias, o Todos Juntos reuniu, ao longo de todo o ano, um grupo de 10 integrantes – familiares dos funcionários da empresa –, para ajudá-los e oferecer subsídios para que se insiram no mercado de trabalho. O projeto realizado com o Senac continuou normalmente, em paralelo.

O ano de 2018 começou com a Unimed Nordeste-RS digitalizando ainda mais seus processos da Área de Mercado. A primeira venda on-line da Unimed Nordeste-RS foi realizada com êxito em janeiro, tornando a empresa com sede em Caxias do Sul a primeira do Sul do país a efetivar, de fato, uma venda toda a distância, valendo-se dos recursos da informática. A comercialização, voltada para os produtos individuais/familiares, seguiu à risca as determinações da Resolução Normativa (RN) 413, que dispõe sobre a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

Na noite do dia 22 de março, a Unimed Nordeste-RS promoveu mais uma inauguração em Bento Gonçalves, desta vez para marcar a abertura do Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e da Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed na cidade.

Em 16 de abril, o SOS Unimed passou por uma mudança em sua operação, que agora tem uma gestão compartilhada com a Unimed do Brasil, por meio da Medilar Gestão em Saúde. A gestão compartilhada não alterou a operação do serviço, nem nosso relacionamento com os clientes que o têm contratado, que continuam com o seu vínculo com a Unimed. Apenas o atendimento passou a ser realizado pela equipe da Medilar.

Aprovado um valor maior do que aquele que era cobrado anteriormente para novos médicos ingressarem na cooperativa. Se antes era necessário desembolsar R\$ 80 mil, agora a cifra subiu para R\$ 116 mil. Outra alteração refere-se ao fato de que a cooperativa financiava a quantia para os ingressantes, algo que não ocorre mais: desde a Assembleia Geral Ordinária deste ano, os ingressantes precisam ou pagar o valor à vista, ou buscar um financiamento externo – uma das empresas que financia esse valor é a Unicred.

# As principais **mudanças em 2018**

[G4-13]

- *Otimização de trabalhos de gestão de riscos, preparando a empresa para os riscos aos quais a sociedade está exposta, podendo, assim, adotar planos.*
- *O Conselho de Administração manteve-se como órgão encarregado do processo de decisão da organização, exercendo o papel de guardião dos princípios.*
- *Implantação de melhorias assistenciais identificadas pela metodologia *Diagnosis-Related Groups – DRG* (um sistema para a classificação de pacientes com condições clínicas agudas baseado no status da admissão em hospital e em eventuais comorbidades associadas).*
- *Renegociação de serviços de imagem e de laboratórios.*
- *Criação de um serviço de oftalmologia no Centro Cirúrgico do Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.*
- *Convite aos médicos para a priorização do Centro Cirúrgico do Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul sempre que for necessária a realização de cirurgias cujos pacientes podem ter alta no mesmo dia.*
- *Auditoria concorrente nos hospitais com o objetivo de desospitalização, qualidade assistencial e redução de gastos.*
- *Renegociação de preços de fornecedores e serviços em geral.*
- *Diminuição do nível de estoques de medicamentos e de materiais, entre outros.*
- *Priorização de projetos que aumentem a receita e diminuam gastos.*
- *Zelo ainda maior pela viabilidade econômico-financeira da organização, reduzindo as externalidades negativas de seus negócios, aumentando as positivas.*

# As principais **mudanças** em 2018

[G4-13]

O Hospital Unimed apresentou pela primeira vez para a comunidade, em julho, uma ação de humanização intitulada Dia do Desejo – ideia que foi acompanhada por duas equipes jornalísticas de peso: uma da RBS TV e outra do Jornal Pioneiro. Em torno de 45 funcionários formaram uma força-tarefa para tirar os livros as fadas-madrinhas, proporcionando uma experiência incrível para 16 pacientes, realizando desejos como o de comer um xis-coração, o de rever os netos e o de reencontrar o animal de estimação.

Em setembro foi realizada a reinauguração do Serviço de Hemodinâmica da Unimed, que passou a operar junto ao Centro Cirúrgico do Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul. Ao completar 10 anos, o serviço ganhou um novo e moderno equipamento, para atender aos mais de 1.000 procedimentos realizados anualmente.

A cooperativa deu ênfase ao Certificado Digital, um projeto iniciado em abril e que começou a ser implantado ao longo de outubro e de novembro. Criado para eliminar a necessidade de impressão de documentos clínicos, ele permite a migração de 100% dos processos físicos para o digital.

Em 14 de novembro, a cooperativa realizou mais uma inauguração, desta vez, do novo posto de coleta do Laboratório Unimed junto ao Bloco A do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.

Em 19 de novembro, iniciaram-se os procedimentos no novo serviço de Endoscopia da cooperativa, situado junto ao Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul. A inauguração oficial foi realizada em 28 de novembro.

Em 18 de dezembro, foi inaugurada a Unidade Materno-Infantil junto ao Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul.

Em 19 de dezembro, foi inaugurado o novo restaurante do Complexo Hospitalar Unimed (no bloco B da instituição), com capacidade para 4,5 mil refeições por dia.



Inauguração da Unidade Materno-Infantil  
*Crédito: José Zignani*



Inauguração do novo serviço de Endoscopia  
*Crédito: Daiane Bordin*





Inauguração do novo serviço de Hemodinâmica

*Crédito: Daiane Bordin*



Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial e da Endoscopia do Pronto-Atendimento Bento Gonçalves

*Crédito: André Benedetti*



Inauguração do Posto de Coleta do Laboratório Unimed junto ao Complexo Hospitalar Unimed

*Crédito: André Benedetti*

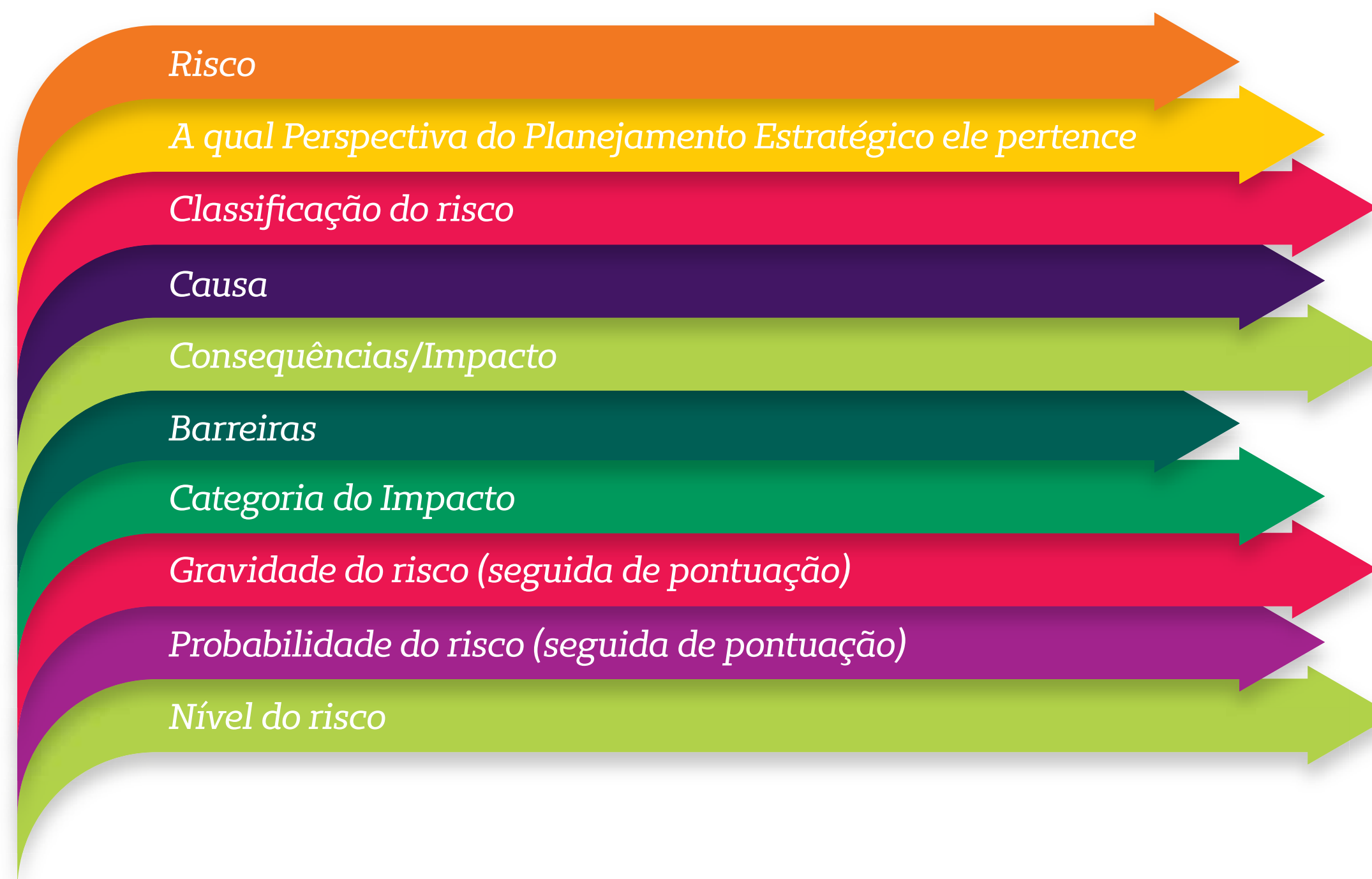
# Gerenciando **os riscos**

[G4-14]

O Gerenciamento de Riscos (Risk Management) é um conjunto de técnicas de abordagem, com vistas à análise qualitativa e quantitativa dos eventos, por meio das quais se busca identificar, avaliar e tratar os riscos que sejam emergenciais e/ou latentes, capazes de provocar perdas financeiras, pessoais, patrimoniais e de responsabilidades civis. O processo de avaliação de riscos, ou o conjunto de métodos empregados no Gerenciamento de Riscos, possibilita o surgimento de meios de identificação e análise prematura que atenuam as perdas ameaçadoras dos patrimônios das empresas, reduzindo suas severidades ou gravidades, por meio da eliminação dos riscos ou do controle dos eventos e de suas consequências. Considerando este conceito, a Unimed Nordeste- RS pratica a Gestão de Riscos Institucional, assistencial, e no último ano foi colocada em prática também nos principais projetos da cooperativa. Para isso, há uma política de riscos própria, utilizando a metodologia descrita.

Os riscos são identificados por diversas fontes de origem, externas e internas, revisadas anualmente. Para melhor gerenciamento dos riscos, a cooperativa tem um software específico, o Strategic Adviser (SA). Sua estrutura reúne o seguinte:

*Conforme o nível de classificação do risco, são geradas as ações para sua mitigação. As ações geradas, bem como a eficácia das barreiras citadas, são controladas por auditorias dentro da empresa e pela Diretoria Executiva, em reunião específica. O software conta com backup diário, e toda metodologia utilizada é validada e acompanhada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.*



# Nossos stakeholders

[G4-24]



# Identificando e selecionando stakeholders para engajamento

[G4-25]

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**

[G4-33]

Editado aos moldes GRI G4, 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**

[G4-56]

Para estabelecer um Norte a ser seguido pela organização diante das nuances do mercado, uma equipe de profissionais debruçou-se, ao longo de três meses, sobre um complexo e polpudo extrato de informações. Os dados possibilitaram traçar o horizonte para as aterrissagens da Unimed no longo prazo: ficaram prontas no final de 2015 as novas diretrizes estratégicas da cooperativa e o mapa com seus objetivos para os anos de 2016 a 2018.

Em 2018, foram realizadas reuniões de atualização destas Diretrizes Estratégicas e deste Mapa Estratégico. Entre as mudanças em relação ao descrito nestes infográficos estão os três novos objetivos estratégicos da perspectiva Aprendizagem e Crescimento. Ficou definido que a partir de 2019 serão:



As mudanças alcançam também a perspectiva Processos Internos, que em 2019, passará a trazer como objetivos estratégicos os seguintes itens:



**Já na perspectiva Financeira, o objetivo para 2019 ficou sendo:**

Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira dos negócios. Além das mudanças, foram mantidos na perspectiva Cliente e Mercado os seguintes objetivos:



## Diretrizes Estratégicas



### Negócio

Ser a solução em saúde. Saúde é Vida

### Visão Estratégica

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis que contribuem com o desenvolvimento da sociedade, nos identificará como referência no sistema de saúde do Brasil até 2020.

### Missão

Valorizar o trabalho médico, assegurar a satisfação dos clientes e partes interessadas pela promoção da saúde e prevenção de doenças com soluções fundamentadas nos princípios cooperativistas.

### Valores

- Respeito à vida
- Compromisso com a sociedade
- Desenvolvimento sustentável
- Responsabilidade socioambiental
- Ética e transparência
- Valorização profissional
- Orgulho de ser Unimed

### Política da Sustentabilidade

"Nós, do Sistema Unimed, comprometemo-nos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável, com foco na promoção e prevenção da saúde de nossos beneficiários, e a gerar oportunidades de crescimento profissional e econômico e desenvolvimento social aos cooperados e colaboradores. Primamos pela qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes e buscamos ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao negócio. Queremos também contribuir para o fortalecimento das comunidades onde a Unimed está inserida por meio de programas e ações de inclusão social, preservação e conservação do meio ambiente e valorização da cultura local".

### Política da Qualidade

Oferecer promoção da saúde, prevenção e tratamento de doenças, de forma qualificada e segura, aprimorada continuamente, visando à satisfação dos clientes, e ao atendimento aos requisitos aplicáveis de forma sustentável.





MAPA ESTRATÉGICO 2016-2018



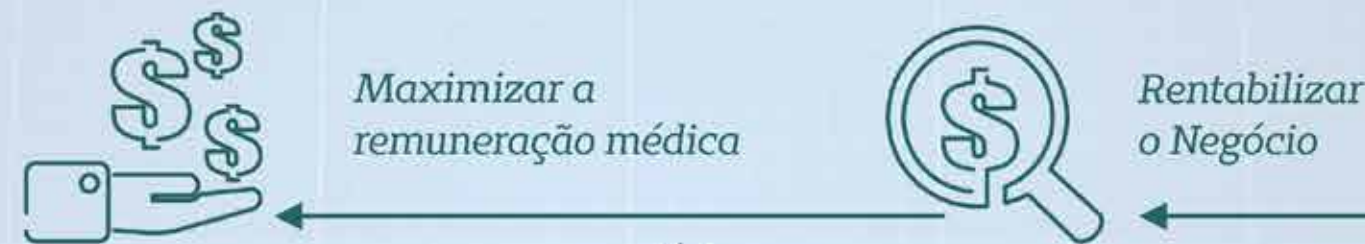
45 ANOS

**VISÃO ESTRATÉGICA**

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis que contribuam com o desenvolvimento da sociedade, nos identificará como referência no sistema de saúde do Brasil.



**Financeira**



**Cliente e Mercado**



**Processos Internos**



**Aprendizagem e Crescimento**



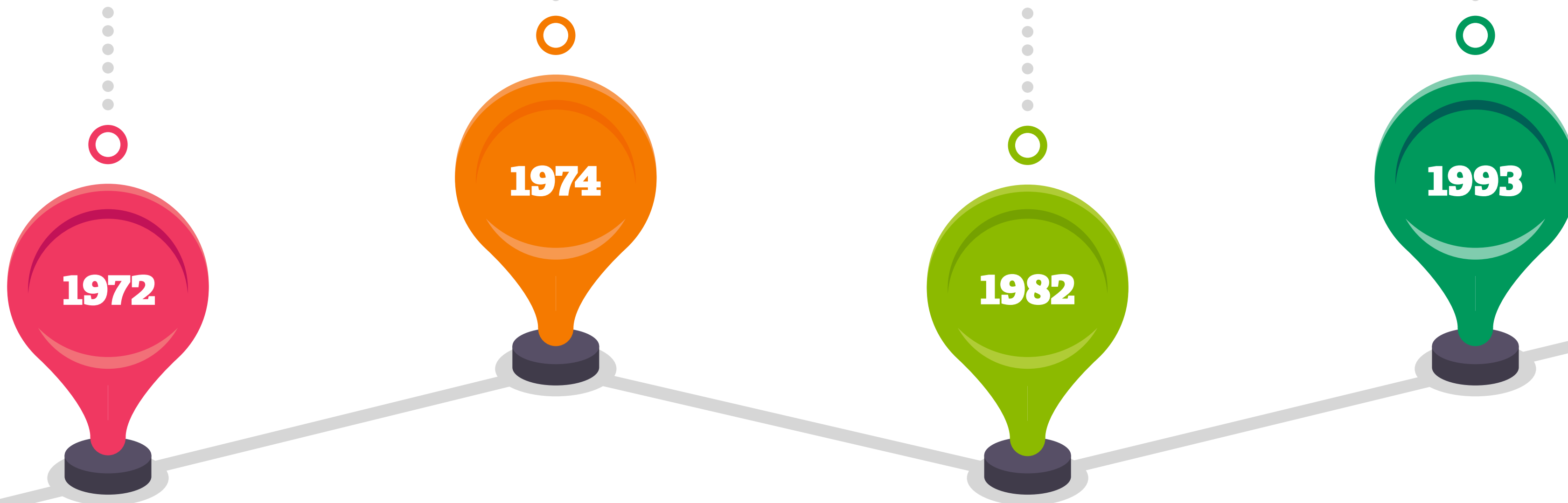
# Linha do tempo

- 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

- Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar

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

- 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





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

**1996**

- Inauguração do Escritório Regional de Flores da Cunha

**1997**

- 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

**1998**

- 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

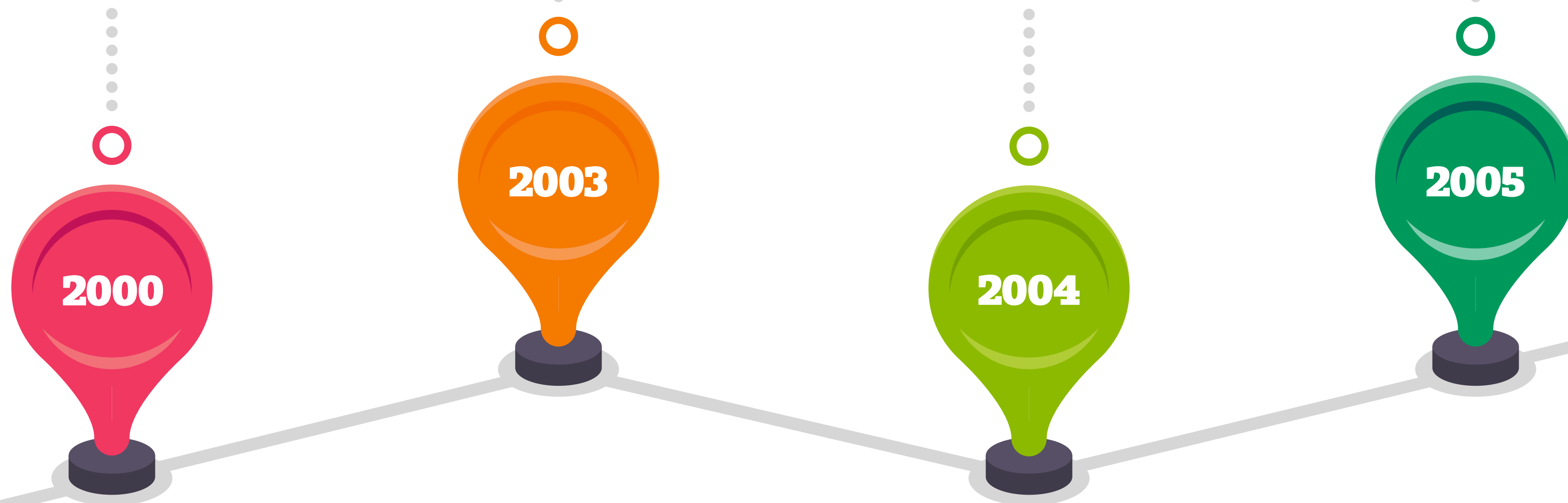
**1999**

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

- 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 Pompéiamed
- Lançamento dos produtos SOS Emergência e Área Protegida

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

- 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

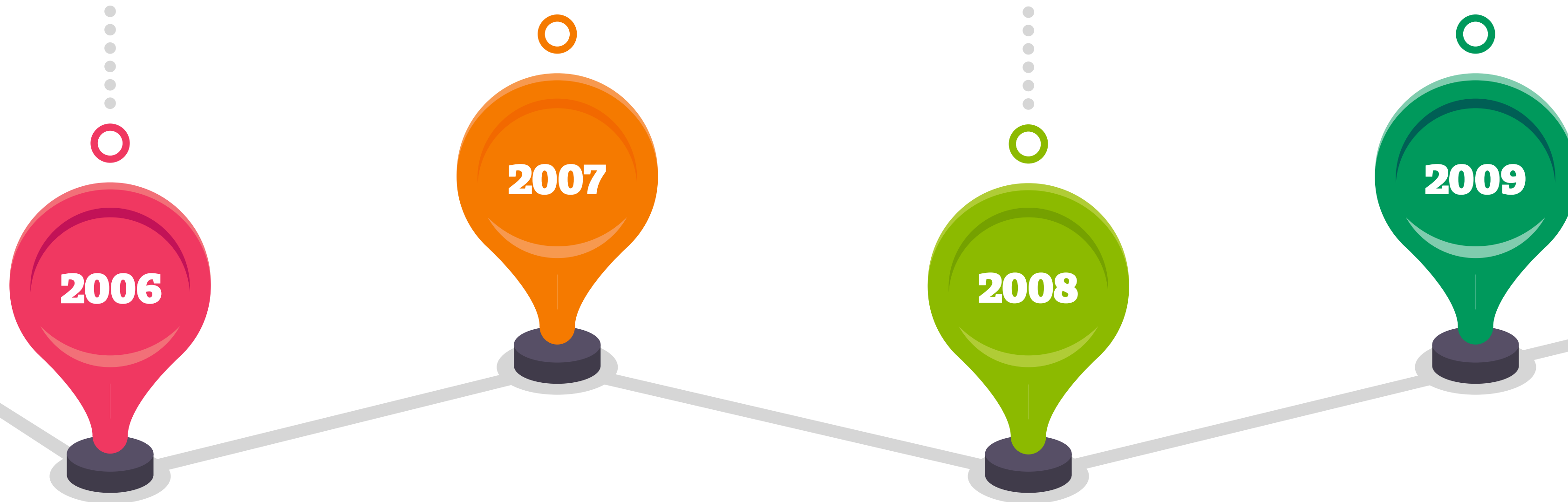


- Assinatura de parceria com o Hospital Beneficente São Carlos, de Farroupilha, para a melhoria da instituição
- Criação do Plano de Saúde Responsabilidade Social
- Lançamento do Seguro Proteção Familiar
- Início do serviço Assistência Domiciliar em mais seis municípios da área de abrangência geográfica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

- 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

- 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

- Inauguração da primeira Farmácia Unimed, no centro de Caxias do Sul
- Inauguração do Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Farroupilha
- Realização de melhorias no Hospital São José, de Antônio Prado
- Inauguração de três Academias ao Ar Livre, em Nova Roma do Sul e em Caxias do Sul
- Implantação do Programa Consumo Consciente

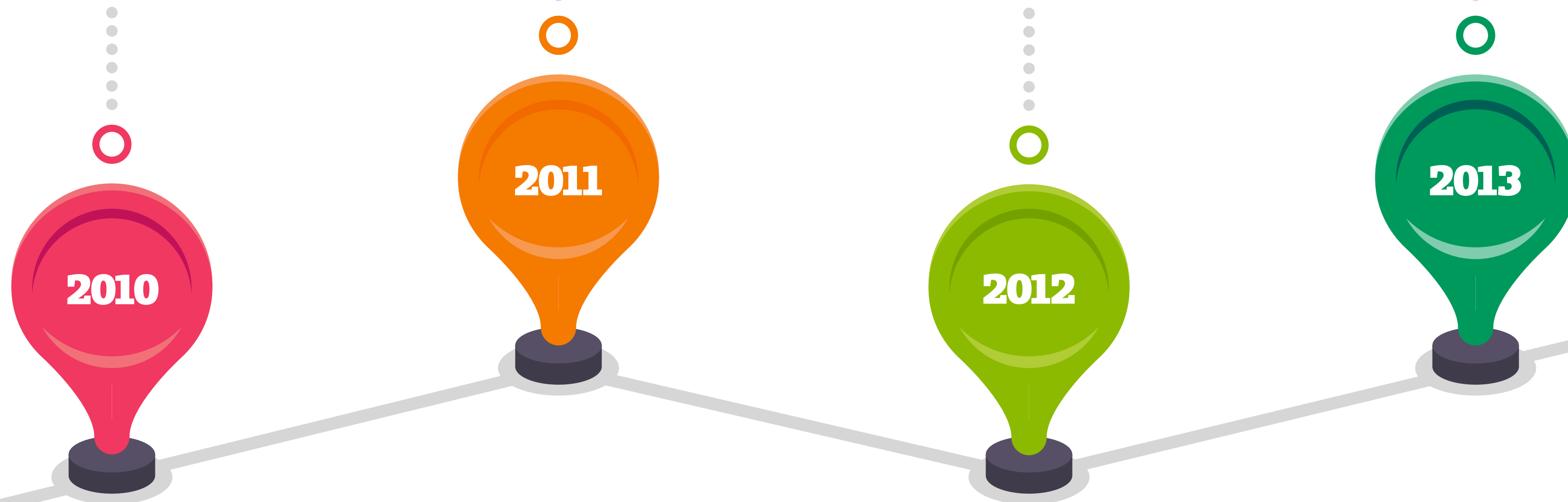


- Inauguração da Farmácia Unimed junto Hospital Unimed Caxias do Sul
- Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial e Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Farroupilha
- Inauguração de quatro Academias ao Ar Livre: em Antônio Prado, Carlos Barbosa, Nova Petrópolis e Farroupilha

- Inauguração da Academia ao Ar Livre de São Marcos
- Adesão ao Programa Unimed Abraça as ODMs

- Inauguração do Posto de Coleta do Laboratório Unimed em Lourdes, em Caxias do Sul
- Inauguração da Farmácia Unimed em Farroupilha e em Antônio Prado
- Inauguração da Academia ao Ar Livre em Nova Pádua
- Adoção do modelo GRI para o relatório de sustentabilidade

- Inauguração do serviço de ressonância magnética no Hospital Unimed
- Engajamento às premissas do Pacto Global na gestão do negócio



- 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

- 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

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

- 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.

# Os prêmios **conquistados em 2018**

## **Top of Mind (Revista Amanhã)**

Pela 25ª vez, a Unimed está entre as grifes invictas do Top of Mind na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, a cooperativa atingiu a marca de 63,2% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente dos demais colocados.

## **Programa Brasileiro de Segurança do Paciente (PBSP)**

O IQG, a maior instituição credenciada pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), responsável pelo diagnóstico e certificação de mais de 400 organizações de saúde no Brasil, concedeu ao Hospital Unimed Caxias do Sul o selo Programa Brasileiro de Segurança do Paciente (PBSP). O objetivo central deste programa é promover uma rede de informações e comunicação entre as instituições de saúde integrantes, para troca de experiências, disseminação e estruturação de protocolos baseados nas melhores práticas e relacionados à qualidade e à segurança do paciente, bem como promoção da capacitação das equipes multidisciplinares.

## **3M**

O Hospital Unimed Caxias do Sul recebeu duas importantes certificações da 3M do Brasil que reforçam ainda mais a qualidade dos serviços oferecidos aos nossos clientes. O Centro Cirúrgico da instituição foi certificado na categoria Black Diamond por desenvolver as melhores práticas relacionadas à qualidade assegurada no preparo de pele e normotermia. Já o Centro de Materiais e Esterilização (CME) recebeu uma certificação por desenvolver as melhores práticas relacionadas à qualidade assegurada de limpeza esterilização, na categoria Diamond.

## **World Branding Awards**

A Unimed recebeu em Nova York (EUA) o prêmio World Branding Awards, que reconhece as principais marcas do ano globalmente. Maior cooperativa de saúde do mundo, com 346 singulares em todo o Brasil, foi a única brasileira eleita na categoria Planos de Saúde do National Award, que é destinado àquelas que foram julgadas excepcionais em cada país participante.

# Os prêmios **conquistados em 2018**

## **Ouro da Unimed do Brasil – 1**

O Hospital Unimed Caxias do Sul recebeu a certificação Selo Ouro Hospital Unimed de Sustentabilidade 2018, conferida pela Unimed do Brasil, depois de ter alcançado 784 pontos sobre mil ao longo de uma avaliação que percorre os principais temas relacionados à gestão da Sustentabilidade em hospitais do Sistema Unimed.

## **Ouro da Unimed do Brasil – 2**

A cooperativa como um todo também conquistou um selo outorgado pela Unimed do Brasil, levando a categoria Ouro no Selo de Governança e Sustentabilidade – edição 2018. A certificação integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorpora parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. Aliados a essa perspectiva, outros requisitos, tais como a adequada situação econômico-financeira, também foram considerados para o resultado final. Dessa forma, muito mais do que um reconhecimento, as práticas avaliadas no Selo refletem as exigências dos órgãos regulatórios, mobilizando as Unimeds para a busca do equilíbrio entre as saúdes econômica, social e ambiental, possibilitando a realização de um diagnóstico e de implementação de melhorias na gestão.

## **Assembleia Legislativa**

A Unimed Nordeste-RS recebeu uma certificação da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul na categoria “Sociedades Cooperativas”, na 19ª edição do Prêmio de Responsabilidade Social do Parlamento Gaúcho. A Assembleia Legislativa objetiva, com este prêmio, incentivar, no âmbito das organizações rio-grandenses, a realização de projetos voltados para o bem-estar social e para a preservação do meio ambiente, sempre na busca por uma sociedade melhor.

## **Valor 1000**

Na edição da revista Valor 1000 (um braço do jornal Valor Econômico), a Unimed Nordeste-RS apareceu entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil. No ranking, a empresa ficou com a 27ª posição na categoria “Maiores planos de saúde”. A classificação 50 Maiores Planos de Saúde contemplou três Unimeds gaúchas (além da Nordeste-RS, a Porto Alegre e a Vales do Taquari e Rio Pardo).



# Participação em associações

[G4-16]

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

[G4-17]

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.



A photograph of two young children in a garden. The child in the foreground is wearing a wide-brimmed straw hat and a light-colored t-shirt, looking towards the camera with a slight smile. The child in the background is wearing a light-colored t-shirt and is looking down at something in the garden. The entire image is overlaid with a semi-transparent pink and purple gradient. The text 'Governança e Gestão' is written in a bold, white, sans-serif font on the left side of the image.

**Governança  
e Gestão**

# Governança

[G4-34; G4-LA 12]

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.

**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.**

A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pelo **nível estratégico**, constituído pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, cujos médicos 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.

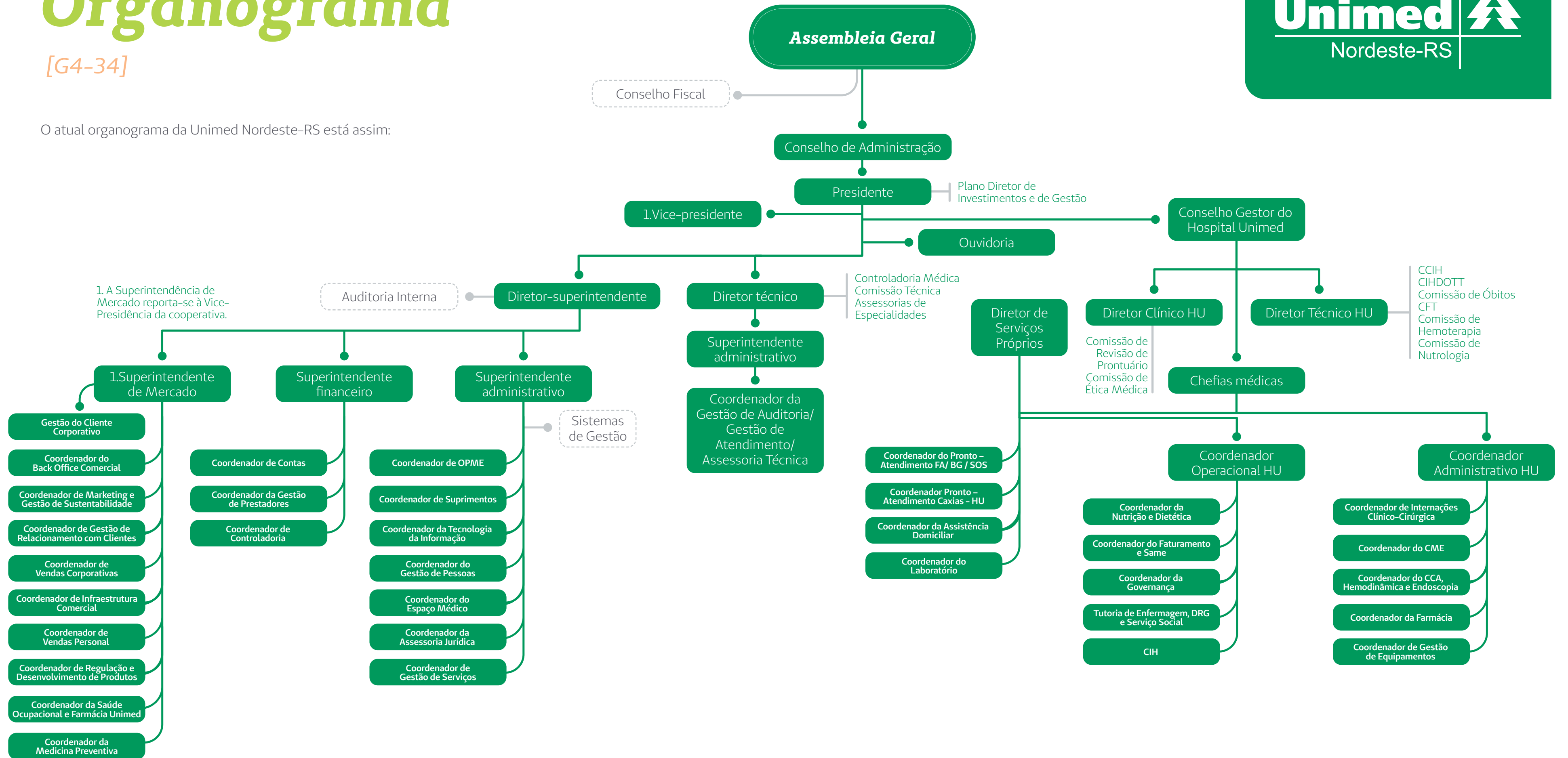


# Organograma

[G4-34]



O atual organograma da Unimed Nordeste-RS está assim:



# Representações **médicas**

[G4-34]



## **DIRETORIA EXECUTIVA**

**Presidente:** Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

**Vice-presidente:** Dr. Carlos Castellano Silveira

**Diretora-superintendente:** Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

**Diretor técnico:** Dr. Lucas Dalle Molle

**Diretor de Serviços Próprios:** Dr. Ronaldo Mattia

**Diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed:** Dr. Carlos André Tarrío Gandara

**Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed:** Dr. Walter Praetzel Porto

**Vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed:** Dr. Marcelo Sabedotti

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Dr. Carlos Castellano Silveira

Dr. Claudio Dalmaz

Dra. Denise Vozniak

Dr. Fábio André Letti

Dr. Haley Calcagnotto dos Santos

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Marcio Rangel Valin

Dr. Orestes Blanco Netto

Dr. Paulo Moacyr Triches Dias

Dr. Ricardo Casara

Dr. Vinícius Victorazzi Lain

## **CONSELHO FISCAL**

### **Efetivos:**

Dr. Alexandre Ernesto Gobbato

Dr. Flavio Elias Ribas

Dr. Mario Antonio Fedrizzi

### **Suplentes:**

Dr. Edson Renato Pippi

Dr. Pedro Inacio Mezzomo

Dra. Zenia De Stefani

## **CONSELHO GESTOR DO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL**

**Diretor técnico Hospitalar do Hospital Unimed Caxias do Sul:** Dr. Carlos André Tarrío Gandara

**Diretor clínico do Hospital Unimed Caxias do Sul:** Dr. Walter Praetzel Porto

**Representante do Conselho de Administração:** Dra. Denise Vozniak

**Diretora-superintendente da Unimed Nordeste-RS:** Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

**Diretor de Serviços Próprios da Unimed Nordeste-RS:** Dr. Ronaldo Mattia

## **CHEFIAS MÉDICAS DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED CAXIAS DO SUL**

**Serviço de Nefrologia:** Dr. André Silva Gomes

**Internação Pediátrica:** Dr. Armando Paes Corvo

**UTI Neonatal e Unidade de Cuidados Intermediários:** Dra. Claudia Patrícia Malta Panno De Oliveira

**UTIs:** Dr. Douglas Leandro Kussler

**Ginecologia e Obstetrícia:** Dr. Eduardo Luis Vanni

**Unidade de Cuidados Paliativos:** Dra. Evelyn Cristina Zignani

**Unidade de Dor Torácica:** Dr. Fábio Eduardo Camazzola

**Hospitalistas:** Dr. Fabrício Diniz Kleber

**Hemodinâmica:** Dr. Marcelo Sabedotti

**UTI Pediátrica:** Dra. Marizete Elisa Molon

**Serviço de Nutrologia:** Dra. Paula Suzin Trubian

**PA Caxias:** Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

**Bloco Cirúrgico:** Dr. Vinicius Victorazzi Lain

**Endoscopia:** Dr. Iverson Weber

# Assembleia geral: mais alto grau de governança

[G4-34]

## COMISSÃO TÉCNICA

Dr. André Silva Gomes  
Dr. Flávio Ribeiro Mendes  
Dr. Jeferson Luiz Mezzomo  
Dr. Jorge Augusto Leitão Damin  
Dr. Lucas Dalle Molle  
Dr. Vicente Henrique Verdi

## COORDENAÇÕES MÉDICAS

**PA Caxias do Sul:** Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto  
**PA Bento Gonçalves:** Dra. Ângela Rech  
**PA Farroupilha:** Dr. Ervino Gnielka  
**Medicina Preventiva:** Dra. Márcia Manozzo  
**Saúde Ocupacional:** Dra. Nátia Marchioro  
**SOS Emergência/Assistência Domiciliar:** Dr. Rafael Felipe Alberti Lisot  
**Promed:** Dra. Mara Ribeiro Mendes



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 2018, foram realizadas uma AGO (em 26 de março) e uma AGE (em 4 de dezembro).

# Comitês de governança

[G4-34]

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 PDI

As reuniões são semanais e/ou quinzenais, registradas em atas.

## ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

É uma entidade organizacional à qual são atribuídas várias responsabilidades relacionadas com a gestão centralizada e coordenada dos programas/projetos sob seu domínio. É o guardião da política de Gestão de Projetos Corporativos. O escritório deve:

- 1 Receber, organizar e analisar criticamente as demandas de pré-projetos e projetos.
- 2 Planejar e organizar as reuniões do Comitê.
- 3 Orientar os líderes acerca dos projetos aprovados.

- 4 Gerenciar e analisar criticamente o portfólio de projetos e o status daqueles que estão em andamento.
- 5 Garantir o cumprimento do processo de Gestão de Projetos Corporativos da Unimed Nordeste-RS, participando (e assessorando) dos 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 de mudanças estratégicas e acompanha e gerencia os passos de implementação. Como o próprio nome diz, é uma forma para 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. Cabe ao Núcleo Estratégico assessorar os gestores quanto aos aspectos técnicos e operacionais, monitorar o andamento dos projetos, organizar as reuniões de acompanhamento e comunicar todos os públicos sobre o Planejamento Estratégico.

# Comitês de governança

[G4-34]

## COMITÊ DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Formado por representantes dos setores de Marketing, Assessoria Jurídica, Regulação e Desenvolvimento de Produtos, Gestão do Cliente Corporativo, Gestão de Relacionamento com Clientes e Sistemas de Gestão, tem como objetivo analisar resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente com subsídios do SAC e da Gestão do Cliente Corporativo, a fim de 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 Hospital 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 peça-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 DE INOVAÇÃO

A concepção do Comitê de Inovação foi concomitante à criação do Programa Inovação, com o objetivo de fortalecer a comunicação e estimular a inovação e a melhoria contínua a partir da implementação de um programa formal de ideias.

## 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, onde 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 possuem 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 Hospital 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 semestrais nas organizações de saúde durante o período de validade do certificado. Já as avaliações internas são realizadas pelas práticas diárias existentes no Hospital Unimed, tais como: gestão da segurança, gestão de riscos, auditoria clínica e mapeamento de processos.



# Comitês **de governança**

[G4-34]



## **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.

## **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.

# Comitês **de staff**

[G4-34]

## **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

[G4-15]

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 às 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

[G4-14; G4-34]

A trajetória da Gestão de Sustentabilidade na Unimed Nordeste-RS perpassa a busca do aprimoramento da relação com a rede de relacionamento. A condução desse trabalho foca-se em sete indicadores: Valores, Transparência e Governança; Governo e Sociedade; Público Interno; Fornecedores; Clientes; Comunidade e Meio Ambiente. O setor de Gestão de Sustentabilidade tem a missão de sensibilizar, mobilizar e empoderar demais setores da cooperativa a gerirem seus processos, interligando os as três dimensões da sustentabilidade: econômico, social e ambiental. Para isso, contamos com as seguintes ferramentas:

- **Política de Sustentabilidade**
- **Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil**
- **Balanco Social – Modelo Ibase/Categoria Cooperativas**
- **Relatório de Sustentabilidade – Modelo GRI – Versão G4**
- **Calculadora CO2 – Unimed do Brasil**
- **Indicadores Ethos Negócios Sustentáveis (Pacto Global e Combate à Corrupção)**

# Comitês de **sustentabilidade**

[G4-34]

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:

**Espaço Médico**

**Gestão de Pessoas**

**Gestão do Cliente Corporativo**

**Gestão de Relacionamento com o Beneficiário**

**Medicina Preventiva**

**Saúde Ocupacional**

**Manutenção e Obras**

**Distribuidora**

**Gestão de Prestadores**

**Assessoria Jurídica**

**Regulação e Desenvolvimento de Produtos**

**Controladoria e Gestão de Custos**

**Sistemas de Gestão**

**Tecnologia da Informação**

**Governança**

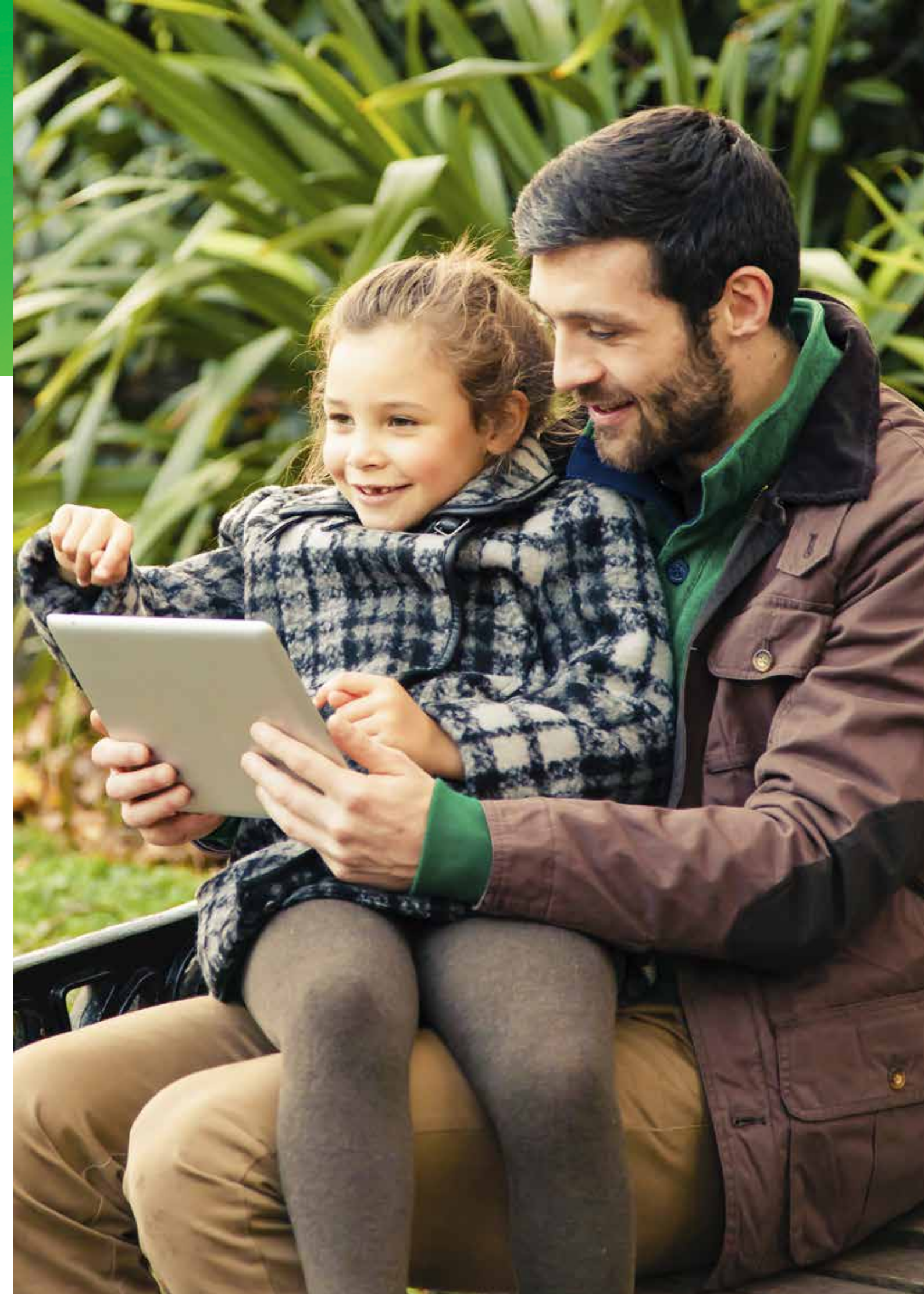
**Marketing**

## **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 Unimeds 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

[G4-34]



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. Em 2018, tanto o Hospital Unimed Caxias do Sul quanto a cooperativa como um todo receberam Ouro nesta distinção.

Ao adotar as premissas do Selo, a Unimed Nordeste-RS e o Hospital Unimed Caxias do Sul 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.**

# Cartilha de Sustentabilidade

[G4-14; G4-15; G4-56]

Os trabalhos de sustentabilidade estão reunidos em uma cartilha. Para acessar, digite: <http://www.unimed-ners.com.br/sustentabilidade/sustentabilidade/>



Sustentabilidade Unimed Nordeste-RS

10 anos



# Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

[G4-15; G4-56]

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. Nossos projetos têm por objetivo minimizar tais empecilhos para o melhor desenvolvimento da humanidade. Atualmente, a Unimed Nordeste-RS conta com 16 projetos socioambientais, que atendem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



Reprodução

# Pacto Global

[G4-15; G4-56]

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. 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)



Reprodução

## Unimed Nordeste RS - Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda

[www.unimed-ners.com.br](http://www.unimed-ners.com.br)

COMPANY INFORMATION			COP
Communication On Progress			
YEAR	PUBLISHED ON	TITLE	LEVEL

# Ética e integridade

[G4-DMA]

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.



# Código de Conduta

[G4-56; G4-S04]



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.

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.

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.

Veja a seguir o conteúdo do 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.

# Código de Conduta

[G4-56; G4-S04]

## 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.



A group of children are shown from the chest up, clapping their hands. The image is overlaid with a vibrant, multi-colored gradient that transitions from purple and blue on the left to green and yellow on the right. The children's faces are partially obscured by the gradient, but their expressions of joy and engagement are visible. The background is dark, making the children and the colorful overlay stand out.

# **Saúde Social**

- **Nossos clientes**
- **Nossos cooperados e funcionários**
- **Nossa comunidade**

# Direitos **humanos**

## **Não discriminação**

[G4-DMA]

*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. Além disso, realiza anualmente o Quiz, um jogo de perguntas e respostas para disseminar as condutas definidas no Código, incentivando os funcionários a conhecerem os princípios. 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

[G4-HR3]

As manifestações recebidas pelo Comitê de Conduta pelo canal disponível na intranet – Fale Conosco/Código de Conduta Unimed – são protocoladas pelos manifestantes e podem ser identificadas com a seguinte qualificação: informações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e consultas. O objetivo do Comitê de Conduta é promover a divulgação do Código de Conduta, visando a aprimorar os relacionamentos internos e externos e analisar e corrigir, por meio de recomendações, as possíveis violações aos princípios do Código de Conduta. Assim, não cabe ao Comitê de Conduta a aplicação de penalidades. O Comitê de Conduta, atualmente, é composto apenas por funcionários indicados em reunião da Diretoria Executiva. Ele pode receber manifestações de funcionários, médicos, clientes, beneficiários, prestadores de serviços, fornecedores e demais públicos.

Em 2018, foram recebidas 19 manifestações pelo Comitê de Conduta. Elas foram protocoladas da seguinte forma:

Tipo de manifestação	Quantidade em 2016	Quantidade em 2017	Quantidade em 2018
Informações	0	0	2
Sugestões	2	0	1
Reclamações	0	0	1
Denúncias	5	1	15
Elogios	0	0	0
Consultas	0	0	0

As manifestações recebidas pelo Comitê de Conduta são analisadas pelo pelos seus integrantes e encaminhadas, com parecer realizado sobre cada caso, à Diretora Superintendente, que tem poderes para tomada de decisão e delegação das medidas corretivas. Vale observar que denúncias podem ser recebidas por outros canais da Unimed, como SAC, Ouvidoria, por meio dos quais é feita análise própria da situação, com encaminhamento para outros setores da cooperativa que não o Comitê de Conduta.

# Sociedade

## Combate à corrupção

[G4-DMA]

*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**

[G4-S03]

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.

Para unificar a linguagem, decodificando informações solicitadas pelas auditorias externas junto às unidades de serviços da cooperativa, foi realizado o acompanhamento das visitas da auditoria externa (pertencente às funções da Auditoria Interna, levantando dados e oferecendo suporte às áreas durante o processo analítico) e das visitas técnicas (efetuadas pela Rosito e Filomena Auditores Independentes).

Da mesma forma, é feito acompanhamento da auditoria externa. Para avaliar a obra de expansão do Hospital Unimed Caxias do Sul, foi contratada a empresa Prospecta Auditores, cuja atividade se estenderá durante o período da ampliação, previsto para cinco anos.

A Prospecta promove visitas trimestrais à Contabilidade, sendo antecedidas pela comunicação da auditoria externa sobre os itens a serem analisados nos setores da cooperativa.

O setor de Auditoria Interna informa os gestores, que levantam os materiais explicativos com as áreas de trabalho, apresentando evidências que geram o

Circunstanciado da Auditoria Externa. Recebido o relatório, são levantadas as ações que culminam na geração de um relatório, chamado “Sustentação Técnica”, elaborado pela Auditoria Interna.

O relatório é repassado à auditoria externa, contendo os pontos abordados e as ações tomadas pela gestão das áreas, que são acompanhadas pela Auditoria Interna. É gerada uma planilha, denominada “Acompanhamento Sintético”, apresentada às Superintendências para dar ciência sobre o andamento das ações. Uma cópia da planilha é entregue com o relatório, encaminhado à auditoria externa, a fim de posicionar sobre o efetivo tratamento disponibilizado pela Unimed às recomendações emitidas. Para comunicar a administração da cooperativa, são enviadas, aos Conselhos de Administração e Fiscal, uma via do relatório “Sustentação Técnica” e outra do “Acompanhamento Sintético”.

Quando há necessidade, a Auditoria Interna apresenta os materiais e evidências do trabalho.

A metodologia dinamizou o andamento das auditorias, promovendo o fortalecimento de controles internos, facilitando a comunicação com as auditorias externas, oportunizando melhorias e prevenindo reincidências.

A maior clareza e a transparência nos resultados já podem ser evidenciadas, permitindo resoluções mais eficazes e adequadas às reais necessidades da Unimed. Os trabalhos mantêm a independência de ações de auditorias externas, quando estas solicitam – no período em que estão presentes na cooperativa – visitas técnicas nos setores a serem analisados.

Abaixo, as diretrizes estabelecidas para o gerenciamento das obras de ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul.



# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção

[G4-S04]

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.

Hoje nossa nota e os indicadores desenvolvidos neste programa já evoluíram devido à implantação de ações e resultados em 2018. E estamos nos preparando para o preenchimento do caderno de indicadores 2019. Atualmente, a nossa média é 7,5 equivalente a (753) pontos, a pontuação máxima é de 1.000 pontos.

Preparando-nos para 2019, trabalhamos 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, divulgamos o nosso relatório de sustentabilidade, aos moldes GRI, no site internacional do Pacto Global para empresas signatárias.

# Caderno do Pacto Anticorrupção

[G4-S04]

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



Reprodução



# Nossos clientes

Responsabilidade pelo produto

## Rotulagem de produtos e serviços

[G4-DMA]

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 dos clientes do Hospital Unimed Caxias do Sul e do serviço de hemodinâmica, que por lá funciona, também são medidas periodicamente – tudo para tornar mais palpáveis nossos produtos, que muitas vezes são abstratos, diferentemente do que ocorre na indústria, por exemplo.

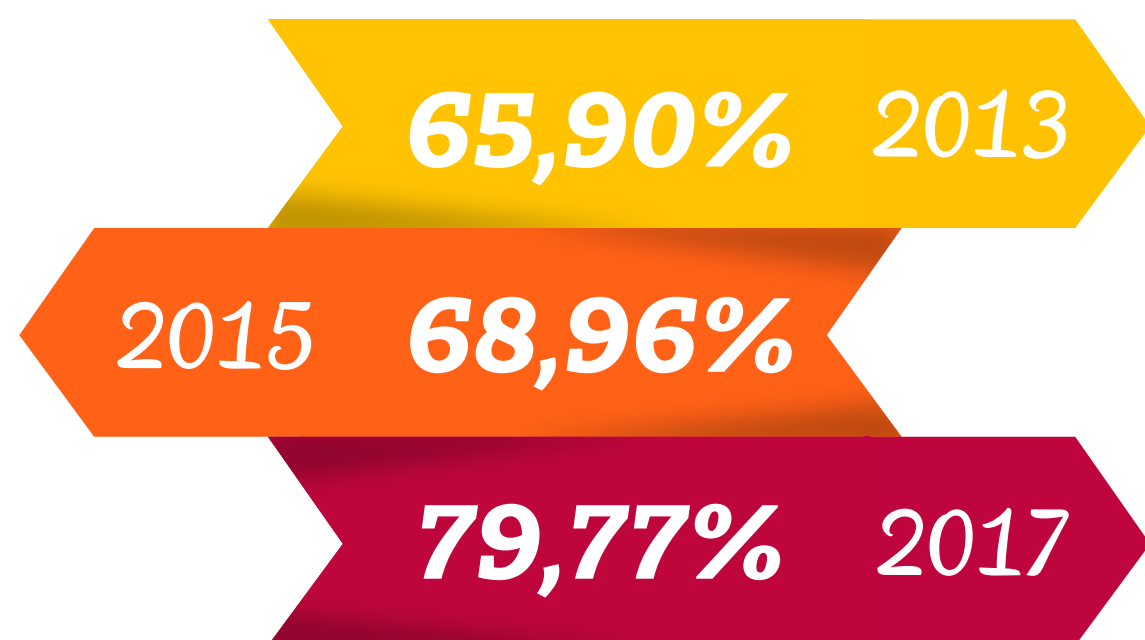


# Satisfação dos **beneficiários**

[G4-PR5]

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

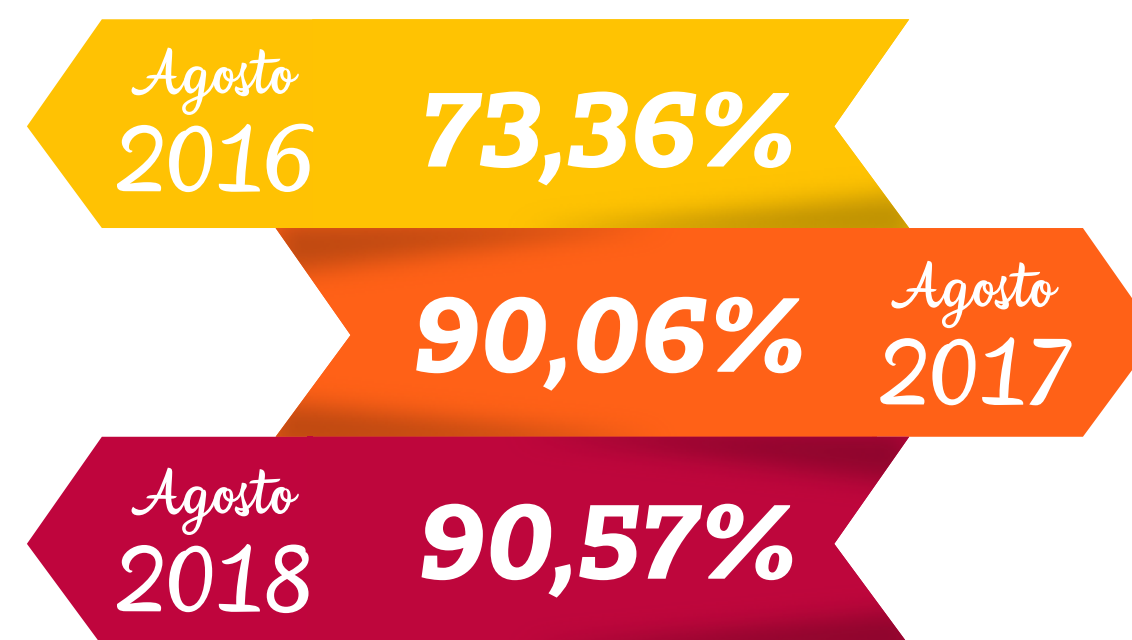
## Satisfação dos clientes Unimed



Periodicidade: a cada dois anos

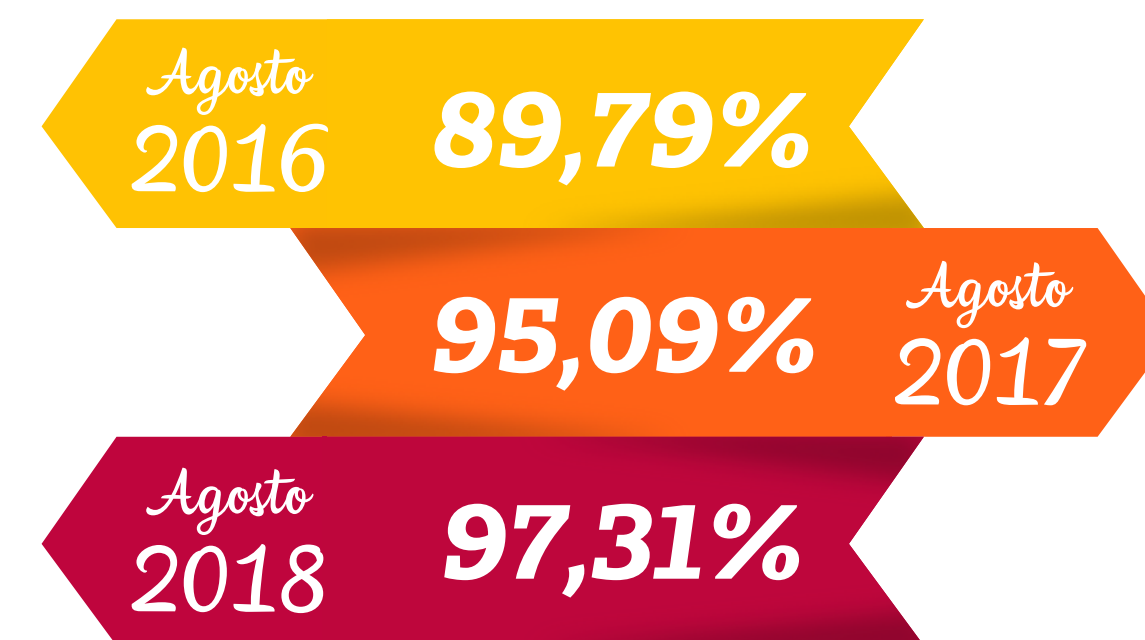
## Satisfação dos clientes no Hospital

(pesquisa espontânea)



Periodicidade: mensal

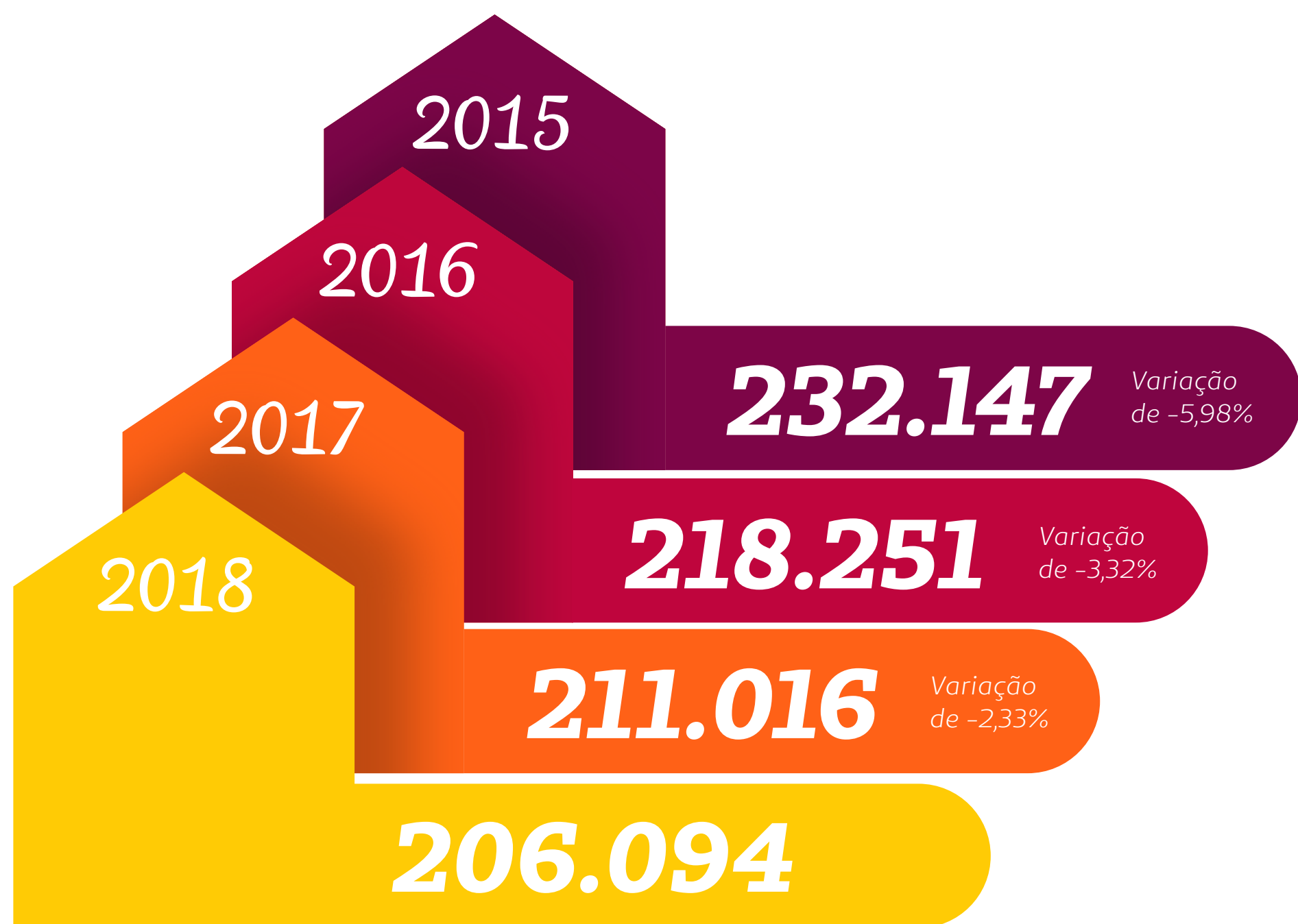
## Satisfação dos clientes da Hemodinâmica do Hospital



Periodicidade: mensal



# Evolução do número de **beneficiários assistenciais**



# Canais de comunicação **com o beneficiário**

A cooperativa se comunica com os beneficiários em diferentes plataformas:

## **REVISTA VIDA É UNIMED**

A publicação completou 15 anos em 2018, reunindo assuntos da operadora de plano mesclados com matérias sobre medicina preventiva. Com uma tiragem de 50 mil exemplares, é remetida a todos os clientes individuais/familiares e, além disso, nossos executivos também entregam-na em empresas clientes. A publicação foi repensada em 2018, ano em que não foi editada nenhuma edição, a fim de que se possa produzir uma edição no começo de 2019.

## **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 40.989 seguidores. O YouTube, com 3,1 mil. O Instagram, com 18,1 mil. E o Twitter, com 1.255.

## **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 2018.

## **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.

# Projetos em andamento e futuros

Sempre com o olhar na satisfação dos clientes, em 2018, foram colocados em prática os seguintes projetos:

- **Projeto Materno-Infantil**
- **Projeto Ampliação Serviço de Nutrição e Dietética**
- **Projeto Endoscopia**
- **Projeto Hemodinâmica**
- **Projeto Centro de Diagnóstico Unimed – Laboratório**
- **Projeto Centro de Diagnóstico Unimed – Serviço de Atenção Domiciliar**
- **Projeto Centro de Materiais Esterilizados – etapa I**
- **Projeto Resíduos**
- **Projeto Estacionamento**
- **Projeto Atualizações de Versões**

E em 2018 também se trabalhou para que, em 2019, seja possível colocar em prática os seguintes projetos:

- **Projeto Prontuário Eletrônico Paciente/Registro Eletrônico de Saúde**
- **Projeto Guia Eletrônica Ambulatorial e Internação**
- **Projeto Aplicativo para os Cooperados**
- **Projeto Aplicativo para os Beneficiários – melhorias de automação da parte do Laboratório e nos múltiplos logins**
- **Projeto Aplicativo para Gestão de Leitos**
- **Projeto Inteligência Artificial para o Processo Contratação**
- **Projeto Estruturação Compliance**
- **Projeto Atenção Integral à saúde**
- **Projeto Unifácil**

- **Projeto Simplifica**
- **Projeto Centralização Compras**
- **Projeto Adequação Lavanderia**
- **Projeto Estar de Funcionários**
- **Projeto Up Flux**



# Compromisso com **nossos beneficiários**

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

*Política de Sustentabilidade*



# Responsabilidade **pelo produto**

## Saúde e segurança **do cliente**

[G4-DMA]

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 encaminhado 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 do Telemonitoramento. 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**

[G4-PR1]



Arte: Joel Gólin

## **Viver Bem Oficinas**

### **Para quem é?**

Clientes Unimed.

### **Objetivo?**

Levar informações sobre qualidade de vida e saúde.

### **Como é desenvolvido?**

Por meio de oficinas práticas, com profissionais de áreas diversas.

## **Viver Bem Gestantes**

### **Para quem é?**

Mulheres e casais gestantes, beneficiários do plano de saúde Unimed Nordeste-RS. Para participar, basta solicitar ao médico assistente o encaminhamento ao grupo e agendar uma entrevista na Medicina Preventiva.

### **Objetivo?**

Atender preventiva e integralmente as gestantes, oferecendo a elas e a seus companheiros a oportunidade de expressar sentimentos, compartilhar experiências, adquirir conhecimento e esclarecer dúvidas, mostrando que há várias maneiras de ver e lidar com as situações que surgem nesta nova etapa da vida.

### **Como é desenvolvido?**

O grupo é desenvolvido pela equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva. Entre os assuntos abordados estão: aspectos emocionais da gestação, primeiros cuidados com o recém-nascido, nutrição na gestação e amamentação. Os com duração de uma hora, são realizados às terças ou quartas-feiras, às 18h30min, no auditório do Hospital Unimed, em Caxias do Sul

## **Viver Bem Grupo de Corrida**

### **Para quem é?**

Todos os beneficiários da Unimed Nordeste-RS ou Unimed Intercâmbio. Para participar, é necessário encaminhamento médico, realização de perfil de saúde e entrevista de acolhimento na Medicina Preventiva. A atividade é gratuita.

### **Objetivo?**

Proporcionar ao cliente Unimed a prática de uma atividade física diferenciada e gratuita. O grupo tem orientação presencial de educador físico da academia Ane Fidler. Além disso, os corredores podem participar de oficinas de nutrição e avaliação nutricional individualizada com as nutricionistas da Medicina Preventiva.

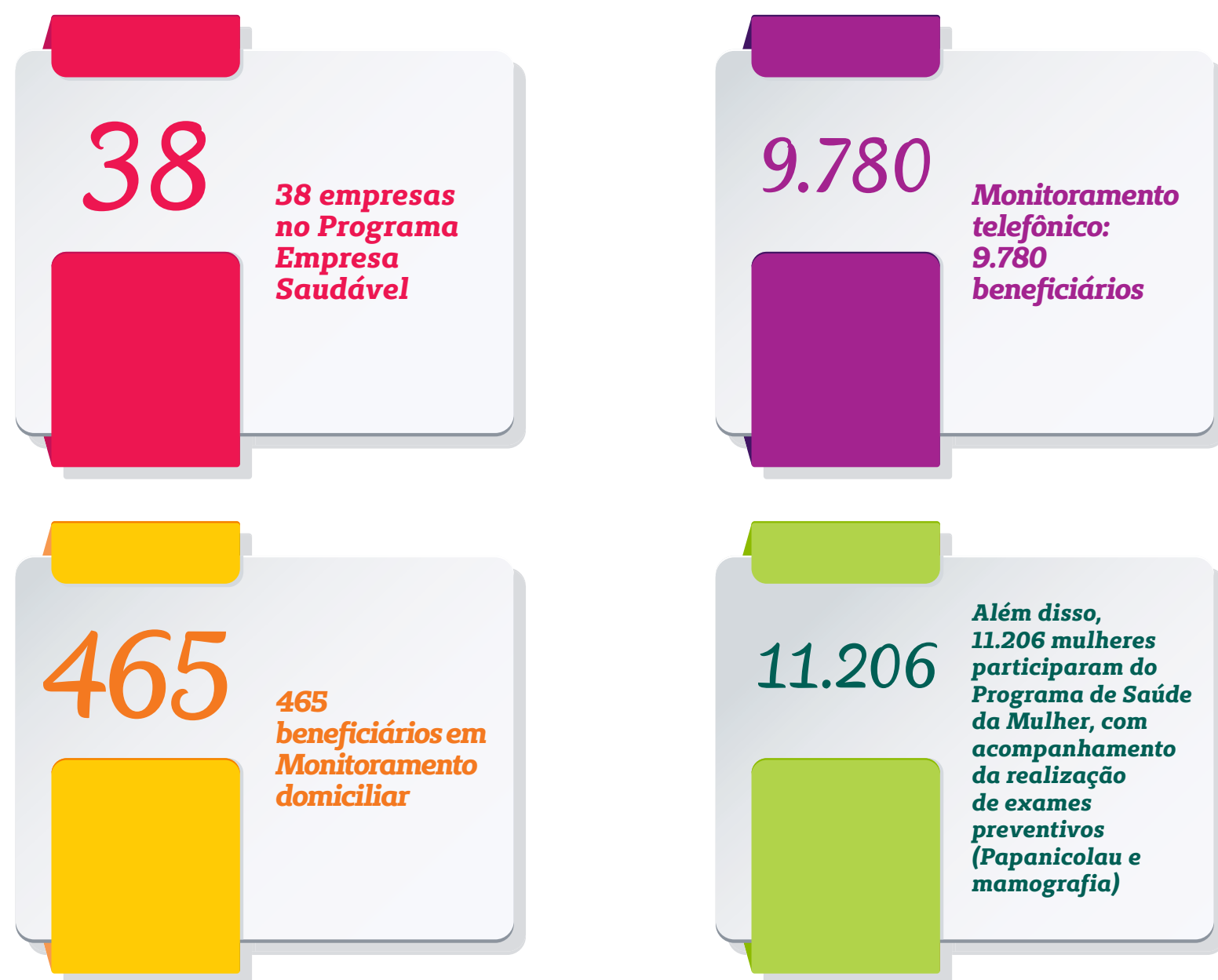
### **Como é desenvolvido?**

As atividades são realizadas às terças e quintas-feiras, das 19h às 20h, no Parque dos Macaquinhos, em Caxias do Sul.

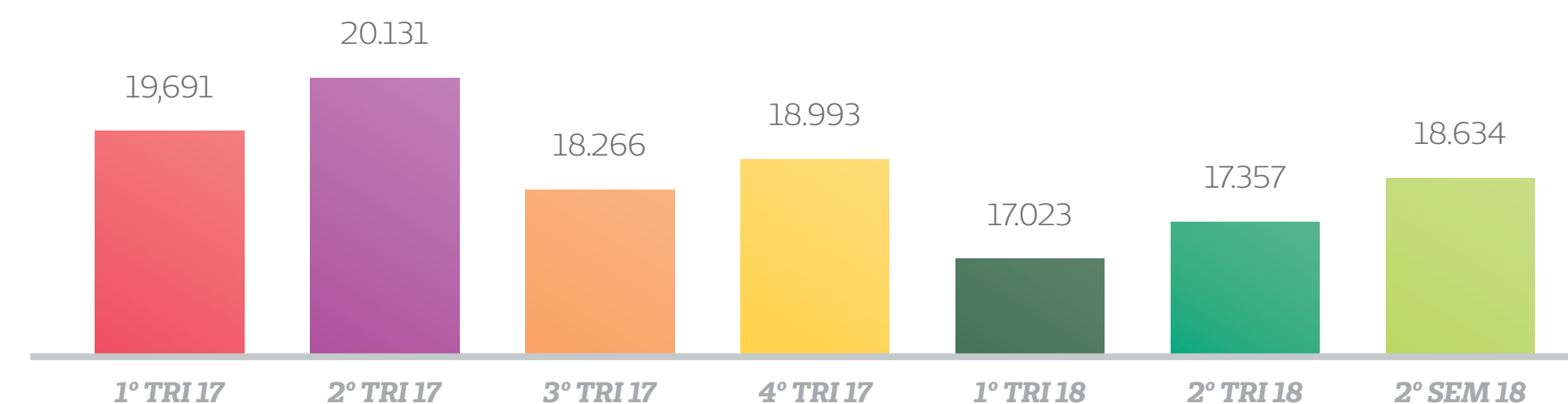
# Números da Medicina Preventiva

[G4-PR1]

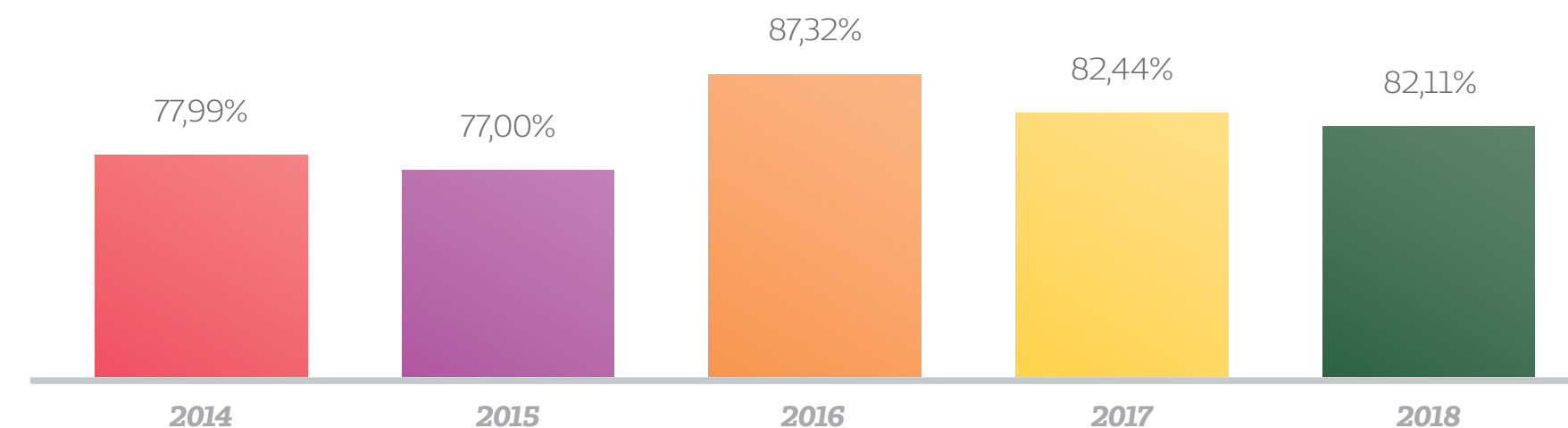
Em 2018, foram registrados os seguintes números na Medicina Preventiva:



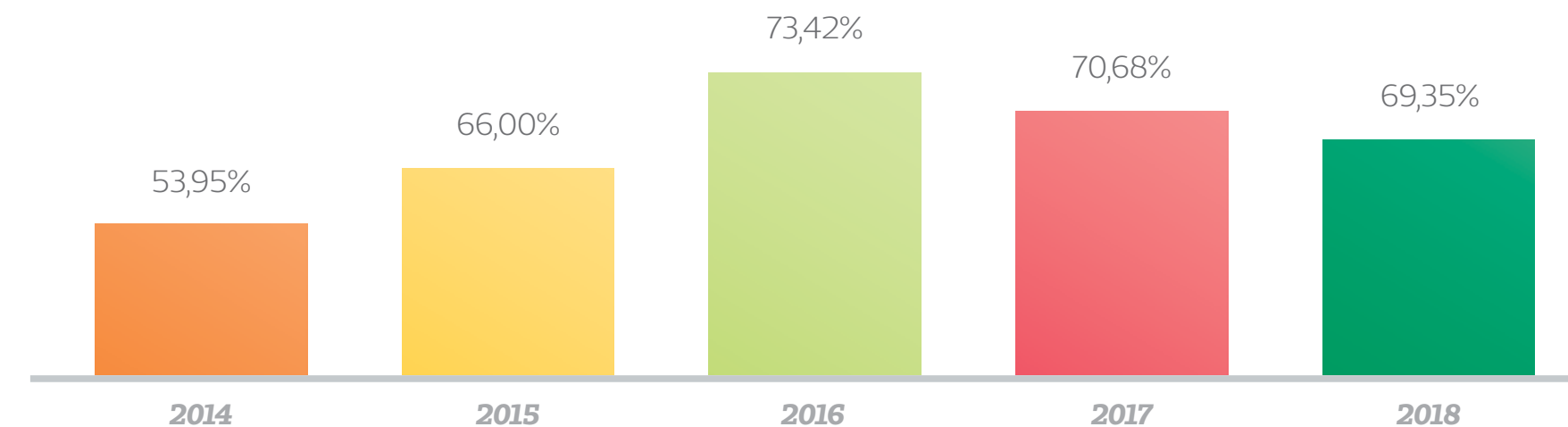
Volume de Beneficiários Monitorados pela Medicina Preventiva



Proporção de Beneficiários Monitorados com pressão arterial média abaixo de 140/90mmHg - Doenças Crônicas



Proporção de Beneficiários Monitorados com IMC menor que 30 kg/m<sup>2</sup> - Doenças Crônicas



“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

[G4-PR1]

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

2016 R\$ 324.524,09

2017 R\$ 381.961,73

2018 R\$ 335.797,19

# Beneficiados com capacitação profissional

[G4-PR1]



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

2016 1.716 | 2017 10.413 | 2018 1.924

# Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional

[G4-LA9]

Categoria Funcional	Quantidade de funcionários	Gênero		Horas de treinamento/ gênero		Média de horas/ treinamentos/ gênero	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado 50789	372	314	58	42852	7916	115,19	21,28
Serviços Próprios 8466	342	314	28	7772	694	22,73	2,03
Saúde Ocupacional 128	29	23	6	102	27	3,52	0,93
Medicina Preventiva e Gestão de Sustentabilidade 859	61	58	3	817	42	13,39	0,69
Farmácia Comercial 904	44	39	5	801	103	18,20	2,34
HU 36394	1237	1034	203	30421	5972	24,59	4,83
<b>Total</b>	<b>2085**</b>	<b>1782</b>	<b>303</b>	<b>82765</b>	<b>14754</b>	<b>46,44</b>	<b>48,69</b>

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



Foto: Gestão de Pessoas

# Novos sistemas implantados para a segurança do cliente

[G4-PR1]

A cooperativa utiliza basicamente cinco 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 e segurança no controle da rede. 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 e monitoria de acessos.

## **Antivirus Kaspersky**

Ferramenta que garante a proteção contra vírus.

## **AirWave**

Ferramenta de controle e segurança da rede wifi, permite gestão e transparência de quem está utilizando a rede wireless disponibilizada pela cooperativa.

# Programa de Conceituação de Prestadores

[G4-PR1]

O Programa Conceituação de Prestadores foi criado em 2007 com o objetivo de classificar os prestadores da rede credenciada da Unimed. Nele todo prestador ingressa com 100 pontos e cabe a ele manter a pontuação. Atualmente, os prestadores são classificados como Diamante, Ouro, Prata e Bronze, e o objetivo da Unimed é manter o maior número de prestadores classificados como Diamante e Ouro.

Os critérios avaliados são as reclamações recebidas dos beneficiários e setores da cooperativa, pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, a participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, a participação em programas de qualidade, a atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas. Em 2017, houve a inclusão das visitas técnicas no Programa Conceituação de Prestadores como um novo critério de avaliação e a inclusão dos serviços próprios, que passam a ser avaliados com os mesmos critérios da rede credenciada. Com essa mudança, a Unimed unificou a forma de classificação de todos os serviços que prestam atendimento aos seus beneficiários, garantindo também qualidade técnica dos serviços.

No processo de credenciamento de todos os prestadores de serviços assistenciais, a Unimed solicita às empresas que enviem uma série de documentos, entre os quais alvarás de saúde e localização, cadastro no CNES, contrato social, certificados de regularidade, certificados de participação em programas de qualidade (ONA, ISO, Palc...), PPRA, PCMSO e Cipa. Após o credenciamento, os documentos são atualizados pelos prestadores e, depois do vencimento, por meio do uso do Portal de Prestadores. Além dos documentos, um auditor técnico realiza uma visita de pré-credenciamento, para garantir que o serviço tem qualidade e condições para o credenciamento.

# Responsabilidade **pele produto**

## **Privacidade** do cliente

[G4-DMA]

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

[G4-PR8]

# Responsabilidade pelo produto

Abaixo, os números referentes aos últimos três anos.

	2016	2017	2018
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	114	270.435, sendo: 29.703 reclamações e 240.732 por demais motivos	255.353, sendo: 26.324 reclamações e 229.029 por demais motivos
Na ANS	72	63	72
No Procon	60	31	64
No Judiciário	--	499	377
No site Reclame Aqui	22	10	21
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	267.001	270.435	255.887

## Conformidade

[G4-DMA]

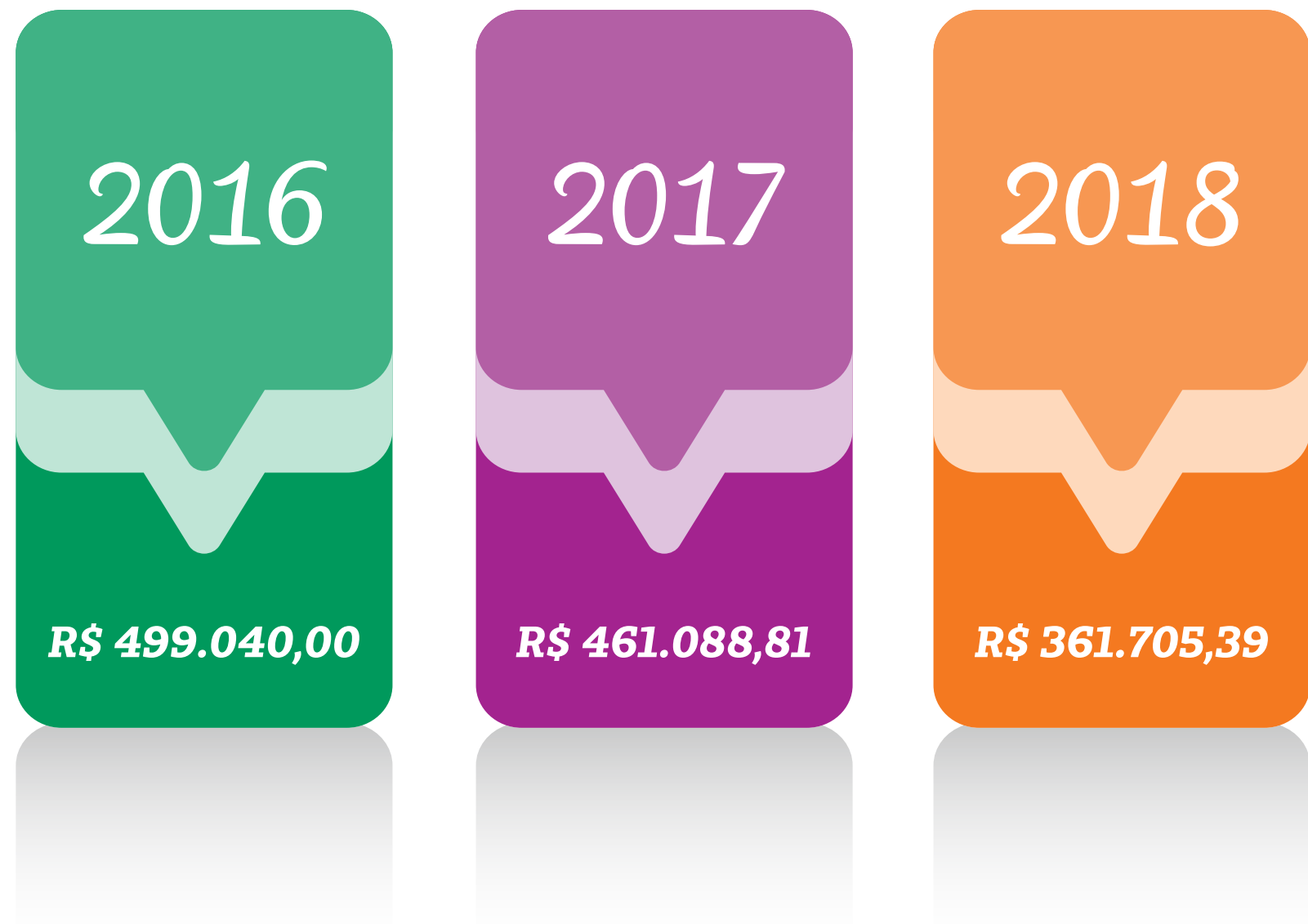
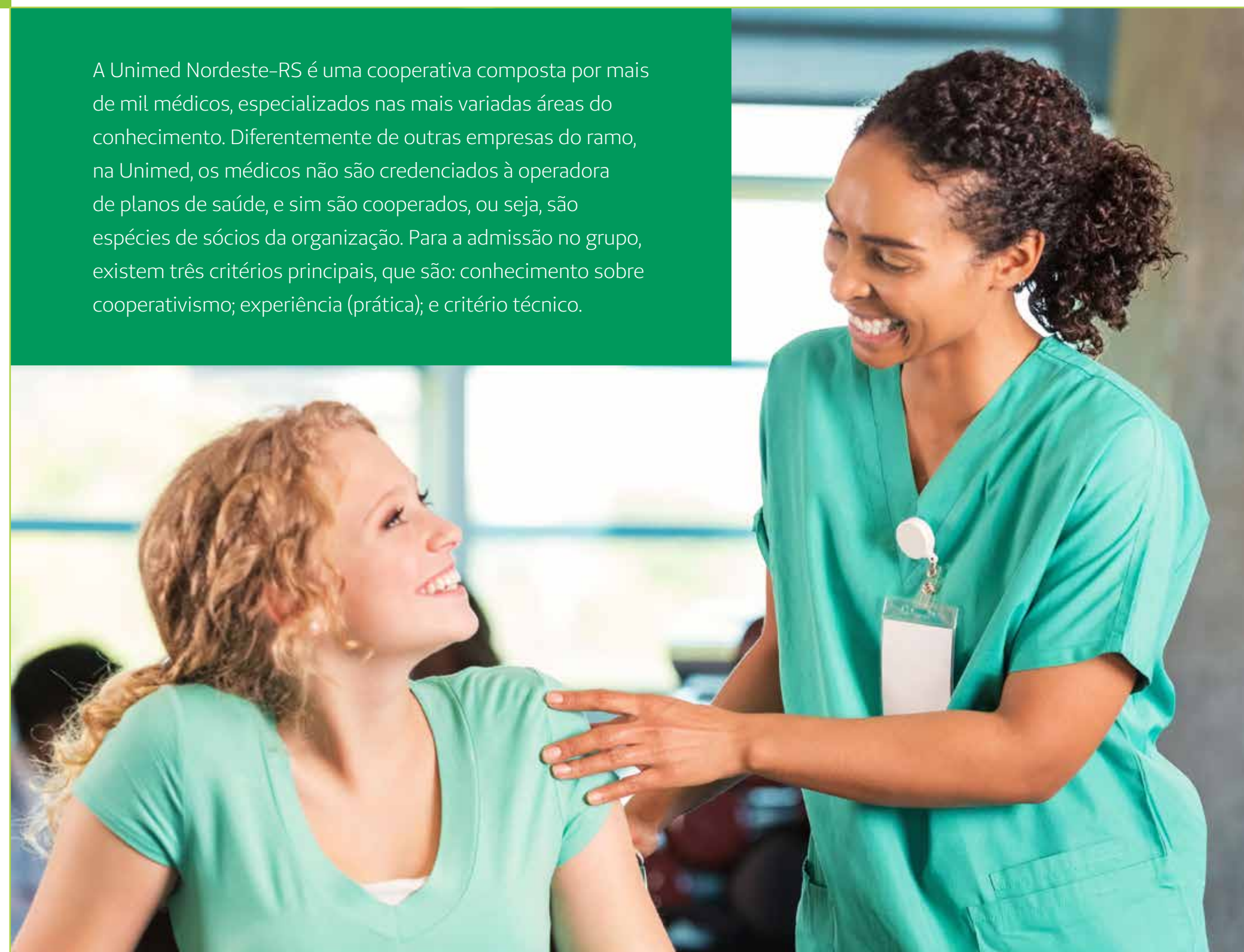
A cooperativa segue as determinações da legislação vigente, que, atualmente, é bastante ampla e abrange todas as áreas da cooperativa. Também obtém boa pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e mantém a certificação da RN 277, e o Laboratório Unimed tem a acreditação Palc (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos).

## Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços

[G4-PR9]

# 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.

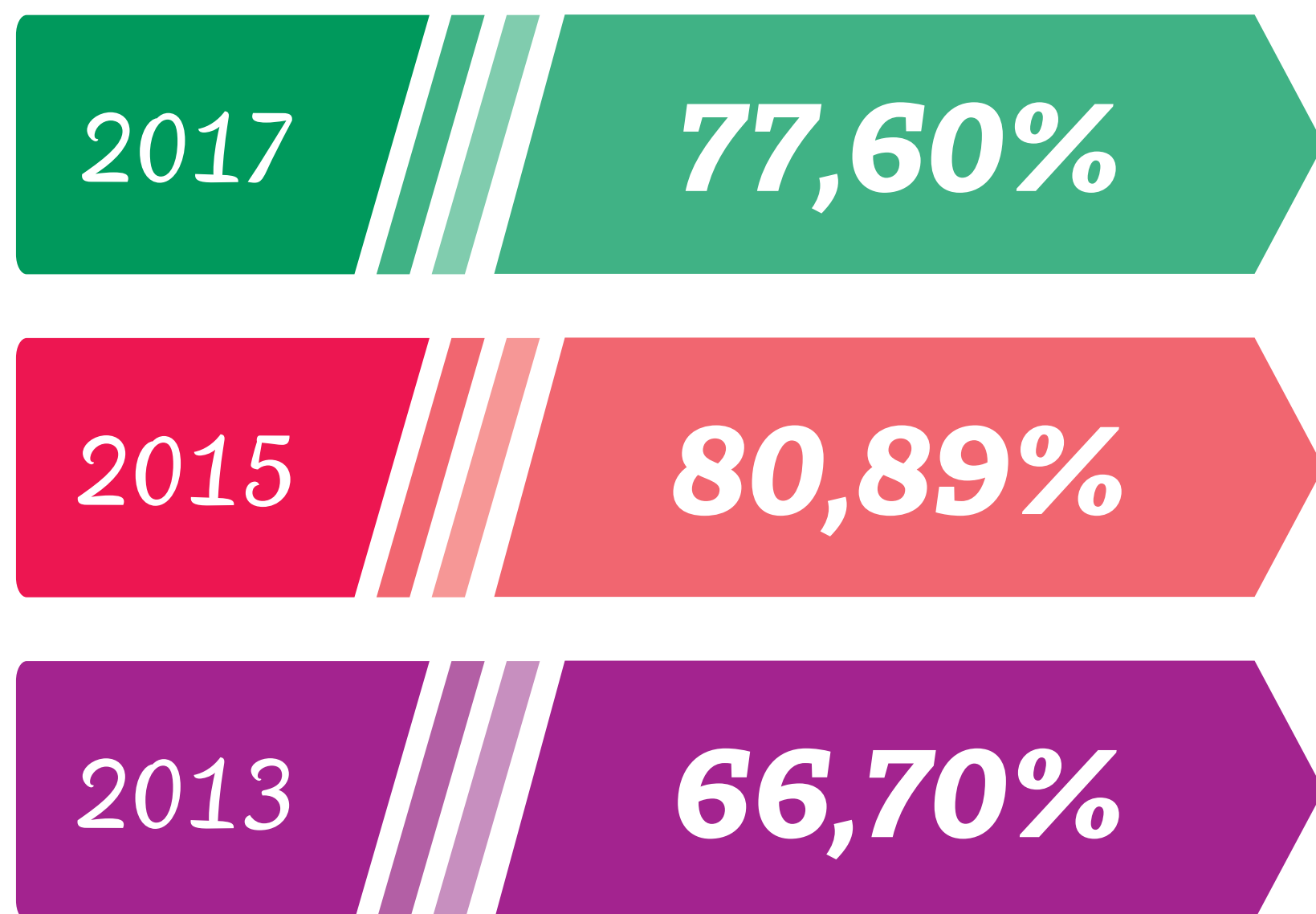


# Satisfação dos cooperados

[G4-34]

# Presença de cooperados nas assembleias

Assembleia Geral Ordinária de 26 de março: **105 cooperados**  
Assembleia Geral Extraordinária de 4 de dezembro: **51 cooperados**



# Perfil dos médicos cooperados e credenciados

[G4-10; G4-LA1; G4-LA5]

Quantidade de cooperados: **1.207**

Admissões: **22**

Saídas e demissões: **22**

Homens: **754**

Mulheres: **453**

## Faixa etária:

27 a 30 anos: **15**

31 a 40 anos: **217**

41 a 50 anos: **307**

51 a 60 anos: **306**

Mais de 60 anos: **362**

# Tempo de cooperativa

Até cinco anos: **168 cooperados**

Seis a 10 anos: **156 cooperados**

11 a 20: **259 cooperados**

21 a 30: **328 cooperados**

31 a 40: **235 cooperados**

Mais de 40 anos: **61 cooperados**



# Comunicação **com os sócios**

## Portal do Cooperado

Plataforma on-line com informações variadas, importantes de serem lidas pelos médicos cooperados, registrou 116.132 acessos em 2018.

## 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 2018, registrou 42.297 acessos



## Curso de cooperativismo

O relacionamento entre a operadora e seus médicos fica mais estreito com a promoção de cursos de cooperativismo. Em 2018, esta proposta registrou uma participação, em todos os módulos, de 167 profissionais.

## WhatsApp

Adotada porque traz um contato mais rápido com os médicos, a plataforma foi utilizada em 2018 para o envio de em torno de 10 mil mensagens por mês. Por meio dela, os médicos entram 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.





## LONGEVA E PULSANTE

Cooperativa completa 46 anos com um passado cheio de conquistas e com um futuro cada vez mais sublinhado pela sustentabilidade. Páginas 6 e 7.

Reprodução

### **Agenda Informativa**

Informativo com periodicidade mensal, reúne as principais notícias da cooperativa, atualizando os médicos cooperados sobre os projetos e ações da Unimed Nordeste-RS, facilitando os fluxos e os processos dentro da organização. Em 2017, a publicação passou a ter anúncios de outras empresas, o que possibilitou subsidiar os custos e, assim, deixar a publicação maior, com no mínimo 24 páginas em cada edição. A tiragem é de 1.120 exemplares, encaminhados para os consultórios dos médicos cooperados por malote. Em 2018, foram produzidas 12 edições, uma por mês, totalizando 312 páginas recheadas de informações.

### **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.

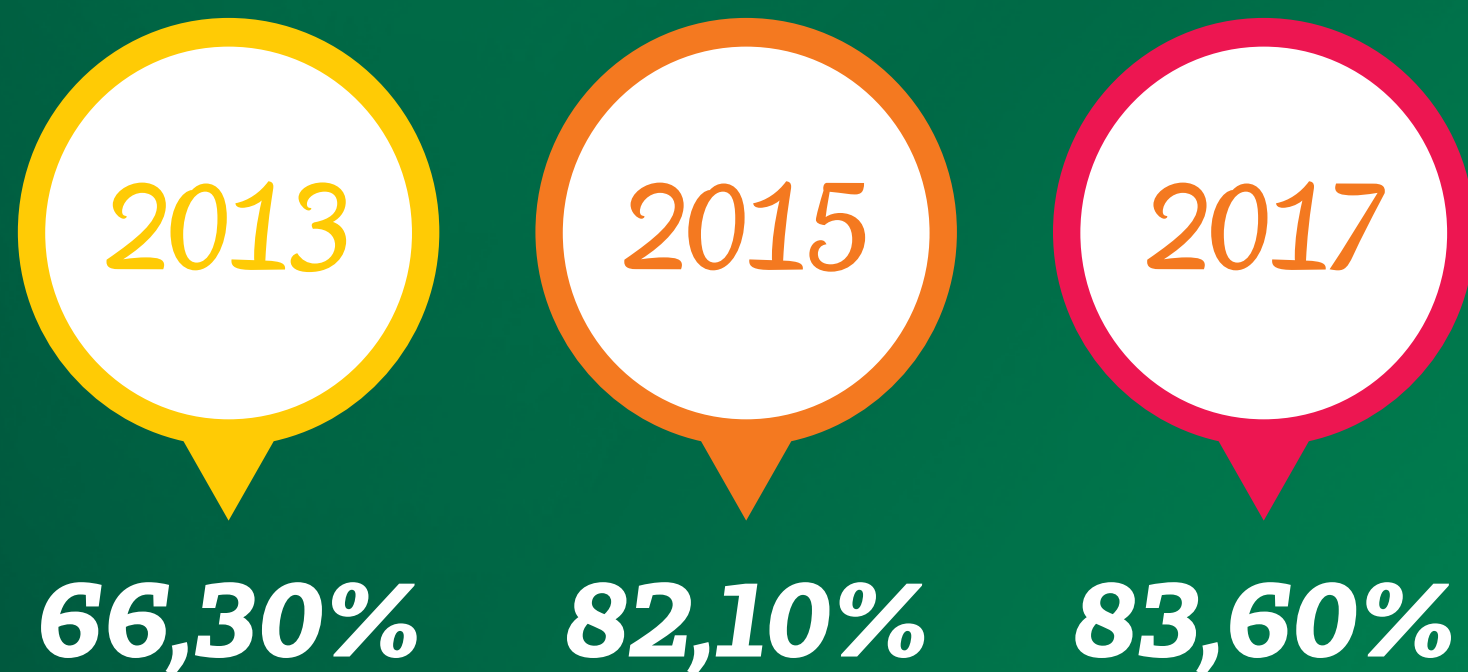
# Compromisso com os cooperados

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

Política de Sustentabilidade

# Nossos **funcionários**

## **A satisfação** dos funcionários



## 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

[G4-DMA]

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, que em 2018 alcançou ultrapassou o número de 2 mil profissionais, 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

[G4-10; G4-LA1; G4-LA5; G4-PR1]

Funcionária Fernanda Ruffatto Rech, do setor Sistemas de Gestão



Foto: André Benedetti

## Contratações em 2018

Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2018. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item "O quadro funcional", sob o código G4-10, apresentado logo no início deste relatório.

CONTRATAÇÕES EM 2018	GÊNERO		
	Feminino	Masculino	
TOTAL	572	487	85
Caxias do Sul	537	453	84
Farroupilha	23	22	1
Bento Gonçalves	10	10	0
Antônio Prado	1	1	0
Carlos Barbosa	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0
Garibaldi	0	0	0
São Marcos	0	0	0
Nova Petrópolis	1	1	0

DESLIGAMENTO EM 2018	GÊNERO		
	Feminino	Masculino	
TOTAL	486	379	107
Caxias do Sul	448	349	99
Farroupilha	29	22	7
Bento Gonçalves	7	6	1
Antônio Prado	1	1	0
Carlos Barbosa	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0
Garibaldi	0	0	0
São Marcos	0	0	0
Nova Petrópolis	1	1	0

CONTRATAÇÕES EM 2018	FAIXA ETÁRIA			
	até 20 anos	de 21 a 30 anos	de 31 a 50 anos	acima de 50 anos
572	72	181	299	20

DESLIGAMENTOS EM 2018	FAIXA ETÁRIA			
	até 20 anos	de 21 a 30 anos	de 31 a 50 anos	acima de 50 anos
486	66	115	267	38

# Práticas trabalhistas e trabalho decente

## Saúde e segurança no trabalho

[G4-DMA]

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, uma série de atividades da Medicina Preventiva são oferecidas aos integrantes da empresa, que também são clientes do plano de saúde. 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

[G4-LA2; G4-LA10]

## **RECRUTAMENTO INTERNO – PROGRAMA EVOLUIR**

O Programa Evoluir é uma das formas de proporcionar aos funcionários uma perspectiva sobre o desenvolvimento de sua carreira. As decisões e as políticas de recrutamento e seleção internos determinam o progresso nas carreiras dos funcionários, refletindo na satisfação com o trabalho, gerando melhora no clima organizacional. Os objetivos são atrair, motivar, comprometer e reter os talentos que sejam capazes de ampliar a qualidade dos serviços da empresa, direcionando a carreira profissional dos funcionários, propiciando um ambiente favorável à criatividade, à inovação e à busca de melhores resultados e de cultura da excelência.

Em 2018, 144 funcionários foram transferidos ou promovidos assim.

## **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 um dia e meio de Integração, e todos os funcionários passam por ela antes de começar a trabalhar.

Em 2018, 572 funcionários participaram da Integração.

## **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.

## **CONVIVENDO COM AS DIFERENÇAS**

Programa com foco na inclusão de PCDs, tem objetivo de estimular a prospecção, contratação e retenção de pessoas com deficiência. Para alcançar esse objetivo foi criada uma política específica de incentivos e benefícios.

## **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. No final de 2017, a cooperativa assinou contrato para a criação de mais um projeto nessa linha, o Todos Juntos, em parceria com a Universidade de Caxias do Sul e a CDL Caxias.



# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

## ESCOLA DE ENFERMAGEM

Em 2013, a Unimed Nordeste-RS firmou parceria com o Senac e estruturou a Escola de Enfermagem para ofertar 180 vagas anuais – 90 a cada semestre – para estudantes interessados em seguir carreira de técnico de enfermagem. As atividades se iniciaram em 2014. A proposta chegou para aproximar a experiência pedagógica do Senac da estrutura e das possibilidades de emprego da Unimed Nordeste-RS. Para o Senac, a partir desta parceria, ficou a tarefa de disponibilizar sua estrutura para as aulas teóricas, atraindo novos alunos. Já a cooperativa médica comprometeu-se em equipar um laboratório de aprendizagem, além de abrir sua estrutura para os estágios e de possibilitar a colocação dos formandos no mercado de trabalho. Com carga horária de 1800 horas, a formação traz um novo perfil à unidade do Senac de Caxias do Sul. O formando passa por uma seleção, como qualquer outro profissional, antes de ser contratado. Ao todo, 66 profissionais já concluíram a formação técnica.

## MATRIZ DE CAPACITAÇÃO ANUAL – LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO (LNT)

Anualmente, é realizado o LNT, analisando os PDIs, Obrigatórios e Institucionais, juntamente com as áreas, durante o qual são evidenciadas as necessidades do ano. Para que ele seja realmente

eficiente, uma análise do programa de treinamento do ano anterior avalia o retorno dos treinamentos oferecidos com relação aos resultados esperados. Da análise, nasce a Matriz de Capacitação Unimed.

## TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS

Os treinamentos institucionais têm por objetivo qualificar e desenvolver as competências dos funcionários da cooperativa. Abrangem todo o quadro de funcionários e auxiliam as pessoas em seu autodesenvolvimento, incentivando-as na constante busca do aprimoramento. Alguns dos cursos oferecidos são Administração de Conflitos, Trabalho em Equipe, Atendimento ao Cliente, Resiliência, Relacionamento Interpessoal, Redação Empresarial e Negociação, Educação Financeira. A matriz completa de cursos oferecidos fica disponível na Intranet.

## JEITO UNIMED DE SER

Tem como objetivo desenvolver na cooperativa um padrão de atendimento único, para propiciar agilidade e qualidade nos atendimentos. Os tópicos abordados nesse treinamento são princípios de atendimento, postura e uniforme e atendimento telefônico. Por ser uma empresa prestadora de serviços, a Unimed Nordeste-RS tem como grande diferencial a excelência

no atendimento prestado. Para tanto, foram criados, pelos próprios funcionários, os 10 Princípios de Atendimento. Estes princípios norteiam o atendimento aos públicos interno e externo:

**Humanização:** o olhar, a simpatia e a cordialidade são referenciais para um atendimento humanizado.

**Qualidade:** a satisfação do cliente é responsabilidade de cada funcionário.

**Satisfação:** o importante no atendimento é ser feliz, gostar do que se está fazendo e transmitir ao cliente essa satisfação.

**Confiança:** transmitir as informações corretas, com confiança e credibilidade, é fundamental ao bom atendimento.

**Ética:** A ética profissional é essencial para a satisfação do cliente, independentemente da função exercida.

**Comunicação:** ao comunicar-se, certifique-se de que está sendo entendido.

**Comprometimento:** a união e a cooperação de todos favorecem a construção da excelência.

**Empatia:** dedique-se a cada atendimento com exclusividade.

**Conhecimento:** a busca pela qualificação e pelo aperfeiçoamento garante a excelência do atendimento.

**Resolutividade:** a sua atitude evidencia a imagem da empresa em que trabalha. Surpreenda o cliente.



# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

## 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 150 profissionais.



Foto: Divulgação

## EDUCAÇÃO CONTINUADA PARA ENFERMAGEM – HOSPITAL UNIMED E SERVIÇOS PRÓPRIOS

Iniciou como um projeto e se transformou em um núcleo, desenvolvido especialmente para equipes de enfermagem do Hospital 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 da equipe. Ainda dentro da Educação Continuada, existe, desde 2014, o acompanhamento do período de experiência e treinamento admissional aos novos funcionários – técnicos de enfermagem. A esse projeto demos o nome de Tutoria.

## ENFERMEIRO GESTOR

Tem o objetivo de criar condições em que cada participante possa desenvolver habilidades e competências que venham a complementar o conhecimento técnico já adquirido, e dar subsídios para que o participante possa atuar mais focado nos objetivos estratégicos da empresa. Desde a sua criação, há 10 anos, 182 enfermeiros já participaram dessa capacitação. Do atual grupo de gestores (Monitores/Coordenadores /Superintendentes), que somam 74 pessoas, sete são enfermeiros que passaram pela capacitação Enfermeiro Gestor e se destacaram sendo promovidos internamente.

**Curso**  
**Enfermeiro Gestor 2018**

A área de psicologia organizacional convida os enfermeiros efetivos da Unimed Nordeste-RS, para participarem do curso de Enfermeiro Gestor 2018 que tem o objetivo de instrumentalizar o enfermeiro para questões relacionadas a gestão de equipes e negócio Unimed.

**Início: 11/04/18 das 8h às 12h**  
- Encontros quinzenais, alternados entre os turnos manhã e tarde

**Inscrições:**  
- Até dia 31/3/18, pelo e-mail [treinamento@unimednordesters.com.br](mailto:treinamento@unimednordesters.com.br)  
- Vagas limitadas (turma única)  
- Fornecido material didático

**Local:**  
- Miniáudatório Hospital Unimed

**Carga horária:**  
- 80 horas-aula

**Crterios de Participação:**  
- Ser Enfermeiro Efetivo;  
- Assumir o compromisso de assiduidade em todos os encontros.

**Temas a serem trabalhados:**  
- Gestão de Pessoas  
- Comportamento Humano/Liderança  
- Planejamento Estratégico  
- Conhecimento de mercado  
- Relações trabalhistas  
- Aprofundamento de processos  
- TCC

**Objetivos:**  
- Criar condições onde cada Enfermeiro possa desenvolver habilidades e competências necessárias para um bom líder;  
- Dar subsídios para que o Enfermeiro possa gerenciar de forma eficaz sua equipe e processos de trabalho;

PROGRAMA  
**Enfermeiro Gestor**

**Unimed**  
Nordeste-RS

Reprodução

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

## 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. Em 2018, houve uma média de 115 horas de treinamento admissional por pessoa.

## DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES – ACADEMIA DE LÍDERES

Em 2015, a Unimed Nordeste-RS iniciou uma nova etapa de formação de seus líderes. Com um projeto denominado “Academia de Líderes”, em parceria com a empresa Allcon Consultoria de Resultados, essa capacitação contempla os níveis de Coordenação, Superintendência e Diretoria Executiva, num total de 48 pessoas. No período de 2015 a 2017, e com um investimento de mais de R\$ 300.000,00, a cooperativa forma um grupo ainda mais fortalecido e competente na busca de inovação e resultado. Os encontros iniciaram-se em 2015 e foram trabalhados os seguintes temas: Contexto de Mercado, Cultura Organizacional, Liderança Situacional, Motivação e Energização, Comunicação Eficaz, Gestão da Performance e Feedback & Administração de Conflitos, Gestão de Projetos e Gestão de Processos, Design da Estratégia de Negócio,

Governança & Ética, Negociação, Formação de Multiplicadores e Técnicas de Apresentação, Relação Sindical e Gestão da Mudança & Teambuilding.

## PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

A cooperativa implantou em 2002 o Plano de Cargos e Salários. Em 2011, o plano passou por revisão, a fim de se adequar às necessidades organizacionais e acompanhar as tendências de mercado, mantendo a competitividade. O Plano de Cargos e Salários envolve:

**Ranking dos cargos:** feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a empresa, alterado conforme indicações do mercado ou por determinação da empresa.

**Tabelas salariais:** construídas de acordo com o ranqueamento dos cargos, têm seis níveis para cada cargo, e o funcionário, na admissão, deve ser enquadrado nos níveis iniciais da tabela, podendo galgar os demais níveis conforme critérios da política de Gestão de Pessoas. A política salarial adota a média de mercado para a definição dos salários, salvo em casos em que a empresa precisa se diferenciar.

**Acordo Coletivo:** a alteração das bases salariais dos funcionários também ocorre conforme fechamento do Acordo Coletivo, anualmente.

O Item 13 da Política de Gestão de Pessoas esclarece diretriz relacionada à remuneração.

## PERFIL DE CARGO

A Unimed Nordeste-RS mantém desde 2002 o Plano de Cargos e Salários, obedecendo à metodologia de Gestão por Competências. A Avaliação por Competências avalia a prontidão do funcionário em relação à aplicação dos requisitos necessários para o exercício da excelência do seu cargo. Tem base no perfil de cargo e é realizada pelos gestores junto às suas equipes anualmente. Assim, tanto a necessidade de cursos obrigatórios constantes nos perfis dos cargos como lacunas identificadas nas avaliações são consideradas na definição do plano de capacitação do ano.

## GESTÃO POR COMPETÊNCIAS – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para todos os cargos há a definição das competências Comportamentais e Técnicas para o exercício de cada função e também “Competências Essenciais”, que são definidas pela cooperativa e norteiam todos os cargos. O perfil de cargo é a espinha dorsal do processo: ele traduz o que é necessário para que o profissional ocupe um cargo na estrutura organizacional da empresa, sendo o elemento fundamental na integração dos subsistemas de Recursos Humanos.

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

A Avaliação por Competências avalia a prontidão do funcionário em relação à aplicação dos requisitos necessários para o exercício da excelência do seu cargo. É baseada no perfil de cargo e realizada pelos gestores anualmente.

A partir das avaliações de 2016, foram observados os resultados entregues de cada funcionário. Além disso, ocorre somente em um momento do ano “uma janela” definida pela cooperativa para realização de todas as avaliações, e o funcionário tem a oportunidade de realizar uma autoavaliação. O fechamento da avaliação se dá após reunião de feedback e consenso entre autoavaliação e avaliação realizada pelo gestor (avaliação 180°).

## PROGRAMA INOVAÇÃO

Em 2009, a Unimed Nordeste-RS criou o programa “Grupos de Melhorias”, com equipes operacionais formadas com foco na tratativa de assuntos pontuais que levassem basicamente à redução de custos e à melhoria dos processos.

Ao final de 2013, iniciou-se um trabalho de construção de um novo programa, com liberdade e facilidade para que todos os funcionários sugerissem ideias e melhorassem seus ambientes de trabalho e a cooperativa como um todo. Diante disso, foi criado um Comitê, formado por nove funcionários de diferentes áreas da empresa, indicados pela Diretoria. O Comitê iniciou seus trabalhos em 2013

e, entre reuniões e visitas de benchmarking, estruturou um novo programa, adequado à Unimed.

Hoje ele se chama “Programa Inovação”, que tem como objetivos:

- **Fortalecer a comunicação e estimular a inovação e a melhoria contínua por meio de um programa formal de ideias**
- **Estimular a criatividade coletiva ou individual**
- **Agregar valor com base na inovação**
- **Promover a melhoria contínua dos processos e do negócio, com foco no resultado**
- **Promover um ambiente de trabalho que permita soluções criativas**
- **Reconhecer e premiar as ideias criativas e inovadoras**

Os funcionários são estimulados a sugerir ideias, entender e participar do negócio, e são premiados. O regulamento do Programa Inovação e o formulário para sugestões estão disponíveis na Intranet. Em 2018, foram premiadas 23 ideias, no valor total de R\$ 1.560,00.

## ESCUA NO TRABALHO

É um programa conduzido pelas psicólogas do Gestão 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 2018, foram feitas 92 Escutas.

## FLUXO DE REVERSÃO

Sugere-se que o gestor da área inicie o processo de acompanhamento de cunho orientativo, com o funcionário que esteja apresentando dificuldade no desempenho de suas atividades. Após esse acompanhamento (o tempo varia conforme caso), o funcionário deve ser encaminhado para o Gestão de Pessoas, onde é dado andamento ao formulário. Conforme as avaliações (do coordenador e do Gestão de Pessoas), deve-se iniciar ou não o processo de desligamento.

## PESQUISA DE CLIMA

Tem o intuito de mapear a percepção das pessoas e agir para a melhoria do clima interno. Quando a empresa descobre os níveis de satisfação de seus funcionários, passa e projetar ações de melhoria do clima focadas e compatíveis com suas estratégias organizacionais e de gestão de pessoas, entre outros itens.

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

Para curtir a folia, o respeito vai bem com qualquer fantasia.



Neste carnaval, quem aceita as diferenças não perde o compasso e aproveita muito mais a festa, além de deixar a diversão mais saudável pra todo mundo.



Reprodução

## ENDOMARKETING

Vinculado ao Gestão 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 engajamento e integração, aumentando o nível de pertencimento. Os canais de comunicação interna são aliados nessas atividades. Alguns exemplos dessas ações são:

- Festa de final de ano
- Jubilados
- Ações pontuais em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia do Trabalho, etc.

O resultado da última pesquisa de clima organizacional, cujo índice de satisfação geral foi de 83,6% e o índice relacionado a engajamento/ envolvimento foi de 89,3%, aponta que as ações, projetos e programas estão atendendo as expectativas da grande maioria dos funcionários. Esse resultado também serve de combustível e deixa a área de Gestão de Pessoas com o desafio da melhoria contínua.

## 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 Gestão de Pessoas/Sesmt, porém, conta com a parceria de profissionais da empresa das áreas jurídica, financeira e de gestão de pessoas. Em 2018, o programa atendeu 49 pessoas.

## GINÁSTICA LABORAL

Previne o aparecimento de lesões ocupacionais ocasionadas por postura inadequada, repetição e monotonia do processo de trabalho. A atividade ocorre na Unimed desde o ano 2000.

## ATENDIMENTO AO LUTO

Quando ocorre o falecimento de um funcionário ou de familiares com parentesco de primeiro grau (esposo(a), filhos, pai, mãe e irmãos), é enviada uma coroa de flores em nome da empresa. A assistente social comparece no velório, se possível, representando a empresa e colocando-se à disposição do funcionário ou familiares.

## 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.

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

## PROJETO CEGONHA

No momento em que o funcionário comunicar à empresa que irá ser pai ou mãe, é entregue um mimo. Quando o Gestor de Pessoas recebe a certidão de nascimento, é entregue um presente para o bebê. Em 2018, foram entregues 57 sapatinhos e 73 kits de presente para os bebês.

## 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, 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. Em 2018, foram realizadas 101 visitas domiciliares e 1.319 atendimentos aos funcionários.

situação. Havendo possibilidade de realizar encaminhamento para subsídio, solicita os documentos necessários para a realização do estudo social e, caso haja necessidade, é realizada visita domiciliar. Havendo aprovação da solicitação, ela é encaminhada aos setores envolvidos.

## ENVELHECIMENTO ATIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO

A Unimed desenvolve um programa que proporciona ao funcionário condições de planejar não apenas suas finanças, mas também os demais aspectos de sua vida, no que diz respeito à aposentadoria. O programa Envelhecimento Ativo abrange todos os funcionários com 40 anos ou mais que, por meio de convite, oferece palestras, workshops e oficinas relacionadas ao tema.

Os principais objetivos são:

- Oferecer oportunidades para reflexão em torno do significado do trabalho e de vínculos que se formam a partir das relações de trabalho.
- Oferecer informações sobre os aspectos que envolvem a aposentadoria com qualidade e sobre como se preparar para ela.
- Apresentar e/ou facilitar a busca de informações relacionadas aos aspectos previdenciários, legais, econômicos, sociais e comportamentais da aposentadoria.

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

Quando o funcionário necessita acessar este projeto para solicitação de móveis e roupas, ele procura o Serviço Social, que identifica a demanda e posteriormente faz a solicitação. Se não há como conseguir com a Gestão de Sustentabilidade será orientado a buscar na rede de assistência social do município de origem do funcionário.

## SUBSÍDIOS

Quando o funcionário precisa de subsídio, a procura pode ser espontânea ou via encaminhamento do gestor. Após a primeira conversa com o funcionário solicitante ou após demanda identificada em visita domiciliar, a assistente social analisa a

Confira os bebês que chegaram em junho, outubro e novembro de 2018 para alegrar a vida dos funcionários da Unimed Nordeste-RS.

JUNHO / OUTUBRO / NOVEMBRO			
FUNCIONÁRIO	SETOR	NOME DA CRIANÇA	DATA DE NASC.
ELIZETE TEREZINHA BRAMBILLA KUSER LESSA	GESTÃO DE OPERAÇÕES DE MERCADO	THAYLA DE OLIVEIRA DE MELLO	02/06/2018
LUANA PAULA GUERRA TESTOLIN	VENDAS PERSONAL	FREDERICO GUERRA TESTOLIN	30/10/2018
CHAIENE THOLOZAN SOUTO CHIELE	LABORATÓRIO	ALICE THOLOZAN SOUTO CHIELE	30/10/2018
CARLA CARRARO KERN	PA FARROUPILHA	LAURA CARRARO KERN	07/11/2018
MARINDIA TERESINHA DE AGUIAR GRZYBOWSKI	MEDICINA PREVENTIVA	PEDRO HOELZ	08/11/2018
SIMONE TAIS BERNA	FINANCEIRO	ANTONELLA BERNA TELLES	09/11/2018
CRISTINA CECATTO	NUCLEO EDUCAÇÃO PERMANENTE	DAVI SACCARO	11/11/2018
FABIOLA TONIAZZO ZAWADZKI	MEDICINA PREVENTIVA	DAVI ZAWADZKI KUNRATH (em memória)	18/11/2018
DEBORA RIBEIRO PADILHA DA SILVA	GOVERNANÇA	ISABELLY SOPHIA RIBEIRO PADILHA DA SILVA	19/11/2018
ELIZIANE BERTONI NAVARINI	PA CAXIAS SALA	MATHIAS BERTONI NAVARINI	27/11/2018

Reprodução

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

- **Apresentar informações de economia doméstica e/ou possível poupança para a aposentadoria, tendo em vista a busca da manutenção do padrão de vida e o preparo financeiro para o futuro.**
- **Fortalecer o engajamento dos funcionários com a cooperativa.**
- **Estimular no futuro aposentado a busca da realização de seus interesses e/ou a descoberta de novas ocupações, sejam hobbies, sejam atividades artísticas, esportivas, cursos ou atividades de voluntariado.**
- **Oferecer informações relacionadas a importância dos exercícios físicos, dieta equilibrada e formas de prevenção à saúde física e mental.**
- **Estimular a consciência sobre a realidade da aposentadoria, enfocando as perdas e os ganhos a serem conquistados na manutenção de interesses, na recuperação de antigos projetos ou na elaboração de novas propostas de vida.**

## AUXÍLIO-EDUCAÇÃO

A Unimed oferece auxílio-educação para funcionários que são estudantes do Ensino Fundamental e do Ensino Médio (regular ou supletivo), do nível Técnico (curso de técnico de enfermagem) e do nível Superior (graduação). Para ter acesso ao benefício, o funcionário deve ter, no mínimo, seis meses de empresa, para

ensinos Fundamental e Médio, e um ano, para cursos técnicos e de graduação. O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente para Ensino Fundamental, Ensino Médio e curso de técnico de enfermagem. Para a graduação, o subsídio é de 25% do valor pago (juros pagos em virtude de atrasos não são reembolsados). Todos os funcionários têm direito ao auxílio-educação para ensinos Fundamental e Médio. Só contam com o auxílio-educação em nível de graduação os funcionários que estão regularmente matriculados em cursos que constem nos mapas de desenvolvimento (perfis), ou que sejam do interesse da empresa. O funcionário que faz uso desse auxílio, para os cursos técnicos e de graduação, deve permanecer ligado à empresa por um período mínimo de um ano após a conclusão do curso. Caso solicite desligamento antes desse período, deve ressarcir à empresa 50% do valor total investido pela Unimed no curso técnico e 25% no curso de graduação, no momento do encerramento do contrato de trabalho. Da mesma forma, se solicita desligamento ou cancelamento do benefício no decorrer da sua formação. Em 2018, 72 funcionários foram beneficiados com o auxílio, e o investimento foi de R\$ 138.632,38.

## PLANO DE SAÚDE

A Unimed Nordeste-RS disponibiliza aos seus funcionários a opção de adesão ao plano de saúde Unimed e aos serviços SOS

Emergência, a partir da admissão. A empresa custeia parte do plano; a outra parte é custeada pelo funcionário, de acordo com a tabela de preços vigente. O plano de saúde também é extensivo aos dependentes do funcionário. Podem ser incluídos cônjuge/companheiro e filhos/enteados e menores sob guarda até 23 anos e 11 meses. Os pais e irmãos (até 23 anos e 11 meses) do funcionário também podem ser incluídos, porém, nesses casos, o custo do plano de saúde e do SOS Emergência é arcado integralmente pelo funcionário, conforme tabela de preços vigente da área comercial. Caso a inclusão seja realizada dentro do prazo de 30 dias, a contar da admissão do funcionário, todas as carências são liberadas, inclusive a dos dependentes que são incluídos dentro desse período. Caso o funcionário opte por aderir ao plano após esse prazo, as carências devem ser cumpridas conforme disposições contratuais. O custo (valor) do plano de saúde e do SOS Emergência relativo à cota do funcionário (titular) e dos seus dependentes é descontado mensalmente em folha de pagamento, mediante autorização subscrita pelo funcionário.

## UNIFORME

O uniforme é tido como grande aliado na construção da boa imagem da empresa. O seu fornecimento, inclusive EPI (Equipamento de Proteção Individual) ou material de bolso (termômetro, tesoura, garrote e caneta), ocorre sem ônus ao funcionário. Faculta-se seu uso aos superintendentes e coordenadores, bem como aos profissionais externos de Vendas, Gestão

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

do Cliente Corporativo e aos advogados da área Jurídica, que atuam em audiências ou diligências externas. O crachá compõe o uniforme e seu uso é obrigatório.

## EMPRÉSTIMOS

**Empréstimo Saúde:** a Unimed concede um empréstimo de até um salário nominal do funcionário, em casos de problemas de saúde pessoal ou de familiares de primeiro grau, ou ainda por condições especiais. O referido valor é descontado na folha de pagamento mensal, sem juros, em até quatro parcelas. Cada funcionário tem direito a um empréstimo por ano. O funcionário que necessitar do benefício deve entrar em contato com o coordenador da sua área, que aciona o Gestão de Pessoas. Para concessão do benefício, é exigido documento de comprovação da necessidade, apresentado pelo funcionário. Empréstimo consignado em folha de pagamento: todo funcionário com mais de seis meses de empresa pode solicitar a concessão de empréstimo consignado, com desconto das parcelas em folha de pagamento, em até 24 vezes, sem precisar comprovar os motivos do empréstimo.

## BANCO DE HORAS

O funcionário, quando faz horas extras, deve revertê-las em folgas, pela utilização do banco de horas. Os dias ou horas a serem gozados

devem ser negociados com o gestor da área, e o prazo para gozar as folgas é de no máximo quatro meses. Excedendo o prazo, as horas são automaticamente pagas em folha de pagamento. Na hipótese de rescisão, sem que tenha havido a compensação das horas devidas, as mesmas serão pagas. As horas que excedem o limite do banco de horas (30 horas por mês) são pagas como extras. Não existe banco de horas negativo. As faltas e os atrasos sem justificativa devem ser compensados dentro do mês de sua ocorrência, caso contrário, as horas são descontadas na folha de pagamento, não podendo ser estocadas como as horas extras.

## SEGURO DE VIDA EM GRUPO

Todos os funcionários possuem um seguro de vida em grupo, por morte ou invalidez, sendo incluídos, automaticamente, na admissão. Ele é pago pela Unimed. É descontado um valor simbólico dos funcionários em folha de pagamento.

## AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO

A empresa fornece o vale-alimentação aos seus funcionários efetivos no dia 20 de cada mês. É descontado em folha de pagamento 20% do valor total do benefício creditado. Em caso de afastamento por auxílio-doença ou por acidente de trabalho, o valor do crédito é suspenso até a data de retorno do funcionário.

## CONVÊNIO FARMÁCIA

Todos os funcionários podem optar por desconto em folha de pagamento nas compras realizadas na Farmácia Unimed. As compras devem ser feitas pelo titular do plano, funcionário da Unimed. Em caráter de emergência, o familiar pode comprar em nome do funcionário, munido da carteirinha do plano dele e de um documento de identificação. O limite de compra nas farmácias é um percentual do salário nominal do funcionário, definido pelo Gestão de Pessoas.

## AUXÍLIO-CRECHE

A Unimed paga, a todo funcionário com filhos menores de seis anos, um valor mensal referente a auxílio-creche, diretamente em folha de pagamento, conforme ajustado no Acordo Coletivo da categoria. Quando o casal trabalha na empresa, o auxílio-creche é pago somente para a mulher.

## KM RODADO

Os funcionários que utilizam veículo próprio para realizar seu trabalho têm reembolso. Entre os serviços da Unimed, o reembolso é de acordo com a quilometragem padronizada. As rotas não definidas seguem também essa prática. É obrigatório possuir o seguro do veículo em nome do funcionário, ou o mesmo deve estar relacionado na apólice como condutor segurado. O reembolso do quilômetro rodado é feito sempre até o quinto dia útil de cada mês, em conta bancária.

# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[G4-LA2; G4-LA10]

## LANCHES

Os horários e locais para lanche durante a jornada normal de trabalho devem ser respeitados, dentro da norma de cada unidade, não sendo permitido comer no local de trabalho, nem solicitar tele-entrega de lanches. No Hospital Unimed, que tem refeitório, os lanches são fornecidos pelo próprio refeitório, sem custo para o funcionário. Os lanches para os funcionários que fazem plantões de 12 horas são fornecidos pela Unimed, gratuitamente. No Hospital Unimed, onde há refeitório, o valor da refeição é cobrado do funcionário, por meio de desconto em folha de pagamento – salvo para os que fazem plantão de 12 horas, cuja refeição é fornecida gratuitamente.

## CESTA BÁSICA

O funcionário remunerado com salário nominal (base) de até R\$ 2.000,00 mensais proporcional à carga horária de 220 horas mensais que trabalha integralmente no mês, não apresenta falta, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade, usufrui de um prêmio por assiduidade. A cesta básica deve ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão nominal. 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 2018 foram investidos nesse benefício R\$ 258.909,45.

## CESTA BÁSICA PARA FUNCIONÁRIOS AFASTADOS POR DOENÇA

A Unimed concede o benefício da cesta básica aos funcionários afastados pelo INSS, por auxílio-doença ou auxílio acidente, no período em que estiver nessa condição. O objetivo de manter o benefício no período de afastamento é que o funcionário possa usufruir dele quando a condição financeira está mais vulnerável.

## PLANO ODONTOLÓGICO

Os funcionários podem solicitar sua inclusão e de seus dependentes no plano odontológico, a partir da data da sua admissão. O custo do plano fica por conta do funcionário. Para não cumprir carências, deve-se realizar o encaminhamento até 30 dias da data de admissão. O plano é extensivo aos dependentes: cônjuge e filhos até 23 anos e 11 meses. Para os funcionários que se encontram afastados por auxílio-doença ou por acidente de trabalho, mensalmente, é enviada uma relação para o setor de Cobrança, com o mesmo valor que seria descontado em folha de pagamento, para que o mesmo possa realizar o pagamento diretamente no caixa da

cooperativa. Após o retorno do afastamento, o desconto passa novamente para a folha de pagamento.

## BOLSAS DE ESTUDO TÉCNICOS DE ENFERMAGEM

A Bolsa de Estudo é concedida aos funcionários, técnicos de enfermagem, para graduação em Enfermagem. No ano de 2018, sete pessoas utilizaram esse benefício. A Unimed concede 30 bolsas parciais, com percentual de 25% de subsídio, obedecendo aos seguintes critérios:

Para participar do processo seletivo:

1. Ter no mínimo três anos de contrato efetivo na Unimed, no cargo de técnico de enfermagem
2. Não possuir advertências e/ou suspensões de qualquer natureza nos últimos três anos, quando da solicitação da bolsa
3. Apresentar crescimento nas últimas duas avaliações de desempenho
4. Não possuir atestado não validado pelo SESMT, no período de um ano, quando da solicitação da bolsa
5. Participar obrigatoriamente de todas as etapas do processo
6. Estar matriculado ou cursando (do primeiro ao penúltimo ano) no curso de graduação em Enfermagem



# Percentual da força de trabalho representada em **comitês formais de saúde e segurança**

[G4-LA5]

## VALE-TRANSPORTE

O vale-transporte é concedido a todos os funcionários que solicitam o benefício a partir da sua admissão na empresa. Ele é creditado no cartão magnético no dia 20 de cada mês, com exceção das admissões. Em todos os casos (exceto transporte fretado e alguns funcionários antigos do Pronto-Atendimento Farroupilha, conforme aditivo no acordo coletivo/2018) é descontado do funcionário o valor correspondente a 6% do salário nominal (base), ou o valor total dos vales, prevalecendo, sempre, o desconto de menor valor. Em caso de afastamento por auxílio-doença, acidente de trabalho ou licença-maternidade, a distribuição e o crédito dos vales são suspensos até o retorno do funcionário.

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

	2016	2017	2018
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	4,22%	6,16%	6,29%
Brigada de Incêndio	1,04%	2,77%	3,39%
Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante	0,31%	0%	1,17%*
Cuidando do Trabalhador	0,26%	0,56%	1,17%*
Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho – Sindihospa	0,10%	0,051%	0,048%
Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – Sesmt	0,57%	0,56%	1,30%
Proteção radiológica	Não foi contabilizado	0,30%	8,76%

\* Há dois anos teve uma fusão de alguns comitês que tinham o mesmo objetivo. Atualmente há o CGRSST – Comitê de Gestão Risco, Saúde e Segurança do Trabalhador, que engloba o PPRAMP, Absenteísmo, Ações em Saúde e Segurança, Cuidando do Trabalhador – e por isso o percentual ficou em 1,17%.

# 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

### Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa)

### Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt)

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.

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.

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

# Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho

[G4-LA6]

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.

	HOSPITAL UNIMED/2016	HOSPITAL UNIMED/2017	HOSPITAL UNIMED/2018	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2016	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2017	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2018
Acidente com material biológico	23	37	38	27	13	11
Acidentes biológicos com exposição	0	10	0	0	0	0
Acidente de trajeto	3	11	39	4	26	9
Acidente típico	8	139	179	17	38	44
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0
Doença ocupacional	Sem registro*	8	12	Sem registro*	4	4
Taxa de lesões	9,81	25,51%	14%	8,81%	12,22%	3,66%
Taxa de doenças ocupacionais	0	0,97%	0,58%	0	2,31%	0,19
Dias perdidos	15	10	374 ao ano	10	9	70 ao ano
Taxa de absenteísmo	2,2 ao ano	2,5% ao ano	2,4% ao ano	1,94 ao ano	2% ao ano	2,0% ao ano

\* Os registros de doença ocupacional começaram a ser feitos a partir de 2017, por isso nos anos anteriores não havia registro.

## Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

[G4-LA11]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE FUNCIONÁRIOS	GÊNERO		% de análise de desempenho/gênero	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado	391	335	56	100%	100%
Serviços Próprios	314	287	27	100%	100%
Saúde Ocupacional	29	23	6	100%	100%
Medicina Preventiva e Gestão da Sustentabilidade	61	58	3	100%	100%
Farmácia Comercial	43	38	5	100%	100%
Hospital Unimed e Unidade Materno-Infantil	1226	1028	198	100%	100%
Total	2064	1769	295		

## Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade

[G4-LA3]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIAS EM LICENÇA- MATERNIDADE	GÊNERO	
		Feminino	Retorno e retenção
Sede e Área de Mercado	14	14	100%
Serviços Próprios	8	8	100%
Saúde Ocupacional	1	1	100%
Medicina Preventiva e Gestão da Sustentabilidade	2	2	100%
Farmácia Comercial	1	1	100%
Hospital Unimed e Unidade Materno-Infantil	25	25	100%
Total	51	51	100%

# Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional

[G4-LA12]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE GESTORES	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA		ETNIA	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado	3	X	3	X	De 40 a 55 anos	X	Branco
Serviços Próprios	X	X	X	X	X	X	X
Hospital Unimed	X	X	X	X	X	X	X
Total	3	X	3	X		X	

Foram considerados os três superintendentes.

## Nossa comunidade

### Sociedade Comunidades locais

[G4-DMA]

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

[G4-S01]

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.



Foto: Gestão de Sustentabilidade



Foto: Jasiene Barbosa



Foto: Divulgação

## Projeto Identidade

**160 adolescentes** beneficiados em 2018

## Projeto Teatro Unimed

**20 beneficiados** com projeto em 2018  
**80 pessoas beneficiadas** com as apresentações

## Projeto Viver Melhor

**1,7 mil portadores de deficiência** foram beneficiados com consultas médicas em 2018



# Programas e projetos **para a comunidade**

[G4-S01]



Foto: Divulgação



Foto: Divulgação

## Projeto A Arte de Envelhecer

**24 idosos** foram beneficiados com encontros voltados para quem já passou dos 60 anos de vida



Reprodução

## Projeto Voluntariado Unimed

**290 funcionários** se cadastraram como voluntários em 2018, para realizarem diferentes trabalhos em prol de pessoas necessitadas



## Projeto Caravana do Bem-Estar

**350 pessoas beneficiadas** com os trabalhos itinerantes, levados aos mais diferentes pontos da nossa área de abrangência geográfica



# Programas e projetos **para a comunidade**

[G4-S01]

## Projeto Medicamento Solidário

Foram arrecadados **17.186 litros de medicamentos**, que foram encaminhados a pessoas necessitadas. O projeto reúne doações de medicamentos ainda em uso e que são repassados para quem não tem condições de adquiri-los



## Presente de Homenagem ao Voluntário

Os **290 voluntários** de 2018 ganharam de presente um guarda-chuva



## Projeto Academia Ao Ar Livre

A cooperativa doou mais uma Academia ao Ar Livre em 2018, desta vez, para a comunidade de Nova Petrópolis. Dessa forma, ao todo, já são **16 academias** da região montadas pela Unimed

# Programas e projetos **para a comunidade**

[G4-S01]

Compartilhe um pouco do seu amor com quem tanto necessita.



**Ação do Dia do Idoso 2018.**

Escreva uma carta a um dos 52 idosos do Lar Bela Vista. Para participar solicite uma carta para nosso setor de sustentabilidade.

Solicite sua carta até dia 3/10 pelo e-mail: [gestaodesustentabilidade@unimednordesters.com.br](mailto:gestaodesustentabilidade@unimednordesters.com.br)

Você também pode expressar seu amor sendo **VOLUNTÁRIO** no dia da ação!

Data: 19/10/2018  
Local: Lar de Idosos Bela Vista  
Horário: 13h30 às 18h30

Atividades e ações recomendadas:  
- Leitura de cartas;  
- Jogos de entretenimento;  
- Montagem de cartões de felicitação;  
- Montagem de cartões de felicitação para os idosos.  
- Montagem de cartões de felicitação para os idosos.

1 dia de cultura  
Dia Internacional da Idosa

Projeto: Lembrei de Você

Programa: Voluntários em Ação

Unimed #1



## Projeto Lembrei de Você

**52 idosos** foram beneficiados com cartas especialmente para eles, redigidas por funcionários da Unimed no mês do idoso

## Projeto Corais Adulto e Juvenil da Unimed Nordeste-RS

**45 pessoas** participaram do Coral Adulto  
**15 garotos e garotas** frequentaram o Coral Juvenil

# Programas e projetos **para a comunidade**

[G4-S01]



## Tecendo a Rede

**15 pessoas** foram beneficiadas com o projeto que promove estratégias para a sustentabilidade das organizações da sociedade civil

## Projeto Natal Solidário

**200 crianças** receberam presentes do Papai Noel da Unimed em um dia diferente, repleto de atrações

# Programas e projetos **para a comunidade**

[G4-S01]



## Projeto Doador Fiel

**50 funcionários** doaram sangue em 2018, beneficiando 200 pessoas

## Projeto Incentivo à Leitura

**37 crianças** foram beneficiadas com contações de histórias feitas por funcionários da cooperativa que integram o projeto Voluntariado Unimed

# Impulso aos **fornecedores locais**

Em 2018, aproximadamente  $\frac{1}{4}$  dos fornecedores eram locais, o que demonstra um incentivo, por parte da Unimed Nordeste-RS, à economia da região.

	2017	2018
Número total de fornecedores	1.060	2.018
Número total de fornecedores locais	539	539



A photograph of four children running happily in a grassy field. A girl in the center is holding a colorful kite with blue, red, and yellow stripes. The scene is set against a backdrop of trees and a clear sky. The entire image has a soft, warm color overlay.

# ***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

[G4-DMA; G4-EN10; G4-EN15; G4-EN23; G4-EN27; G4-EN28]

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 Hospital 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 2018, registramos os seguintes números (os gases incluídos no cálculo foram CO<sub>2</sub> e CH<sub>4</sub>):

2016	2017	2018
<p><b>Operadora:</b></p> <p>ESCOPO 1: 68,100 (tco2e) ESCOPO 2: 161,191 (tco2e) ESCOPO 3: 542,845 (tco2e)</p> <p><b>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 772,14 TCO2E.</b></p> <p><b>Hospital Unimed Caxias do Sul</b></p> <p>ESCOPO 1: 0,032 (tco2e) ESCOPO 2: 519,899 (tco2e) ESCOPO 3: 480,752 (tco2e)</p> <p><b>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 1.000,68 TCO2E.</b></p>	<p><b>Operadora:</b></p> <p>ESCOPO 1: 18,426 (tco2e) ESCOPO 2: 139,523 (tco2e) ESCOPO 3: 698,884 (tco2e)</p> <p><b>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 856,83 TCO2E.</b></p> <p><b>Hospital Unimed Caxias do Sul</b></p> <p>ESCOPO 1: 19,335 (tco2e) ESCOPO 2: 865,223 (tco2e) ESCOPO 3: 417,948 (tco2e)</p> <p><b>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 1.302,51 TCO2E</b></p>	<p><b>Operadora:</b></p> <p>ESCOPO 1: 88,685 (tco2e) ESCOPO 2: 130,907 (tco2e) ESCOPO 3: 174,181 (tco2e)</p> <p><b>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 393,77 TCO2E.</b></p> <p><b>Hospital Unimed Caxias do Sul</b></p> <p>ESCOPO 1: 1,129 (tco2e) ESCOPO 2: 405,949 (tco2e) ESCOPO 3: 681,386 (tco2e)</p> <p><b>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 1.088,46 TCO2E.</b></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)

# Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa

[G4-DMA; G4-EN10; G4-EN15; G4-EN23; G4-EN27; G4-EN28]

## 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 2018, 8.010 litros de medicamentos vencidos**

**7.635 litros de chapas de raios-X foram destinados corretamente**

**17.186 litros de medicamentos foram doados para a farmácia solidária**

**14 coletores de medicamentos e chapas de raios-x foram disponibilizados**

## PROJETO GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Para que a segregação de resíduos ocorra corretamente (fazendo com que possamos exibir os indicadores positivos no capítulo ambiental deste relatório), foram promovidas campanhas para que as pessoas separassem os resíduos adequadamente.

## PROJETO MENOS É MAIS

175 pessoas beneficiadas em 2018 com móveis, utensílios domésticos, material escolar, brinquedos e outros objetos



# Efluentes e resíduos

## Resíduos segregados no Hospital Unimed

[G4-EN23]

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.

[G4-DMA]

### Resíduos infectantes:

2016: **111.090,32kg**  
2017: **131.301,30kg**  
2018: **130.908,85kg**

### Resíduos recicláveis:

2016: **79.366,84kg**  
2017: **138.700,48kg**  
2018: **31.873,57kg**

### Resíduos comuns:

2016: **146.839,44kg**  
2017: **155.963,36kg**  
2018: **43.923,01kg**

### Resíduos químicos:

2016: **21.462,38kg**  
2017: **28.306,43kg**  
2018: **41.920,85kg**

### Resíduos perfurocortantes:

2016: **1.742,90kg**  
2017: **3.032,13kg**  
2018: **4.713,17kg**

\* Descarte direto pela organização ou por terceiros, ou ainda confirmado diretamente pela organização.

\* Resíduos comuns: são descartados via contrato com a empresa Codeca.

\* Os demais resíduos são descartados via empresas terceiras, que realizam a coleta.

A group of children are running away from the camera in a grassy field during sunset. The scene is bathed in warm, golden light, with long shadows cast on the grass. The children are in various stages of their run, some with arms outstretched. The background is a soft-focus landscape of trees and sky.

# **Saúde Econômica**

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

# Desempenho econômico

[G4-DMA]

Apresentamos nas próximas páginas os dados referentes ao desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2018, um ano em que se percebeu uma melhora na economia brasileira. Mesmo diante de um cenário ainda adverso, a cooperativa continuou crescendo, registrando mais um aumento da receita líquida, que apresentou um incremento de 6,9%.

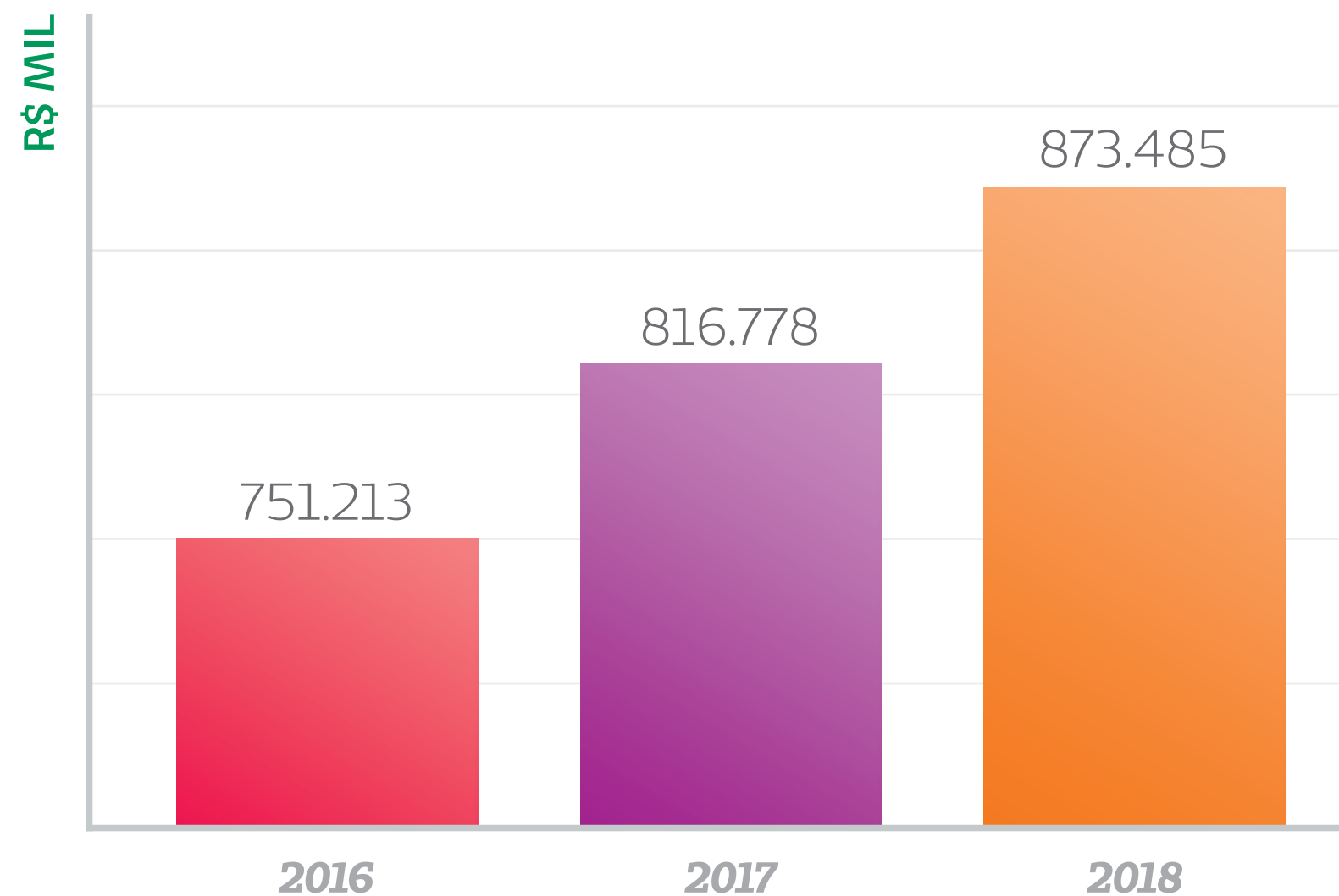
*“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: por meio de **compras sustentáveis, estímulo ao cooperativismo, excelência e inovação, ética e transparência.**”*

*Política de sustentabilidade*

# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade

[G4-EC1; G4-EC2]

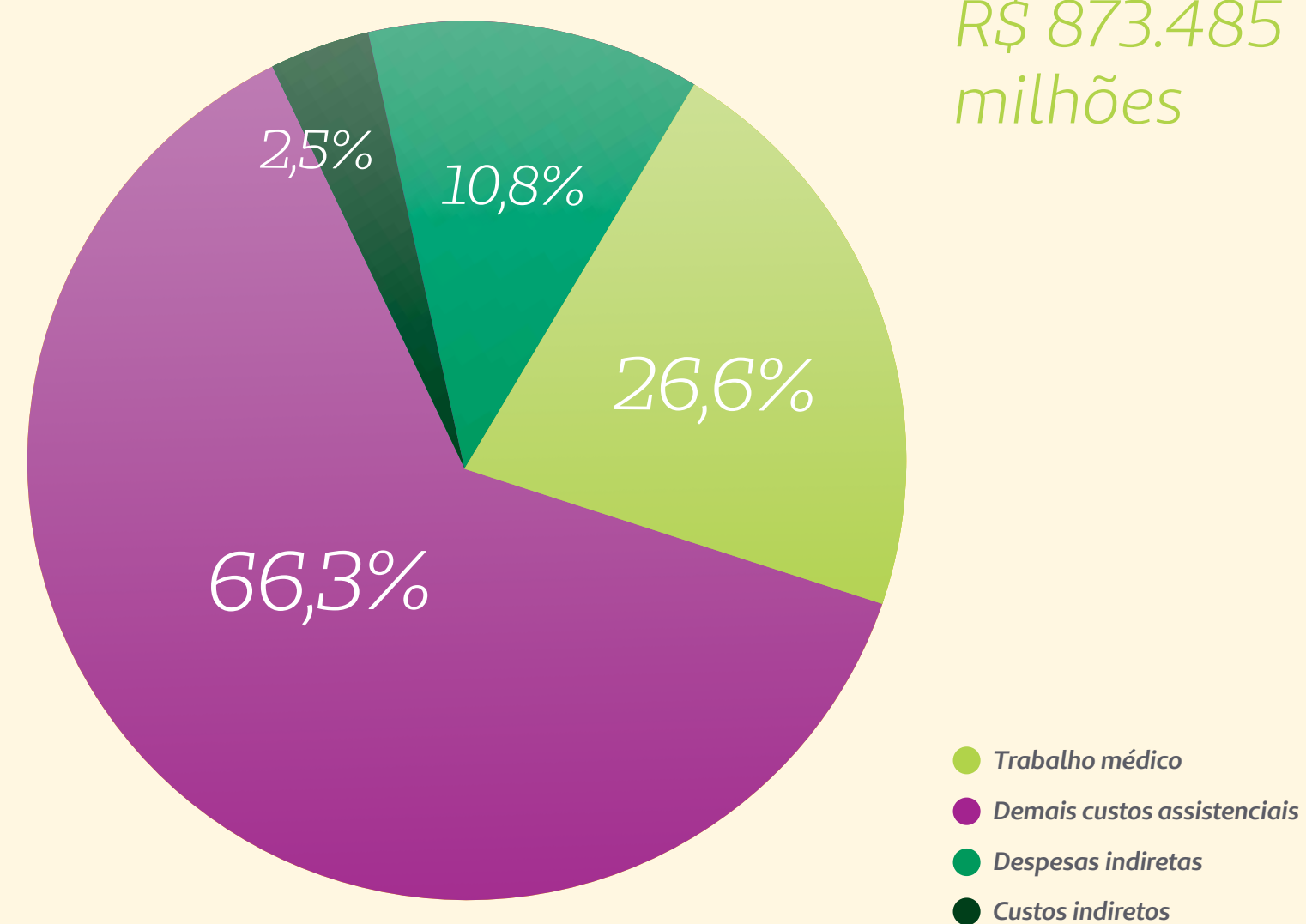
## Evolução da receita líquida



O crescimento da receita da cooperativa, já deduzidos os impostos sobre vendas e as provisões técnicas regulamentadas pela ANS, foi de 6,9%, distribuídos conforme o gráfico.

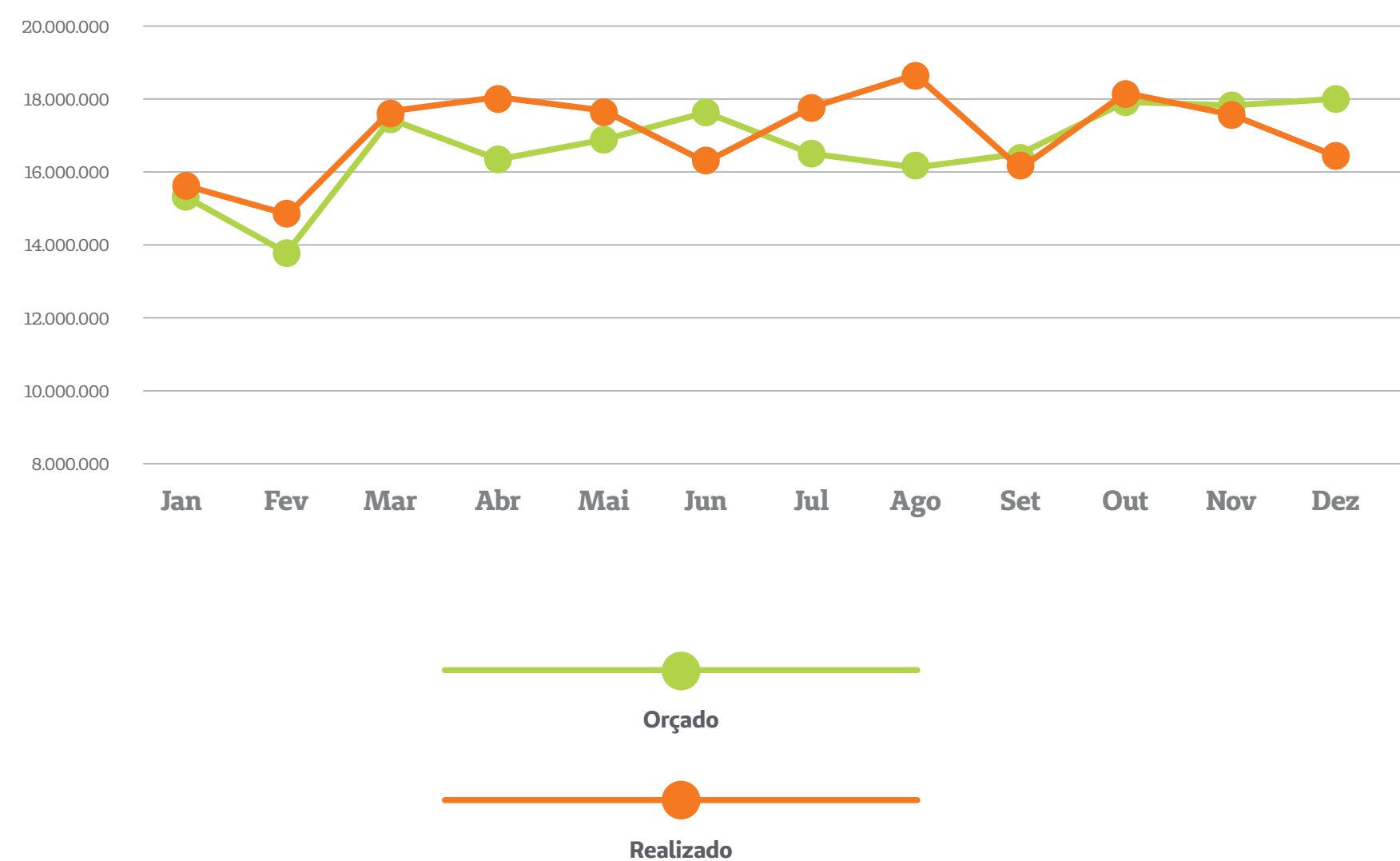


# Distribuição da receita líquida em 2018



Vemos que 66,3% 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 26,6%. As despesas operacionais representam 11,3% da receita.

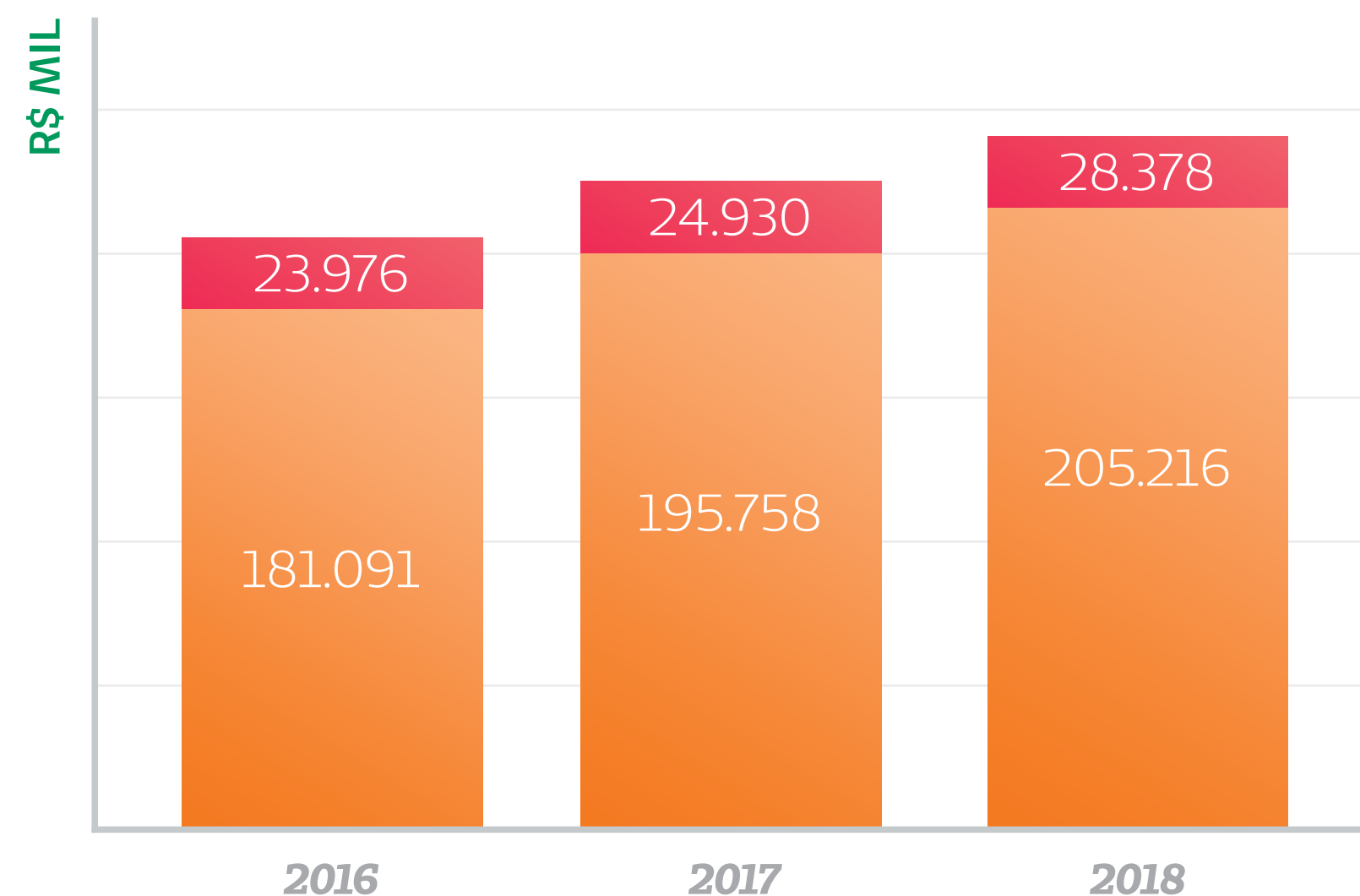
# Remuneração médica em 2018 – R\$



Considerando: cooperados, credenciados e Unicoopmed.

O gráfico demonstra a evolução da remuneração médica orçada e realizada ao longo de 2018.

# Evolução da remuneração médica – anual

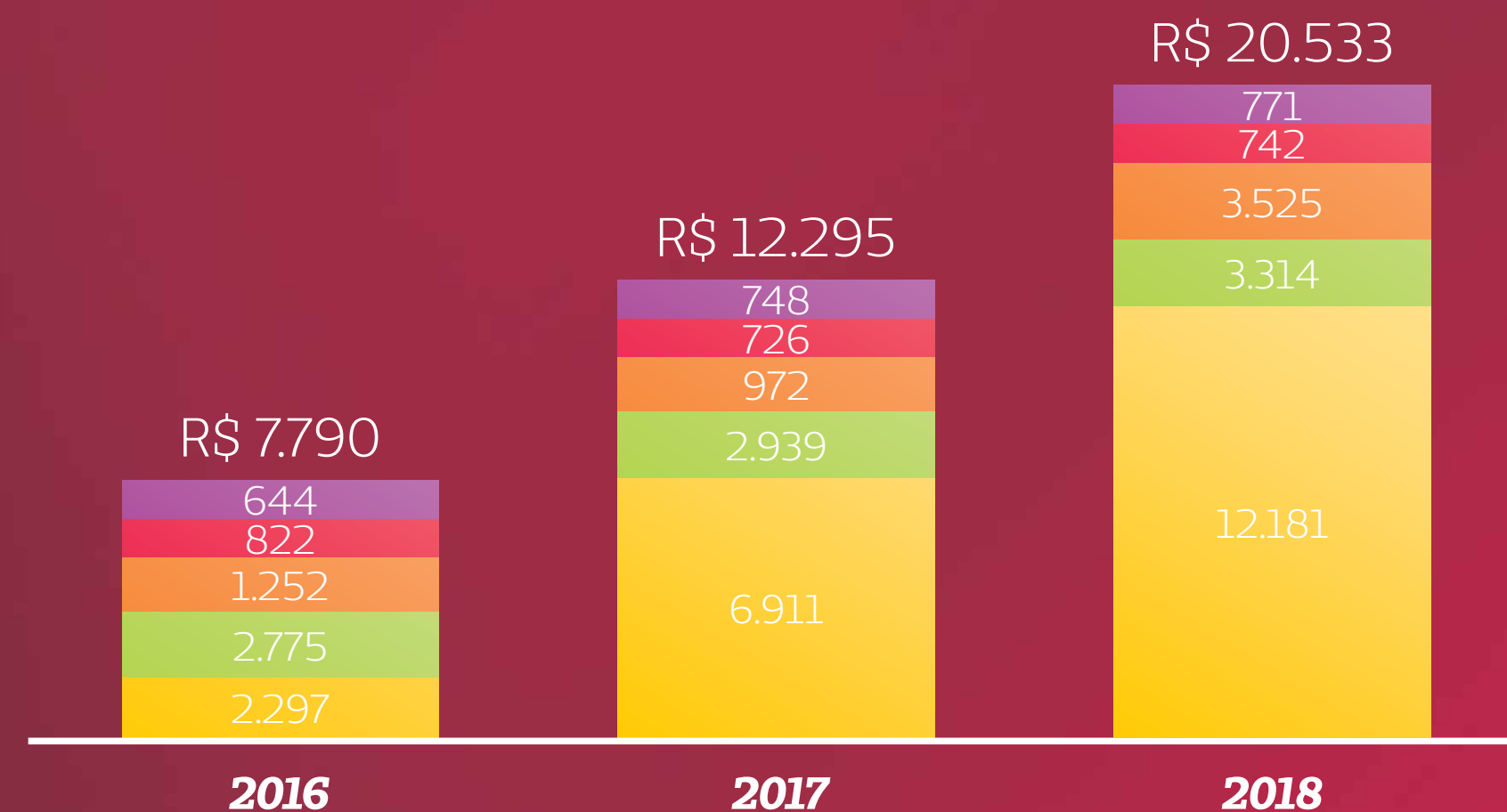


A remuneração médica total atingiu R\$ 233 milhões, o que significa uma elevação de 5,85%.

● Remuneração médica  
● Prestadores anestesistas

# Transferência de recursos aos cooperados

Em forma de benefícios, distribuição de sobras e remuneração do capital.



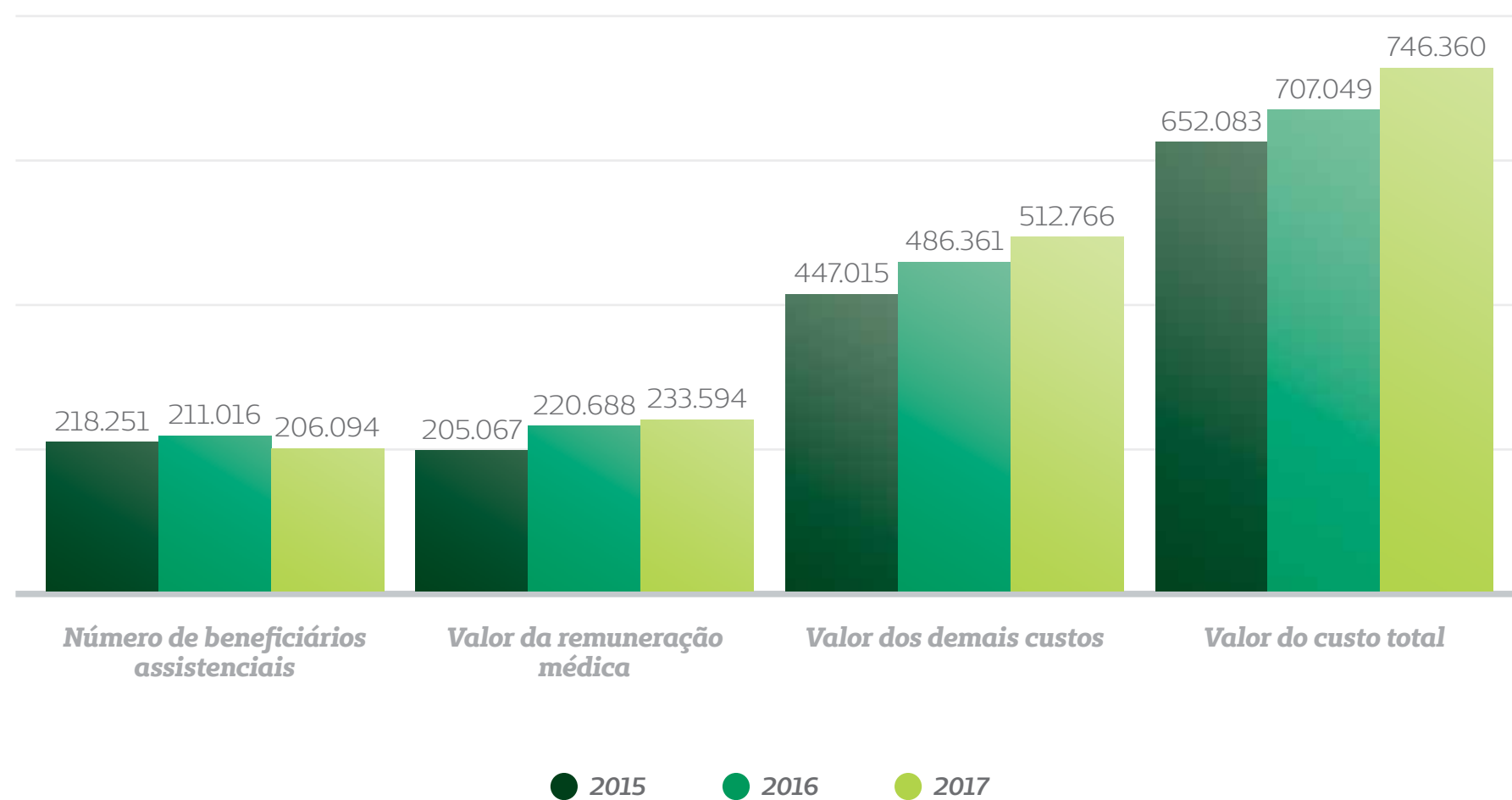
● Remuneração da cota capital ● Master Médico ● Distribuição de sobras ● Serit/VG ● Previdência privada

O gráfico demonstra o total de recursos repassados aos cooperados nas diferentes formas. No ano de 2018, a cooperativa elevou a remuneração da cota capital de cada cooperado em 12%, atingindo a cifra de 12 milhões. Seguros, previdência privada e plano de saúde se mantiveram nos patamares do ano anterior.



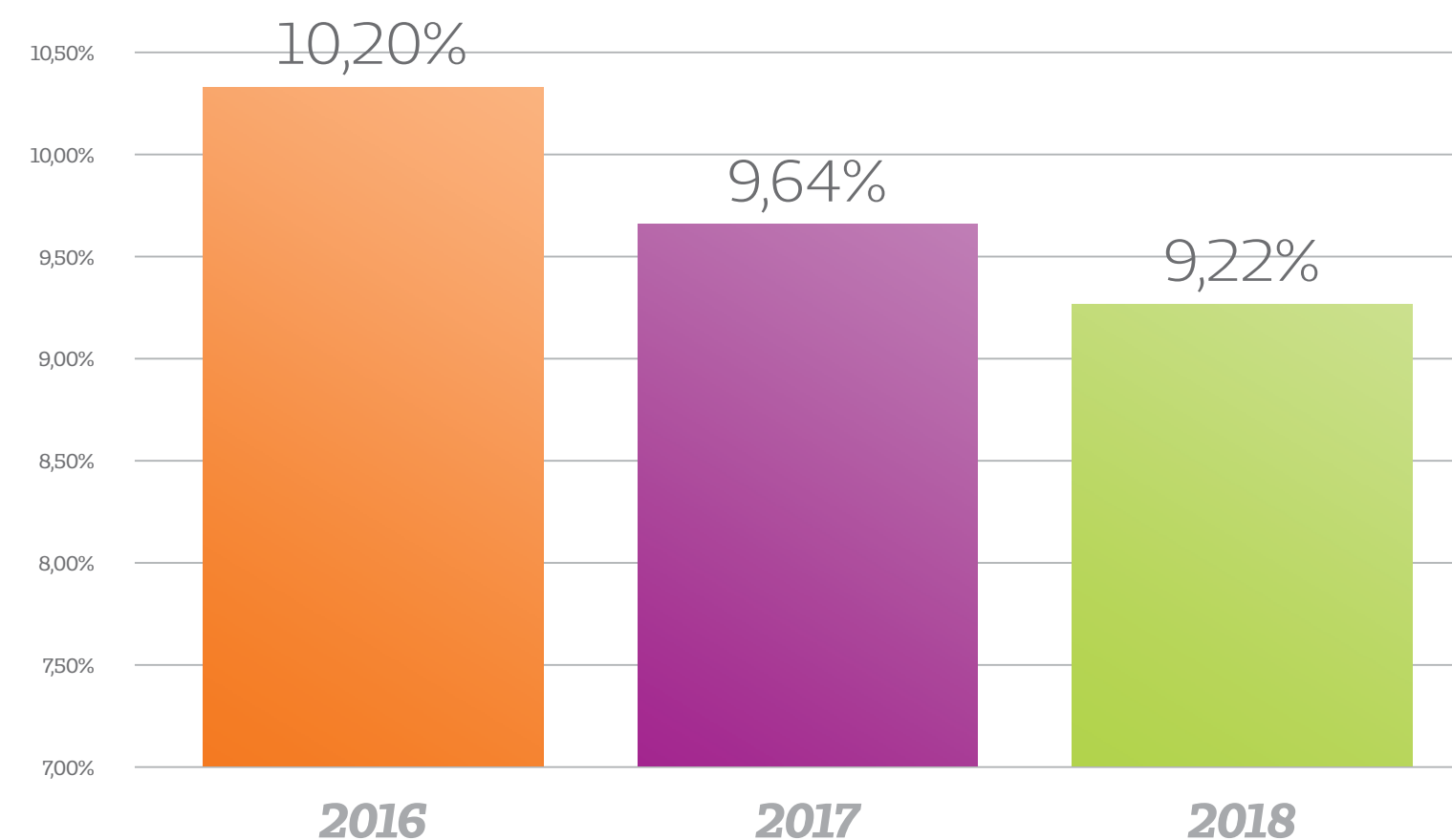
# Custos assistenciais

Evolução dos custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2018, o honorário médico apresentou aumento de 5,85%, enquanto os demais custos assistenciais cresceram 5,43%. No total, o índice de crescimento ficou em 5,6%, enquanto o número de beneficiários assistenciais apresentou uma queda de 2,3%.



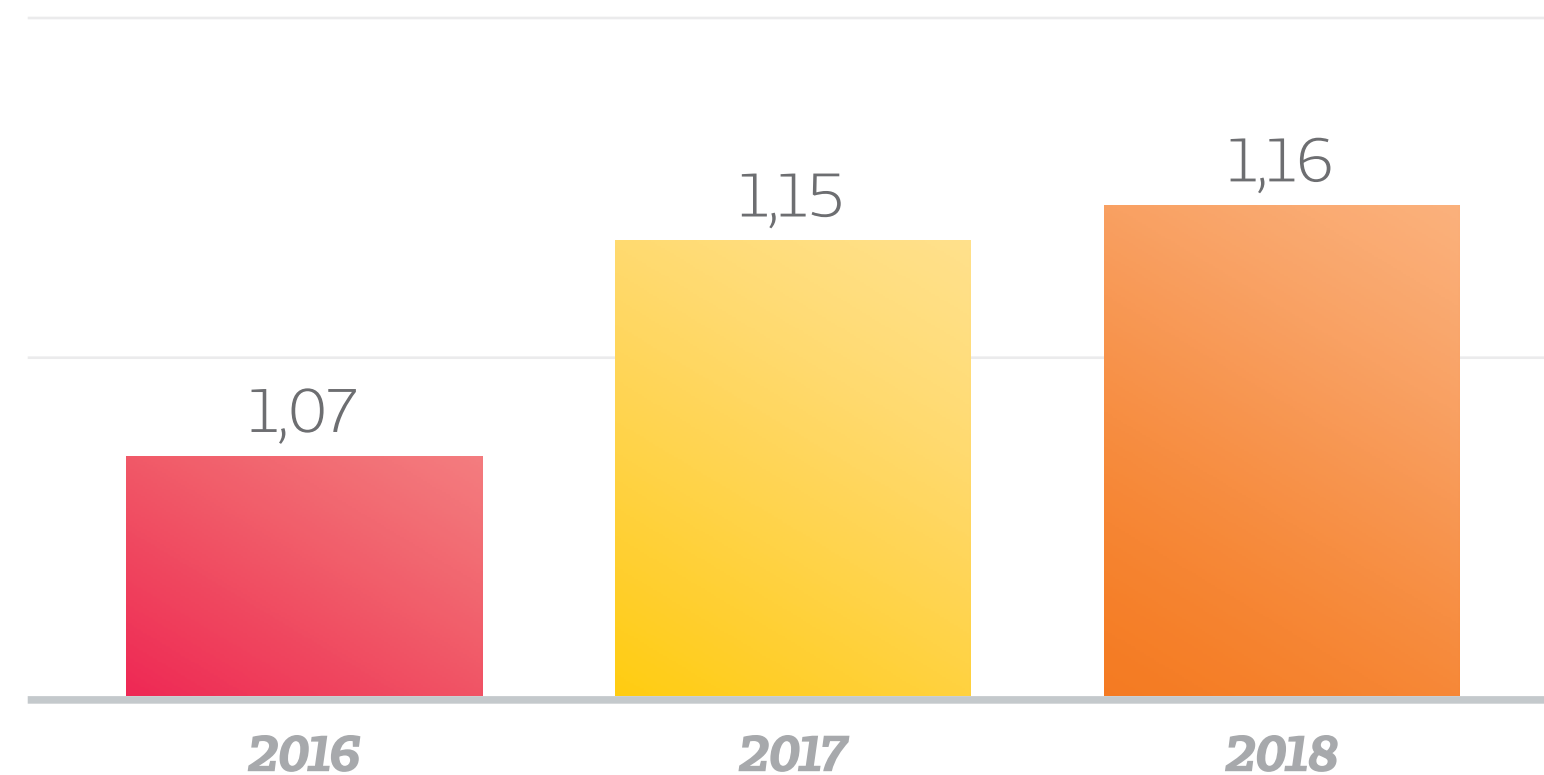
# Participação das despesas administrativas sobre a receita bruta

Nesta 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.



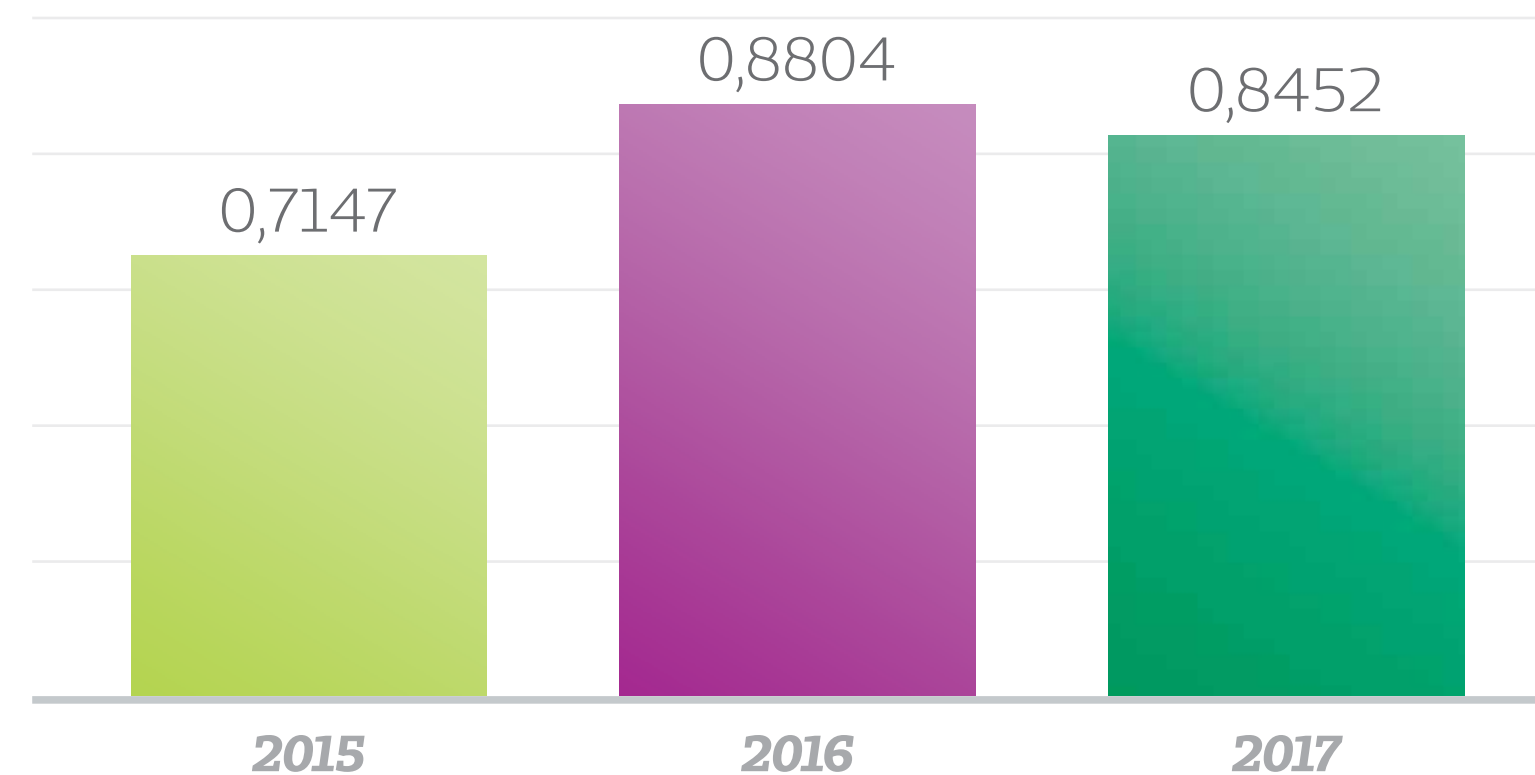
## Liquidez **corrente**

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\$ 1,16.



## Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar é um índice que trata da qualificação das operadoras, medido e divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), anualmente, com base em dados do ano anterior. Em 2018, foram divulgados os resultados referentes ao ano de 2017. Além do aspecto de sustentabilidade no mercado, a ANS avalia as dimensões garantia de acesso, gestão de processos e regulação e qualidade em atenção à saúde. Além desses aspectos, anualmente, procede a adequação e a inclusão de novos indicadores, para análise.

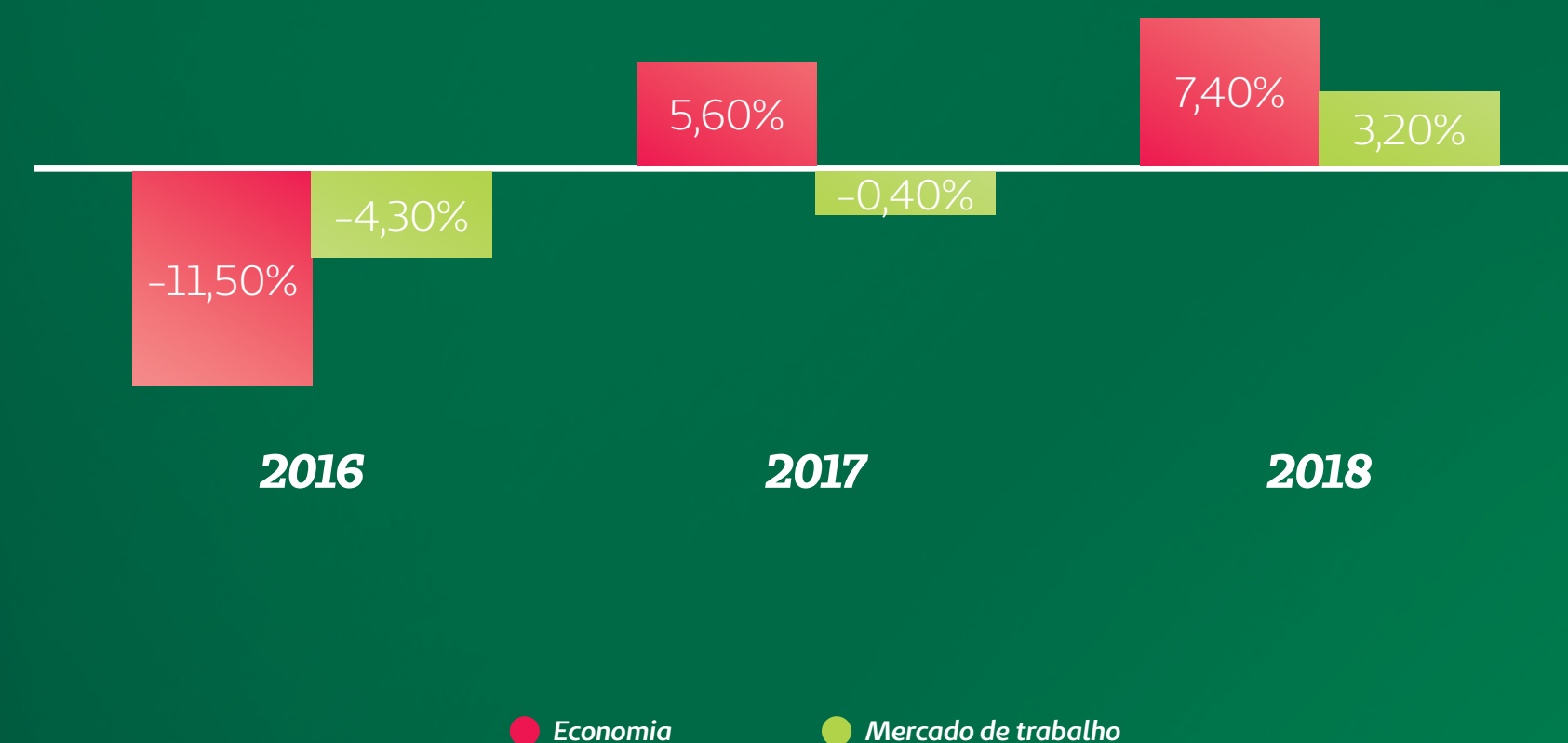


# Patrimônio líquido ajustado (margem de solvência)



O gráfico demonstra, em valores atuais, como a cooperativa está perante a necessidade de capitalização. O total constituído corresponde a 95,33% da necessidade. 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.

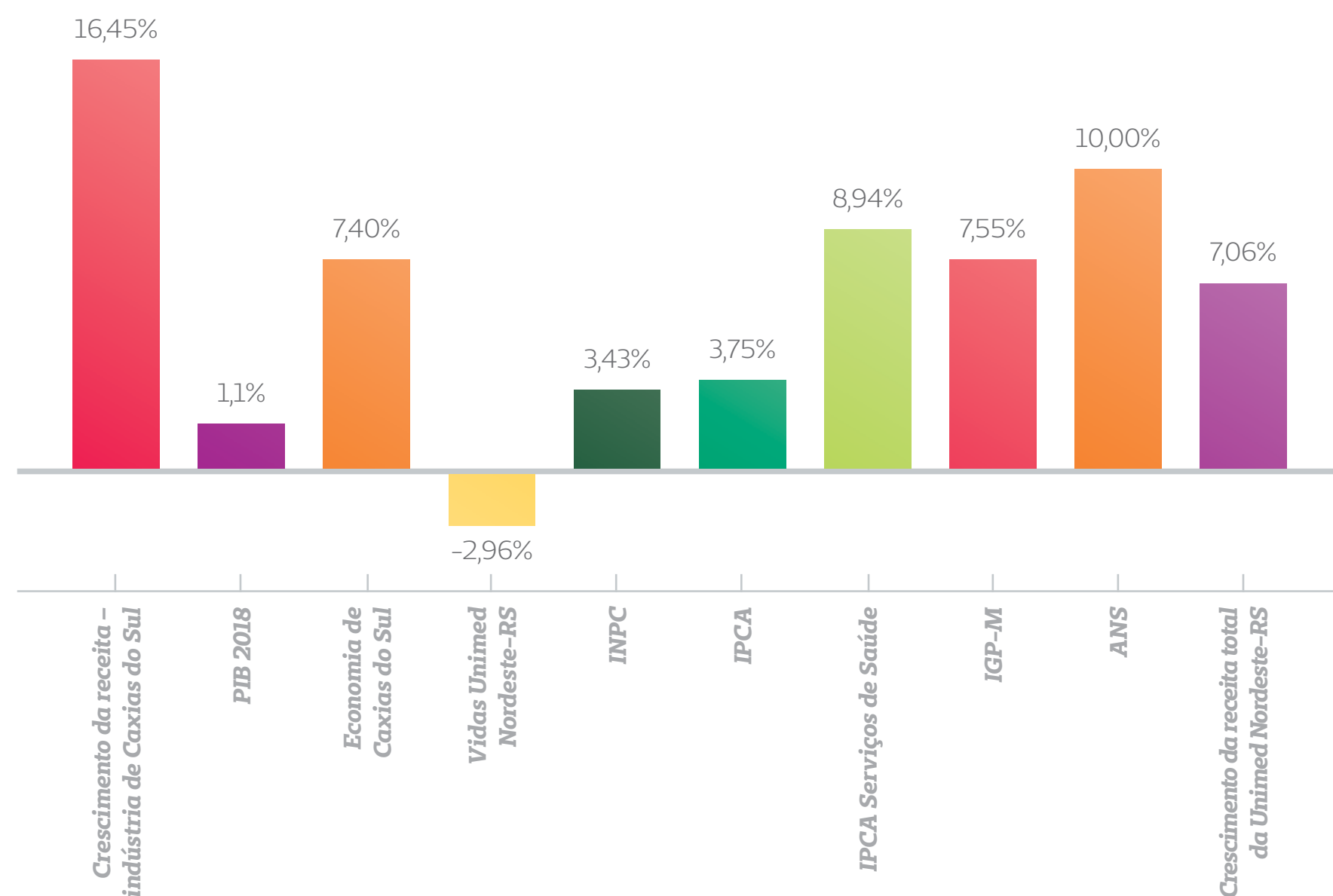
# Economia de Caxias do Sul e mercado de trabalho



A economia caxiense passou por um período de depressão profunda durante os últimos cinco anos, e somente demonstrou pequenos sinais positivos no final de 2017. No entanto, diferentemente das crises vividas até então, a retomada do crescimento deverá ser lenta e o mercado de trabalho, que viu o número de trabalhadores ficar reduzido pela metade, terá um crescimento ainda mais moroso.

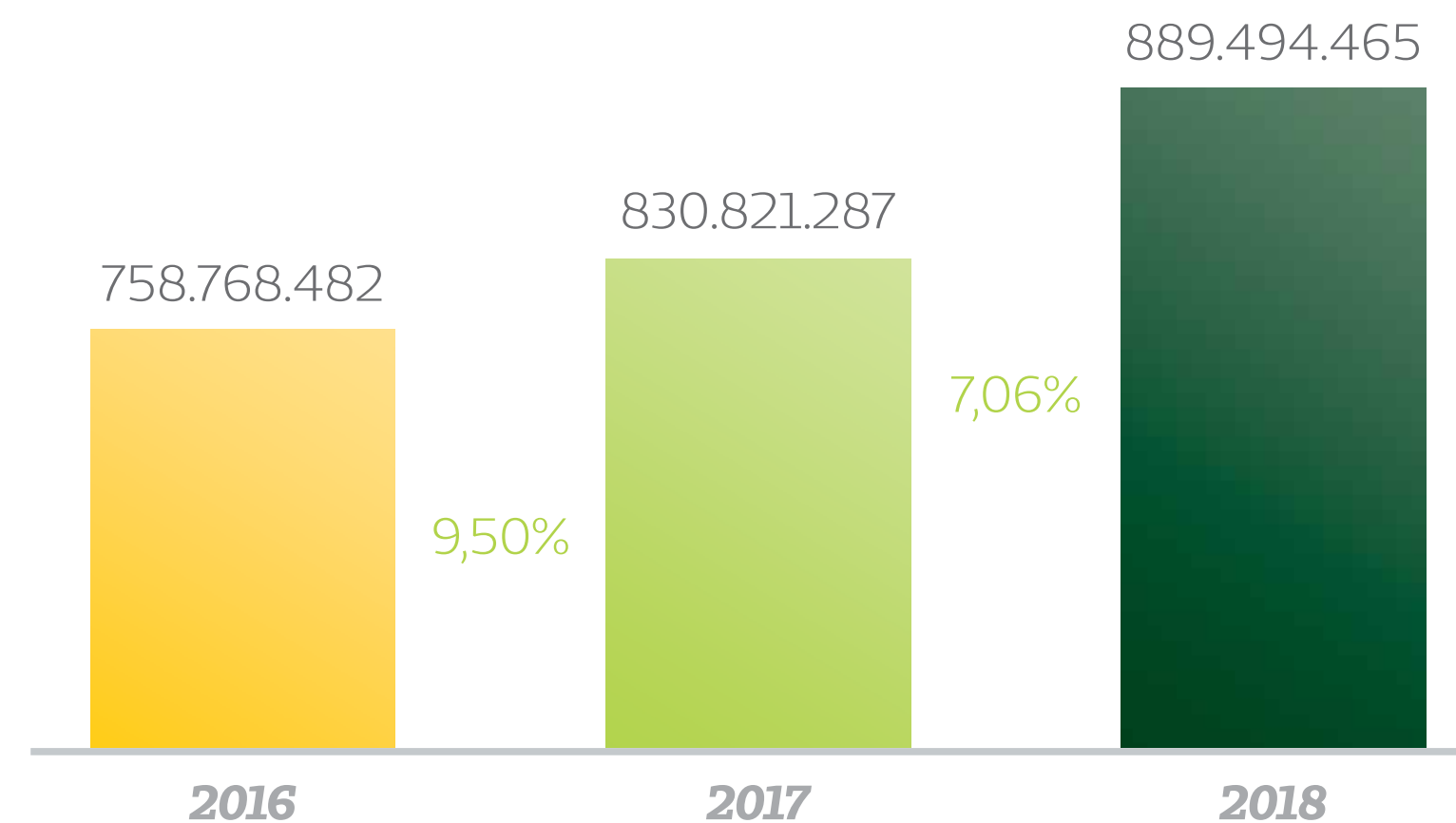
# Indicadores econômicos x receita da Unimed Nordeste-RS

Como acontece nos anos de eleição presidencial, o mercado se mantém recuado, aguardando o novo presidente eleito, para posteriormente tomar as decisões de onde investir. Em 2018, atravessou-se a greve dos caminhoneiros, que gerou falta de combustível, alimentos e diversos outros insumos. A inflação, com a falta de consumo, chegou a 2,68% em março/2018. Enquanto o IGP-M se recuperava de um ano todo, basicamente, com índices negativos.



## Evolução da receita bruta

Apesar dos números negativos da economia e do aumento da taxa de desemprego na região, a Área de Mercado da cooperativa tem como objetivo a maximização da receita. A equipe continua buscando o crescimento da receita por meio de renegociações de contratos, da venda de novos contratos e, também, pela venda de outros produtos, como Acidente de Trabalho, Saúde Ocupacional, Seguro Família, SOS Unimed e Unimed Odonto.

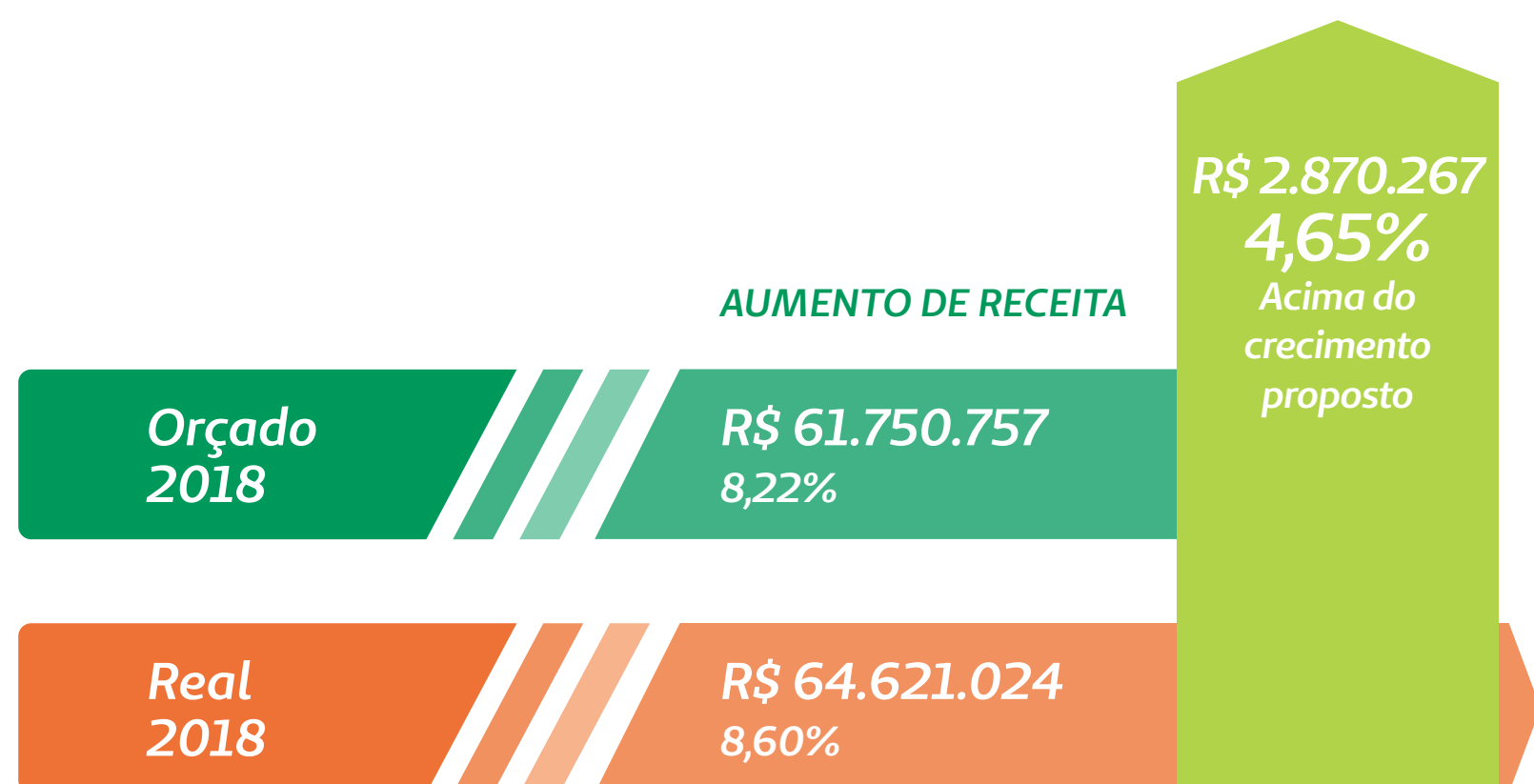


Valores expressos em milhares.

\* Em 2016, considerado Receita da Farmácia na Receita Bruta - Receita ajustada para o triênio.

\*\* Com a mudança da forma de contabilização da conta "Intercâmbio", a comparação com os demais períodos não é sugerida.

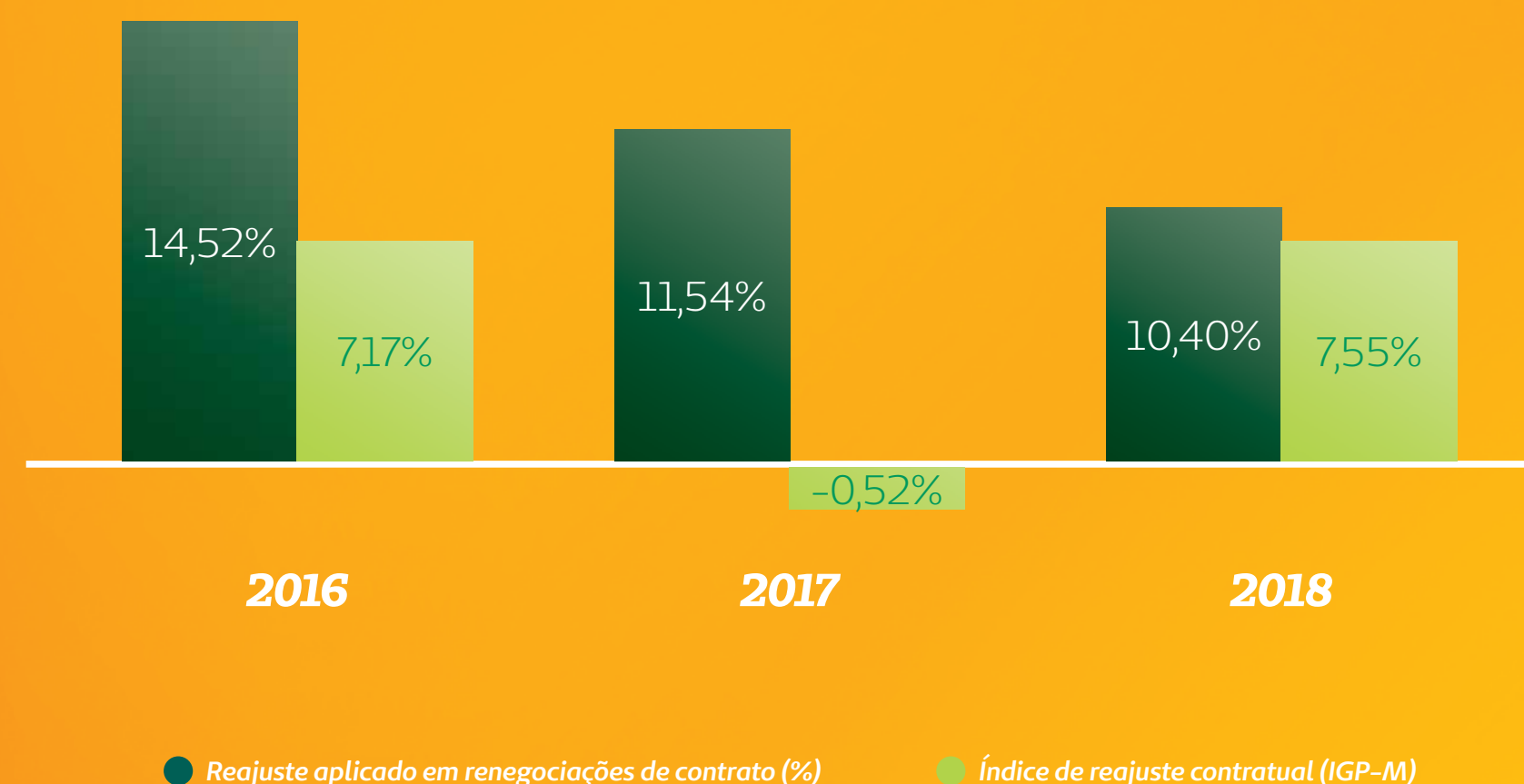
# Crescimento da receita do plano de saúde



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

Mesmo com o trabalho de qualificação e limpeza da carteira de clientes com sinistralidade elevada, produtos defasados, contratos empresariais com apenas a diretoria no plano ou com seleção de risco adversa para a operadora, a Área de Mercado superou em quase R\$ 3 milhões o aumento de receita proposto para o ano de 2018.

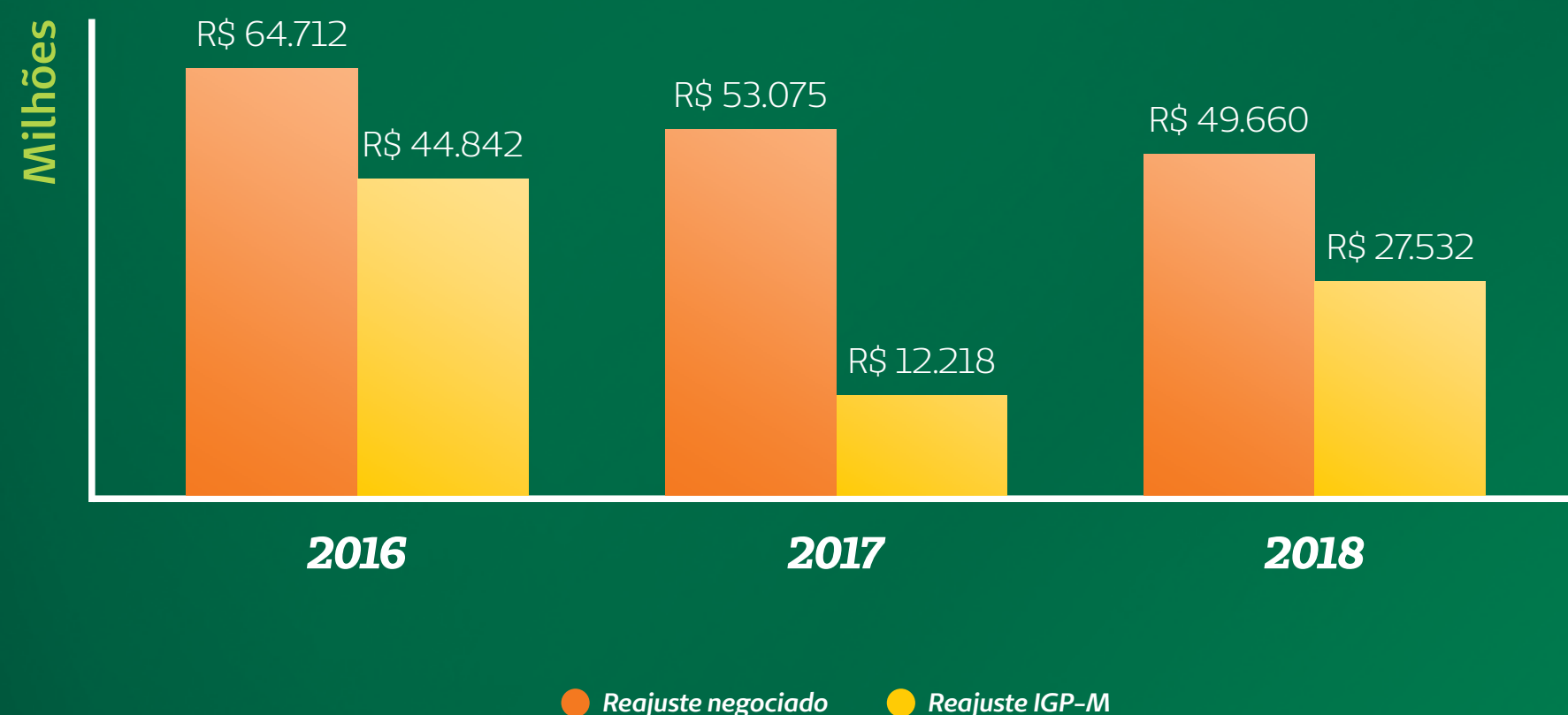
# Evolução do spread – % de receita sobre índice contratual (IGP-M), na renegociação de contratos



Total – receita do contrato (12 meses)

A pauta da Área de Mercado é negociar contratos buscando sempre aumentar a margem e, com isso, trazer o resultado efetivos para a cooperativa.

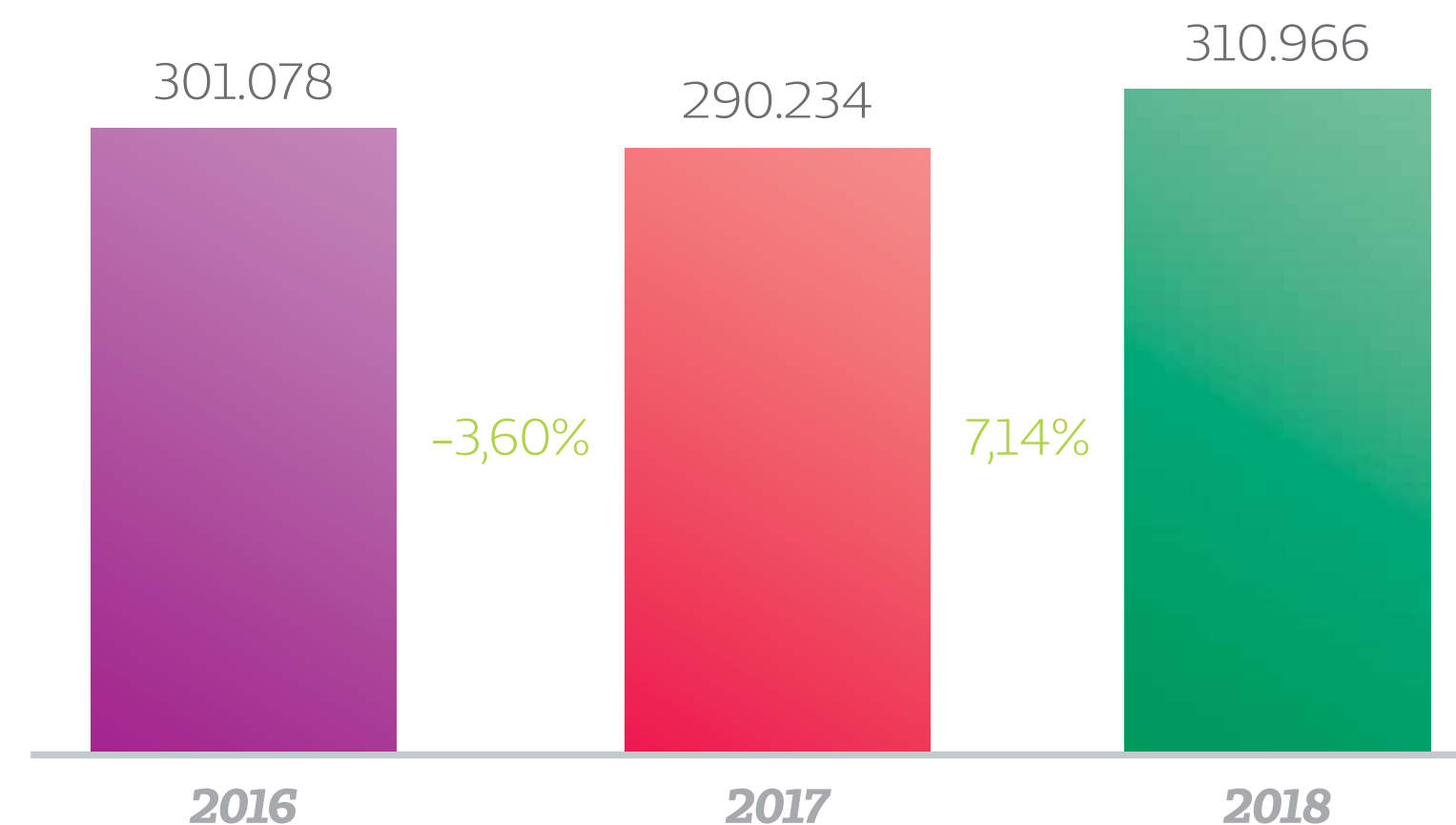
## Receita de reajuste aplicado x reajuste do índice do contrato (IGP-M), na renegociação de contratos



Total – receita do contrato (12 meses)

A renegociação dos contratos trouxe R\$ 49,6 milhões de novas receitas para a cooperativa. Se eles não fossem negociados pelas equipes de pós-vendas e os reajustes fossem baseados somente nos índices instituídos nos contratos, teríamos um valor 55% menor, ou seja, R\$ 27,5 milhões, apenas.

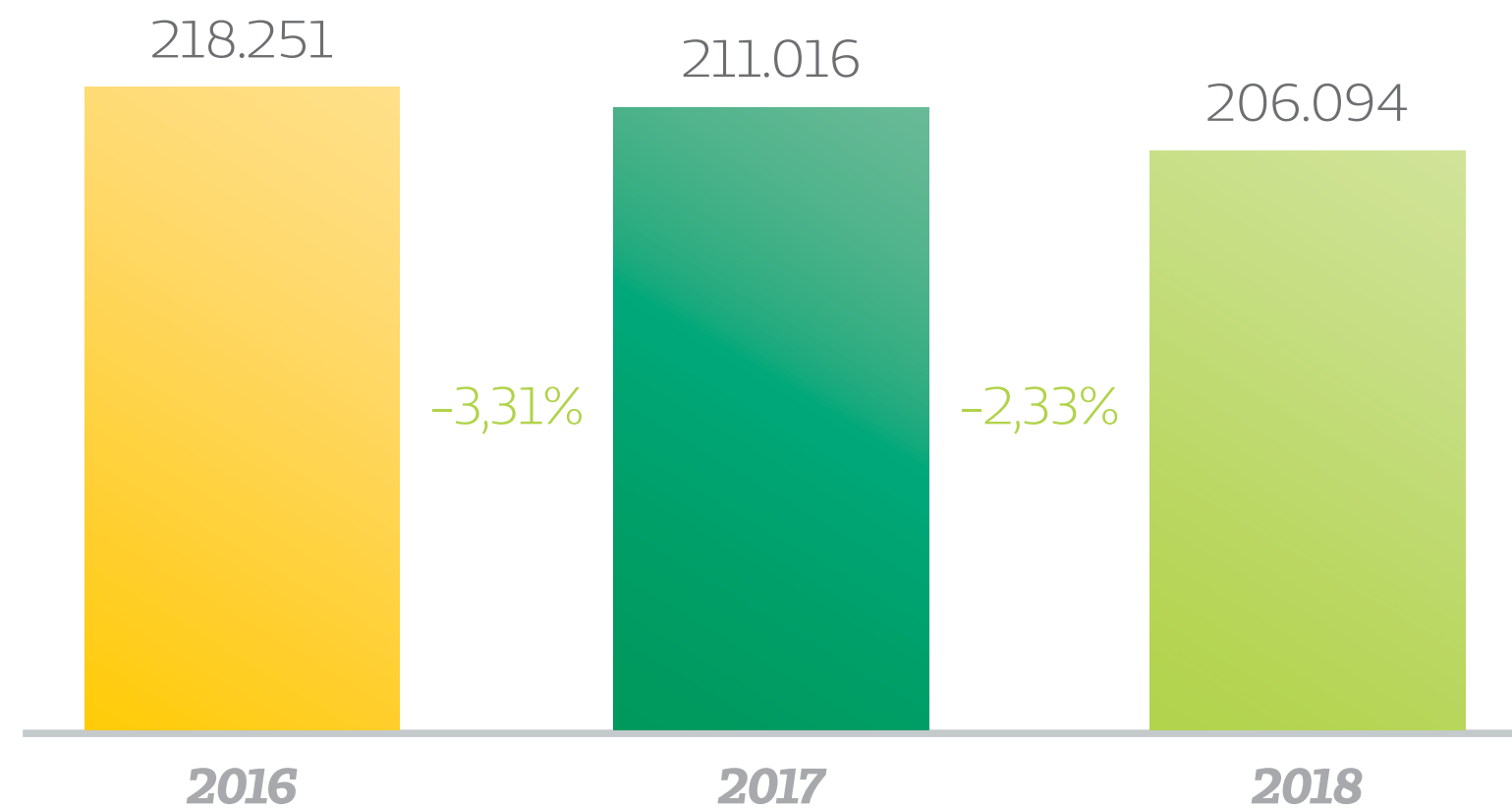
## Evolução de beneficiários (todas as modalidades de contratação)



Apesar de atuarem em uma área geográfica limitada e com forte concorrência, as equipes comerciais fizeram forte esforço para buscar novas oportunidades, não só de plano de saúde, mas também na busca para otimizar a carteira de clientes com outros produtos e, assim, recuperar o número de vidas em todos os produtos da Unimed Nordeste-RS.

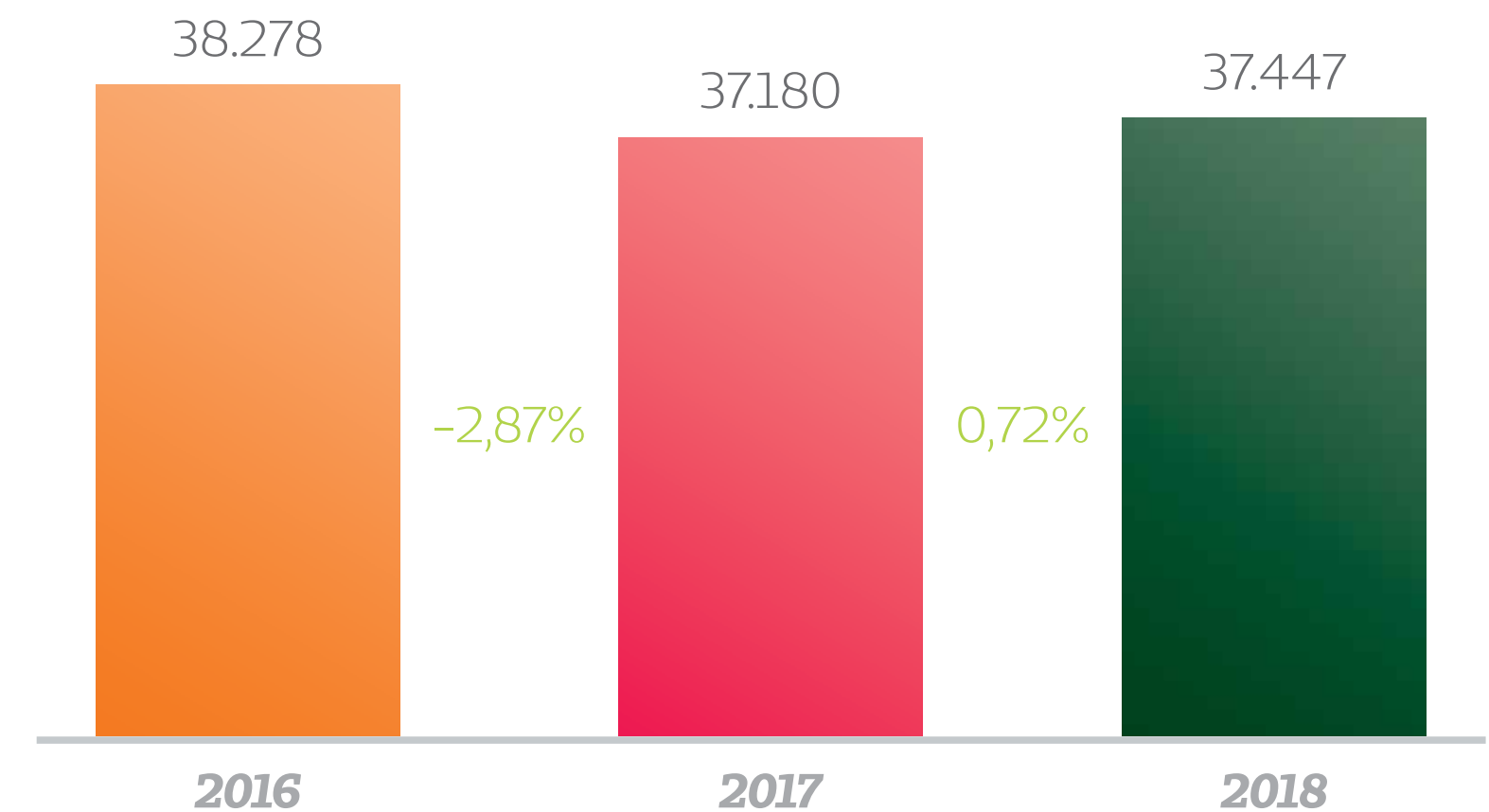
# Evolução do número de beneficiários de planos de saúde assistenciais

A depuração da carteira pode gerar a diminuição do número de beneficiários, porém sempre com o objetivo de manter o equilíbrio da nossa sinistralidade e a rentabilidade da operadora. O aumento substancial da rentabilidade confirma que a pequena redução foi benéfica para a vitalidade da carteira. A empresa Seara, por exemplo, que apresentava prejuízo, foi transferida para Unimed Federação de Santa Catarina. O resultado foi a saída de 1.257 vidas da base da Unimed Nordeste-RS. Porém, essas pessoas permanecem sendo atendidas por meio de intercâmbio, gerando, assim, resultado positivo para a cooperativa.



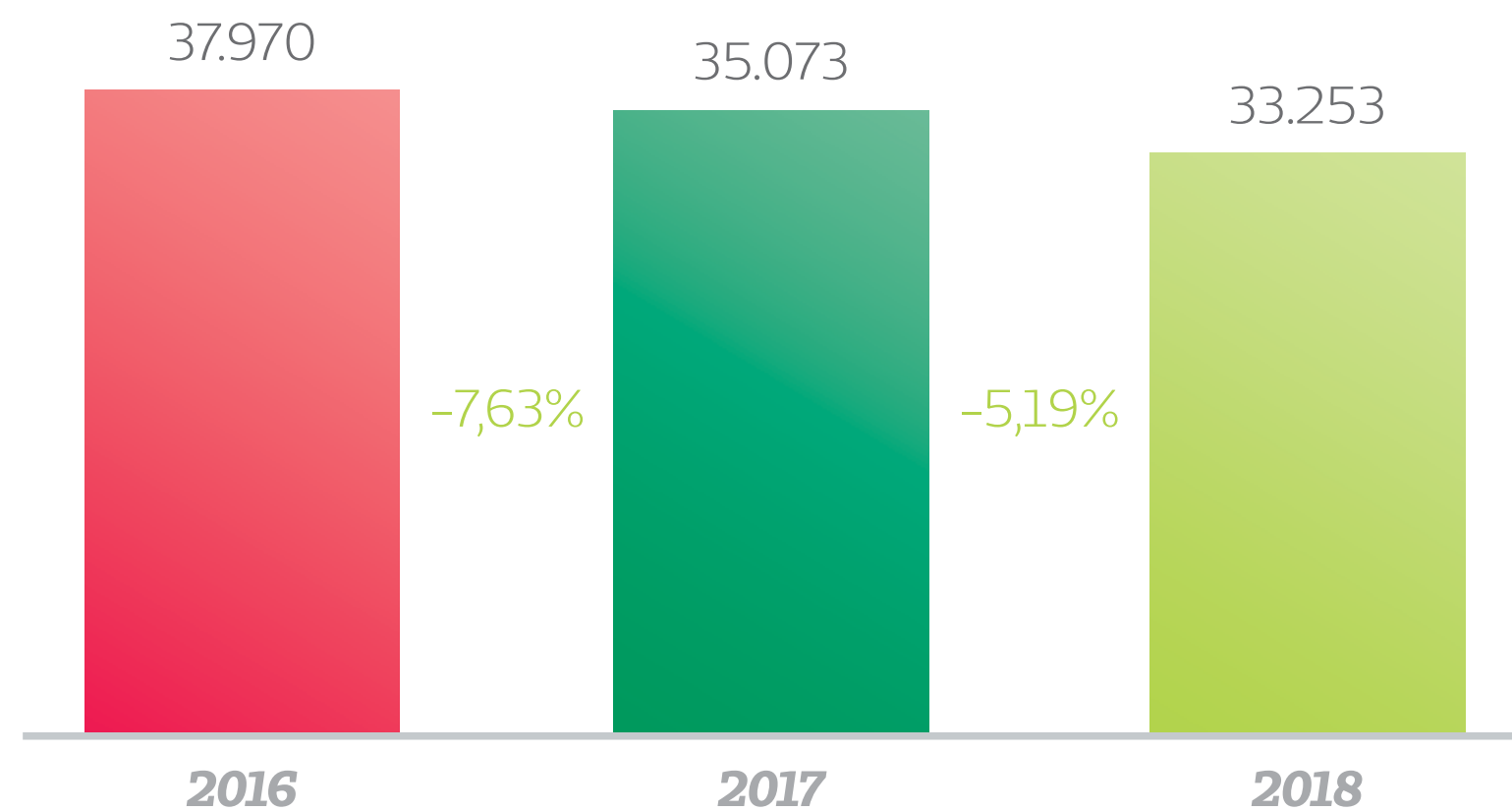
# Evolução do número de beneficiários – **Acidente de Trabalho**

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



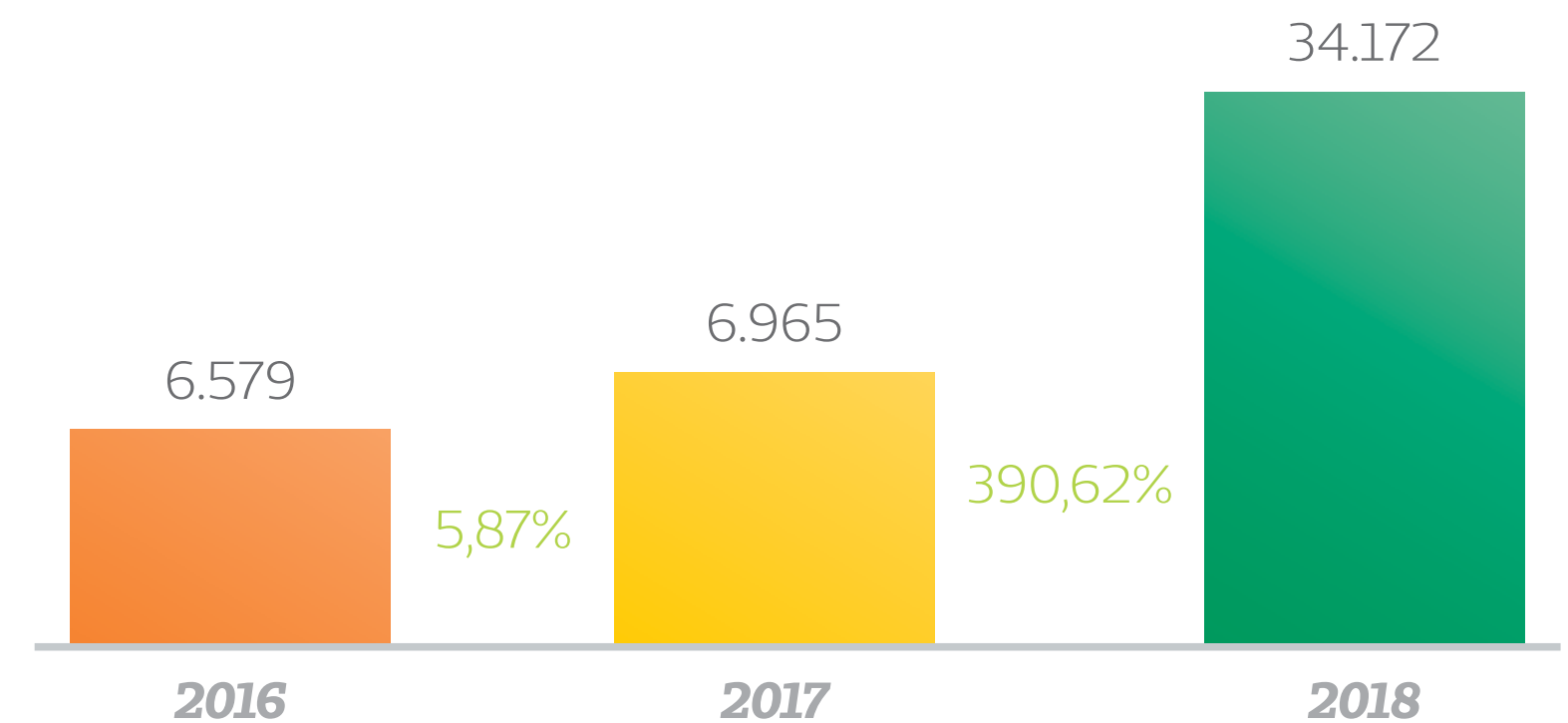
## Evolução do número de beneficiários da Saúde Ocupacional

Assim como o produto Acidente de Trabalho, o produto Saúde Ocupacional também aguarda a retomada das contratações para, assim, voltar a crescer.



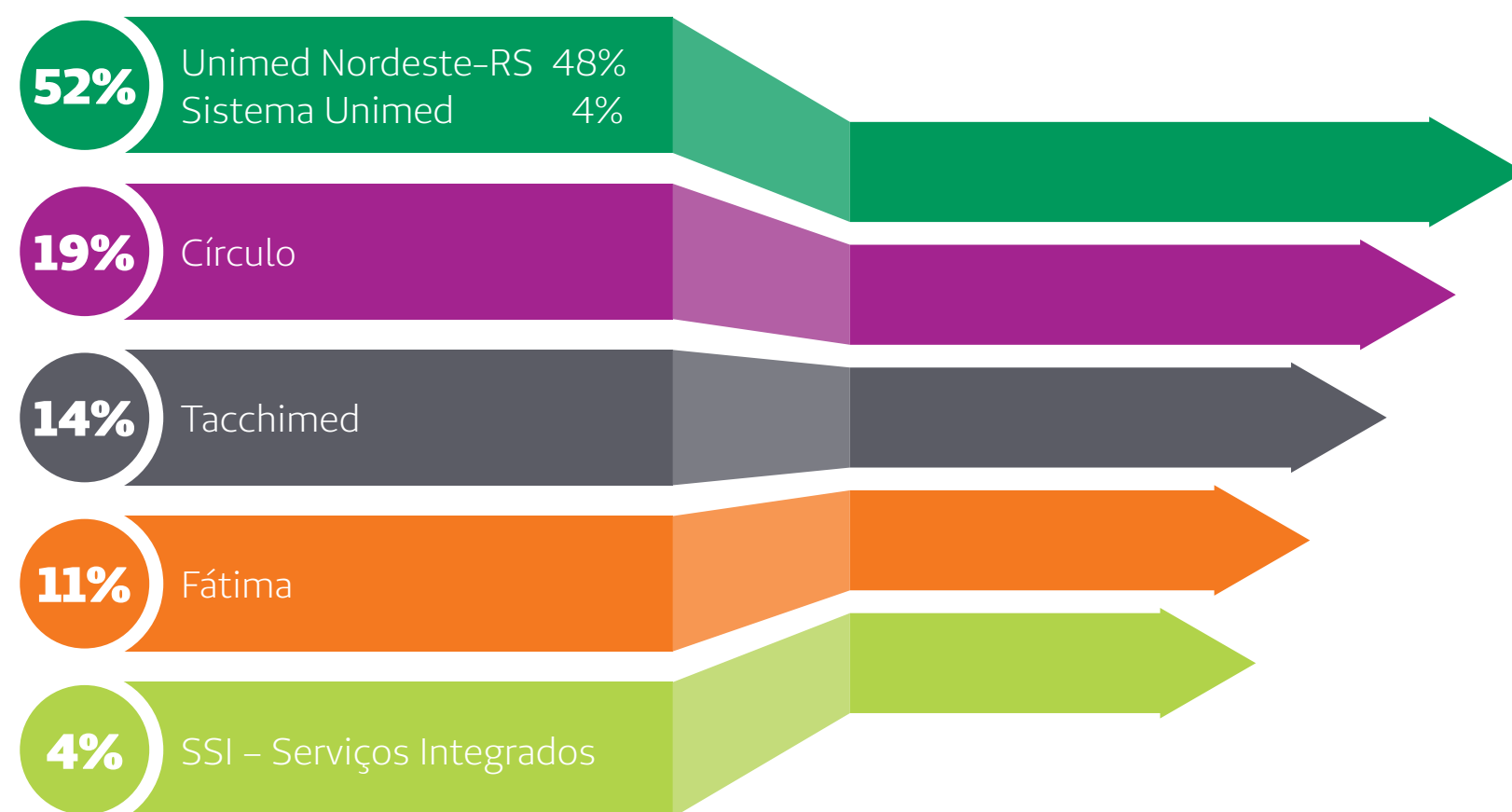
## Evolução do número de beneficiários do SOS Unimed

Em 2018, o SOS Unimed tornou-se o foco de vendas entre os produtos complementares. Com o cenário pessimista do mercado de trabalho, a comercialização de outros produtos relacionados foi uma excelente alternativa de potencializar as receitas provenientes dos produtos complementares.



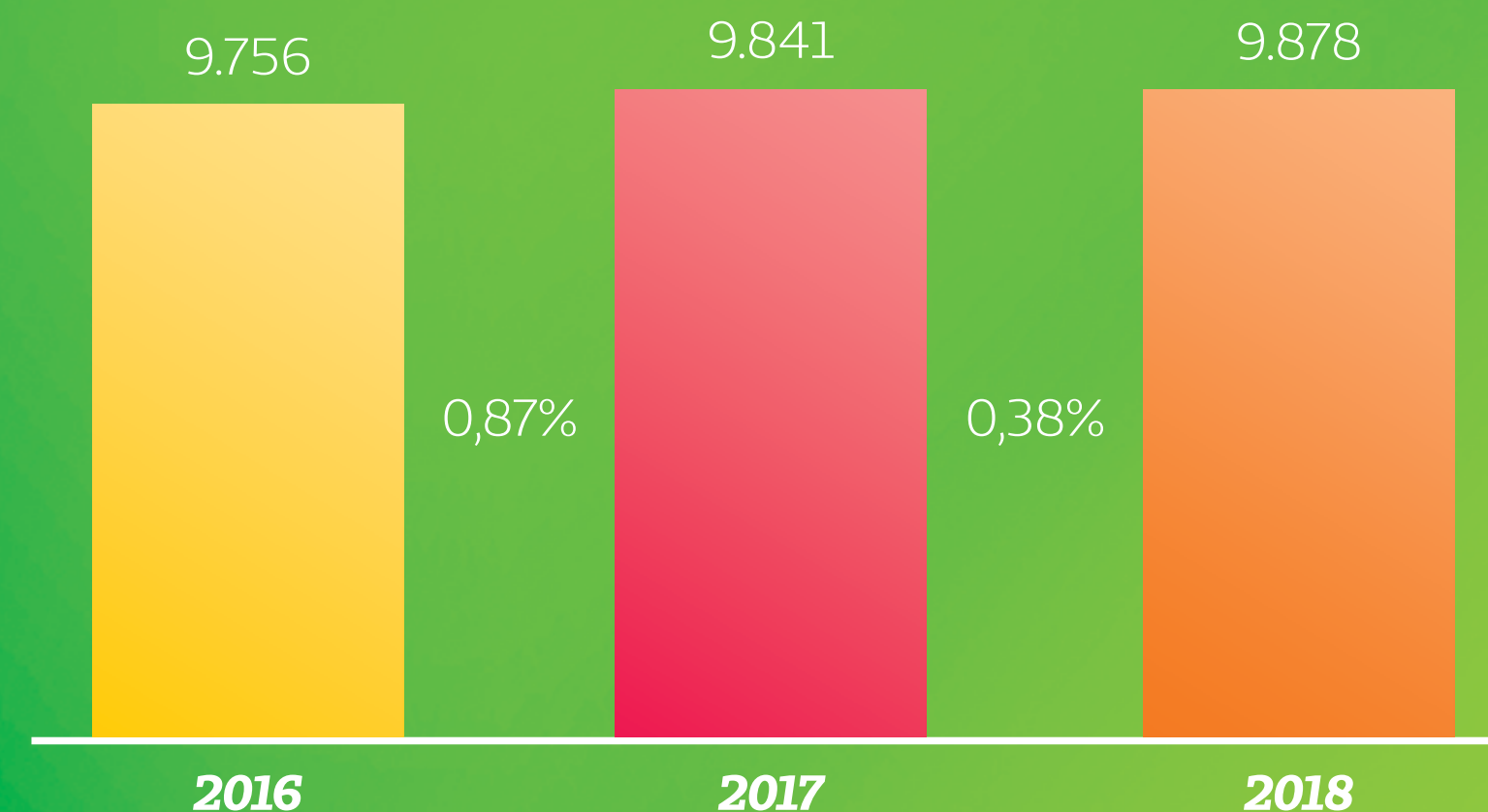


# Market share



Pode-se ver que, mesmo com o decréscimo de beneficiários, a Unimed Nordeste-RS permanece líder de mercado, com uma fatia expressiva do setor de planos de saúde na sua área de ação. Importante lembrar que a cooperativa está localizada em uma área de grande concorrência e, mesmo com a crise, ainda se manteve na mesma posição dos anos anteriores.

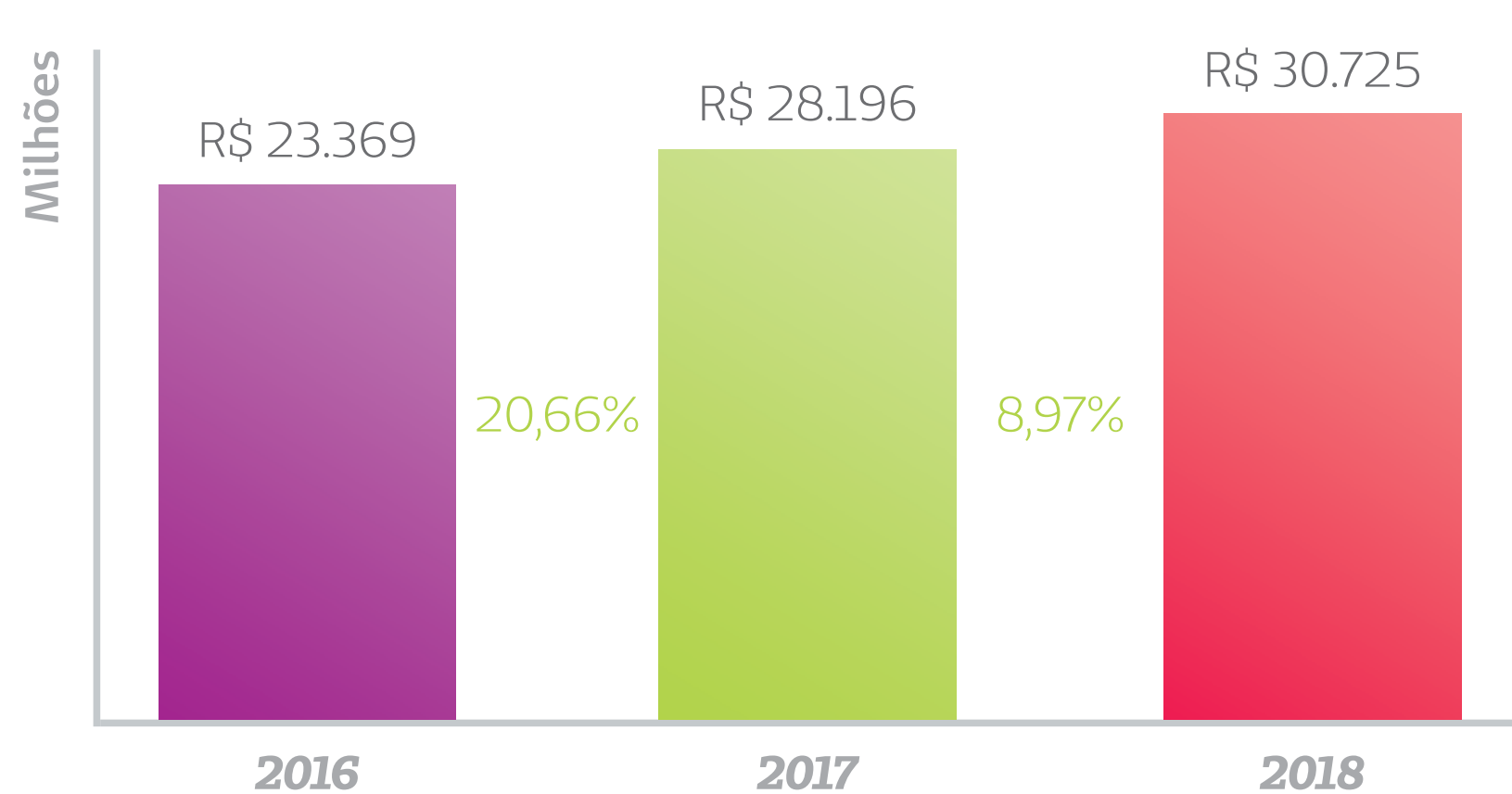
# Evolução de vendas de vidas novas assistenciais



Em sintonia com o trabalho realizado pelas equipes de relacionamento, as equipes de vendas têm a preocupação de vender contratos saudáveis, que gerem boa rentabilidade, buscando que tragam uma margem de contribuição maior no seu primeiro ano de contrato.

# Total da receita de venda de novos contratos

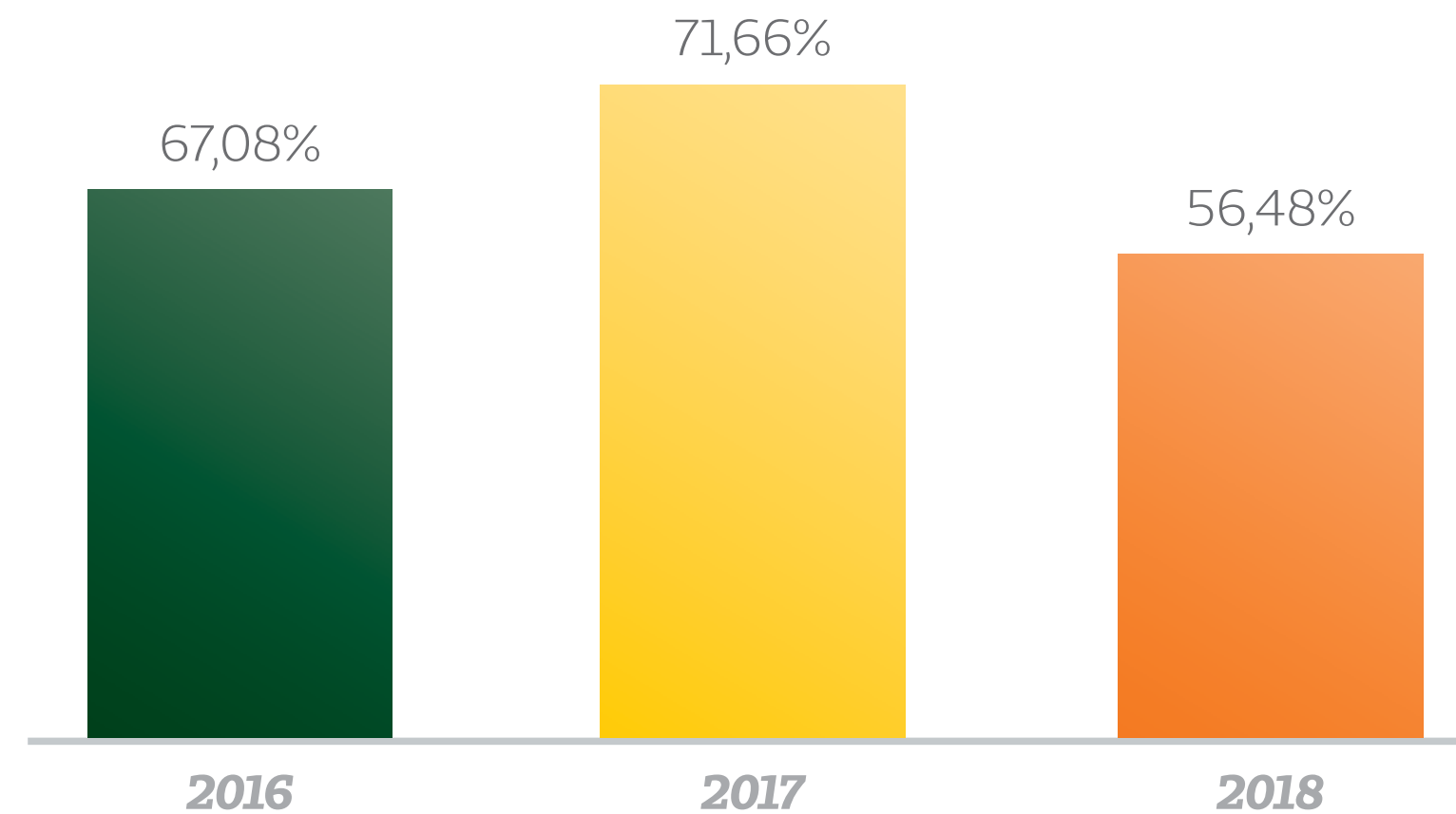
O perfil dos clientes empresariais mudou de acordo com a nova economia, em que o número de empresas de grande porte deu espaço a inúmeras pequenas e microempresas. Contratos PME são vendidos com preço de tabela, enquanto isso, para grandes empresas, são necessários grandes descontos. O resultado dessa mudança de perfil é o valor da receita de venda, que cresceu 8,97% em 2018, com praticamente o mesmo número de vidas de 2017.



Total - receita do contrato (12 meses).

# Sinistralidade da carteira no primeiro ano de contrato

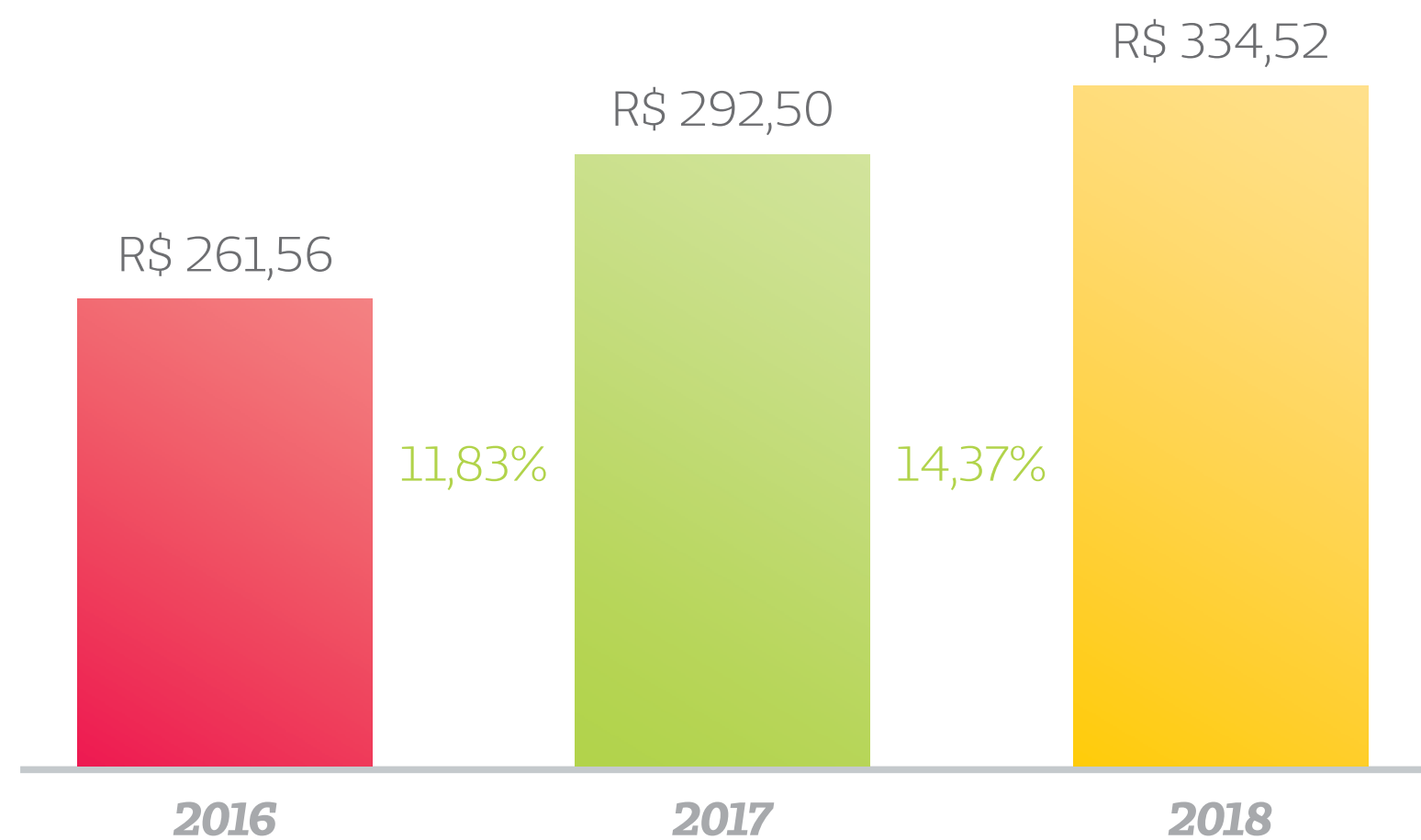
A sinistralidade-base ideal, tida como referência em cooperativas médicas nos contratos de planos de saúde coletivos, é de até 80%. Em 2018, com a venda mais qualificada, chegou-se a uma sinistralidade de 56,48% no primeiro ano de contrato, o que mostra a importância de uma venda qualificada e saudável. Em 2018, os contratos vendidos geraram uma margem de R\$ 6,5 milhões.



12 meses de contrato.

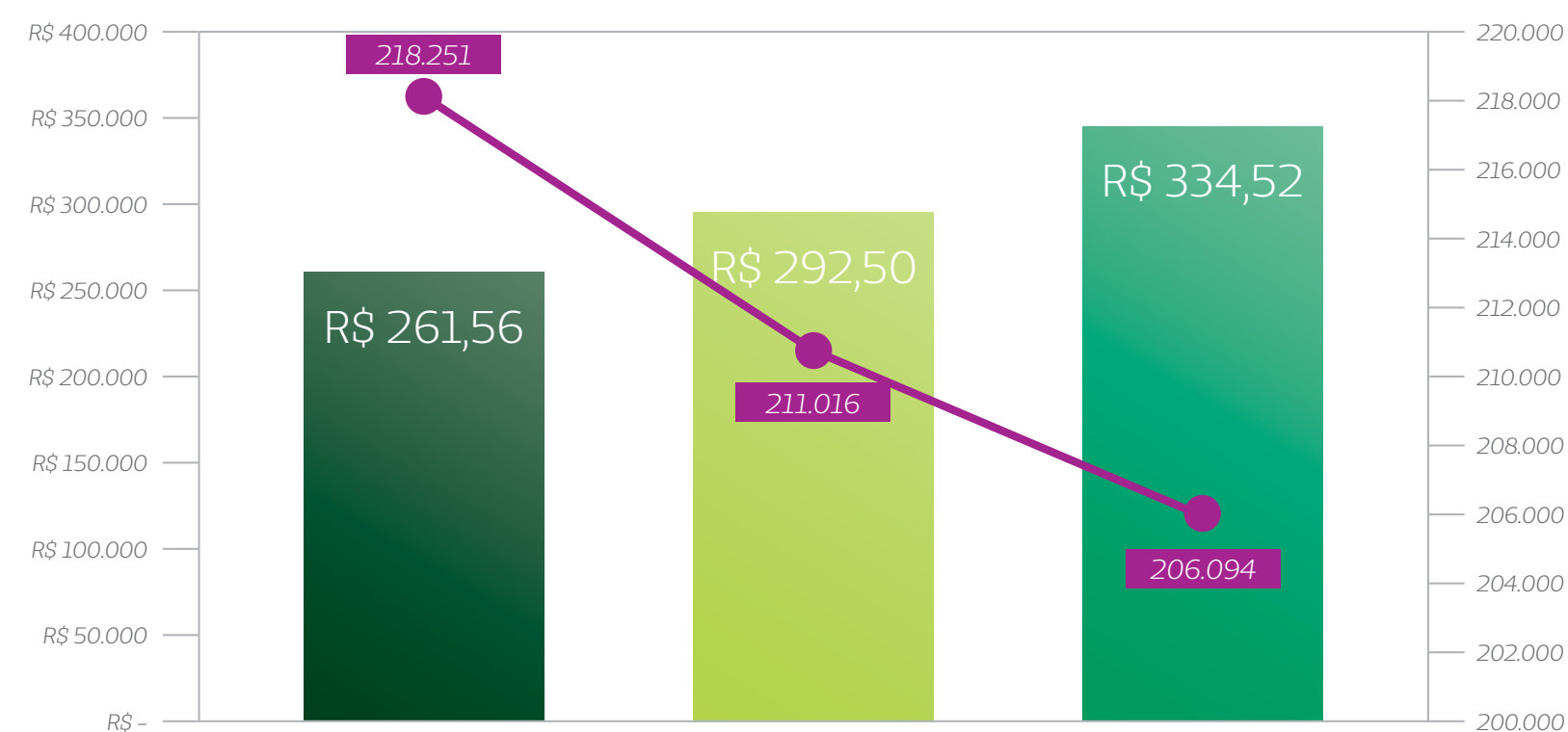
# Evolução da receita per capita assistencial (planos de saúde)

O aumento de 14,37% da receita média per capita é resultado do trabalho da Área de Mercado, da troca de contratos em sete faixas e da retirada de contratos deficitários e com seleção de risco da carteira. O efeito dessas ações é demonstrado pela expansão da rentabilidade da carteira de planos de saúde.



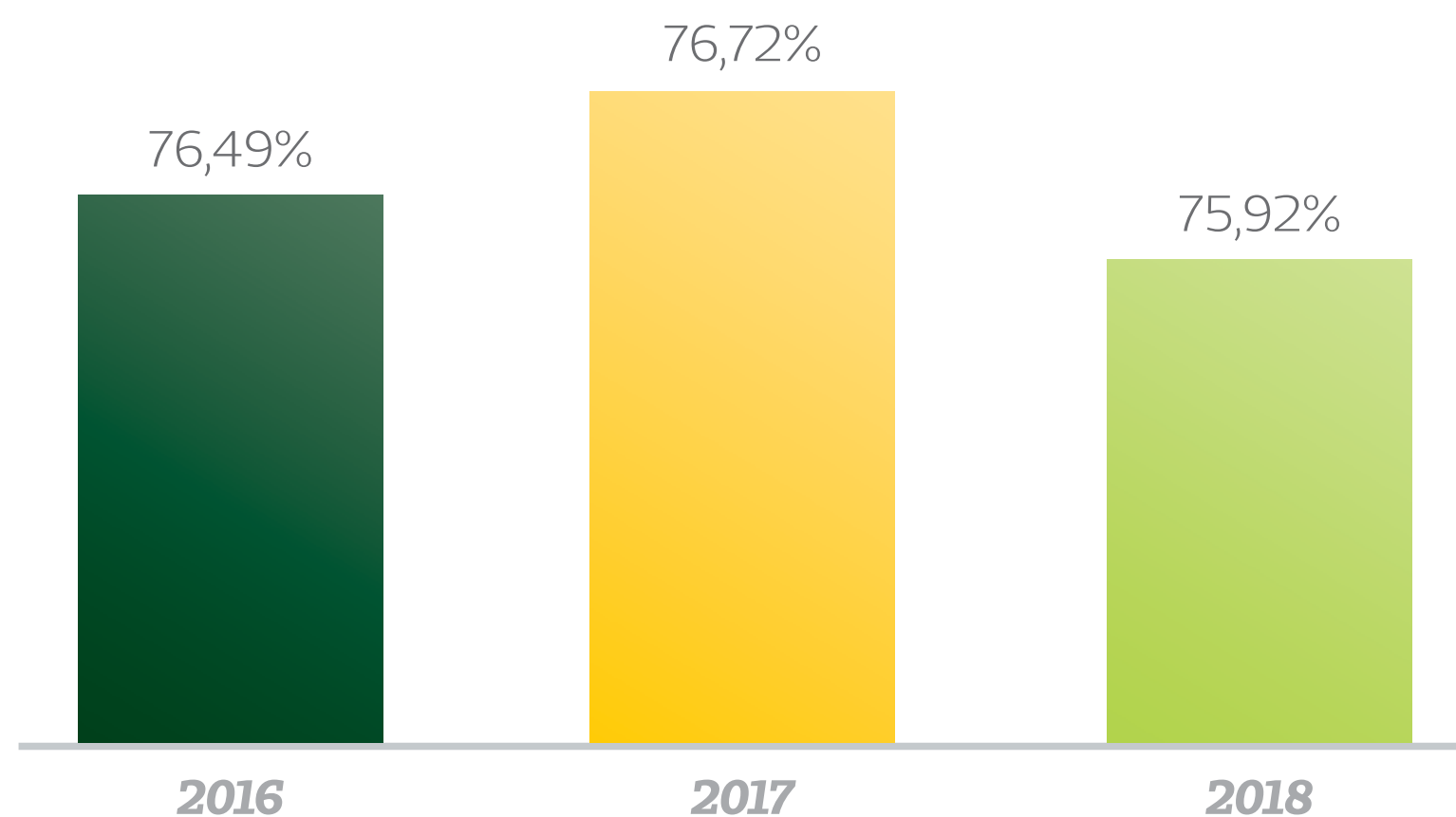
# Evolução da receita média per capita x vidas assistenciais

Apresentando de forma prática os resultados da cooperativa, o gráfico demonstra que a qualificação da carteira pode resultar na diminuição do número de vidas. Porém, se as vidas remanescentes estiverem em preço/produto adequado, teremos uma carteira muito mais rentável, como pode-se ver nos gráficos de sinistralidade ao longo deste relatório.



\* Em 2016, considerado Receita da Farmácia na Receita Bruta – Receita ajustada para o triênio.

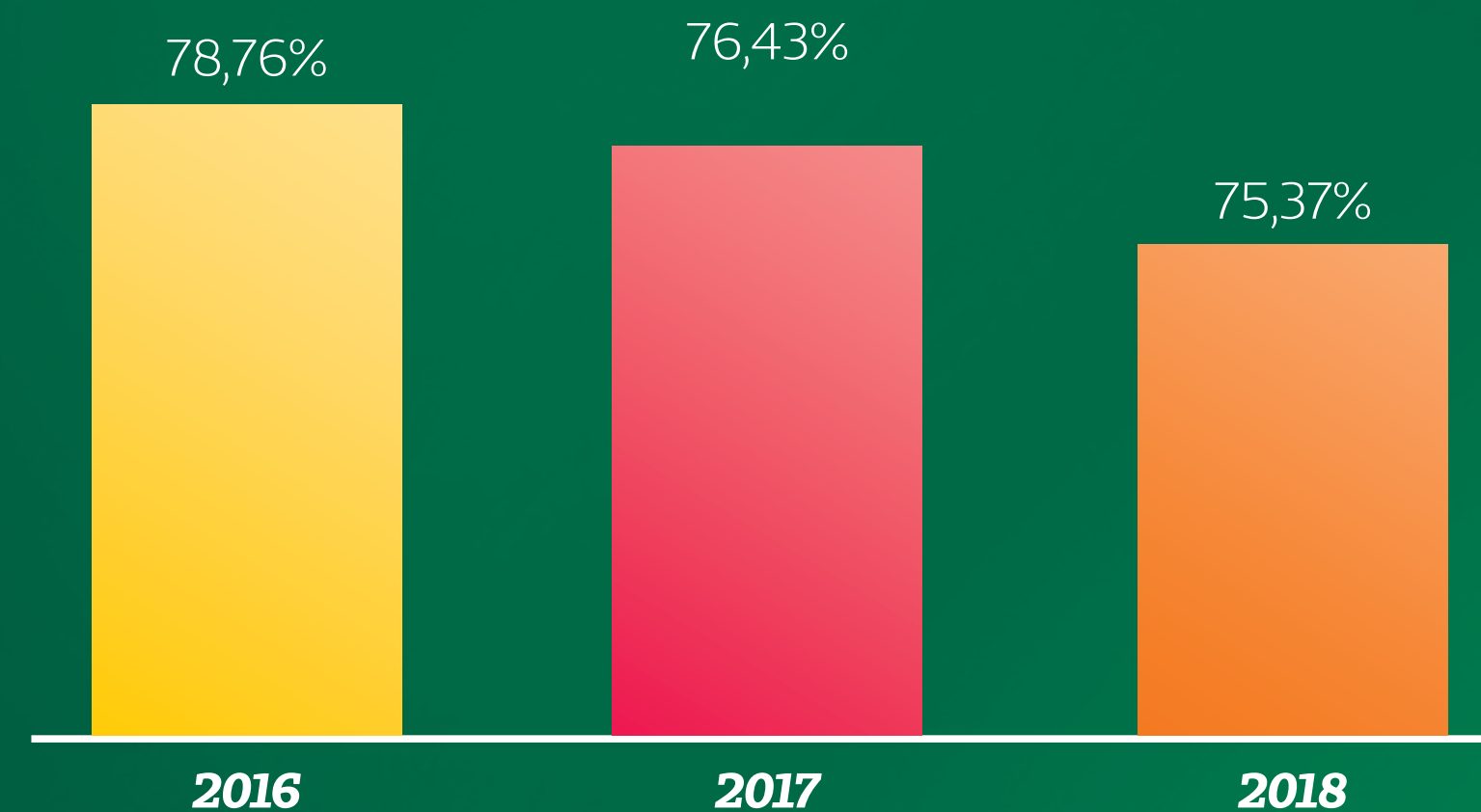
## Evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo por adesão



Sinistro da carteira do plano coletivo por adesão – janeiro a dezembro.

Com o árduo trabalho de renegociação dos contratos (incluindo os contratos congelados pela RN 195), os contratos da modalidade coletiva por adesão mantiveram-se com a sinistralidade ideal de 75%. Essa modalidade representa 17% da nossa carteira de clientes.

## Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial

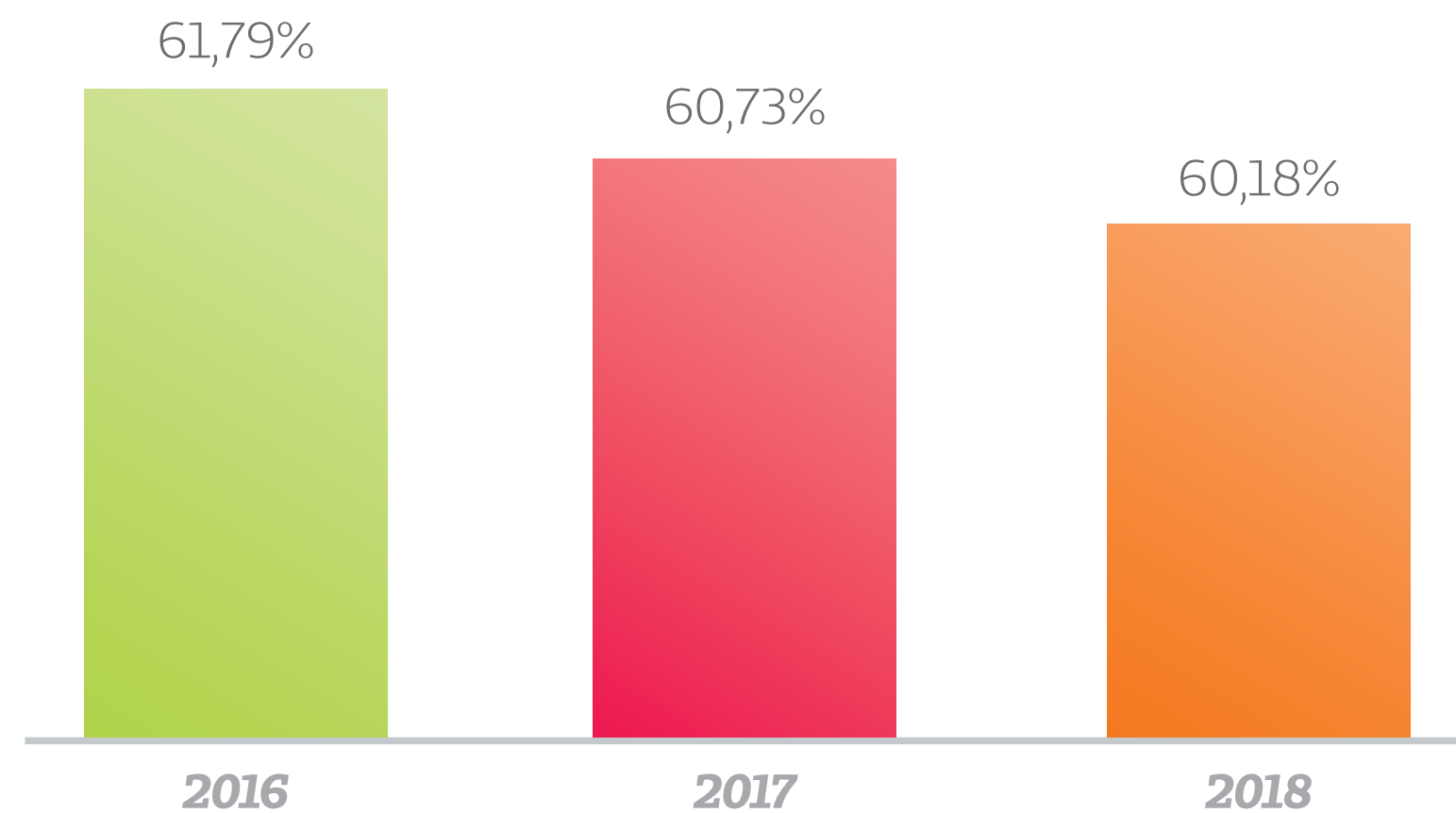


Sinistro da carteira empresarial – janeiro a dezembro.

A sinistralidade da carteira empresarial reflete as boas ações realizadas pela Área de Mercado em 2018, desde as vendas com maior qualificação até a manutenção dos contratos superavitários e adequados ao cenário atual, inclusive a limpeza e a perda de clientes deficitários, quando necessário.

## Evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo empresarial – PME (pequenas e microempresas)

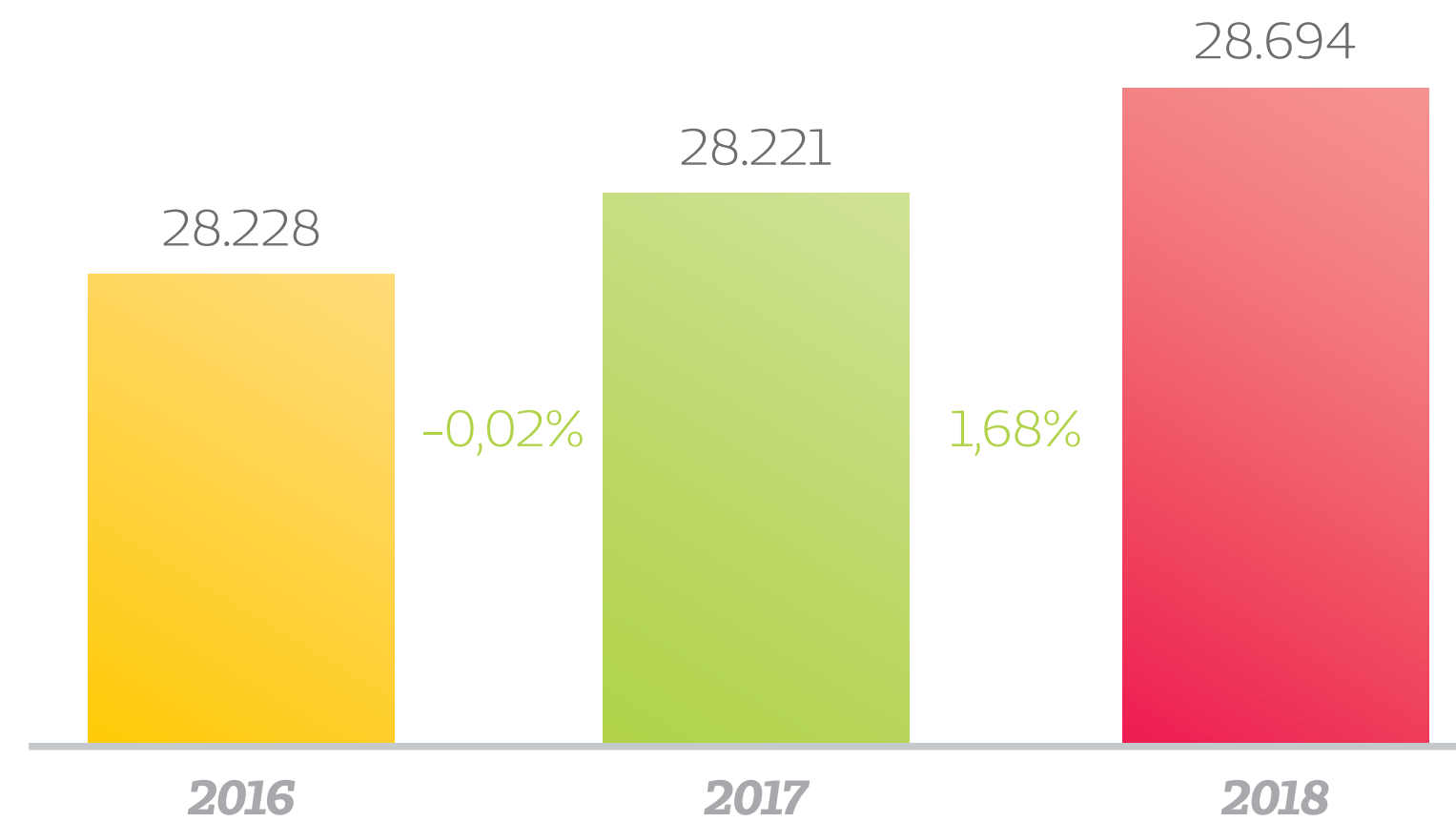
Com a redução do número de empregados formais na área industrial, o perfil do setor acabou sofrendo mudanças. Percebeu-se um aumento da carteira de clientes de planos PME, que têm preços mais altos e, conseqüentemente, geram uma sinistralidade extremamente baixa, se comparada com aos demais segmentos (grandes e médias empresas).



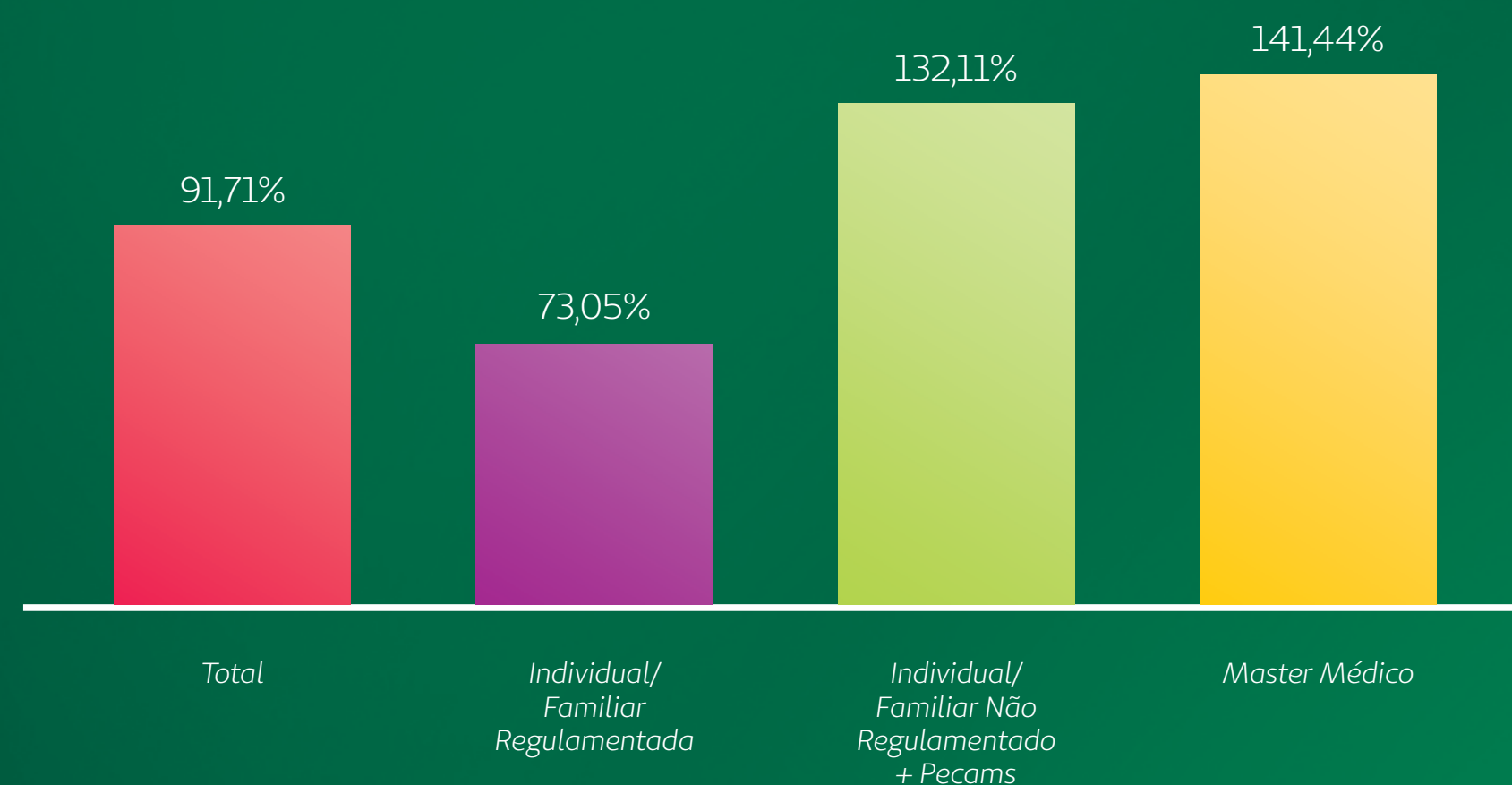
Sinistro da carteira de planos coletivos empresariais (PME) – janeiro a dezembro.

## Evolução de vidas da carteira de plano coletivo empresarial PME (pequenas e microempresas)

Dando suporte às informações relatadas no gráfico da evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo empresarial – PME, pode-se ver que o número de vidas da carteira cresceu 1,68% em 2018.

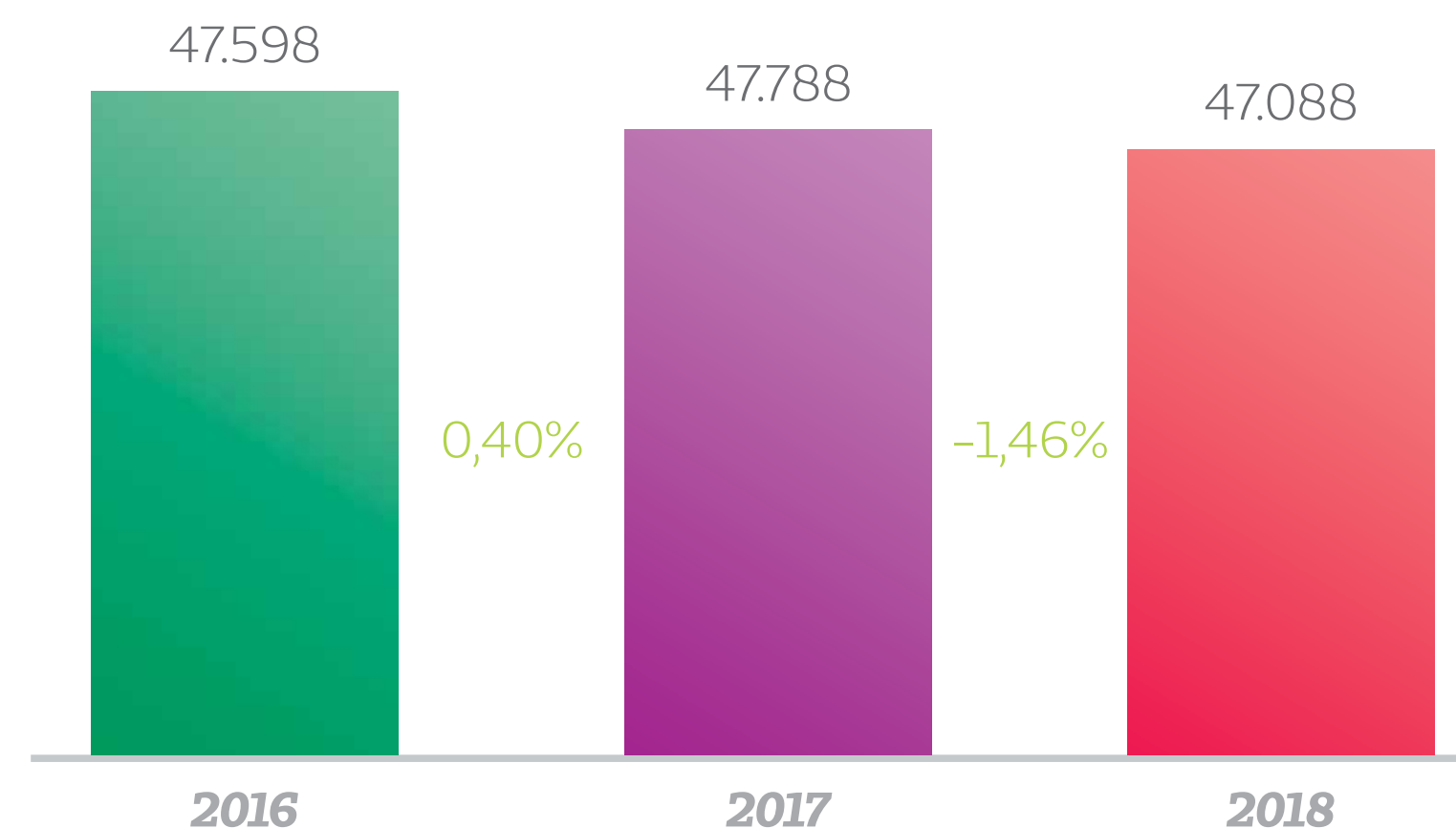


## Sinistralidade da carteira individual/familiar



A sinistralidade da modalidade Individual/Familiar não pode ser analisada apenas em sua totalidade, pois ela é composta de uma carteira deficitária, que se trata dos planos não regulamentados, dos planos Pecams e de uma carteira dos planos regulamentados e adequados ao contexto da operadora. Também há a carteira do Master Médico, em que não há alocação do subsídio da receita, o que acaba por distorcer a análise.

## Evolução de vidas na carteira de plano individual/familiar



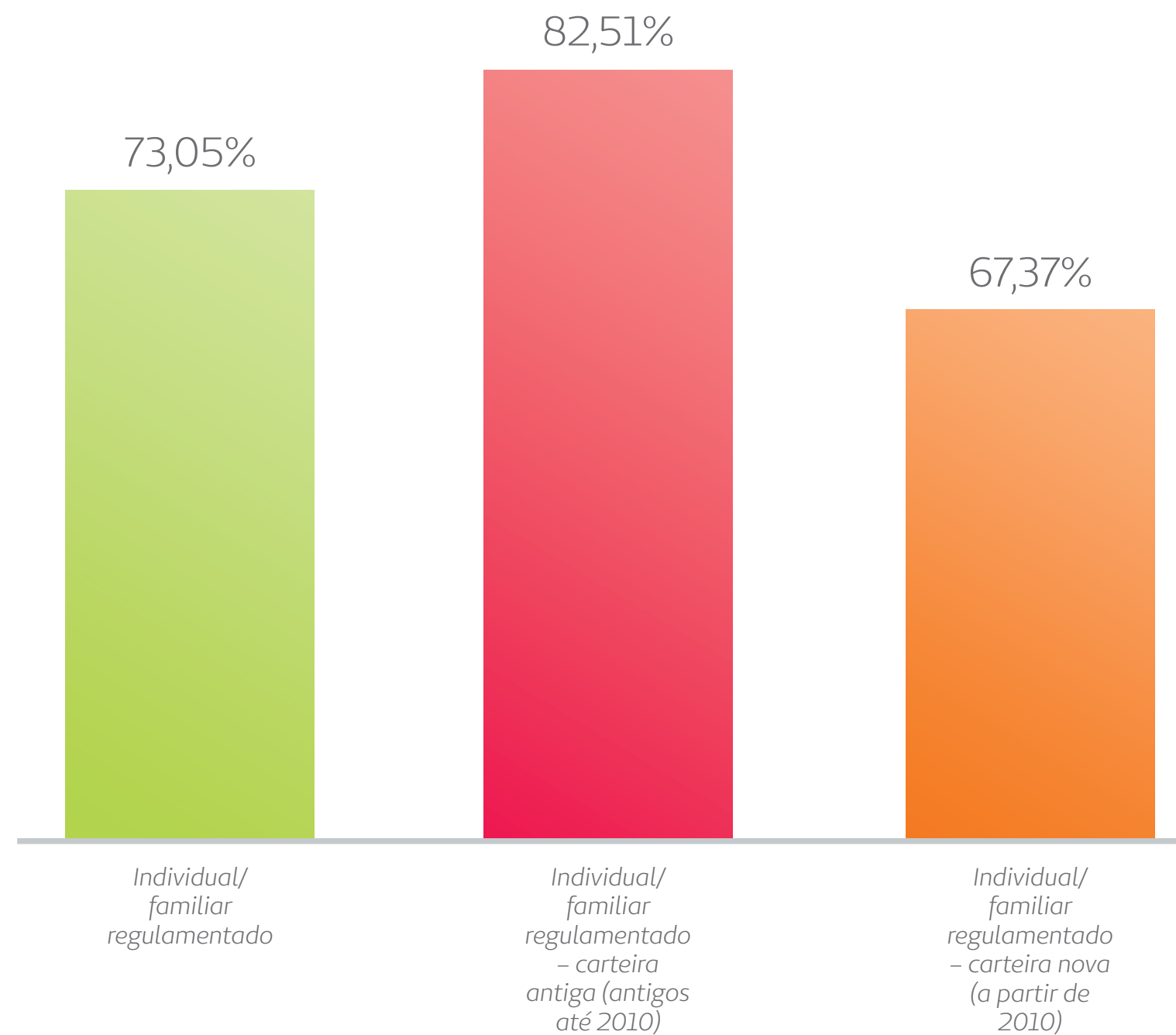
Vidas (base dezembro).

As vidas desta carteira tiveram um decréscimo de 1,46%. A redução, em grande parte, é composta por beneficiários que estão entrando em planos empresariais ou que, por dificuldades financeiras, acabaram optando por não manter mais o plano de saúde.

# Evolução da sinistralidade individual/familiar – carteira regulamentada segmentada

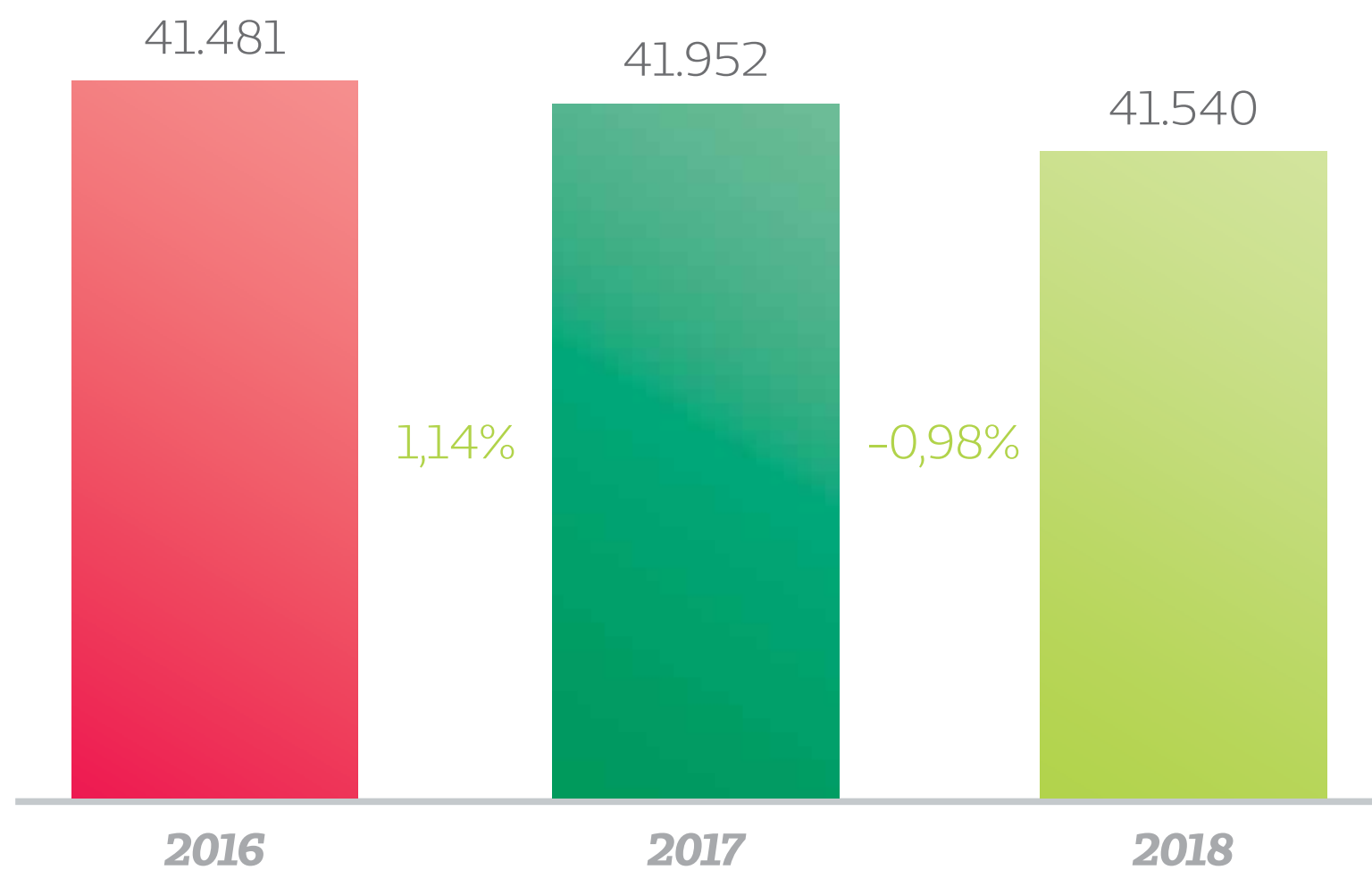
Quando analisados apenas os planos regulamentados (sem os Pecams), é possível ver que os planos comercializados atualmente estão adequados à realidade da operadora e que eles têm a sinistralidade desejada. Porém, sua margem de contribuição é utilizada para cobrir o déficit deixado pela carteira passiva,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

Sinistro da carteira – janeiro a dezembro.



# Evolução do número de vidas do plano individual/familiar – carteira regulamentada

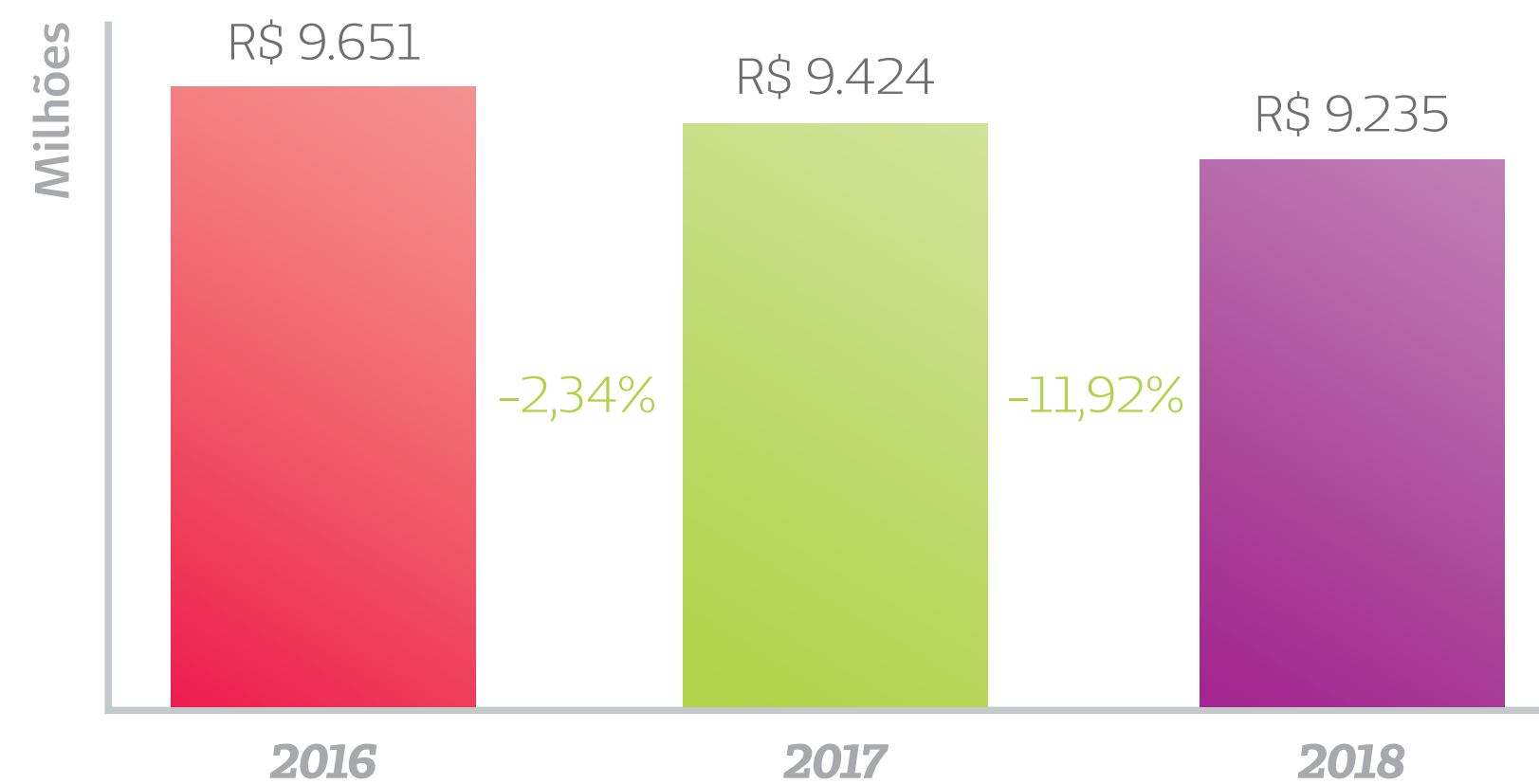
As equipes trabalham fortemente para diminuir o número de contratos passivos e, assim, reduzir gradativamente o número de vidas em planos deficitários.



Vidas – base dezembro.

# Evolução da receita total da Saúde Ocupacional

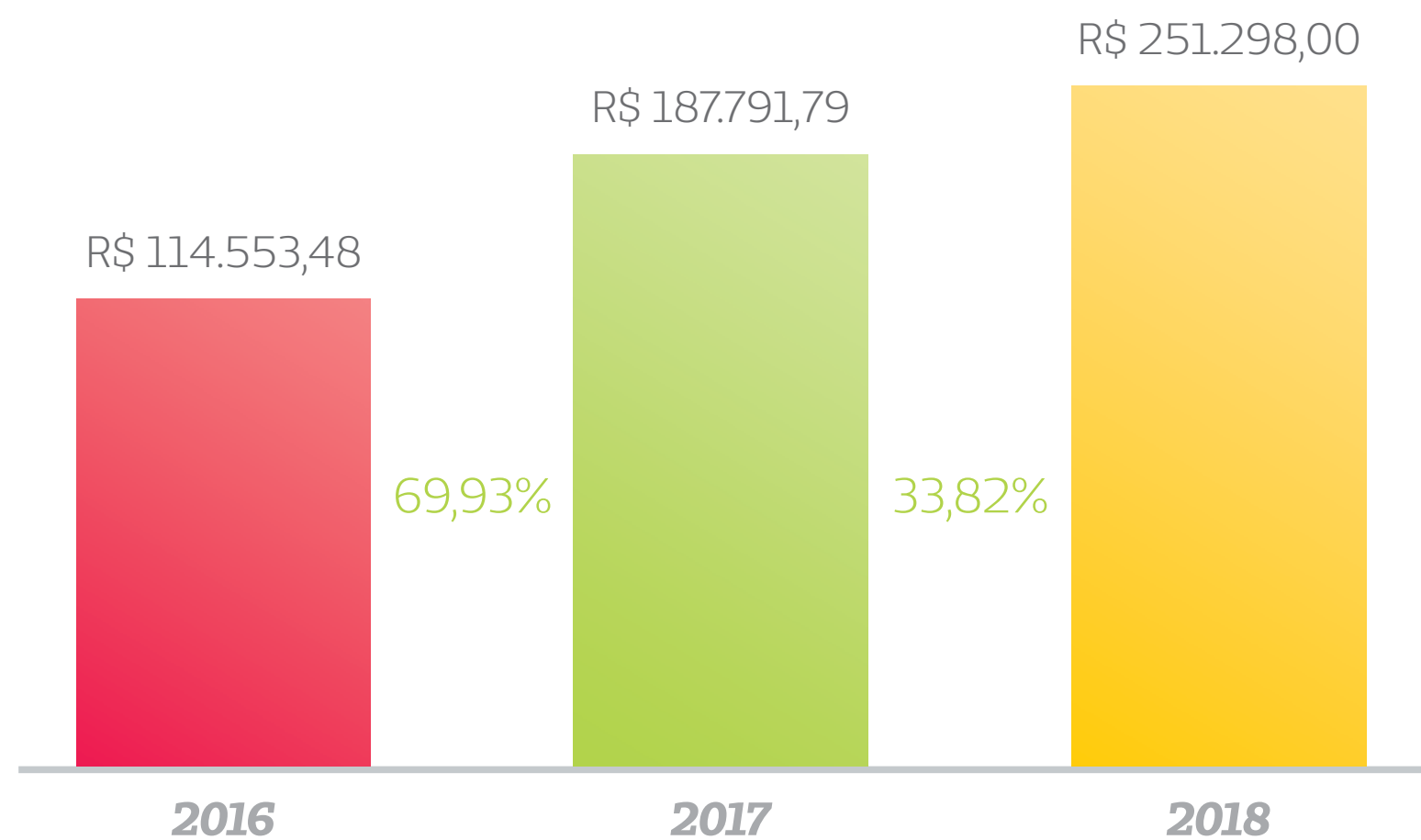
A receita proveniente da Saúde Ocupacional ainda sofre os efeitos da economia. O foco do setor é a autosustentabilidade, bem como contribuir na manutenção da sinistralidade da carteira assistencial.





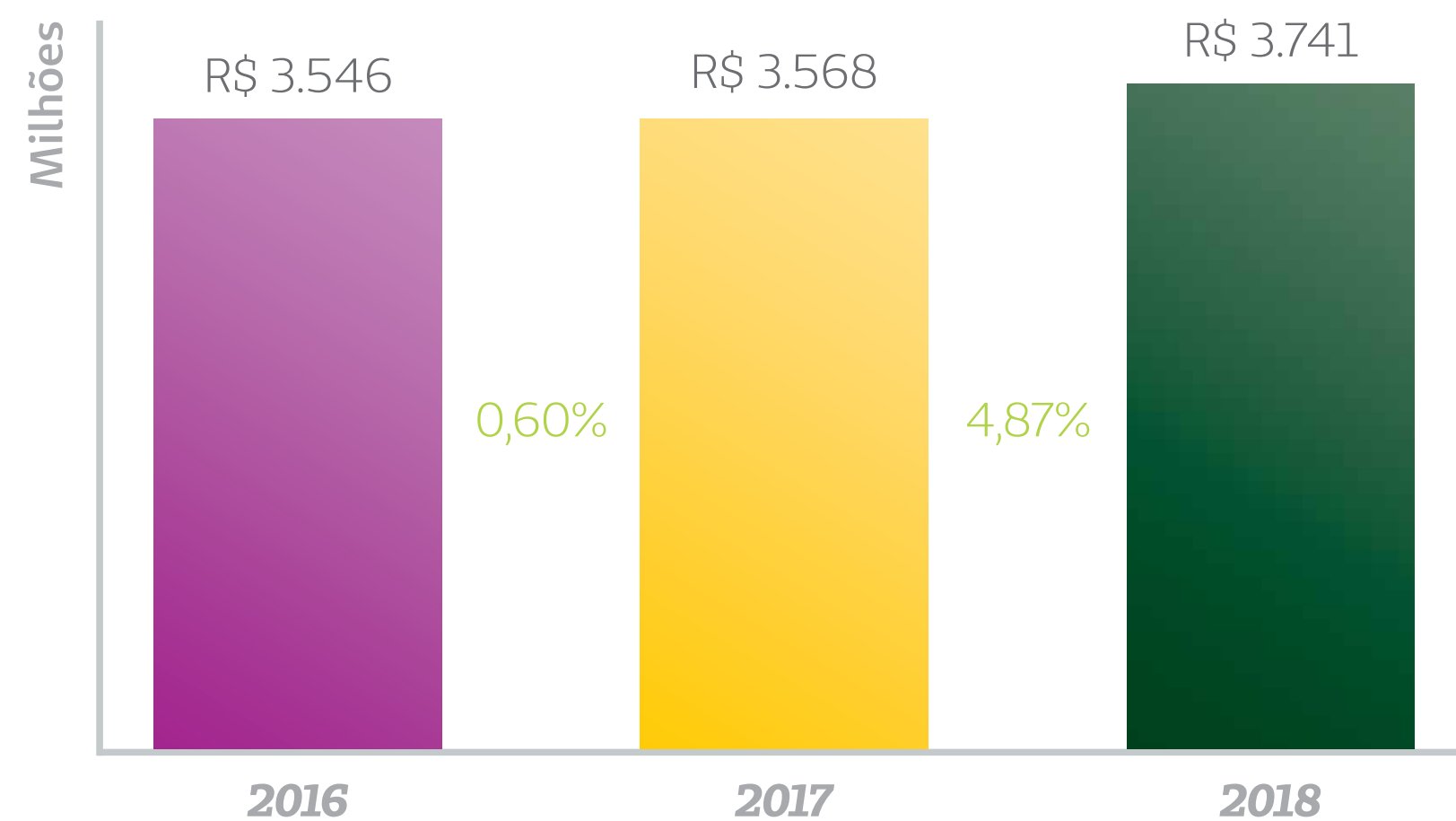
# Evolução do resultado operacional da Saúde Ocupacional

Mesmo com a estagnação do mercado de trabalho, a Saúde Ocupacional, além de apresentar crescimento na remuneração médica, também obteve crescimento expressivo em seu resultado positivo.

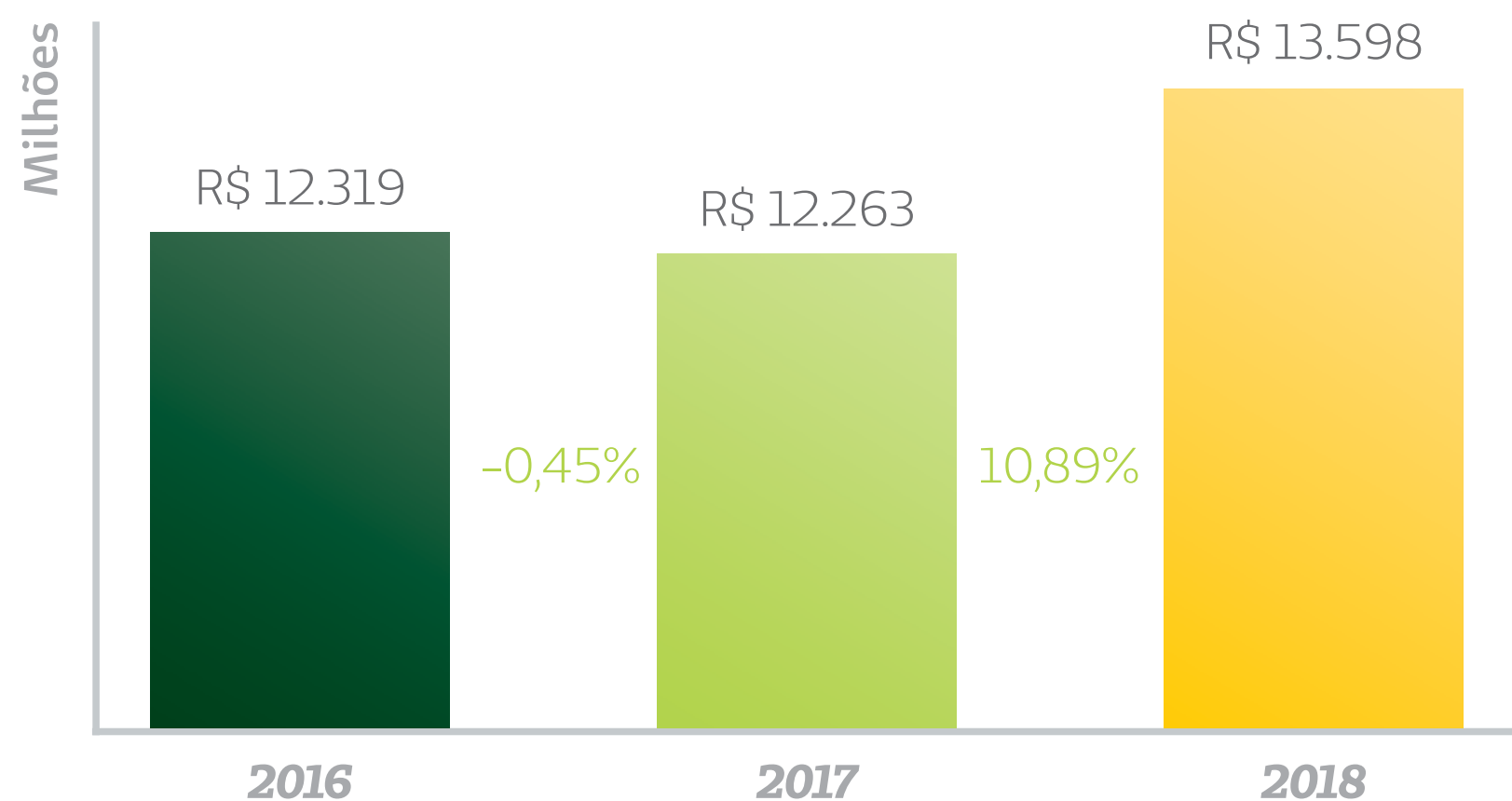


# Evolução da remuneração médica na Saúde Ocupacional

A Saúde Ocupacional cumpre com seu princípio de gerar trabalho médico, pois 38% da receita do setor são revertidos em remuneração aos médicos desta especialidade, demonstrando a otimização do objetivo de uma cooperativa.

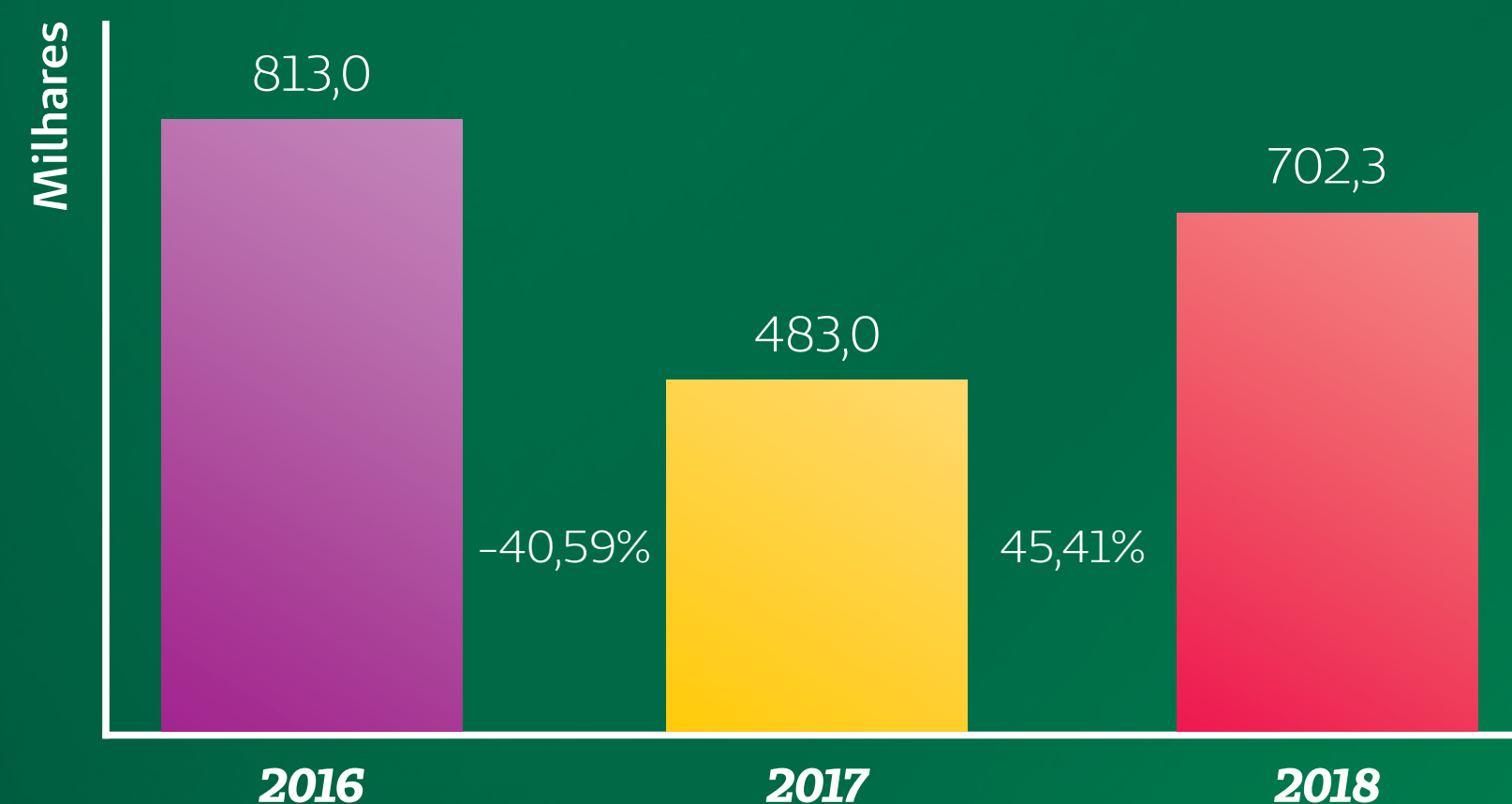


## Total de receita de venda na Farmácia Unimed



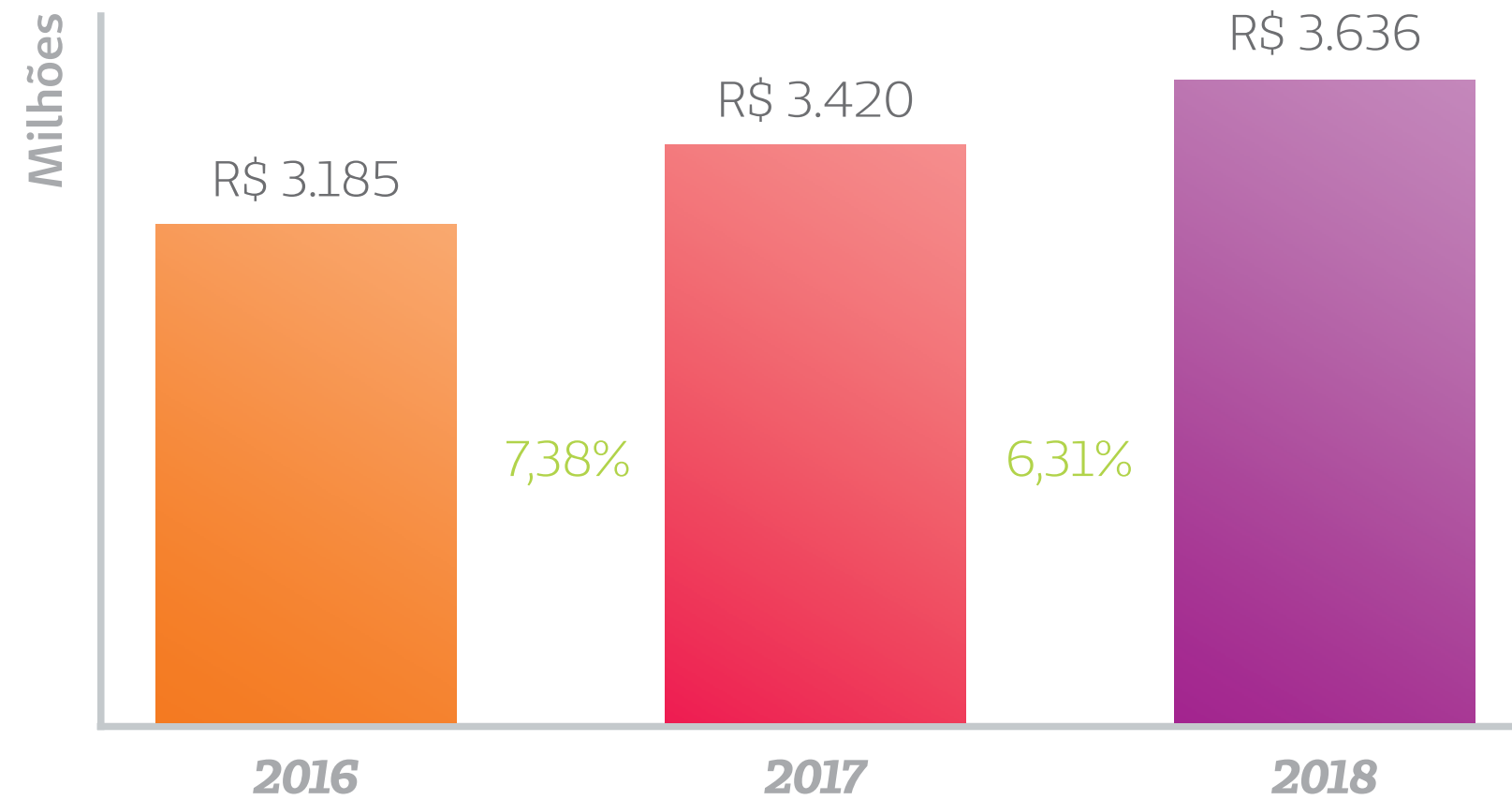
Houve crescimento das vendas, com foco no bom atendimento dos nossos beneficiários, além da criação de novos produtos, buscando fugir da competitividade das farmácias, e ainda oferecendo diferenciais aos nossos clientes.

## Evolução do resultado líquido – R\$ da Farmácia Unimed

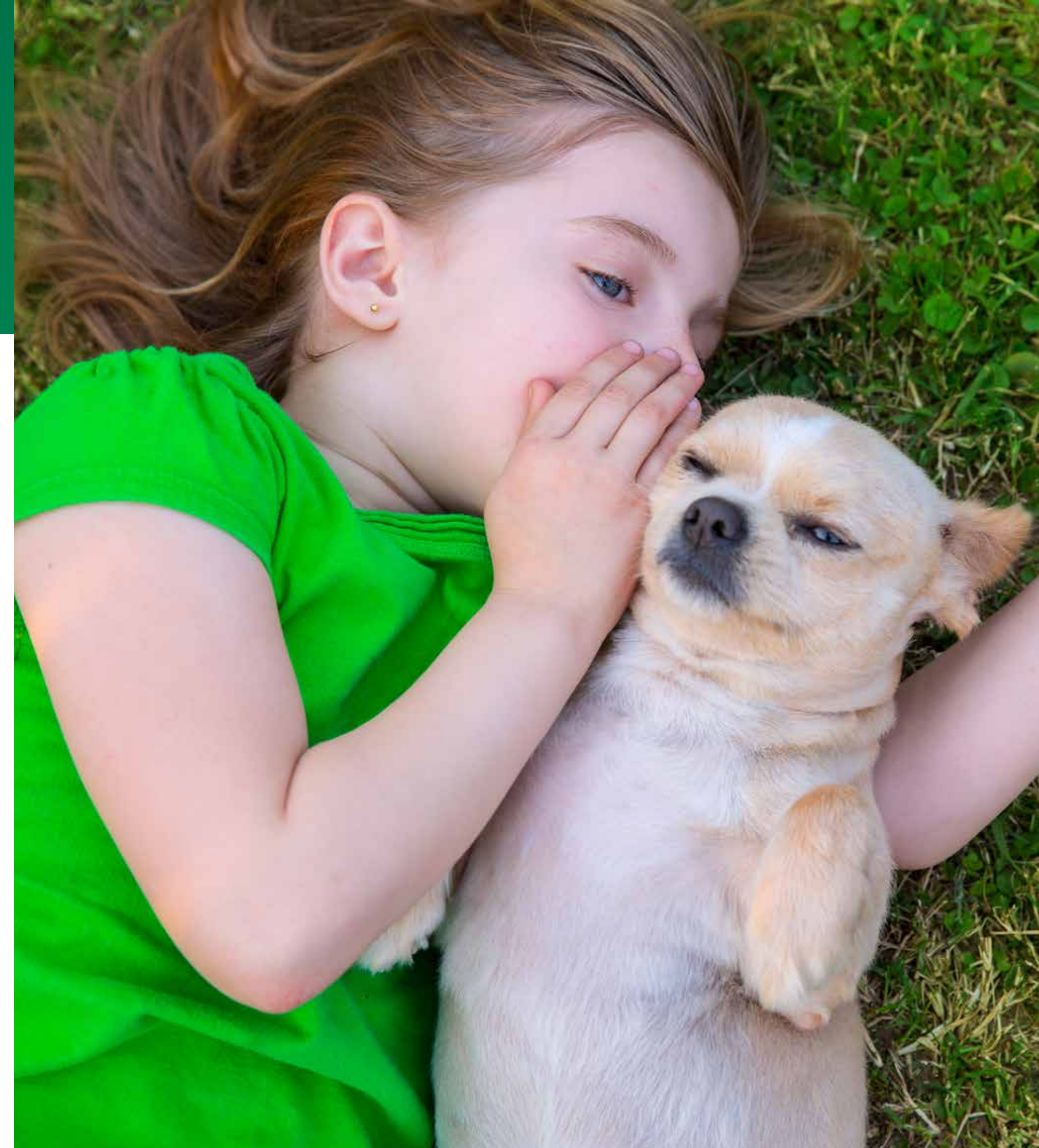


A Farmácia Unimed apresentou um crescimento do resultado substancial, contribuindo para o resultado positivo da cooperativa.

# Total de descontos concedidos pela Farmácia Unimed a beneficiários Unimed



Foi priorizada a gestão integral à saúde, buscando ofertar novos produtos e, assim, facilitando a adesão aos tratamentos por parte do beneficiário.



A woman with long, wavy hair, wearing a white, short-sleeved, button-down dress, is crouching on the ground. She is smiling and hugging a young child with blonde hair, who is also wearing a white, sleeveless, tiered dress. The child is laughing joyfully. They are in a sunlit forest with a large tree trunk on the left and a path leading into the distance. The lighting is warm and golden, suggesting late afternoon or early morning. The overall mood is joyful and intimate.

**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 GRI foram fornecidas pela empresa)

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA OU RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
G4-1	Mensagem do presidente	# Mensagem do presidente (página 6)	Não
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
G4-3	Nome da organização	# A Unimed Nordeste-RS (página 10) # Nossos planos de saúde assistenciais (página 14) Nossos produtos complementares (página 15)	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	# Identidades visuais (página 16)	Não
G4-5	Localização da sede da organização	# Local da sede (página 16)	Não
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	# Uma empresa brasileira (página 16)	Não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	# Tipo e natureza jurídica da propriedade (página 17)	Não
G4-8	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	# Mercados atendidos (página 17)	Não
G4-9	Porte da organização	# Porte da organização (página 18)	Não

G4-10	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	# O quadro funcional (página 18)	Não
G4-11	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	# Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva (página 19)	Não
G4-12	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	# Cadeia de fornecedores (página 20)	Não
G4-13	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	# As principais mudanças em 2018 (página 21)	Não
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	# Gerenciando os riscos (página 26)	Não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	# Cumprindo os princípios cooperativistas (página 50) # Cartilha da sustentabilidade (página 52) # Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (página 53) # Pacto global (página 53)	Não
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	# Participação em associações (página 41)	Não

<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>			
G4-17	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	# Indicadores extraídos do Balanço Social (página 5) # Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (página 41)	Não
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório	# Materialidade (página 7) # Matriz de Materialidade (página 8)	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	# Matriz de materialidade (página 8)	Não
G4-20	Limite do aspecto dentro da organização	# Matriz de materialidade (página 8)	Não
G4-21	Limite do aspecto fora da organização	# Matriz de materialidade (página 8)	Não
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	# Indicadores extraídos do Balanço Social (página 5)	Não
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	# Não foram observadas reformulações	Não
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	# Nossos stakeholders (página 27)	Não
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	# Identificando e selecionando stakeholders para engajamento (página 27)	Não
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	# Materialidade (página 7) # Matriz de materialidade (página 8)	Não
G4-27	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu a esses tópicos	# Matriz de materialidade (página 8)	Não
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	# Sobre o relatório (página 5)	Não
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	# Sobre o relatório (página 5)	Não

G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	# Sobre o relatório (página 5)	Não
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	# Sobre o relatório (página 5)	Não
G4-32	Opção de reporte escolhida pela organização	# Sobre o relatório (página 5) # Índice Remissivo GRI (página 141)	Não
G4-33	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 28)	Não
<b>GOVERNANÇA</b>			
G4-34	Estrutura de governança da organização	# Governança (página 43) # Organograma (página 44) # Representações médicas (página 45) # Assembleia geral: mais alto grau de governança (página 46) # Comitês de governança (página 47) # Comitês de staff (página 49) # Gestão da sustentabilidade (página 50) # Comitês de sustentabilidade (página 51) # Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade (página 52) # Satisfação dos cooperados (página 79)	Não
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
G4-56	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos	# Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão (página 29) # Cartilha de sustentabilidade (página 52) # Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (página 53) # Pacto Global (página 53) # Código de Conduta (página 55)	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>			
G4-DMA	Desempenho econômico	# Desempenho econômico (página 117)	Não
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 118)	Não
G4-EC2	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 118)	Não
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>			
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>			
G4-DMA	<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 113)	Não
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 113)	Não
<b>ASPECTO: EMISSÕES</b>			
G4-DMA	<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 113)	
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 113)	Não
<b>ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS</b>			
G4-DMA	Efluentes e resíduos	## Efluentes e resíduos (página 115)	Não

G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 113) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 115)	Não
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>			
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>			
G4-DMA	Emprego	# Emprego (página 84)	Não
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	# Perfil dos cooperados (página 80) # Perfil dos nossos funcionários (página 85)	Não
G4-LA2	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 87)	Não
G4-LA3	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 101)	Não
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
G4-DMA	Saúde e segurança no trabalho	# Saúde e segurança no trabalho (página 86)	Não
G4-LA5	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 97) # Perfil dos cooperados (página 80) # Perfil de nossos funcionários (página 85) # Indicadores sociais internos (páginas 100 a 102) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 97)	Não

G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	# Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho (página 100)	Não
<b>ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
G4-LA9	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 74)	Não
G4-LA10	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 87)	Não
G4-LA11	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 101)	Não
<b>ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-LA12	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 102)	Não
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
G4-DMA	Não discriminação	# Não discriminação (página 58)	Não
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 59)	Não

<b>SUBCATEGORIA: SOCIEDADE</b>			
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS</b>			
G4-DMA	Comunidades locais	# Comunidades locais (página 102)	Não
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 102) # Programas e projetos para a comunidade (página 104)	Não
<b>ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO</b>			
G4-DMA	Combate à corrupção	# Combate à corrupção (página 59)	Não
G4-SO3	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 60)	Não
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 60) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 62)	Não
<b>SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
G4-DMA	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 69)	Não
G4-PR1	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 69) # Programas de Medicina Preventiva (página 70) # Investimentos em capacitação profissional (página 73) # Beneficiados com capacitação profissional (página 73) # Horas de treinamento/pessoa (página 74) # Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 75) # Programa de Conceituação de Prestadores (página 75)	Não



ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
G4-DMA	Rotulagem de produtos e serviços	# Rotulagem de produtos e serviços (página 63)	Não
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	# Satisfação dos beneficiários (página 64)	Não
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
G4-DMA	Privacidade do cliente	# Privacidade do cliente (página 76)	Não
G4-PR8	Privacidade do cliente	# Gestão de reclamações e críticas (página 77)	Não
ASPECTO: CONFORMIDADE			
G4-DMA	Conformidade	# Conformidade (página 77)	Não
G4-PR9	Conformidade	# Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 78)	Não



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

