

2021



Relatório de **Gestão e Sustentabilidade**

Unimed 
Nordeste-RS

Composição da Diretoria

PRESIDENTE

Dr. Ronaldo Mattia

VICE-PRESIDENTE

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Diretoria Executiva

DIRETORA-SUPERINTENDENTE

Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

DIRETOR DE SERVIÇOS PRÓPRIOS

Dr. Vicente Henrique Verdi

DIRETOR-TÉCNICO

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

DIRETOR DE MERCADO

Dr. Carlos Castellano Silveira

Diretoria do Hospital Unimed

DIRETOR-TÉCNICO DO HOSPITAL UNIMED

Dr. Márcio Rangel Valin

DIRETOR CLÍNICO DO HOSPITAL UNIMED

Dr. João Luiz Martins Krás Borges

Conselho de Administração

Dr. André Germano dos Santos Leite

Dra. Angela Rech Cagol

Dr. Carlos André Tarrio Gandara

Dra. Denise Vozniak

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Nelson José Silveira de Lima



Dr. Robledo Xavier da Veiga

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Rudimar Porto

Dr. Walter Praetzel Porto

Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. Ângelo Grillo Neto

Dr. Pedro Inacio Mezzomo

Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani

Suplentes

Dra. Erica Rosa Salet

Dr. Ramon Venzon Ferreira

Dr. Remi Antonio Zardo

© 2021 Unimed Nordeste-RS

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

Coordenação: Gestão da Sustentabilidade, Marketing e Espaço Médico

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

Projeto gráfico e diagramação: Celso Orlandin Jr.

Colaboração: Magali Moritz, Andressa Moreira Duarte e André Benedetti

Edição: André Benedetti – MTb 9473

Unimed 
Nordeste-RS

Unimed Nordeste-RS

Rua Moreira César, 2400, Bairro Pio X,
Caxias do Sul/RS • Brasil • CEP 95034-000
Telefone: [54] 3220.2000

www.unimednordesters.com.br

7 princípios do cooperativismo

1

Adesão voluntária e livre

2

Gestão democrática

3

Participação econômica dos membros

4

Autonomia e independência ativa

5

Educação, formação e informação

6

Intercooperação

7

Interesse pela comunidade



Unimed

Sustentabilidade para o Sistema Unimed

[GRI 102-11]

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

Sumário

Introdução

Mensagem do Presidente	6
Sobre o relatório	7
Indicadores extraídos do Balanço Social	8
Materialidade	9
Matriz de Materialidade	12
A Unimed Nordeste-RS	14
Nossos planos de saúde assistenciais	28
Nossos produtos complementares	30
Identidades visuais	32
Localização da Sede	33
Uma empresa brasileira	33
Tipo e natureza jurídica da propriedade	34
Mercados atendidos	35
Porte da organização	36
O quadro funcional	37
Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva	40
Cadeia de fornecedores	41
As principais mudanças em 2021	42
Gerenciando os riscos	50
Nossos stakeholders	55
Identificando e selecionando stakeholders para engajamento	56
Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	56
Visão, Negócio, Missão, valores, Políticas e Formas de Gestão	57
Linha do tempo	59
Os prêmios conquistados em 2021	66
Participação em associações	72
Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	72

73

Governança

94

Saúde social

158

Saúde ambiental

171

Saúde econômica

196

Anexos

Mensagem do presidente

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

ATUAÇÃO DIFERENCIADA EM MAIS UM ANO DE PANDEMIA

Os números registrados na Unimed Nordeste-RS durante a pandemia denotam que as equipes do Complexo Hospitalar Unimed contribuíram para os melhores desfechos dos tratamentos. Dos 1.510 pacientes que foram internados no Complexo Hospitalar Unimed Nordeste-RS, 81% teve alta, o que equivale a um percentual muito superior à média mundial. O nível de recuperação dos pacientes no Complexo foi excelente, se compararmos com os índices nacionais e mundiais, visto que muitos pacientes intubados ao longo do primeiro ano de pandemia morreram nos hospitais brasileiros em 2020. As taxas positivas registradas na Unimed Nordeste-RS devem-se a múltiplos fatores. Entre os quais, podem ser destacadas a rapidez com que a instituição ampliou suas UTIs, chegando a ter 79 leitos para adultos, denotando uma ampla capacidade de se readequar rapidamente diante das necessidades (atualmente, o Complexo Hospitalar está com 40 leitos de UTI adultos e outros 20 pediátricos). Além disso, também estão entre os diferenciais as creditações e as certificações que a instituição conquistou, que atestam que há qualidade nos serviços prestados, na estrutura e a aparelhagem, como o cateter de alto fluxo, que comprovadamente evitou procedimentos mais invasivos. Os pacientes ficam muito tempo intubados, em média 21 dias. Com o cateter nasal de alto fluxo, o tempo é entre sete e 10 dias. A equipe utiliza a terapia, retira os pacientes da UTI e libera a vaga para outro paciente que necessite de atendimento. A qualidade da instituição também pode ser comprovada pelas certificações. Desde 2007, o serviço com a marca Unimed detém o título de “Acreditado



Foto: Jílito Soares/Fotobjetiva

Dr. Ronaldo Mattia

Presidente da Unimed Nordeste-RS

com Excelência” concedido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), responsável pela principal metodologia de acreditação no Brasil, aprimorando a gestão, a qualidade e a segurança da assistência nas instituições acreditadas. E, em 2021, o Complexo Hospitalar Unimed tornou-se membro do programa internacional de certificação QMentum, que segue a metodologia de acreditação canadense reconhecida pela Health Standards Organization (HSO), maior Aliança Global para desenvolvimento e implantação de padrões de excelência em saúde. Além disso, em agosto de 2021, recebeu o reconhecimento de distinção do serviço de hemodinâmica nível diamante, conferido pela instituição acreditadora IQG. Reconhecimentos decorrentes de toda dedicação no cuidado completo que a equipe Unimed oferece aos seus clientes. Informações importantes assim, além de uma infinidade de outros assuntos, são apresentados ao longo desta extensa publicação. Espero que você tenha uma excelente leitura, com a certeza de que esta é uma empresa completa.

Sobre o relatório

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



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

Queremos receber suas percepções sobre nossas práticas, para estabelecer um diálogo que ajuda a moldar nossos trabalhos e a nos aproximar ainda mais de nossos públicos. Envie-nos suas opiniões. Estamos abertos a recebê-las e a refletir sobre elas com nossas equipes.

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório: **Área de Gestão de Sustentabilidade (Unimed Nordeste-RS)**, Rua Mariana Prezzi, 115, sala 203, Pio X, 95034-460, Caxias do Sul – RS, www.unimednordesters.com.br, gestao-desustentabilidade@unimednordesters.com.br.

Este relatório é: GRI – Standards – de acordo – essencial.

Indicadores extraídos do Balanço Social

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

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

De uma pesquisa de materialidade realizada em dezembro de 2020, válida, conforme diretrizes da GRI, por dois anos, saíram 10 itens, que moldaram este relatório. Ele cobre, ao todo, 34 Indicadores de Perfil e 10 Indicadores de Desempenho da versão GRI Standards. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Nordeste-RS. Não foram identificadas restrições quanto às diretrizes propostas pela GRI.

34

Indicadores de Perfil

10

Indicadores de Desempenho



Materialidade

(temas relevantes em sustentabilidade)

[GRI 102-43]

PROCESSO

O processo de pesquisa envolveu 10 públicos de nossa rede de relacionamento. Por meio do Comitê de Sustentabilidade, a rede de contatos foi acionada e convidada, via e-mail, a participar de uma pesquisa, que se deu em ambiente on-line. A pesquisa aplicada com a rede de relacionamento para a construção do relatório foi realizada no período de 13 a 31 de dezembro de 2021, com validade de dois anos, e teve como resultado a participação de 232 pessoas.

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

Etapa 2 – PRIORIZAÇÃO: A Unimed obteve 232 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	NÚMERO DE VOTOS	ASPECTOS MATERIAIS	INDICADORES GRI-STANDARDS
Social	1º	213	Treinamento e educação	<p>GRI 404-1 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.</p> <p>GRI 404-2 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.</p> <p>GRI 404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.</p>
Social	2º	206	Saúde e segurança do cliente	<p>GRI 416-1 Percentual das categorias de produtos e serviços significativas, para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.</p> <p>GRI 416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.</p>
Social	3º	200	Saúde e segurança no trabalho	<p>GRI 403-1 Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar.</p>
Social	4º	189	Práticas de segurança	<p>GRI 410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos.</p>
Social	5º	187	Conformidade com as leis (socioeconômica)	<p>GRI 419-1 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.</p>
Ambiental	6º	185	Água e efluentes	<p>GRI 303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>GRI 303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água</p> <p>GRI 303-3 Captação de água</p> <p>GRI 303-4 Descarte de água</p> <p>GRI 303-5 Consumo de água</p>
Social	7º	183	Privacidade do cliente	<p>GRI 418-1 Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de clientes.</p>

Ambiental	8º	180	Biodiversidade	<p>GRI 304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental.</p> <p>GRI 304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade.</p> <p>GRI 304-3 Habitats protegidos ou restaurados.</p> <p>GRI 304-4 Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN (International Union for Conservation of Nature – União Internacional para a Conservação da Natureza e dos Recursos Naturais) e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização.</p>
Ambiental	9º	180	Energia	<p>GRI 302-1 Consumo de energia dentro da organização.</p> <p>GRI 302-2 Consumo de energia fora da organização.</p> <p>GRI 302-3 Intensidade energética.</p> <p>GRI 302-4 Redução do consumo de energia.</p> <p>GRI 302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços.</p>
Social	10º	178	Emprego	<p>GRI 401-1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.</p> <p>GRI 401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.</p> <p>GRI 401-3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.</p>

Demais temas disponibilizados para votação:

11. Comunidades locais – 176 votos
12. Diversidade e igualdade de oportunidades – 174 votos
13. Produtos e serviços – 174 votos
14. Relações trabalhistas – 172 votos
15. Desempenho econômico – 164 votos
16. Efluentes e resíduos – 163 votos
17. Não discriminação – 160 votos
18. Impactos econômicos indiretos – 160 votos
19. Presença de mercado – 156 votos
20. Combate à corrupção – 146 votos
21. Emissão de gases do efeito estufa – 145 votos
22. Comunicações de marketing – 145 votos
23. Liberdade de associação e negociação coletiva – 142 votos
24. Rotulagem de produtos e serviços – 136 votos
25. Materiais – 139 votos
26. Trabalho forçado ou análogo ao escravo – 101 votos
27. Trabalho infantil – 100 votos

Matriz de Materialidade

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

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



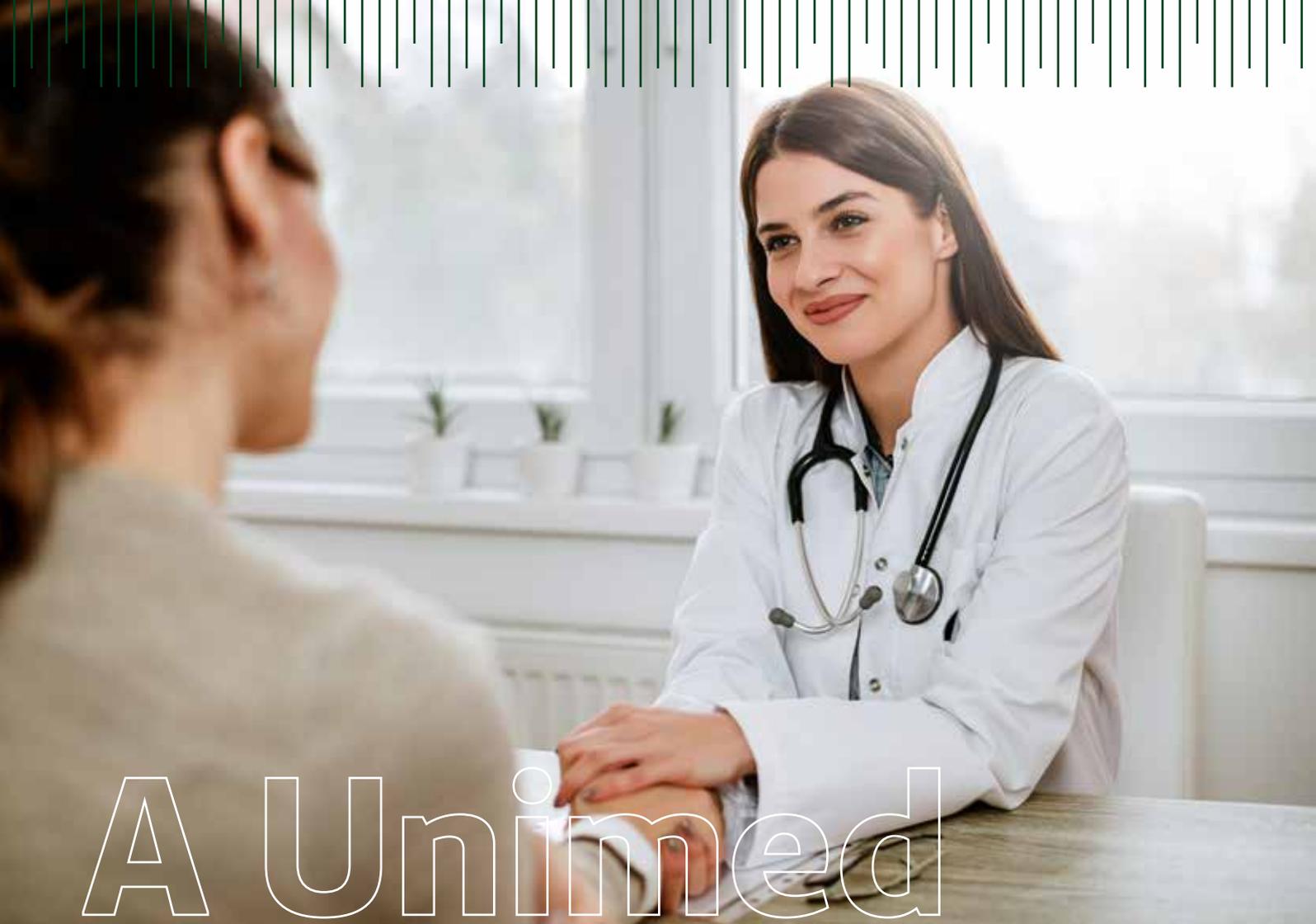
- Econômico
- Social
- Ambiental
- Relevante
- Muito Relevante



Limite do aspecto dentro da organização

Estes foram os aspectos considerados materiais por funcionários, médicos cooperados e dirigentes. [GRI 103-1]

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



A Unimed

Nordeste-RS

[GRI 102-1]

Mais de
1.000
médicos
cooperados

17
municípios
na área de
abrangência
geográfica

377.929
beneficiários

(no Brasil, segundo dados da ANS de dezembro de 2021, havia 48.995.883 de beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial)

Beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial (Brasil – 2010–2021)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /2010	44.937.350	14.514.074
Dez /2011	46.025.814	16.669.935
Dez /2012	47.846.092	18.538.837
Dez /2013	49.491.826	19.561.930
Dez /2014	50.531.748	20.081.836
Dez /2015	49.279.085	20.780.720
Dez /2016	47.631.754	21.166.603
Dez /2017	47.090.362	22.356.067
Dez /2018	47.088.544	24.235.346
Dez /2019	47.009.784	25.845.543
Dez /2020	47.564.363	27.050.313
Dez /2021	48.995.883	29.239.226

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS
Dados atualizados até 12/2021



Beneficiários de planos privados de assistência médica, por época de contratação do plano e sexo, segundo tipo de contratação do plano e faixas etárias (Brasil – setembro/2021)

Tipo de contratação do plano e faixas etárias	Total			Novas			Antigas		
	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino
Total	48.566.216	25.733.774	22.832.442	45.410.132	23.942.424	21.467.708	3.156.084	1.791.350	1.364.734
0 a 9 anos	6.624.880	3.217.868	3.407.012	6.429.299	3.121.785	3.307.514	195.581	96.083	99.498
10 a 19 anos	5.329.774	2.641.266	2.688.508	5.116.389	2.535.544	2.580.845	213.385	105.722	107.663
20 a 29 anos	7.053.387	3.723.972	3.329.415	6.806.206	3.594.514	3.211.692	247.181	129.458	117.723
30 a 39 anos	9.587.804	5.122.141	4.465.663	9.225.801	4.928.267	4.297.534	362.003	193.874	168.129
40 a 49 anos	7.826.831	4.104.435	3.722.396	7.454.140	3.900.114	3.554.026	372.691	204.321	168.370
50 a 59 anos	5.238.037	2.802.816	2.435.221	4.781.950	2.536.959	2.244.991	456.087	265.857	190.230
60 a 69 anos	3.572.240	2.026.333	1.545.907	3.003.204	1.694.159	1.309.045	569.036	332.174	236.862
70 a 79 anos	2.104.858	1.271.541	833.317	1.656.014	997.834	658.180	448.844	273.707	175.137
80 anos e mais	1.228.074	823.257	404.817	936.996	633.199	303.797	291.078	190.058	101.020
Idade inconsistente	331	145	186	133	49	84	198	96	102
Coletivo	39.605.873	20.367.467	19.238.406	37.423.149	19.178.101	18.245.048	2.182.724	1.189.366	993.358
0 a 9 anos	5.140.036	2.508.022	2.632.014	4.953.729	2.416.520	2.537.209	186.307	91.502	94.805
10 a 19 anos	4.325.083	2.143.285	2.181.798	4.136.439	2.049.833	2.086.606	188.644	93.452	95.192
20 a 29 anos	6.086.162	3.146.849	2.939.313	5.906.838	3.051.572	2.855.266	179.324	95.277	84.047
30 a 39 anos	8.517.663	4.452.015	4.065.648	8.224.291	4.292.340	3.931.951	293.372	159.675	133.697
40 a 49 anos	6.881.135	3.510.521	3.370.614	6.582.113	3.348.401	3.233.712	299.022	162.120	136.902
50 a 59 anos	4.320.511	2.209.181	2.111.330	4.006.684	2.034.739	1.971.945	313.827	174.442	139.385

60 a 69 anos	2.514.914	1.335.058	1.179.856	2.152.246	1.134.048	1.018.198	362.668	201.010	161.658
70 a 79 anos	1.203.852	674.300	529.552	984.005	550.163	433.842	219.847	124.137	95.710
80 anos e mais	616.317	388.134	228.183	476.749	300.456	176.293	139.568	87.678	51.890
Idade inconsistente	200	102	98	55	29	26	145	73	72
Individual	8.901.643	5.333.101	3.568.542	7.986.762	4.764.188	3.222.574	914.881	568.913	345.968
0 a 9 anos	1.484.123	709.518	774.605	1.475.570	705.265	770.305	8.553	4.253	4.300
10 a 19 anos	1.001.079	496.234	504.845	979.938	485.704	494.234	21.141	10.530	10.611
20 a 29 anos	962.716	574.856	387.860	899.341	542.927	356.414	63.375	31.929	31.446
30 a 39 anos	1.065.314	667.572	397.742	1.001.487	635.913	365.574	63.827	31.659	32.168
40 a 49 anos	939.732	590.492	349.240	871.995	551.686	320.309	67.737	38.806	28.931
50 a 59 anos	908.101	588.202	319.899	775.225	502.196	273.029	132.876	86.006	46.870
60 a 69 anos	1.044.518	684.197	360.321	850.911	560.086	290.825	193.607	124.111	69.496
70 a 79 anos	891.237	591.336	299.901	671.981	447.654	224.327	219.256	143.682	75.574
80 anos e mais	604.711	430.659	174.052	460.236	332.737	127.499	144.475	97.922	46.553
Idade inconsistente	112	35	77	78	20	58	34	15	19
Não informado	58.700	33.206	25.494	221	135	86	58.479	33.071	25.408
0 a 9 anos	721	328	393	0	0	0	721	328	393
10 a 19 anos	3.612	1.747	1.865	12	7	5	3.600	1.740	1.860
20 a 29 anos	4.509	2.267	2.242	27	15	12	4.482	2.252	2.230
30 a 39 anos	4.827	2.554	2.273	23	14	9	4.804	2.540	2.264
40 a 49 anos	5.964	3.422	2.542	32	27	5	5.932	3.395	2.537
50 a 59 anos	9.425	5.433	3.992	41	24	17	9.384	5.409	3.975
60 a 69 anos	12.808	7.078	5.730	47	25	22	12.761	7.053	5.708
70 a 79 anos	9.769	5.905	3.864	28	17	11	9.741	5.888	3.853
80 anos e mais	7.046	4.464	2.582	11	6	5	7.035	4.458	2.577
Idade inconsistente	19	8	11	0	0	0	19	8	11

Fonte: SIB/ANS/MS – 09/2021

Caderno de Informação da Saúde Suplementar – dezembro/2021

Notas: 1. O termo "beneficiário" refere-se a vínculos aos planos de saúde, podendo incluir vários vínculos para um mesmo indivíduo.

2. Inclui beneficiários com idades inconsistentes.

3. Inclui beneficiários em planos com tipo de contratação não informada.

Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior (Brasil – 2010–2021)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /2010	5,6	9,5
Dez /2011	2,4	14,9
Dez /2012	4,0	11,2
Dez /2013	3,4	5,5
Dez /2014	2,1	2,7
Dez /2015	-2,5	3,5
Dez /2016	-3,3	1,9
Dez /2017	-1,1	5,6
Dez /2018	0,0	8,4
Dez /2019	-0,2	6,6
Dez /2020	1,2	4,7
Dez /2021	3,0	8,0

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS
Dados atualizados até 12/2021.



Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde (Brasil – 2010–2021)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /2010	23,5	7,6
Dez /2011	23,9	8,7
Dez /2012	24,6	9,5
Dez /2013	25,5	10,1
Dez /2014	26,0	10,3
Dez /2015	25,4	10,7
Dez /2016	24,5	10,9
Dez /2017	24,2	11,5
Dez /2018	24,2	12,5
Dez /2019	24,2	13,3
Dez /2020	24,5	13,9
Dez /2021	25,2	15,0

Fontes: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS e População – IBGE/Datasus/2012

Nota: Taxa de cobertura refere-se ao percentual da população coberta por plano privado de saúde.

Dados atualizados até 12/2021.



Operadoras com beneficiários (Brasil – 2010–2021)

Ano	Operadoras médico-hospitalares	Operadoras exclusivamente odontológicas	Total de operadoras com beneficiários
Dez /2010	1.045	374	1.419
Dez /2011	1.015	369	1.384
Dez /2012	962	359	1.321
Dez /2013	920	344	1.264
Dez /2014	874	343	1.217
Dez /2015	828	327	1.155
Dez /2016	790	305	1.095
Dez /2017	766	291	1.057
Dez /2018	749	289	1.038
Dez /2019	727	280	1.007
Dez /2020	711	260	971
Dez /2021	686	271	957

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS e Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS
Dados atualizados até 12/2021

Receitas e despesas, por modalidade das operadoras, por tipo, segundo a modalidade da operadora (Brasil – 3º trimestre/2021)

Modalidade da operadora	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais
Total	178.648.354.823	9.396.710.847	150.377.411.905	16.910.622.417	5.686.383.838	13.159.511.763

Operadoras médico-hospitalares	174.134.929.005	9.327.365.538	149.298.646.698	15.624.548.685	5.170.824.255	12.727.603.052
Autogestão	21.045.381.091	1.004.692.004	18.208.927.521	1.732.098.486	1.380.599	1.607.429.308
Cooperativa Médica	57.172.031.488	4.065.351.280	48.079.465.731	5.653.619.115	709.837.248	5.710.990.849
Filantropia	2.132.247.161	2.781.031.742	1.732.341.774	250.414.145	31.684.087	2.929.124.666
Medicina de Grupo	55.442.081.177	1.233.170.086	46.760.233.722	6.143.985.953	2.241.137.994	1.903.807.645
Seguradora Especializada em Saúde	38.343.188.087	243.120.426	34.517.677.950	1.844.430.986	2.186.784.328	576.250.584

Operadoras exclusivamente odontológicas	2.617.142.284	57.141.879	1.078.765.207	569.252.693	295.673.187	179.564.943
Cooperativa odontológica	511.524.783	45.183.067	277.462.487	154.703.323	32.043.662	56.924.139
Odontologia de grupo	2105617502	11958812	801302720	414549370	263629525	122640804

Administradora de Benefícios	1.896.283.533	12.203.429	0	716.821.039	219.886.396	252.343.768
-------------------------------------	----------------------	-------------------	----------	--------------------	--------------------	--------------------

Fontes: DIOPS/ANS/MS – 29/11/2021

Caderno de Informação da Saúde Suplementar – dezembro/2021

Notas: Dados preliminares, sujeitos a revisão.

Receitas e despesas, por modalidade das operadoras, por tipo, segundo a modalidade da operadora (Brasil – 2021)

Modalidade da operadora	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais
Total	223.431.176.273	10.811.263.760	167.220.246.487	21.873.199.058	7.202.207.791	17.516.332.484

Operadoras médico-hospitalares	217.477.021.944	10.671.520.005	165.804.381.668	20.151.728.077	6.579.011.919	16.887.788.514
Autogestão	24.602.005.177	1.115.252.604	19.064.320.431	2.089.071.522	1.599.132	1.573.011.908
Cooperativa Médica	74.432.961.702	4.583.998.235	55.828.131.597	7.600.654.019	1.232.942.204	7.774.976.555
Filantropia	2.847.021.076	3.302.626.794	1.954.696.549	422.263.268	51.644.069	3.396.724.806
Medicina de Grupo	67.827.739.204	1.469.996.039	49.868.186.290	7.341.846.316	2.525.679.092	2.526.725.304
Seguradora Especializada em Saúde	47.767.294.784	199.646.333	39.089.046.800	2.697.892.951	2.767.147.422	1.616.349.942

Operadoras exclusivamente odontológicas	3.604.282.665	106.084.087	1.415.864.819	870.669.074	381.834.970	266.369.116
Cooperativa odontológica	786.286.828	72.795.601	412.855.719	265.855.406	36.553.883	79.396.649
Odontologia de grupo	281.799.5837	33.288.485	1.003.009.100	604.813.668	345.281.087	186.972.467

Administradora de Benefícios	2.349.871.665	33.659.668	0	850.801.907	241.360.902	362.174.854
-------------------------------------	----------------------	-------------------	----------	--------------------	--------------------	--------------------

Fontes: DIOPS/ANS/MS – 29/11/2021

Caderno de Informação da Saúde Suplementar – dezembro/2021

Notas: Dados preliminares, sujeitos a revisão.

Taxa de cobertura dos planos de assistência médica, por localização (Brasil - dezembro/2005 - setembro/2021)

Ano	Capital	Interior	Total
dez/05	36,7	13,5	19,0
dez/06	37,5	14,1	19,6
dez/07	38,1	14,9	20,4
dez/08	39,1	16,3	21,7
dez/09	39,2	16,6	21,9
dez/10	41,1	17,8	23,3
dez/11	41,4	18,2	23,7
dez/12	42,4	18,7	24,4
dez/13	43,7	19,5	25,2
dez/14	44,7	20,0	25,9
dez/15	44,3	19,8	25,6
dez/16	42,4	19,1	24,7
dez/17	41,5	18,9	24,3
dez/18	41,1	19,0	24,2
dez/19	40,9	19,0	24,2
dez/20	40,9	19,0	24,2
set/21	41,8	19,7	25,0

Fonte: SIB/ANS/MS - 09/2021 e População - DATASUS/MS - 2012

Caderno de Informação da Saúde Suplementar - dezembro/2021

Notas: 1. O termo "beneficiário" refere-se a vínculos aos planos de saúde, podendo incluir vários vínculos para um mesmo indivíduo.

2. Dados preliminares, sujeitos a revisão.

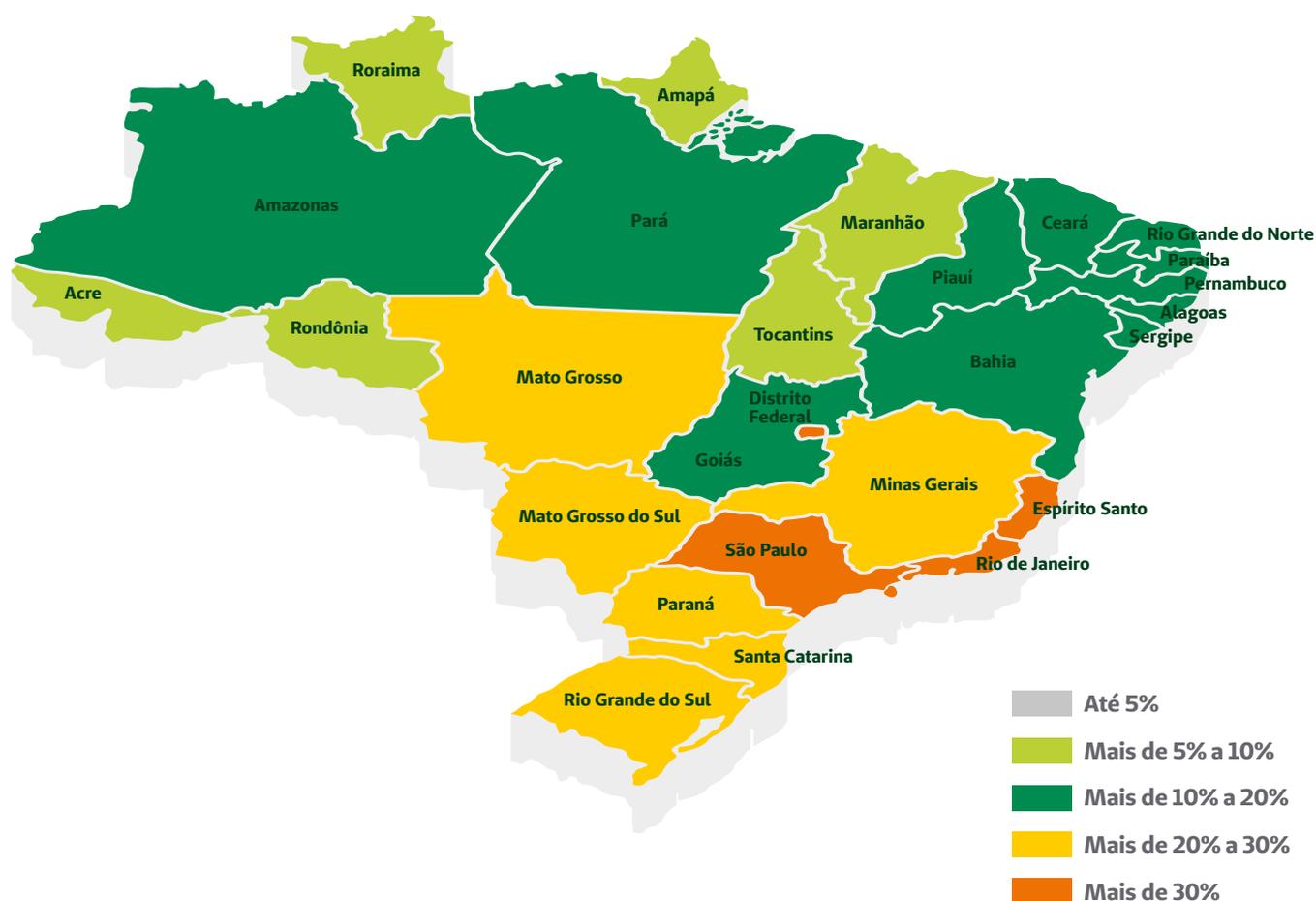
Taxa de cobertura por cobertura assistencial do plano e localização, segundo Grandes Regiões e Unidades da Federação (Brasil – setembro/2021)

Grandes Regiões e Unidades da Federação	Assistência médica com ou sem odontologia				Exclusivamente odontológico			
	Unidade da Federação	Capital	Região Metropolitana da Capital	Interior	Unidade da Federação	Capital	Região Metropolitana da Capital	Interior
Brasil	25,0	41,8	36,7	19,7	14,8	28,0	23,9	10,7
Norte	11,1	24,6	23,8	5,1	8,3	19,3	18,5	3,5
Rondônia	9,7	19,3	0,0	6,0	7,0	15,0	0,0	3,9
Acre	5,6	10,9	0,0	1,1	2,3	4,3	0,0	0,6
Amazonas	15,7	29,8	0,0	0,6	13,5	25,4	21,9	0,6
Roraima	6,5	10,0	25,6	0,4	2,6	3,9	0,0	0,4
Pará	10,8	29,7	25,1	6,6	6,7	19,5	17,2	3,9
Amapá	8,9	12,2	10,9	4,1	7,4	10,1	9,4	3,4
Tocantins	7,9	22,9	0,0	4,9	11,2	35,3	0,0	6,2
Nordeste	12,6	33,8	27,7	6,6	10,1	27,3	23,1	5,3
Maranhão	7,0	26,8	22,2	3,3	3,7	15,9	12,8	1,4
Piauí	11,4	33,4	28,3	3,5	3,9	12,2	10,3	1,0
Ceará	14,8	36,5	30,1	6,0	12,0	30,2	25,7	4,6

Rio Grande do Norte	17,4	39,1	31,7	10,0	12,8	29,4	23,7	7,2
Paraíba	11,5	33,8	25,1	6,1	10,9	37,3	28,9	4,6
Pernambuco	15,3	40,0	27,9	10,1	12,7	31,9	23,7	8,6
Alagoas	11,8	29,6	25,8	4,1	9,1	23,2	20,4	3,0
Sergipe	15,2	40,1	31,7	5,7	10,2	26,8	21,9	3,8
Bahia	11,4	29,3	26,3	7,1	11,0	29,2	26,6	6,7
Sudeste	36,2	50,6	43,6	31,3	20,9	32,6	27,7	16,9
Minas Gerais	27,1	51,6	40,5	23,7	12,8	26,4	21,1	11,0
Espírito Santo	32,7	65,5	46,4	29,3	17,1	37,4	26,3	15,1
Rio de Janeiro	33,0	47,3	36,6	23,7	21,2	32,8	24,4	13,7
São Paulo	42,0	51,9	47,5	38,3	24,9	33,7	31,1	21,6
Sul	25,3	49,6	34,6	21,7	11,4	27,8	17,4	8,9
Paraná	27,8	55,4	41,3	22,2	14,8	36,6	25,5	10,4
Santa Catarina	24,2	45,9	29,2	22,6	11,8	22,1	15,4	11,1
Rio Grande do Sul	23,6	43,4	33,0	20,6	7,8	18,6	12,3	6,1
Centro-Oeste	22,9	36,6	29,7	15,2	11,9	19,9	18,0	7,4
Mato Grosso do Sul	24,4	31,2	0,0	21,2	6,5	8,2	0,0	5,7
Mato Grosso	20,4	44,0	36,2	15,2	7,7	14,9	13,0	6,1
Goiás	18,7	40,3	23,7	13,2	11,1	20,5	14,0	8,7
Distrito Federal	34,9	34,9	34,9	0,0	24,3	24,3	24,3	0,0

Fontes: SIB/ANS/MS – 09/2021 e População – IBGE/2012
 Caderno de Informação da Saúde Suplementar dezembro/2021

Taxa de cobertura dos planos privados de assistência médica por Unidades da Federação (Brasil – setembro/2021)



Fontes: SIB/ANS/MS – 09/2021 e População – IBGE/2012
Caderno de Informação da Saúde Suplementar – dezembro/2021

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

Número de médicos cooperados: 1.207

Número de funcionários: 2.662

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

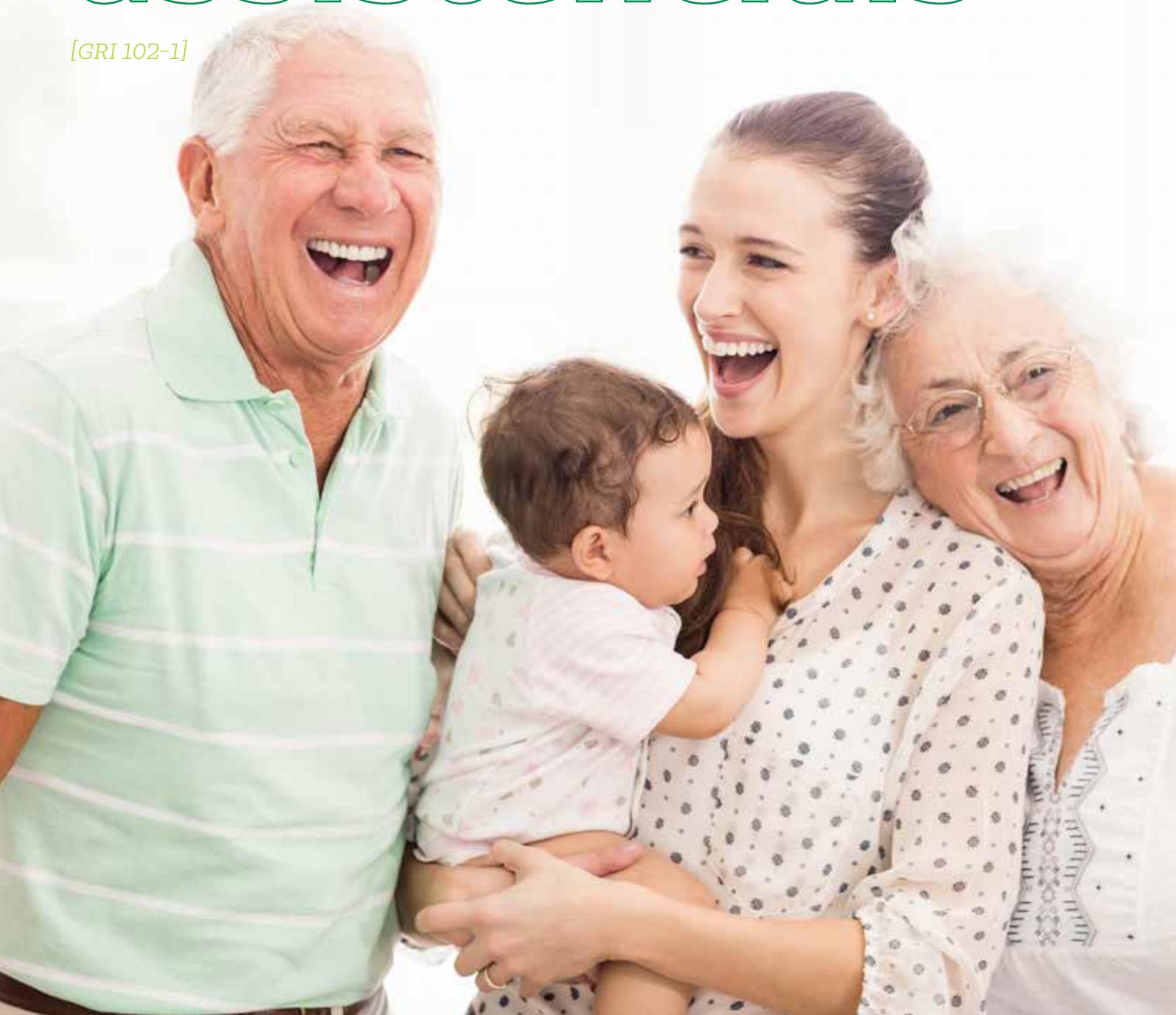
Saúde Ocupacional: Caxias do Sul

Espaço + Saúde: Caxias do Sul

Laboratórios Credenciados:	34
Laboratórios Próprios:	6
Centros de Diagnóstico por Imagem Próprios:	2
Centros de Diagnóstico por Imagem Credenciados:	42
Clínicas Credenciadas:	56
Serviço de Radioterapia Credenciado:	2
Serviços de Cardiologia Credenciados:	16
Serviços de Fisioterapia Credenciados:	31
Clínicas de Bucomaxilos Credenciadas (inclusive PF)	17
Bancos de Sangue Credenciados:	2
Hospital Próprio:	2
Hospitais Credenciados (incluídas clínicas de psiquiatria)	14
Serviços Próprios	23
Serviços Credenciados (exceto serviços próprios e medicina preventiva)	220
Medicina Preventiva	17

Nossos planos de saúde assistenciais

[GRI 102-1]



PLANOS DE SAÚDE UNIFLEX – INDIVIDUAL/FAMILIAR

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

PLANOS DE SAÚDE UNIFLEX – EMPRESARIAL

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

PLANOS DE SAÚDE UNIPART – INDIVIDUAL/FAMILIAR

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

PLANOS DE SAÚDE UNIPART – EMPRESARIAL

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

PLANOS DE SAÚDE UNIPART – COLETIVO POR ADESÃO

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

UNIMAX – INDIVIDUAL/FAMILIAR

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

UNIMAX – EMPRESARIAL

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

UNIFÁCIL – EMPRESARIAL

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

UNIFÁCIL – INDIVIDUAL/FAMILIAR

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



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

Nossos produtos complementares

[GRI 102-1]

- **Seguro Família***

Composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral

- **SOS Unimed**

Planos individuais/familiares e coletivos empresariais

- **Área Protegida**

- **Seguro Viagem****

- **Proteção ao Trabalho**

Gestão do Acidente do Trabalho

- **Proteção ao Trabalho**

Gestão de Saúde Ocupacional

- **Unimed Odonto***

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

** Não foi comercializado em 2021, em função da pandemia do novo coronavírus.

Identidades visuais

[GRI 102-2]

Nossas marcas:



Farmácia
Unimed



Local da Sede

[GRI 102-3]



Uma empresa brasileira

[GRI 102-4]

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





Tipo e natureza jurídica da propriedade

[GRI 102-5]

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

Hoje é composto por 341 cooperativas médicas

Reúne mais de 18 milhões de clientes em todo o país

Trabalha com 118 mil médicos ativos e 135 hospitais próprios

Detém 37% do mercado nacional de planos de saúde

Mercados atendidos

[GRI 102-6]



Unimed 
Nordeste-RS

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

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

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

Porte da organização

[GRI 102-7]

Unimed 
Nordeste-RS

	2019	2020	2021
Número de empregados (efetivos):	2.335	2.507	2.662
Vendas líquidas:	R\$ 891.484.080,87	R\$ 938.124.145,17	R\$ 1.044.216.747,37
Faturamento atual:	R\$ 876.739.512,55	R\$ 954.447.808,35	R\$ 1.056.463.409,36
Capitalização total:	R\$ 131.219.438,87	R\$ 140.180.084,95	R\$ 156.830.314,16
Dívidas:	R\$ 316.019.910,24	R\$ 282.633.265,66	R\$ 314.840.631,15
Patrimônio Líquido:	R\$ 201.043.735,15	R\$ 284.271.420,98	R\$ 259.655.207,69
Ativo total:	R\$ 517.063.645,39	R\$ 566.904.686,64	R\$ 574.495.838,84
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>15 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>10 planos coletivos por adesão</p> <p>7 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>228 serviços credenciados</p>	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>17 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>7 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>215 serviços credenciados</p>	<p>13 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>17 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>6 serviços complementares (dos quais, dois deles, o Seguro Família e a Unimed Odonto, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>220 serviços credenciados</p>



O quadro funcional

[GRI 102-8]

Em 31 de dezembro de 2021, a Unimed Nordeste-RS estava com 2.662 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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Efetivo	2.335	2.463	2.662	2.029	2.151	2.321	306	312	341
Temporários	64	0	0	57	0	0	7	0	0
Jovem aprendiz	52	32	52	34	25	31	18	7	21
Estagiários	13	12	11	12	11	11	1	1	0
TOTAL	2.464	2.507	2.725	2.132	2.187	2.363	332	320	362

Com jovem aprendiz e estagiários

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

Tipo de contrato	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Efetivo	2.335	2.463	2.662	2.029	2.151	2.321	306	312	341
Temporários	64	0	0	57	0	0	7	0	0
Efetivo		32	52		25	31		7	21
TOTAL	2.399	2.495	2.714	2.086	2.176	2.352	313	319	362

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

	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Próprios*	2.387	2.495	2.714	2.063	2.176	2.352	324	319	341
Terceirizados**	77	12	11	69	11	11	8	1	0
TOTAL	2.464	2.507	2.725	2.132	2.187	2.363	332	320	341

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

TRABALHADORES NA REGIÃO				Gênero					
				Feminino			Masculino		
	Total			Total			Total		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Caxias do Sul	2.266	2.305	2.461	1.942	1.990	2.127	324	315	334
Farroupilha	127	129	130	123	127	125	4	2	5
Bento Gonçalves	51	52	52	47	49	50	0	3	2
Antônio Prado	8	9	8	8	9	8	0	0	0
Carlos Barbosa	2	2	2	2	2	Xxx	0	0	Xxx
Flores da Cunha	4	4	Xxx	4	4	Xxx	0	0	Xxx
Garibaldi	3	3	Xxx	3	3	Xxx	0	0	Xxx
São Marcos	2	2	Xxx	2	2	Xxx	0	0	Xxx
Nova Petrópolis	1	1	Xxx	1	1	Xxx	0	0	Xxx
Total	2.464	2.507	2.653	2.132	2.187	2.310	332	320	341



Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

[GRI 102-8]

99,60%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 99,60% (efetivos + temporários + jovens aprendizes).

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

Cadeia de fornecedores

[GRI 102-9]

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

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

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

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



As principais mudanças em 2021

[GRI 102-10]

01

COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED NORDESTE-RS INAUGURA NOVA UNIDADE DE INTERNAÇÃO COM AMPLIAÇÃO DE MAIS 38 LEITOS

Mais um andar da ampliação do Complexo Hospitalar Unimed Nordeste-RS entrou em funcionamento. O sexto pavimento da instituição foi inaugurado em dezembro, em cerimônia que marcou a continuidade de uma série de investimentos que a cooperativa médica tem realizado nos últimos anos para os seus mais de 300 mil clientes. A partir de um aporte de R\$ 5,3 milhões, 38 novos leitos clínicos de internação passaram a receber pacientes no dia 23 de dezembro. Com o acréscimo, a instituição conta com um total de 221 leitos de internação. A nova área conta com uma equipe multidisciplinar, composta por técnicos de enfermagem, enfermeiros, nutricionista, fisioterapeuta, fonoaudióloga, psicóloga e assistente social, além da equipe do Núcleo de Cuidados Humanizados e de uma sala especializada em reabilitação fisioterapêutica. Em uma área de 1.525 metros quadrados, o espaço chegou com um conceito renovado em saúde.



Fotos: Joel Golin

02

AMPLIAÇÃO DO PRONTO-ATENDIMENTO EM FARROUPILHA

A Unimed Nordeste-RS inaugurou o novo Centro Cirúrgico do Pronto-Atendimento (PA) em Farroupilha. Iniciada em março, a adequação estrutural compreende a ampliação do Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e do Centro de Endoscopia, além de adaptações no Centro de Materiais e Esterilização (CME), o que resultou no aumento de três para cinco o número de salas cirúrgicas, sendo uma delas direcionada exclusivamente para exames de endoscopia, colonoscopia e histeroscopia. Entre os principais benefícios da entrega da reforma estão o incremento na realização de procedimentos até então não realizados na unidade e cirurgias de maior porte.



Foto: André Benedetti

03

QUINTA LOJA DA FARMÁCIA UNIMED

Foi inaugurada a quinta loja da Farmácia Unimed, desta vez junto ao Espaço + Saúde, na Rua Sinimbu, 2590.



04

NOVAMENTE PONTUAÇÃO MÁXIMA NO IDSS

A Unimed Nordeste-RS confirmou mais uma vez seu DNA de plano de saúde completo ao destacar-se em um dos indicadores mais respeitados do país, o da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Novamente, a cooperativa conquistou nota máxima no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar 2020 (ano-base 2019, divulgado neste primeiro trimestre de 2021). Em uma escala de 0 a 1, sendo 1 a nota máxima, a cooperativa com sede em Caxias do Sul obteve a pontuação 1,0, o que a coloca entre as melhores cooperativas médicas de grande porte do Brasil. Divulgado anualmente de forma retroativa, ou seja, sempre tomando por base o ano anterior à avaliação, o IDSS é conhecido como a “nota” das operadoras. Ela é calculada com base nos desempenhos de atenção à saúde, econômico-financeiro, estrutura de operação e satisfação dos beneficiários. Em todos esses quesitos, a Unimed Nordeste-RS vem demonstrando um importante crescimento nos últimos anos. A nota máxima se deve a diversos processos que são constantemente aprimorados na cooperativa e que pesam na avaliação, resultando em melhores indicadores e em uma pontuação final de destaque.

05

SALA DE OBSERVAÇÃO DO PRONTO-ATENDIMENTO CAXIAS RENOVADA

Mais uma melhoria do Complexo Hospitalar Unimed foi entregue ao corpo clínico e aos clientes Unimed: a nova Sala de Observação do Pronto-Atendimento Unimed Caxias. O local reúne cinco leitos. Com isso, a instituição passa a contar com 10 leitos de observação (já existiam outros cinco leitos antes desta ampliação), aumentando, assim, a capacidade e a qualidade do atendimento prestado. A criação desta nova ala foi necessária por conta de remanejamentos feitos na estrutura do Complexo Hospitalar, necessários para que fossem adicionados leitos de UTI durante a pandemia de Covid-19, visto que Unidades de Tratamento Intensivo passaram a ocupar o local onde antes funcionava a Observação.

06

NOVA REVISTA COM A MARCA UNIMED

Começou a circular uma nova publicação on-line na cooperativa. A revista digital Gestão & Qualidade passou a ser elaborada a cada dois meses pelo setor Sistemas de Gestão, a fim de compartilhar com todos profissionais Unimed Nordeste-RS informações sobre segurança assistencial, qualidade, projetos e processos da operadora. Editado pelo jornalista da casa, o material apresenta informações sobre creditações e certificações, melhorias para qualidade, segurança assistencial, projetos realizados e interação entre os processos, assim como os resultados dessas áreas. A revista é publicada nos canais digitais de comunicação e está disponível para colaboradores, médicos e prestadores.

07

MARCOPOLO NA UNIMED NORDESTE-RS

Uma das gigantes corporativas de Caxias do Sul firmou uma nova parceria com a Unimed Nordeste-RS. A Marcopolo S.A. se tornou nova cliente dos planos de saúde Unimed. Responsável por mais da metade da produção nacional de carrocerias de ônibus, a multinacional passou a confiar aos profissionais da cooperativa médica a saúde de em torno de 18 mil beneficiários, entre colaboradores e seus dependentes. O Unifácil, novo produto da cooperativa, foi peça-chave para que se conseguisse atrair um cliente importante assim, pois ele tem características específicas, que se encaixaram com as necessidades da Marcopolo, que é um dos motores propulsores do mercado de trabalho caxiense. Apesar de o carro-chefe desta transação ser o Unifácil, parte dos 18 mil novos clientes aderiu a outros planos de saúde Unimed, que também estão entre as opções oferecidas.

08

ACREDITAÇÃO PELA RN 277 EM NÍVEL MÁXIMO

Em meados do ano, vários processos da Unimed Nordeste-RS passaram pela avaliação de manutenção da Acreditação da Operadora, com base na Resolução Normativa 277. O Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde foi instituído em novembro de 2011 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), inspirado em modelos internacionais. Os bons resultados obtidos na avaliação da RN 277 favorecem na transição para a RN 452, pois tornam possível focar esforços na implementação dos novos requisitos instituídos pela ANS, que são extremamente complexos. Este foi o último ano em que a operadora é avaliada pelo critério da RN 277. O certificado da acreditação expira em março de 2022, e a próxima certificação já precisa ser sob os requisitos da nova norma.

09

SETOR ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO CLÍNICO DE PACIENTES COM COVID-19

Uma estrutura temporária com 20 leitos clínicos para pacientes com Covid-19 foi liberada para utilização no sétimo andar do Complexo Hospitalar Unimed na metade do ano. A nova estrutura permitiu abrir espaço nos leitos clínicos e cirúrgicos já existentes na estrutura hospitalar, a fim de poder voltar a realizar, entre outros atendimentos, um maior número de cirurgias eletivas e de internações clínicas, conforme a demanda necessária.





Unimed



2021



Gerenciando os riscos

[GRI 102-11]

Em 2021, a cooperativa deu continuidade a algumas iniciativas relacionadas ao princípio da precaução:

RNS 443, 451/20 E 461 – ANS

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

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

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

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

A Unimed, em 2020, encaminhou o Termo de Compromisso (Anexo IV da RN nº 451/20), comprometendo-se a enviar periodicamente informações para cálculo do capital na mesma data do envio do Diops Financeiro, passando a seguir a regulamentação com base no risco de subscrição. Em 1º de março de 2021, foi acrescentada a exigência referente à parcela do Risco de Crédito, com a RN 461. Até junho de 2021, foram incorporadas exigências para os demais riscos, operacional e legal. As de mercado serão incorporadas até dezembro de 2022. Até 2023, as operadoras já deverão estar adaptadas ao capital baseado em riscos. Migra-se de uma abordagem alicerçada no cálculo de fatores simples para outra que contemple os fatores de exposição a riscos que afetam cada um dos agentes regulados. A regra adaptará a ANS a recomendações e práticas internacionais e domésticas.

LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A LGPD, Lei 13.709, é o resultado da evolução/expansão dos direitos humanos, unificando a legislação brasileira sobre o tema privacidade e proteção de dados pessoais e garantindo a proteção de direitos fundamentais, como privacidade, intimidade, honra, direito de imagem e dignidade. Entrou em vigor em setembro de 2020, com uma autoridade regulamentada, a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados). Desde o segundo semestre de 2019, a operadora realiza os trabalhos para suportar a adequação da LGPD numa primeira fase (com palestras de sensibilização para cooperados, funcionários, integrantes dos Conselhos e rede Prestadora de Saúde), mapeando os Fluxos de Dados Pessoais em toda a operação da Unimed Nordeste-RS. O resultado dessa fase primeira foi um “Diagnóstico com Mapa de Riscos e Planos de Ação”, dando origem e implementando em 2020-2022 um

“Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais” com Comitê de Privacidade e Segurança da Informação, Encarregado de Dados Pessoais (DPO), Guardiões da Privacidade e outros Grupos de trabalhos específicos. Esse Programa possibilita que a cooperativa esteja em conformidade com a LGPD nos âmbitos jurídicos, técnico-administrativos, segurança da informação e educacionais.

Em 2021, o “Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais” teve significativos avanços, como a definição e implementação de uma remodelada Política de Segurança da Informação Corporativa, adequação de Contratos de clientes e terceiros, publicação de seu Portal da Privacidade e Notificação de incidentes de violação e gestão do programa através dos Riscos de privacidade e segurança da informação.

RESUMIDAMENTE, A LEI DISPÕE SOBRE:

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

IMPACTOS DA LEI:

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

PROGRAMA DE INTEGRIDADE/COMPLIANCE

Resultado da consolidação de parâmetros de boa governança e de integridade, tem como objetivo combater qualquer tipo de ato lesivo ao patrimônio da cooperativa, por meio de mecanismos internos de prevenção e combate à corrupção, desvios, fraudes, irregularidades e demais atos ilícitos. Em 2021, a operadora teve marcos importantes com relação à implementação do Programa de Integridade:

- Aprovação do Regulamento Interno do Comitê de Compliance;
- Mapeamento de riscos de Compliance;

- Apoio às áreas para o tratamento de relacionamento com terceiros;
- Participação no Comitê Estadual de Compliance;
- Atualização dos contratos da cooperativa para inclusão de cláusulas de sustentabilidade e anticorrupção.

Em 2021, o Programa de Integridade teve evoluções, e o projeto está sendo conduzido pela área de Auditoria interna, apoiada pelo Comitê de Compliance.

RN 277/ANS (ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE)

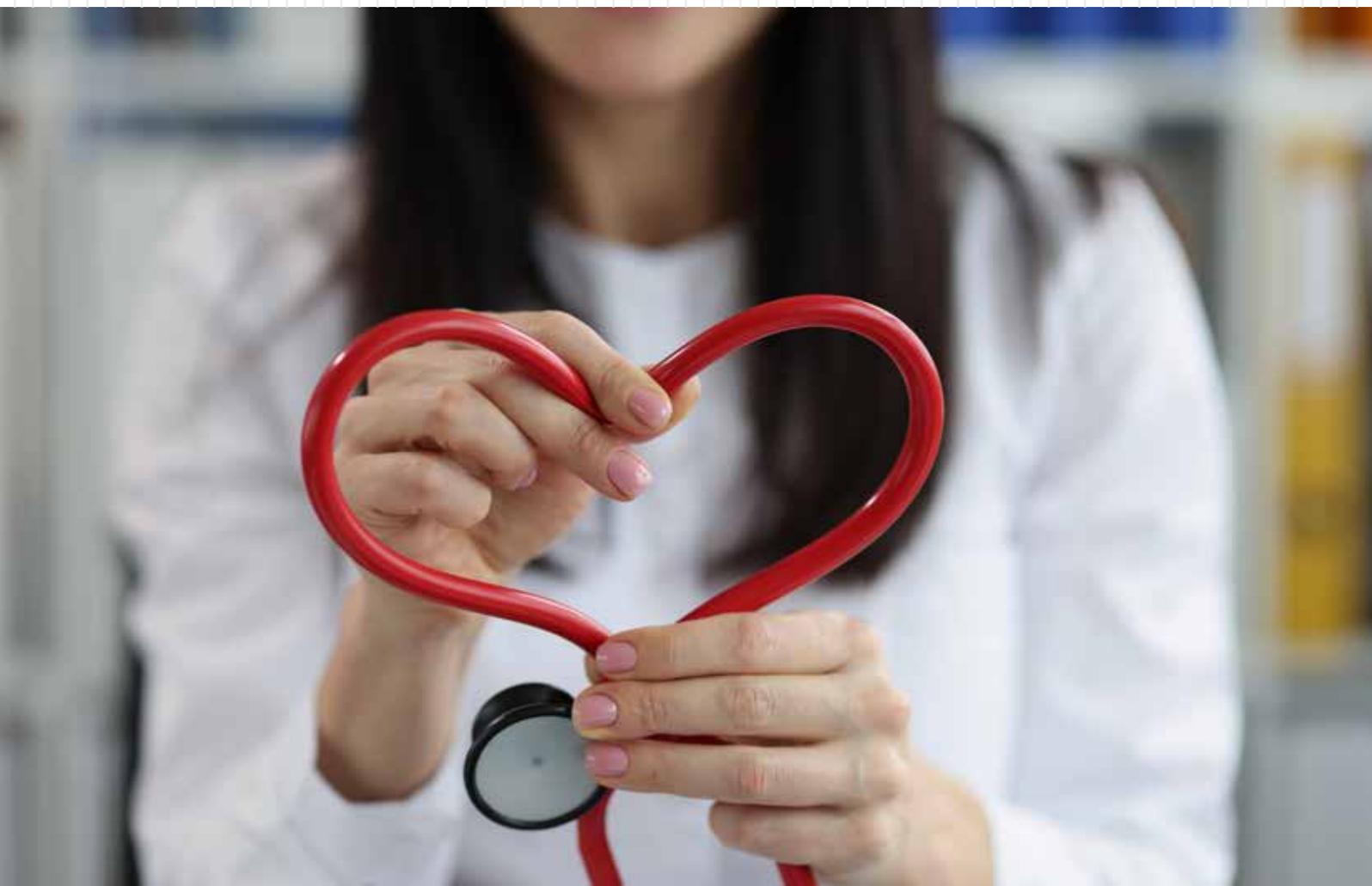
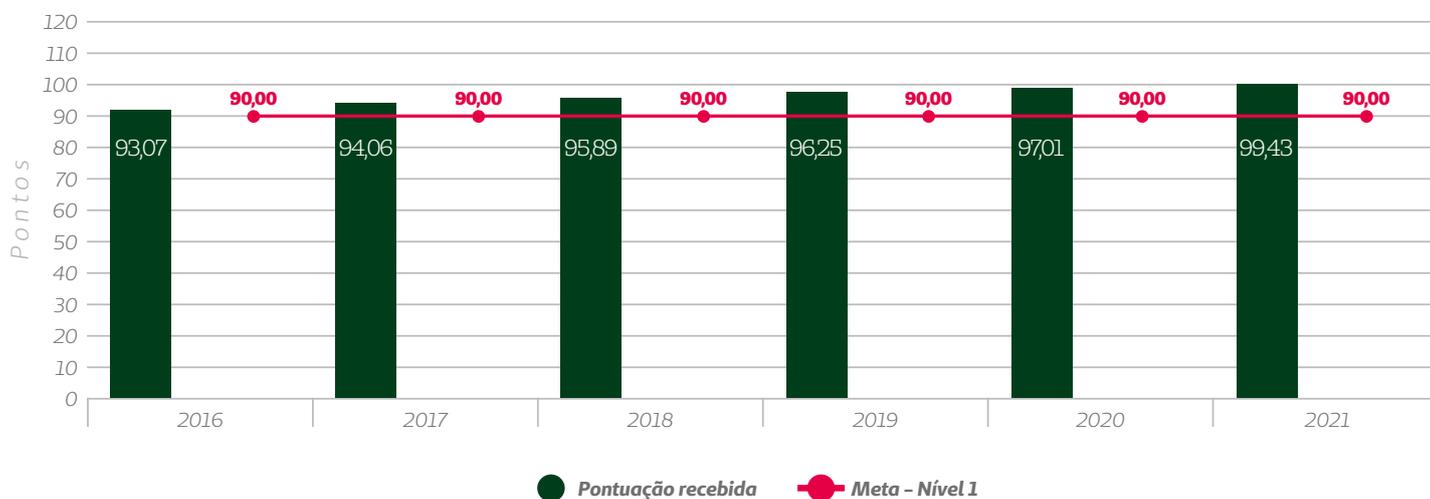
Resolução da ANS que, além de estimular a adoção boas práticas de gestão, propõe iniciativas de gerenciamento de riscos, estando alinhada à RN 443 e às diretrizes de proteção de dados pessoais da Lei 13.709, permeando a implementação de um Programa de Integridade. A Acreditação é a chancela dessas boas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

Em 2020 a operadora foi avaliada pela última vez pela RN 277/ANS, mantendo-se em nível máximo, o Ouro. O certificado atual tem validade até março de 2022, quando a Operadora precisa recertificar-se na nova norma da ANS. Os trabalhos para transição estão sendo realizados pelo Setor de Sistemas de Gestão, com apoio de todos os gestores dos processos envolvidos. A Avaliação pela RN 452, que substitui a RN 277, está agenda para outubro de 2022.



EVOLUÇÃO DA NOTA RN 277 DA UNIMED NORDESTE-RS

Pontuação Acreditação Operadora (RN 277)



Nossos stakeholders

[GRI 102-40]

Médicos cooperados

Clientes Unimed

Funcionários

Comunidade

Dirigentes

Federação

Prestadores de serviços

Singulares

Fornecedores

Imprensa

Poder Público

ANS

Identificando e selecionando stakeholders para engajamento

[GRI 102-42]

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

Cliente: esse público avalia a cooperativa e seus serviços prestados

Fornecedores: a cadeia de fornecedores avalia o desempenho socioambiental

Sociedade: avalia o cumprimento das leis e o meio ambiente

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

Cooperados e colaboradores: avaliam as leis trabalhistas, direitos humanos, segurança do trabalhador e sustentabilidade do negócio

Imprensa: traz visibilidade aos trabalhos

ANS: agência reguladora de planos de saúde

Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa

[GRI 102-56]

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

Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão

[GRI 102-16]

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

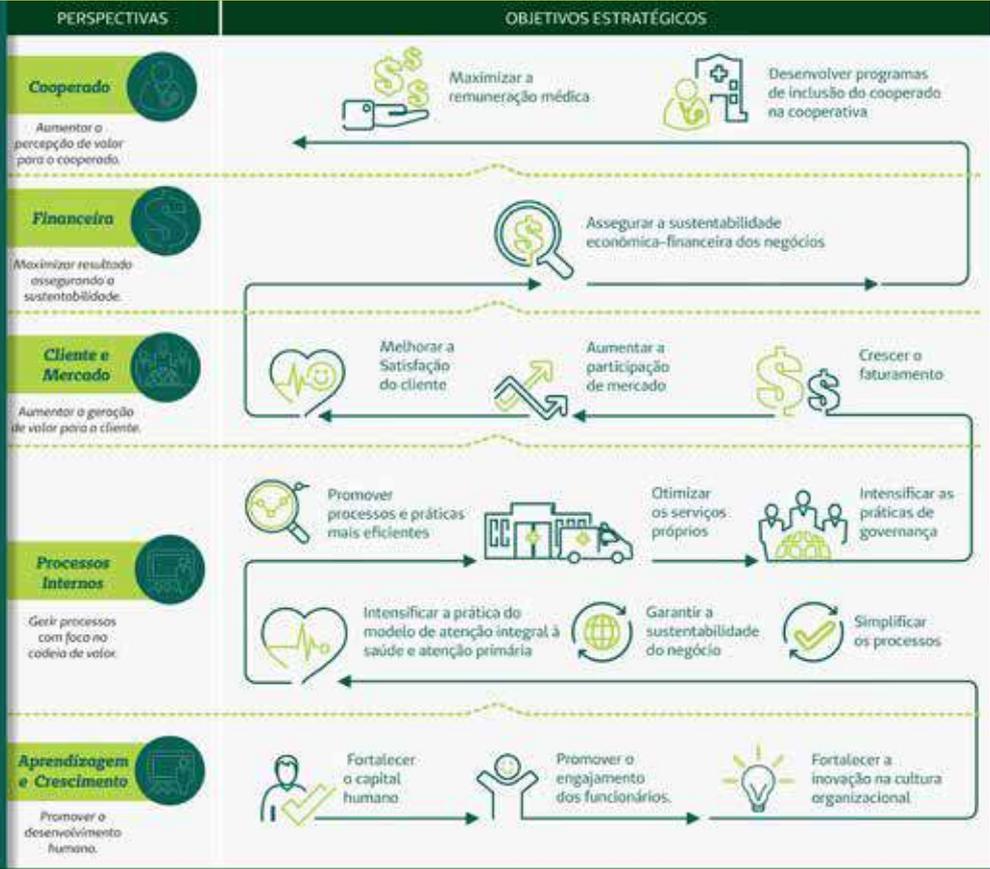


TODOS A BORDO

MAPA ESTRATÉGICO 2019-2021

Visão Estratégica

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

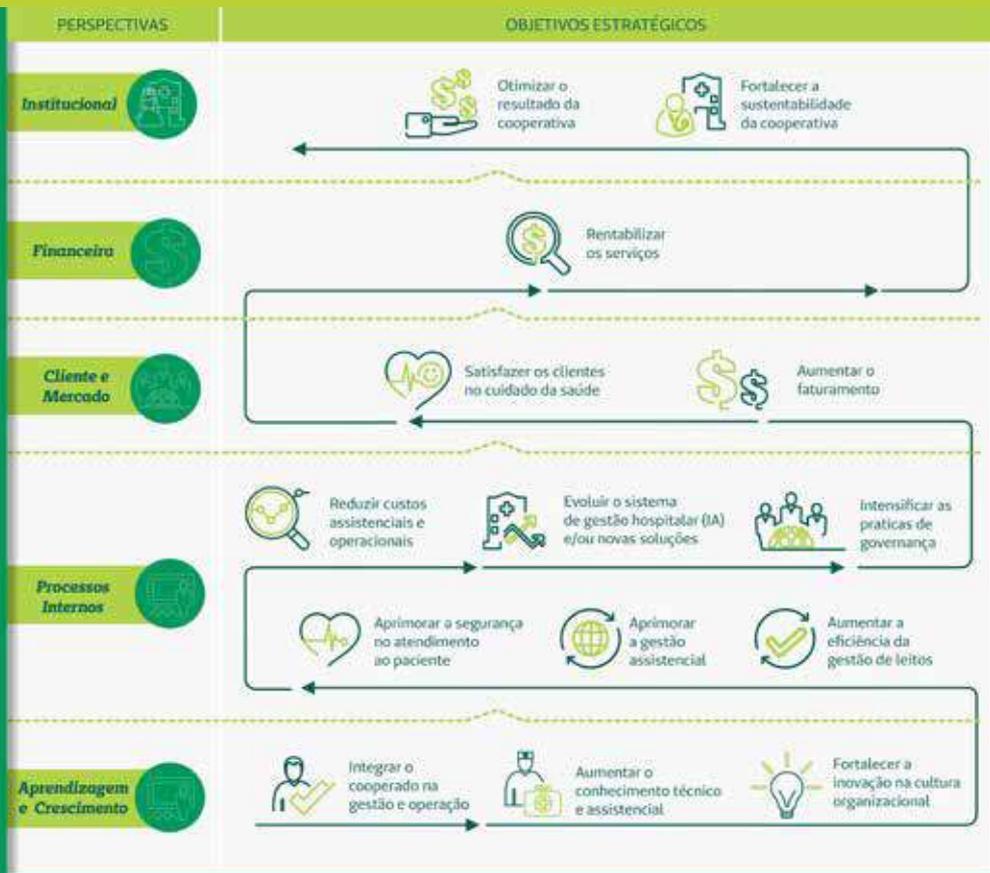


TODOS A BORDO

MAPA DE GESTÃO DO HOSPITAL E SERVIÇOS PRÓPRIOS

Visão Estratégica

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





Linha do tempo



1972

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

1974



- Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar



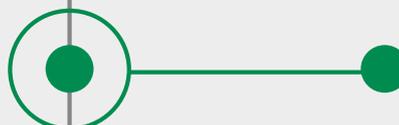
1982

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

1993



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



1996

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

1997

- Inauguração do Escritório Regional de Flores da Cunha

1998

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

1999

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

2000

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

2003

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

2004

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

2005

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

2006

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

2007

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

2008

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

2009

- 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

2010

- 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

2011

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

2012

- 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

2013

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

2014

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

2015

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

2016

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

2017

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

2018

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

2019

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

2021

- Inauguração do sexto pavimento do Complexo Hospitalar Unimed, com 38 novos leitos clínicos de internação
- Inauguração de uma estrutura temporária no sétimo andar do Complexo Hospitalar Unimed, com 20 leitos clínicos, específica para pacientes com Covid-19
- Ampliação do Pronto-Atendimento Unimed em Farroupilha. A adequação estrutural compreende a ampliação do Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e do Centro de Endoscopia, além de adaptações no Centro de Materiais e Esterilização (CME), o que resultou no aumento de três para cinco o número de salas cirúrgicas, sendo uma delas direcionada exclusivamente para exames de endoscopia, colonoscopia e histeroscopia
- Inauguração da quinta unidade da Farmácia Unimed, junto ao Espaço + Saúde, em Caxias do Sul
- Inauguração da nova Sala de Observação do Pronto-Atendimento Unimed Caxias, com cinco leitos

2020

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



Os prêmios conquistados em 2021

OURO EM DUAS CATEGORIAS: “HOSPITAL UNIMED DE SUSTENTABILIDADE” E “GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE”

A Unimed do Brasil avalia com selos as operadoras do Sistema, a fim de reconhecer a qualidade dos serviços oferecidos pelas cooperativas de Norte a Sul. Nas mais recentes certificações, a Unimed Nordeste-RS alcançou a categoria Ouro nos seguintes selos: 1) Hospital Unimed de Sustentabilidade (com 867,77 pontos sobre mil); e 2) Governança e Sustentabilidade (com 758,87 pontos sobre mil). O Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade é conferido aos Hospitais Unimed que dispõem de uma ferramenta de diagnóstico da gestão hospitalar, que possibilita um melhor planejamento e execução de ações, visando a um modelo de negócio mais sustentável e seguro. Já o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade trata-se de um processo de certificação bienal da Unimed do Brasil, conferido a cooperativas e sociedades que formam o Sistema Unimed. Ele prevê a realização de um autodiagnóstico de gestão das unidades participantes, uma prática que nos prepara para a crescente competitividade do mercado e para o atendimento das exigências dos órgãos de regulação.



COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED NORDESTE-RS ENTRE OS MELHORES HOSPITAIS BRASILEIROS SEGUNDO A NEWSWEEK

O Complexo Hospitalar Unimed Nordeste-RS foi escolhido o 40º melhor hospital do Brasil, segundo o ranking da Newsweek, respeitada revista norte-americana, em parceria com a Statista Inc, uma empresa global de pesquisa de dados. A pesquisa destacou os 100 maiores hospitais do país e os 2 mil maiores do mundo. Mais um reconhecimento para o nosso Complexo, que é referência em saúde para toda a região, acreditado com excelência pela ONA e que preza pelo melhor e mais seguro atendimento aos nossos clientes.

PONTUAÇÃO MÁXIMA NO IDSS (1,0 SOBRE 1,0)

A Unimed Nordeste-RS confirmou mais uma vez seu DNA de plano de saúde completo ao destacar-se em um dos indicadores mais respeitados do país, o da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Novamente, a cooperativa conquistou nota máxima no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar 2020 (ano-base 2019, divulgado neste primeiro trimestre de 2021). Em uma escala de 0 a 1, sendo 1 a nota máxima, a cooperativa com sede em Caxias do Sul obteve a pontuação 1,0, o que a coloca entre as melhores cooperativas médicas de grande porte do Brasil. Divulgado anualmente de forma retroativa, ou seja, sempre tomando por base o ano anterior à avaliação, o IDSS é conhecido como a “nota” das operadoras. Ela é calculada com base nos desempenhos de atenção à saúde, econômico-financeiro, estrutura de operação e satisfação dos beneficiários. Em todos esses quesitos, a Unimed Nordeste-RS vem demonstrando um importante crescimento nos últimos anos. A nota máxima se deve a diversos processos que são constantemente aprimorados na cooperativa e que pesam na avaliação, resultando em melhores indicadores e em uma pontuação final de destaque.

NÍVEL MÁXIMO EM CERTIFICAÇÃO DO IQG

A Unimed Nordeste-RS obteve mais um importante certificado que atesta a qualificação de seus atendimentos, desta vez na área de Hemodinâmica, que atende junto ao Complexo Hospitalar Unimed Nordeste-RS. O serviço em que são realizados exames diagnósticos e intervenções terapêuticas por meio de radiologia cardiovascular, recorrendo a cateteres e a injeções de contraste, conquistou o certificado em nível Diamante, o máximo, concedido pelo Comitê de Certificação do IQG. A Certificação por Distinção em Serviços de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista foi elaborada pelo IQG – Health Services Accreditation em parceria com a SBHCI – Sociedade Brasileira de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista, e é reconhecida pela Agência Nacional de Saúde – ANS. Trata-se de um programa de certificação homologado pela SBHCI, focado na excelência dos processos, que monitora os resultados, utiliza as melhores evidências científicas e demonstra a estrutura de forma sistêmica. Enfatiza elementos de qualidade e segurança centrados no paciente e demonstra tomadas de decisões relacionadas aos resultados esperados.



ENCONTRO DE ENFERMAGEM DESTACA-SE NO PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DA UNIMED DO BRASIL

O Encontro de Enfermagem, realizado em maio de 2021 de modo on-line a partir de uma superprodução que contou com o envolvimento de diferentes áreas da cooperativa capitaneadas pelas equipes de Enfermagem do Complexo Hospitalar Unimed, chamou a atenção do Sistema Unimed em todo o país. O evento ficou entre os vencedores, na terceira posição entre as cooperativas de grande porte, do Prêmio de Marketing da Unimed do Brasil, na categoria Ações com o Cliente e/ou Sociedade – a Unimed Londrina e a Unimed Vitória obtiveram o primeiro e o segundo lugares, respectivamente. Conforme informações da Unimed do Brasil, ações realizadas nos últimos dois anos foram avaliadas por um júri composto por profissionais do mercado e outro para a aplicação da marca, de acordo com critérios da Central de Marca, da Diretriz Nacional de Comunicação e do Guia de Performance Digital. As categorias englobaram iniciativas voltadas a Colaborador, Cooperado, Imprensa, Cliente e/ou Sociedade, Mídias Digitais e Campanha Publicitária, com premiações para Federações e cooperativas de pequeno, médio e grande portes.

SERVIÇOS PRESTADOS À COMUNIDADE NA PANDEMIA RECONHECIDOS

A Unimed Nordeste-RS recebeu da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, um certificado de reconhecimento por ter prestado relevantes serviços na campanha de vacinação contra a Covid-19 em 2021. A diretora-superintendente, Dra. Dilma Tessari, recebeu a honraria, ciente de que esta operadora de planos de saúde e seus serviços próprios deram o seu melhor durante o atendimento em todos os períodos da pandemia, garantindo os melhores cuidados a todos os pacientes da Unimed Nordeste-RS. Além disso, ao disponibilizar um posto de vacinação para a imunização da Covid-19 no Shopping Villagio Caxias, em parceria com a Secretaria da Saúde, a cooperativa contribuiu para que um número maior de pessoas da comunidade, em um período de tempo menor, pudesse se vacinar.



TOP OF MIND

Pela 28ª vez, a Unimed está entre as invictas do Top of Mind, na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, a cooperativa atingiu a marca de 62,3% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente do segundo colocado, o IPE (9,1%), e do terceiro, o Bradesco (7,2%).

RANKING DO VALOR 1000

A Unimed Nordeste-RS ficou na 32ª colocação do ranking nacional “Valor 1000: 1000 Maiores Empresas”, da revista Valor Econômico, na categoria “50 maiores planos de saúde”, divulgado anualmente. O levantamento, que leva em consideração dados oficiais do balanço do exercício de 2020, coloca a empresa com sede em Caxias do Sul nas posições de maior do interior gaúcho e de segunda maior do Rio Grande do Sul (atrás apenas da coirmã Unimed Porto Alegre). Em se tratando de Unimed do interior do país, a cooperativa com sede em Caxias do Sul, que apresentou no período um ativo total de R\$ 566,9 milhões, figura como a quarta maior do ranking, atrás apenas das unidades de Campinas, Leste Fluminense e São José do Rio Preto.



MARCAS DE QUEM DECIDE

Mais uma vez, a Unimed foi reconhecida com o prêmio Marcas de Quem Decide, na categoria Planos de Saúde. Os resultados do maior sistema cooperativo de saúde do mundo alcançaram 79,8%. Em sua 23ª edição, o prêmio, realizado anualmente pelo Jornal do Comércio e pela empresa Qualidata, mediu a lembrança e a preferência de empresários, gestores e altos executivos do Rio Grande Sul.

CERTIFICADO DE USO DE ENERGIA RENOVÁVEL

A cooperativa médica recebeu da Mercatto Energia o certificado de que utiliza em suas atividades energia limpa gerada a partir de fontes renováveis.



Participação em associações

[GRI 102-13]

Associações às quais a empresa pertence:

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

Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

[GRI 102-45]

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

2021

Governança e gestão

Unimed

Governança

[GRI 102-18]

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, Conselho de Administração, Diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas. Por isso, nas próximas páginas, você pode entender como se dá a estrutura interna da Unimed, que trabalha com um modelo de gestão cooperativista alinhado aos sete princípios cooperativistas já citados no começo deste relatório. Assim como a Unimed do Brasil, a Unimed Nordeste-RS adota esse modelo visando a fortalecer e a integrar ainda mais o Sistema Unimed. Para tanto, estabelecemos comitês de governança e de staff, além de nos empenharmos para a obtenção de selos nacionais que atestam a qualidade de nossa governança.

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.

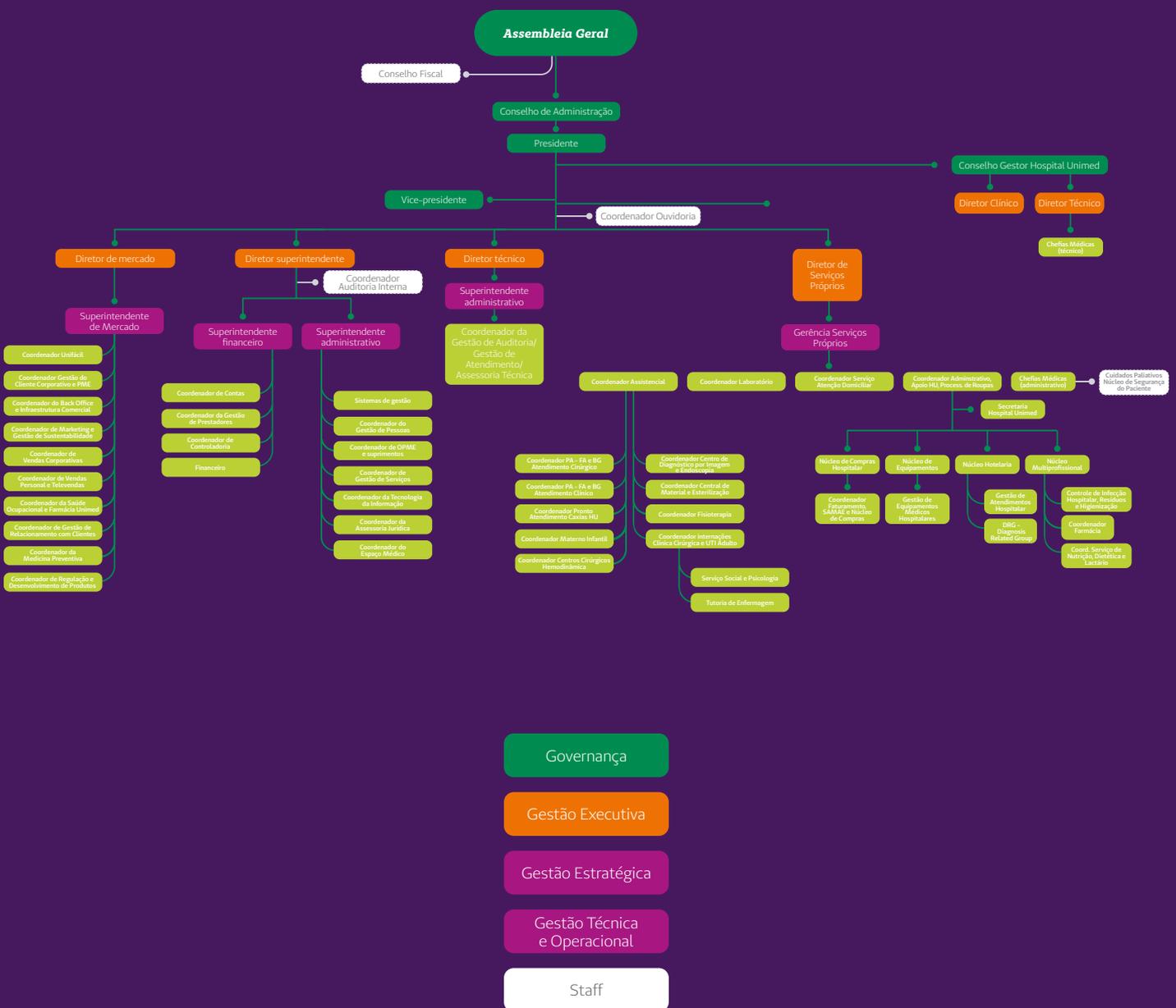
A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pelo nível estratégico, constituído pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, cujos membros integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias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

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

Organograma

[GRI 102-18]

O organograma da Unimed Nordeste-RS estava assim em 2021:



Representações médicas

[GRI 102-18]

Presidente

Dr. Ronaldo Mattia

Vice-Presidente

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Diretoria Executiva

Diretora Superintendente – Dra. Dilma Maria
Tonoli Tessari

Diretor de Serviços Próprios – Dr. Vicente
Henrique Verdi

Diretor Técnico – Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

Diretor de Mercado – Dr. Carlos Castellano Silveira

Diretoria do Hospital Unimed

Diretor Técnico do Hospital Unimed – Dr. Márcio
Rangel Valin

Diretor Clínico Hospital Unimed – Dr. João Luiz
Martins Krás Borges

Conselho de Administração

Dr. André Germano dos Santos Leite

Dra. Angela Rech Cagol

Dr. Carlos André Tarrío Gandara

Dra. Denise Vozniak

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Nelson José Silveira de Lima

Dr. Robledo Xavier da Veiga

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Rudimar Porto

Dr. Walter Praetzel Porto

Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. Ângelo Grillo Neto

Dr. Pedro Inacio Mezzomo

Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani

Suplentes

Dra. Erica Rosa Salet

Dr. Ramon Venzon Ferreira

Dr. Remi Antonio Zardo



Assembleia geral: mais alto grau de governança

[GRI 102-18]



Nosso mais alto grau de governança é representado pelas Assembleias Gerais (ora Ordinária, ora Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2021, foram realizadas uma AGO (em 18 de março) e uma AGE (em 19 de novembro, sobre rerratificação do Fundo para Constituição da Margem de Solvência criado na AGE de 28/11/2016, nos termos propostos pelo Conselho de Administração, além de assuntos sem caráter deliberativo).

Comitês de governança

[GRI 102-18]

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

Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC)

Órgão de assessoramento da Diretoria e do Conselho de Administração, de caráter estratégico, tendo como objetivo sugerir diretrizes para o gerenciamento de riscos e de capital, contemplando a análise de mecanismos e procedimentos destinados a manter o capital compatível com os riscos incorridos pela instituição e com as exigibilidades regulamentares de capital, com a finalidade de preservar a rentabilidade, a solvência e, consequentemente, a continuidade e a capacidade de crescimento de seus negócios. Composto pelos seguintes membros: vice-presidente; diretor-superintendente; um componente do Conselho de Administração; um componente do Conselho Fiscal e equipe técnica correspondente.

Comitê de Conduta

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

Comitê de Compliance

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

a estratégias, políticas e medidas voltadas à disseminação da cultura de compliance e integridade, a controles internos e à prevenção de riscos.

Comitê PDI – Plano Diretor Investimentos

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

Escritório de Gerenciamento de Projetos

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

Comitê PMQ (Programa Melhoria da Qualidade)

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

1. *Avaliar os processos operacionais relacionados à qualidade.*

2. *Instituir e acompanhar indicadores da qualidade dos serviços oferecidos.*

3. *Recomendar políticas de melhoria da qualidade para a alta direção.*

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

Comitê Estratégico

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

Comitê de Satisfação de Clientes

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

Comitê Pesquisa de Clima Organizacional

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

Comitê Gestão de Pessoas

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

Comitês de Tecnologia da Informação

Comitê Estratégico de TI: objetiva fazer uma análise crítica e proceder sobre deliberações alinhadas

à estratégia do negócio. Fazem parte deste comitê os superintendentes administrativo, financeiro e de Mercado, representantes da Diretoria Executiva (em que as ações são homologadas), e dos Conselhos de Administração e Fiscal da Unimed.

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

Avaliações da Acreditação Hospitalar (ONA)

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

Auditorias externas e internas de Certificação ou Manutenção (ONA, RN 277)

As auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) são programadas de forma que todos os processos sejam auditados no ciclo de auditorias. Os auditores sempre auditam setores que não são os seus, a fim de manter a regra de imparcialidade. Para a RN 277, as auditorias são realizadas

pelos representantes de cada dimensão, juntamente com o setor de SGI, e também são verificados alguns itens durante as auditorias internas. Para a ONA, são realizadas as auditorias clínicas, como forma de auditoria interna, além do acompanhamento pelo Sistema de Gestão Integrado, junto às lideranças dos processos, dos resultados demandados pela organização.

Auditoria externa Palc

O Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC/SBPC/ML), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, faz parte do Sistema de Gestão Integrada, conferindo ao Laboratório Unimed um compromisso maior com a qualidade do atendimento e do resultado liberado.

Comitês de staff

[GRI 102-18]

Auditoria Interna

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

Ouvidoria

Trata-se de mais um meio de comunicação estendido exclusivamente aos beneficiários, em caráter

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

Cumprindo os princípios cooperativistas

[GRI 102-12]

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

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

Gestão da sustentabilidade

[102-11; 102-18]

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

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



Comitês de sustentabilidade

[102-18]

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

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

Comitê Nacional de Sustentabilidade:

constituído em 2011 pela Unimed do Brasil, o comitê tem como propósito discutir e propor ferramentas e indicadores que guiem as 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.

Ouro em duas categorias: “Hospital Unimed de Sustentabilidade” e “Governança e Sustentabilidade”

[GRI 102-18]

A Unimed do Brasil avalia com selos as operadoras do Sistema, a fim de reconhecer a qualidade dos serviços oferecidos pelas cooperativas de Norte a Sul. Nas mais recentes certificações, a Unimed Nordeste-RS alcançou a categoria Ouro nos seguintes selos: 1) Hospital Unimed de Sustentabilidade (com 867,77 pontos sobre mil); e 2) Governança e Sustentabilidade (com 758,87 pontos sobre mil). O Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade é conferido aos Hospitais Unimed que dispõem de uma ferramenta de diagnóstico da gestão hospitalar, que possibilita um melhor planejamento e execução de ações, visando a um modelo de negócio mais sustentável e seguro. Já o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade trata-se de um processo de certificação bienal da Unimed do Brasil, conferido a cooperativas e sociedades que formam o Sistema Unimed. Ele prevê a realização de um autodiagnóstico de gestão das unidades participantes, uma prática que nos prepara para a crescente competitividade do mercado e para o atendimento das exigências dos órgãos de regulação.



Certificação Internacional QMentum

[GRI 102-18]

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

Autoavaliação do PDGC

[GRI 102-18]

Em 2021, foi realizada a autoavaliação do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) no nível de maturidade Compromisso com a Excelência. O programa tem objetivo de desenvolver boas práticas de gestão e de governança nas cooperativas que, ao aderirem ao programa, usufruem de benefícios para capacitação e desenvolvimento de pessoas oferecidos pelo SESCOOP.

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

[GRI 102-18]

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



Complexo Hospitalar Unimed Acreditado com Excelência pela ONA

[GRI 102-18]

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



Selo de excelência para a Ouvidoria

[GRI 102-18]



Em 2020, chegou o resultado da participação da Ouvidoria da Unimed Nordeste-RS no Programa de Excelência da Unimed do Brasil. O serviço da cooperativa atingiu o nível de excelência. “A avaliação das UnimedS foi embasada de acordo com 39 itens, classificados como Necessários, Desejáveis e de Alta Excelência”, diz a coordenadora da Ouvidoria, Adriana Souza. “Os níveis possíveis de certificação das Ouvidorias, de acordo com a pontuação dos 39 itens, são Básico, Intermediário, Avançado e Excelente, com certificado válido por dois anos”, complementa. Conforme Adriana, a classificação integrou ajustes na atuação do ouvidor, nos objetivos da ouvidoria, nos meios de comunicação para os públicos externo e interno e na infraestrutura da área, além de aspectos de estruturação e revisão de processos. “Dessa forma, o programa nos permitiu evoluir como Ouvidoria e aprimorar o nosso relacionamento e o Jeito de Cuidar de nossos beneficiários”, ressalta. “Após avaliação final, é com muita alegria que compartilhamos que a nossa Ouvidoria se certificou em nível de excelência”, finaliza. A ouvidoria iniciou as suas atividades com a publicação da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril 2013, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Desde sua criação, tem evoluído na melhoria de seus processos. Em abril de 2019, iniciou a sua participação no Programa de Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, um programa desenvolvido para aprimorar os quatro macro-objetivos de uma Ouvidoria, que são: 1) Reduzir litígios acolhendo o beneficiário; 2) Aprimorar processos, produtos e serviços; 3) Agregar valor à imagem da empresa; e 4) Aprimorar cultura de foco do beneficiário. Nossa próxima avaliação está prevista para setembro de 2022.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

[GRI 102-18]

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



Reprodução



[102-12; 102-16]

The screenshot shows the United Nations Global Compact website. The header includes the logo and navigation links: About, News, Sign In, Translate, and a search bar. Below the header is a dark navigation bar with menu items: WHO WE ARE, THE SDGS, PARTICIPATION, TAKE ACTION, ENGAGE LOCALLY, and EXPLORE OUR LIBRARY. The main content area features a large image of a forest with a dark overlay containing the text "8,000 companies + 4,000 non-businesses". Below this is a button labeled "IN THIS SECTION". The main heading is "Unimed Nordeste RS - Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda" with the URL "www.unimed-ners.com.br". Below the heading is a tabbed interface with "COMPANY INFORMATION" and "COP" tabs. Under the "COP" tab, there is a section titled "Communication On Progress" with a table structure. The table has columns for YEAR, PUBLISHED ON, TITLE, and LEVEL.

Reprodução

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.

“A cooperativa observa os 10 princípios do Pacto Global, respeitando cada um deles, a fim de que os trabalhos por ela desenvolvidos respeitem os direitos humanos”,

diz o presidente da Unimed Nordeste-RS, Dr. Ronaldo Mattia.

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



Ética e integridade

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

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

Código de Conduta

[102-16; 205-2]

A Unimed Nordeste-RS mantém o seu Código de Conduta Profissional, implantado em 2006. Ele norteia as relações da cooperativa com seus diferentes públicos. A cooperativa adotou a mesma publicação da Unimed do Brasil. 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 com a 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.

A seguir, o conteúdo do atual Código de Conduta.

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

ÉTICA E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

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

2021

Saúde Social

Nossos clientes

Nossos cooperados e funcionários

Nossa comunidade

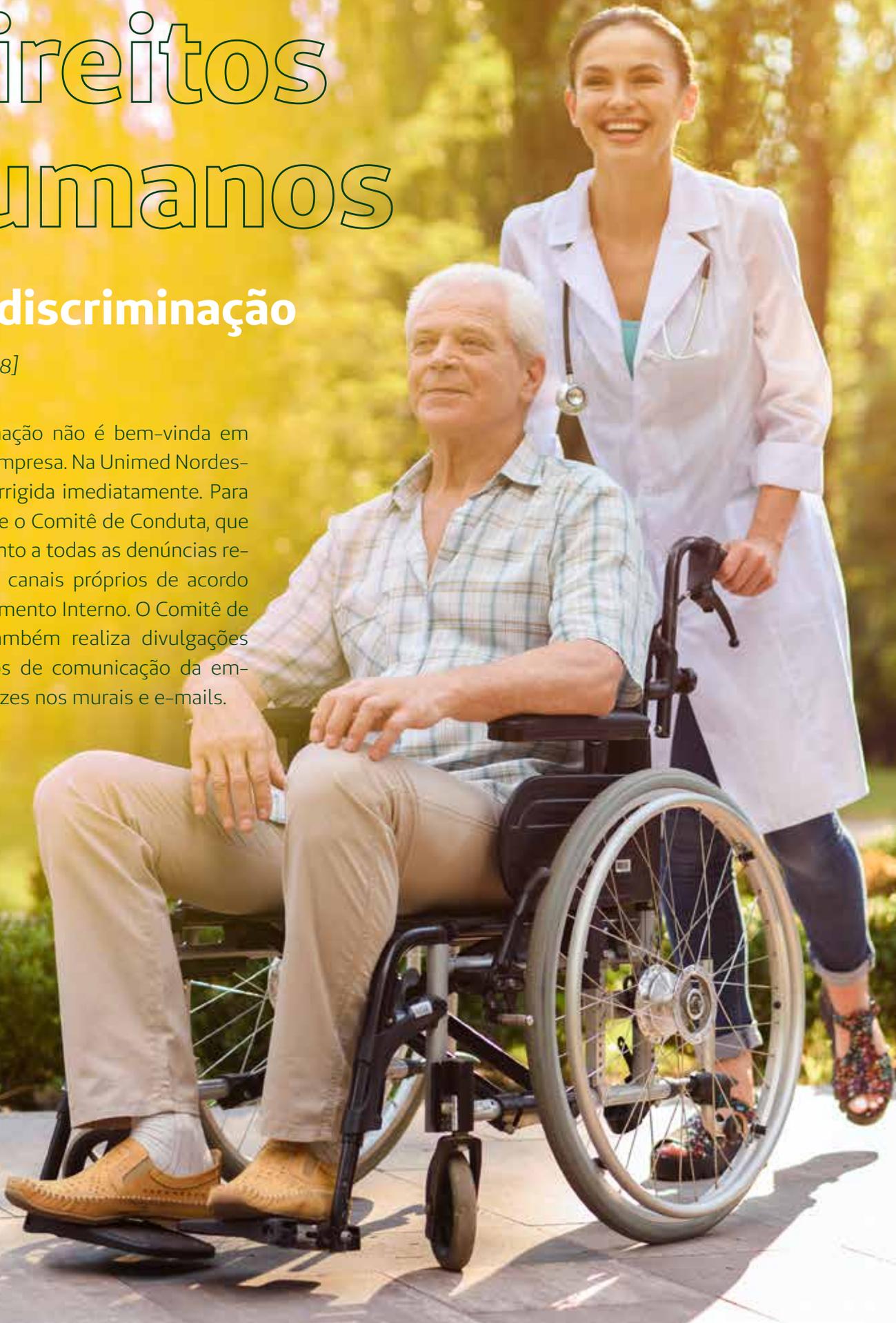
Unimed

Direitos humanos

Não discriminação

[GRI 102-18]

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



Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

[406-1]

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

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

Em 2021, foram recebidas 104 manifestações pelo Comitê de Conduta. Elas foram protocoladas da seguinte forma:

<i>Tipo de manifestação</i>	<i>Quantidade em 2019</i>	<i>Quantidade em 2020</i>	<i>Quantidade em 2021</i>
Dúvidas	0	3	2
Sugestões	0	7	5
Denúncias	25	71	97

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

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

Sociedade

Combate à corrupção

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

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

Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção

[205-1]

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

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

Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção

[205-2]

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

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

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

Caderno do Pacto Anticorrupção

[205-2]

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





Nossos clientes

Responsabilidade pelo produto

Rotulagem de produtos e serviços

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

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

Satisfação dos beneficiários

[102-44]

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

Satisfação dos clientes Unimed

2017: 79,77%

2019: 91,1%

2020: 91,36%

Satisfação dos clientes no Hospital (pesquisa espontânea)

Agosto 2019: 93,08%

Agosto 2020: 87,88%

Agosto 2021: 97,79%

Periodicidade: mensal

Evolução do número de beneficiários assistenciais

De dezembro de 2020 para dezembro de 2021, a cooperativa apresentou um aumento de 8,98% no número de beneficiários assistenciais.

2019: 208.347
Varição de 2,08%

2020: 204.005
Varição de 8,98%

2021: 222.564

Canais de comunicação com o beneficiário

A cooperativa se comunica com os beneficiários em diferentes plataformas:

Revista Vida é Unimed:

a publicação reúne assuntos da operadora de plano mesclados com matérias sobre medicina preventiva.

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 60.165 seguidores. O YouTube, com 10,7 mil inscritos. O Instagram, com 41,2 mil. E o Twitter, com 1.421.

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.

E-mail marketing:

dividimos nossos clientes em grandes 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.

Responsabilidade pelo produto



Saúde e segurança do cliente

[103-1; 103-2; 103-3; 416-1]

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

que podem verificar uma série de informações por meio dele.

Os planos de saúde desenvolvidos pela Unimed cumprem todas as regulamentações vigentes. São inúmeras normas e regulamentações oriundas da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar para que um plano tenha seu registro aprovado e possa ser comercializado. Após a concessão do registro do plano, são constantes as atualizações pelas quais ele passa. Uma delas está ligada ao ROL de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, que determina as coberturas dadas pela operadora de plano de saúde. Em todas as publicações de atualização da norma, são analisados quais são os procedimentos novos que irão agregar à cobertura, se há prestadores credenciados para atender, bem como se dará o processo de atendimento por parte desses prestadores. É analisado também todo processo de autorização, a fim de cumprir todas as diretrizes determinadas pela ANS.

Programas da Medicina Preventiva

[416-1]

Estes foram os programas desenvolvidos pela Medicina Preventiva durante o ano de 2021.

- **Programa Empresa Saudável**
- **Telemonitoramento de Enfermagem**
- **Monitoramento Domiciliar**
- **Eventos de Promoção à Saúde**
- **SaudavelMente**
- **Oficina das Relações Humanas**
- **Central de Vacinas**
- **Campanha de Vacinação contra a gripe**
- **Campanha de Vacinação contra a Covid-19 em parceria com Secretaria Municipal de Saúde**
- **Grupos de Gestantes**
- **Programa de Atenção Integral à Saúde**
- **Monitoramento de Enfermagem**
- **Pré e pós-atendimentos para a realização de cirurgia cardíaca**

Ao todo, 51 empresas fazem parte do Programa Empresa Saudável, reunindo mais de 8,5 mil funcionários, que são acompanhados pela nossa equipe de enfermeiras, nutricionistas, psicólogas e assistentes sociais. O programa inclui a realização de atividades de promoção à saúde.



Vacinas aplicadas



- Estrutura adequada para aplicação de vacinas;
- Equipe dedicada exclusivamente a Central de Vacinas;
- Enfermeiro e técnicos de enfermagem capacitados;
- Rede de frio;
- Suporte técnico de médico especialista;
- Ambiente acolhedor.

Foram aplicadas 18.100 doses de vacinas contra a gripe em todas as cidades de nossa região de abrangência.

Na Central de Vacinas, especificamente, foram aplicadas 11.400 doses de vacinas.

Número de clientes atendidos

A Medicina Preventiva encerrou 2021 oferecendo atendimentos a 20.549 beneficiários ativos. O serviço recebe pacientes encaminhados por todas as áreas da Unimed, incluindo consultórios de médicos cooperados.

- **Telemonitoramento de Enfermagem: 8,5 mil beneficiários em monitoramento.**
- **Programa Empresa Saudável: 8,5 mil beneficiários em monitoramento.**
- **Monitoramento Domiciliar: 311 beneficiários em monitoramento.**
- **Atenção Integral à Saúde: 1,4 beneficiários incluídos.**

E demais programas e atividades desenvolvidos pela Medicina Preventiva.

Indicadores clínicos

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

- **83,86% dos beneficiários monitorados com a pressão arterial controlada.**
- **70,12% dos beneficiários monitorados com colesterol total dentro dos limites.**
- **83,02% dos beneficiários monitorados com colesterol HDL dentro dos limites.**



Atenção Primária à Saúde



A atenção primária pode ser considerada a pedra fundamental do cuidado em saúde em diferentes sistemas de saúde na experiência de muitos países. É reconhecidamente a porta de entrada preferencial de acesso ao sistema de saúde, sendo ela que possibilita um melhor fluxo e itinerário do paciente entre os demais níveis de atenção, fundamentado nas necessidades de saúde apresentadas, nos seus mais diversos graus de complexidade. A disponibilidade de serviços de cuidados primários na saúde suplementar no Brasil, embora apresente desafios inerentes à atual lógica organizativa da rede de serviços ofertados pelas operadoras de planos privados de saúde, oferece oportunidade ímpar de melhoria da qualidade e redesenho do arranjo assistencial, caracterizado hoje pela fragmentação e descontinuidade do cuidado existente no setor. Em 2021, aperfeiçoamos o programa com o conhecimento adquirido nesses últimos dois anos, ampliando o programa e totalizando mais de 1,4 mil beneficiários incluídos ao final do ano.

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

Política de Sustentabilidade

Investimentos em capacitação profissional

[416-1]

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

2019:
R\$ 351.679,45

2020:
R\$ 111.241,13

2021:
R\$ 42.938,96



Beneficiados com capacitação profissional

[416-1]

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

2019: 16.122

2020: 5.052

2021: 14.283

Em 2021, foram desenvolvidos os seguintes programas de capacitação de empregados:

- **Institucionais: oferecidos a todo o quadro funcional no formato on-line.**
- **Institucionais II: oferecidos a todo o público ou direcionados (interno, in company, EAD ou presencial).**
- **Desenvolvimento de líderes (diretores, superintendentes, coordenadores e monitores).**

TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS 2021							
Treinamento	Objetivo	Conteúdo programático	Instrutor	Carga Horária	Período	Local	Público-alvo
Autocontrolar em momentos difíceis	Compreender como vivemos momentos difíceis, o que é autocontrole e como se autocontrolar.	O que é o autocontrole e como se autocontrolar em momentos difíceis.	Virtual - Faculdade Unimed	1h	Abril outubro	EAD	Aberto
Despertar o entusiasmo	O objetivo deste curso é compreender a força do entusiasmo, de onde ela vem e como fazer para despertá-la.	Conhecer a força do entusiasmo e como fazer para despertar ou resgatar esse sentimento.	Virtual - Faculdade Unimed	1h	Mairo setembro	EAD	Aberto

Compreender a economia	Compreender melhor o que é economia e a ciência que estuda o comportamento humano e as relações econômicas nele envolvidas.	Conhecer tudo sobre economia, ciência que estuda as formas de comportamento humano resultantes da relação entre as necessidades dos homens e os recursos disponíveis para satisfazê-las.	Virtual - Faculdade Unimed	1h	Junho	EAD	Aberto
Cooperativismo e o Sistema Unimed	Capacitar todos os funcionários do sistema. O treinamento aborda as principais técnicas envolvidas no processo de criação e administração da maior cooperativa de saúde do mundo.	Cooperativismo; as cooperativas; o Sistema Unimed; e a regulamentação dos planos de saúde Unimed e a regulação de serviços.	Virtual - Faculdade Unimed	2h	Julho	EAD	Aberto
Organizar o trabalho	A proposta deste curso é mostrar como organizar o trabalho para ter benefícios no dia a dia.	Otimizar o tempo e melhorar o rendimento profissional por meio da organização do trabalho, além de destacar a importância da organização e de métodos para ajudar nesse processo.	Virtual - Faculdade Unimed	1h	Julho	EAD	Aberto
Desenvolver inteligência social	Compreender o fator relações humanas no mundo.	Como as relações humanas se desenvolvem e como se adequar ao meio social em que se vive.	Virtual - Faculdade Unimed	1h	Agosto	EAD	Aberto
Habilidade de escutar	Compreender o que é escutar, qual a diferença entre ouvir e escutar, quais os níveis de escuta, como a escuta ajuda na liderança e nas relações e como a vida muda quando se sabe escutar.	Qual a diferença entre ouvir e escutar e como a escuta ajuda na liderança e nas relações.	Virtual - Faculdade Unimed	1h	Maio setembro	EAD	Analistas, monitores, enfermeiros

Pensar fora da caixa	Apresentar o método cartesiano e propor técnicas para desenvolver o pensamento fora da caixa.	Métodos e técnicas para desenvolver o pensamento inovador.	Virtual – Faculdade Unimed	1h	Junho outubro	EAD	Aberto
Traçar metas e objetivos realistas	Mostrar conhecimentos e habilidades importantes que podem ser adquiridos e desenvolvidos para traçar metas e objetivos realistas.	Como traçar metas e objetivos para conquistar o que se almeja.	Virtual – Faculdade Unimed	1h	Agosto novembro	EAD	Aberto
Gerenciar o estresse	Mostrar diferentes formas de gerenciar o estresse.	Sintomas do estresse e as atitudes que ajudam a combatê-lo.	Virtual – Faculdade Unimed	1h	Novembro	EAD	Aberto
As 10 competências mais importantes para a carreira	Compreender os desafios de uma carreira, o que é competência e as 10 competências de alto impacto.	Crescer e se desenvolver com sucesso na profissão é muito mais que adquirir experiência; quais são e como superar os desafios de uma carreira.	Virtual – Faculdade Unimed	1h	Dezembro	EAD	Aberto
Melhorar a qualidade de vida	Mostrar conhecimentos e habilidades importantes que podem ser adquiridos para melhorar a qualidade de vida.	Como superar os obstáculos para ter uma vida mais equilibrada e com mais qualidade.	Virtual – Faculdade Unimed	1h	Abril dezembro	EAD	Aberto

TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS II

Treinamento	Conteúdo programático	Instrutor	Carga Horária	Público-alvo
WS Jeito de Cuidar Unimed	Cooperar para crescer; busca pela excelência; encantamento do cliente; gerenciamento de emoções; diversidade.	Psicóloga	3h	Aberto
Gestão do Ponto	Apuração de ponto, utilização de banco de horas e gestão de incidentes de ponto.	Funcionário da área Trabalhista	4h	Gestores enfermeiros monitores

Fluid	Feedback / protagonismo Conhecimento sobre a ferramenta.	Psicóloga	4h	Enfermeiros
Libras (Calibrando)	Libras em contexto; estratégias para aprendizagem da língua de sinais; alfabeto e numerais manuais; gramática: pronomes na Libras; mundo do surdo: cultura e comunidade; dinâmicas relacionadas à língua de sinais.	Escoop	18h	Aberto
Planejamento Financeiro Pessoal	Live Cooperar e Prosperar com Unicred Integração, com foco em psicofinanças e cooperativismo.	Márcia Tolotti	1h	Aberto
Língua Portuguesa para Estrangeiros	Língua Portuguesa e ortografia.	André Benedetti	2h	Estrangeiros
Propósito	Propósito; pertencimento; felicidade.			Aberto
Segurança Psicológica	Conceitos, elementos e fundamentos; confiança; engajamento.			Aberto
Comunicação Não Violenta	Revelando a comunicação não violenta.	Renata Bidone	3h	Aberto
Saúde Mental	Saúde mental: como manter ou conquistá-la.	Sesi		Aberto
Processos de Enfermagem	Processo de enfermagem e aspectos legais; coleta de dados – sistemas de linguagem padronizada da Enfermagem; diagnósticos de Enfermagem; planejamento, implementação e avaliação dos resultados.	EMSTCB Ensino, Medicina e Saúde Ltda.	40h	Enfermagem
SBV – Suporte Básico de Vida	Aspectos legais; dados sobre PCR; ritmos comuns na PCR; desfibrilação; obstrução de vias aéreas por corpo estranho (Ovace) e condutas relacionadas; tipos de desfibriladores e acessórios; cuidados de emergências das vias aéreas; cuidados de emergência cardiovascular; manobras de utilização de dispositivos de suporte ventilatório; prática de SBV “Hands On”; conceito de TRR; particularidades e especificidades da RCP; casos clínicos extra e intra-hospitalar; prática de compressões torácicas (1 e 2 provedores); prática de ventilação por dispositivo de suporte ventilatório (1 e 2 provedores).	EMSTCB Ensino, Medicina e Saúde Ltda.	8h	Enfermagem
Excelência no Atendimento SND	Atendimento humanizado; qualidade no atendimento ao cliente; construção da percepção positiva do atendimento.	MKF Soluções	6h	Equipe SND

Auditoria em Enfermagem	A importância da auditoria em saúde; perfil do auditor em saúde; o papel da comunicação para a área e profissionais de auditoria; legislação e órgão reguladores (Anvisa, ANS); aspectos importantes para auditoria: nas fases da auditoria pré e pós; conta hospitalar; prontuário; contrato; formas de remuneração (protocolos, pacotes, conta aberta e diárias globais, OPMES); tabelas de remuneração; auditoria de contas hospitalares – abordagem nos tipos de contas e complexidade; visão geral de auditoria para o intercâmbio nacional; planejamento de auditoria.	Faculdade Unimed	16h	Equipe Auditoria
Autoconhecimento, Liderança e Produtividade em Vendas	Pilares do autoconhecimento; autoconsciência emocional; liderança positiva; liderança situacional; modelo Perk e gestão do desempenho.	BG Treinamentos	16h	Comercial - Vendas
Pals	Abordagem sistemática para a avaliação pediátrica, reconhecimento e manejo de bebês e crianças em risco de parada cardiorrespiratória; avaliação e manejo de emergências respiratórias; desfibrilação e cardioversão elétrica; acesso intraósseo e administração em bolus de fluido; dinâmica de grupo eficaz.	UnicoopMed	16h	Enfermagem
Laserterapia e Ozonioterapia	Laserterapia e ozonioterapia aplicados na recuperação de feridas.	Hammes Cursos	16h	Enfermagem

TRILHA LÍDERES			
Cooperar para crescer	Busca a excelência	Encanta o cliente	Gerencia emoções
Trabalhe em equipe, seja proativo; busque a convergência; compartilhe conhecimento; crie conexões, mantenha-se engajado, incentive os colegas e colabore.	Tenha senso de dono, analise criticamente; mantenha o foco; adapte-se às mudanças, seja organizado; comprometa-se com o resultado; proponha melhorias nos processos; estude sempre; tenha visão de futuro e inove.	Seja resiliente; cuide de seus relacionamentos; compreenda o que está acontecendo; seja ágil; respeite; esteja disposto; seja atencioso e faça parte da solução.	Demonstre empatia, seja gentil; acolha; tenha flexibilidade; respire; seja simpático; transmita compaixão, estabeleça confiança; seja íntegro e escute ativamente.
PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO ALTA GESTÃO 2021			
Módulo	Datas	CH MÓDULO	MODALIDADE
* Criatividade e cultura para inovação	17/08 a 02/09	9H	EAD - SÍNCRONO + ASSÍNCRONO
* Ecossistemas de inovação e o cooperativismo	14/09 a 28/09	9H	EAD - SÍNCRONO + ASSÍNCRONO

* Inovação aberta	29/09 a 14/10	9H	EAD - SÍNCRONO + ASSÍNCRONO
* Liderança e a revolução digital	19/10 a 09/11	9H	EAD - SÍNCRONO + ASSÍNCRONO
* Execução da estratégia por métodos ágeis	16/11 a 30/11	9H	EAD - SÍNCRONO + ASSÍNCRONO
* Aceleração de ideias e projetos inovadores	07/12 a 14/12	6H	PRESENCIAL

TRILHA LÍDERES

Cooperar para crescer	Busca a excelência	Encanta o cliente	Gerencia emoções
Trabalhe em equipe, seja proativo; busque a convergência; compartilhe conhecimento; crie conexões, mantenha-se engajado, incentive os colegas e colabore.	Tenha senso de dono, analise criticamente; mantenha o foco; adapte-se às mudanças, seja organizado; comprometa-se com o resultado; proponha melhorias nos processos; estude sempre; tenha visão de futuro e inove.	Seja resiliente; cuide de seus relacionamentos; compreenda o que está acontecendo; seja ágil; respeite; esteja disposto; seja atencioso e faça parte da solução.	Demonstre empatia, seja gentil; acolha; tenha flexibilidade; respire; seja simpático; transmita compaixão, estabeleça confiança; seja íntegro e escute ativamente.

DESENVOLVIMENTO MONITORES 2021

Módulo	Datas	CH MÓDULO	MODALIDADE
TRABALHO EM EQUIPE	27.04.21	3H	EAD - Síncrono
GESTÃO DE CONFLITOS	04.05.21	3H	EAD - Síncrono
MOTIVAÇÃO DE EQUIPES	11.05.21	3H	EAD - Síncrono
COMUNICAÇÃO E PROGRAMA DE NEUROLINGÜÍSTICA	18.05.21	3H	EAD - Síncrono
AVALIAR E GERIR O DESEMPENHO HUMANO	25.05.21	3H	EAD - Síncrono
AUTOCONHECIMENTO EM PERFIS DE LIDERANÇA	01.06.21	3H	EAD - Síncrono

TRILHA LÍDERES

Cooperar para crescer	Busca a excelência	Encanta o cliente	Gerencia emoções
Trabalhe em equipe, seja proativo; busque a convergência; compartilhe conhecimento; crie conexões, mantenha-se engajado, incentive os colegas e colabore.	Tenha senso de dono, analise criticamente; mantenha o foco; adapte-se às mudanças, seja organizado; comprometa-se com o resultado; proponha melhorias nos processos; estude sempre; tenha visão de futuro e inove.	Seja resiliente; cuide de seus relacionamentos; compreenda o que está acontecendo; seja ágil; respeite; esteja disposto; seja atencioso e faça parte da solução.	Demonstre empatia, seja gentil; acolha; tenha flexibilidade; respire; seja simpático; transmita compaixão, estabeleça confiança; seja íntegro e escute ativamente.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO MONITORES 2021

Módulo	Datas	CH MÓDULO	MODALIDADE
<p>EU (Eu comigo mesmo, autoconhecimento)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atlas das Emoções como aliado aos resultados • Autorresponsabilidade 	05.08 a 26.08.2021	8H	EAD ao vivo
<p>EU COM O OUTRO (pares, colegas, clientes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líderes precisam prestar atenção nos sentimentos e emoções do outro • Culpa x responsabilidade • Escuta Ativa (Empatia e Compaixão) (clientes e equipe) 	02.09 a 23.09.2021	8H	EAD ao vivo
<p>EU COM TODO (Cultura organizacional, mundo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como resolver problemas sem pessoalizar • Líderes colaborativos, equipes colaborativas • Resultados de uma gestão 	30.09 a 21.10.2021	8H	EAD ao vivo





Capacitação de empregados em preparação para a aposentadoria

[416-1]

O Programa Envelhecimento Ativo tem foco em educação e conscientização para funcionários com idade a partir de 40 anos. O principal objetivo é proporcionar aos funcionários condições de planejar não apenas suas finanças, mas também os demais aspectos de sua vida, no que diz respeito à aposentadoria.

O programa também:

- Oferece oportunidades para reflexão em torno do significado do trabalho e vínculos que se formam a partir das relações de trabalho;
- Oferece informações sobre os aspectos que envolvem a aposentadoria com qualidade e como se preparar para ela;
- Apresenta e/ou facilita a busca de informações relacionadas aos aspectos previdenciários, legais, econômicos, sociais e comportamentais da aposentadoria;
- Apresenta informações de economia doméstica e/ou possível poupança para a aposentadoria, tendo em vista a busca da manutenção do padrão de vida e preparo financeiro para o futuro;
- Fortalece o engajamento dos funcionários com a cooperativa;
- Estimula o futuro aposentado na busca da realização de seus interesses e/ou na descoberta de novos, sejam hobbies, atividades artísticas, esportivas, cursos, atividades de voluntariado;
- Oferece informações relacionadas a importância dos exercícios físicos, dieta equilibrada e formas de prevenção à saúde física e mental;
- Estimula 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.

Em 2021, devido aos protocolos de segurança, para informação dos participantes, foi utilizado material impresso:

SETEMBRO
amarelo

cuidar da saúde mental faz a diferença

AFINAL, O QUE É SAÚDE MENTAL?

A OMS afirma que é um estado de bem-estar no qual um indivíduo realiza suas próprias habilidades, pode lidar com as tensões normais da vida, pode trabalhar de forma produtiva e é capaz de fazer contribuições à sua comunidade.

Para manter ela em dia, confira algumas dicas:

- Não se preocupe em excesso com o futuro;
- Não tente agradar sempre as pessoas;
- Avalie-se de forma positiva;
- Nunca faça várias tarefas ao mesmo tempo;
- Gerencie o seu tempo;
- Tenha hobbies e momentos de lazer;
- Não pense demais no passado;
- Não omita suas emoções;
- Não se cobre excessivamente;
- Não assuma responsabilidade que não são suas.

Saiba mais sobre o tema e confira Unibooks especiais em conteúdo.unimedcordeiros.com.br/saude mental ou acesse o QR Code

Lembre-se: não existe saúde completa se não houver saúde mental!

unimedcordeiros.com.br

PARA UMA VIDA SAUDÁVEL

cuide do seu CORAÇÃO

DOENÇAS CARDOVASCULARES

As doenças cardiovasculares são a principal causa de morte e de invalidez no mundo, afetando cerca de 30% da população em geral. Mas a boa notícia é que é possível evitá-las!

- Faça exercícios físicos regularmente;
- Mantenha-se ativo;
- Pratique uma dieta saudável;
- Evite o cigarro.

PREVINA-SE E TENHA UM CORAÇÃO FORTE!



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

[404-1]

Total de horas de treinamentos ano 2021: 124.322 horas
(treinamentos, capacitação e auxílio-educação)

Total de empregados ativos (CLT): 2.662

Média considerando somente CLT: 46,7 horas

Não temos divisão de gênero. Os treinamentos são oferecidos de forma igualitária para mulheres e homens.

Novos sistemas implantados para a segurança do cliente

[416-1]

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

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

Programa de Conceituação de Prestadores

[416-1]

O Programa Conceituação de Prestadores foi criado no ano de 2007 com o intuito de classificar os prestadores da rede credenciada da Unimed Nordeste-RS. O prestador ingressa no programa com 100 pontos e cabe a ele manter a sua pontuação. Atualmente, os mesmos são classificados como “diamante”, “ouro”, “prata” e “bronze”. A cooperativa tem como objetivo manter o maior número de prestadores classificados como “diamante” e “ouro”. Os critérios que estão sendo avaliados atualmente são as reclamações recebidas dos beneficiários e outros setores, pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, participação em programas de qualidade, atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas.



Responsabilidade pelo produto

Privacidade do cliente

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

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

Gestão de reclamações e críticas

[416-2; 418-1; 419-1]

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

	2019	2020	2021
Reclamações, consultas, denúncias e sugestões feitas diretamente à Unimed Nordeste-RS	237.180 manifestações via SAC	262.453 manifestações via SAC 848 manifestações entraram via setor Assessoria Jurídica	311.635 manifestações via SAC
Na ANS	67	74	
No Procon	12	19	1
No Judiciário	264	139	
No site Reclame Aqui	24	12	36
No Procon via Ouvidoria	22	21	16
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	237.569	263.427	

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

[416-2; 419-1]

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

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

2021: **R\$ 38.400,00**

Conformidade

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

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

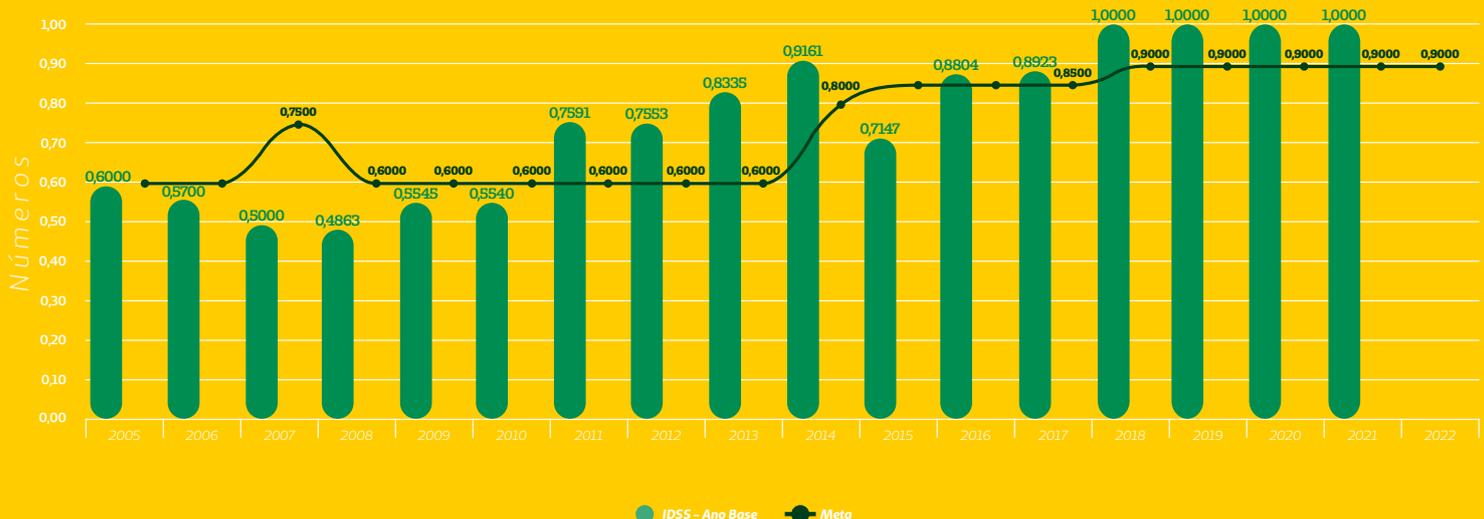
Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Unimed Nordeste-RS

**Resultado divulgado em 2022 (ano-base 2020):
1,0000**

**Resultado divulgado em 2021 (ano-base 2019):
1,0000**

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

Índice de desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)



Nossos cooperados

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



Satisfação dos cooperados

[102-18]

2021: 97,96%

2017: 77,6%

2015: 80,89%

Presença de cooperados nas assembleias

Assembleia Geral Ordinária de 18 de março: 128 cooperados

Assembleia Geral Extraordinária de 19 de novembro (sobre rerratificação do Fundo para Constituição da Margem de Solvência criado na AGE de 28/11/2016, nos termos propostos pelo Conselho de Administração, além de assuntos sem caráter deliberativo): 122 cooperados

Presença de cooperados nas assembleias

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

Quantidade de cooperados: 1.211

Admissões: 28

Saídas e demissões: 24

Homens: 783

Mulheres: 502

Faixa etária:

Até 30 anos: 10

31 a 40 anos: 201

41 a 50 anos: 319

51 a 60 anos: 302

Mais de 60 anos: 453

Tempo de cooperativa

Até cinco anos: 158

Seis a 10 anos: 247

11 a 20: 343

21 a 30: 248

31 a 40: 172

Mais de 40 anos: 117

*Consideramos nestes dados todos os médicos cooperados e credenciados (candidatos a sócio), com situação ativa e suspensa.

Comunicação com os sócios

Portal do Cooperado

Plataforma on-line com informações variadas, importantes de serem lidas pelos médicos cooperados.

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.

Curso de cooperativismo

O relacionamento entre a operadora e seus médicos fica mais estreito com a promoção de cursos de cooperativismo.

WhatsApp

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

E-mails

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

Momento Cooperado

Informativo enviado por meio do WhatsApp para todos os médicos, editado pelo jornalista da Unimed Nordeste-RS.

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 do plano de saúde, 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

2017: 83,60%
2019: 78,5%
2021: 72,20%

* Em 2021, realizamos a Pesquisa de Engajamento com o objetivo de medir o nível de engajamento dos colaboradores. Por meio de uma abordagem quantitativa, o questionário foi dirigido e fechado e com questões descritivas. Foram pesquisados os seguintes tópicos: envolvimento afetivo, envolvimento calculativo, retenção, propósito, conexão, relação lideranças, eNPS – Employee Net Promoter Score. O índice de engajamento em 2021 foi de 72,20%. Ele está servindo de base para o desenvolvimento de estratégias de melhorias, orientando as ações para os focos retenção, atração e entrega. A pesquisa teve participação de 67,70% do quadro funcional.



Compromisso com os cooperados

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

Política de Sustentabilidade

Práticas trabalhistas e trabalho decente Emprego

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

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

Perfil dos nossos funcionários

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

Contratações em 2021

Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2021. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item “O quadro funcional”, apresentado logo no início deste relatório.

CONTRATAÇÕES				GÊNERO					
				Feminino			Masculino		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
TOTAL	672	644	852	580	573	746	92	71	106
Caxias do Sul	645	608	791	556	540	690	89	68	101
Farroupilha	22	23	41	21	22	37	1	1	4
Bento Gonçalves	5	12	16	3	10	15	2	2	1
Antônio Prado	0	1	2	0	1	2	0	0	0
Carlos Barbosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garibaldi	0	0	1	0	0	1	0	0	0
São Marcos	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Nova Petrópolis	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CONTRATAÇÕES			FAIXA ETÁRIA											
			Até 20 anos			De 21 a 30 anos			De 31 a 50 anos			Acima de 50 anos		
2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
672	644	852	83	58	48	257	248	337	316	328	443	16	10	24

Rotatividade de empregados durante o período coberto pelo relatório: 852 contratações (admissões no período) e 1,94% de rotatividade geral.

Práticas trabalhistas e trabalho decente Saúde e segurança no trabalho

[103-1; 103-2; 103-3; 410-1]

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



Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos

[410-1]

Funcionários que participaram do treinamento da Brigada de Incêndio em 2021: 160.

Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[401-2; 404-2]

Auxílio-educação

A Unimed Nordeste-RS oferece auxílio-educação para Ensino Fundamental e Ensino Médio (regular ou supletivo), nível Técnico (curso Técnico de Enfermagem), pós em Técnico em Enfermagem e nível superior (graduação). O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente para Ensino Fundamental, Médio e pós em curso técnico (Enfermagem). Para o curso de Técnico de Enfermagem, o subsídio é de 70%. Para a graduação, de 25% do valor pago. Todos os funcionários têm direito ao auxílio-educação para os ensinos Fundamental e Médio. Só contam com o auxílio-educação em nível de graduação os funcionários que estão regularmente matriculados em cursos que constam nos perfis/descrição de cargo. Esse subsídio se aplica somente para funcionários que estejam buscando a primeira graduação.

Plano de saúde

A cooperativa disponibiliza aos seus funcionários a opção de adesão ao plano de saúde Unimed Nordeste-RS, a partir da admissão. A cooperativa custeia parte do plano; a outra parte é custeada pelo funcionário. O plano de saúde também é extensivo aos dependentes do funcionário, podendo ser incluídos cônjuge/companheiro e filhos/enteados ou menores sob guarda até 23 anos e 11 meses. Os pais e irmãos do funcionário, de até 23 anos e 11 meses, também podem ser incluídos, porém, nesses casos, o custo do plano de saúde é arcado integralmente pelo funcionário, conforme tabela de preços vigentes da área comercial. Quando a inclusão é realizada dentro do prazo de 30 dias, a contar da admissão do funcionário, todas as carências são liberadas, inclusive a dos dependentes.

Uniforme

O fornecimento do uniforme e EPI (Equipamento de Proteção Individual) ou material de bolso (termômetro, tesoura, garrote e caneta) para as áreas assistencial e de atendimento presencial a clientes ocorre sem ônus ao funcionário. Faculta-se seu uso aos demais profissionais administrativos, das áreas de apoio (que não atendem a clientes externos).

Empréstimos

Empréstimo-Saúde: a Unimed Nordeste-RS concede um empréstimo de até um salário nominal do funcionário, em casos de problemas de saúde pessoais 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.

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. As horas extras trabalhadas pelo empregado, limitadas apenas para o uso do Banco de Horas, são de até 30 horas mensais. Elas podem ser compensadas com folgas, a cada período de quatro meses, e no mês em que melhor convier à cooperativa. Na hipótese de rescisão, sem que tenha havido a compensação das horas devidas, as mesmas serão pagas. As horas que excederem o limite do Banco de Horas (30 horas por mês) serão pagas como 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 Nordeste-RS. É descontado um valor simbólico dos funcionários em folha de pagamento.

Auxílio-alimentação

A cooperativa fornece o vale-alimentação aos seus funcionários efetivos no dia 20 de cada mês. São descontados em folha de pagamento 20% do valor total do benefício creditado.

Convênio Farmácia

Todos os funcionários podem optar por desconto em folha de pagamento das compras realizadas nas Farmácias Unimed. Na hora da compra, é necessário apresentar o crachá da cooperativa e um documento de identificação.

Auxílio-creche

A Unimed Nordeste-RS paga, a todos os funcionários com filhos de quatro meses a seis anos de idade, um valor mensal referente a auxílio-creche. Mediante apresentação mensal do comprovante de pagamento da referida despesa (nota fiscal ou recibo, de pessoas físicas ou jurídicas) diretamente em folha de pagamento, conforme ajustado no Acordo Coletivo da categoria. Quando o casal trabalha na cooperativa, o auxílio-creche é pago somente para a mulher. Para os casais homoafetivos, o benefício é concedido ao funcionário mais antigo de empresa.

Km Rodado

Os funcionários que utilizam veículo próprio para realizar algum trabalho têm reembolso de acordo com o relatório mensal de km rodado devidamente preenchido e assinado.

Alimentação

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. No Complexo Hospitalar Unimed, que tem restaurante, os lanches são fornecidos pelo próprio restaurante, sem custo para o funcionário. O valor da refeição realizada no restaurante do Complexo Hospitalar Unimed é cobrado do funcionário e descontado 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 determinado pela cooperativa, que trabalha integralmente no mês, não apresenta falta, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade, usufrui de um prêmio pela assiduidade. A cesta básica pode ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão nominal. O benefício não é cumulativo de um mês para o outro. Em 2021, foram investidos nesse benefício R\$ 594.718,20.

Cesta Básica – funcionários afastados por doença

A Unimed Nordeste-RS concede o benefício da cesta básica aos funcionários afastados pelo INSS, por auxílio doença (B31) ou auxílio acidente (B91), no período em que estiverem nessa condição, após avaliação e autorização da Assistência Social.

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 será por conta do funcionário. Para não cumprir carências, deve-se realizar o encaminhamento até 30 dias, a serem contados da data de admissão. O plano é extensivo aos dependentes: cônjuge e filhos até 23 anos e 11 meses.

Bolsas de estudos para técnicos enfermagem

A bolsa de estudo é concedida aos funcionários, técnicos de enfermagem, para graduação de Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Biomedicina e Farmácia. São 20 bolsas para a graduação em Enfermagem e 10 bolsas para as demais áreas citadas, com percentual de 50% de subsídio, obedecendo aos critérios estabelecidos no Programa Bolsas de Estudo.

Vale-transporte

O vale-transporte é concedido a todos os funcionários que solicitam o benefício a partir da sua admissão na cooperativa. O vale é creditado no cartão magnético no dia 20 de cada mês, com exceção das admissões. Em todos os casos, 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.

Programa de Capacitação Profissional de Jovens Aprendizizes

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. Encerramos o ano de 2021 com 52 Jovens.

Recrutamento Interno

As formas de Recrutamento e Seleção na Unimed Nordeste-RS ocorrem por meio do Recrutamento Interno (RI), Recrutamento Externo (RE) e Recrutamento Misto (RI e RE). A modalidade é definida pelo gestor da área solicitante e pela Psicologia, na abertura da vaga. O Recrutamento Interno é uma das formas de proporcionar aos funcionários uma perspectiva de crescimento e desenvolvimento de sua carreira, refletindo na satisfação com o trabalho, melhora do clima organizacional e maior engajamento. O Recrutamento Interno é formado por duas modalidades: Programa Evoluir e Movimentação Interna. Para a participação nos processos de Recrutamento Interno (Programa Evoluir), considera-se o tempo mínimo de seis meses, podendo se estender por mais tempo, conforme a complexidade do

cargo e a necessidade da área. A movimentação interna ocorre quando há mudança de setor ou cargo, sem necessidade de divulgação da vaga, porém o movimento só se dá quando da existência de vaga em aberto na cooperativa. O processo é conduzido pela Psicologia Organizacional e o gestor da vaga em aberto. Considera-se o tempo mínimo de um ano, entre a última promoção e um novo processo de recrutamento interno. Quando finalizado o fluxo de Recrutamento Interno (Programa Evoluir ou Movimentação Interna), o prazo máximo de início na nova atividade e/ou no novo setor é de 20 dias, salvo negociação entre as coordenações das áreas envolvidas no processo.

Programa 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 Integração no formato híbrido, e todos os funcionários passam pela parte presencial antes de começar a trabalhar. Os funcionários têm o prazo de quatro dias para realizar o conteúdo on-line. Em 2021, o número de participantes foi de 852 funcionários.

Acompanhamento funcional do período de experiência

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

Matriz de Capacitação Unimed

Anualmente, é construída a matriz de capacitação institucional da cooperativa, a fim de analisar os Planos de Ação (Fluid), atender aos Treinamentos Obrigatórios (Normas) e promover os Treinamentos Institucionais (definidos conforme diretriz do Planejamento Estratégico). Para que seja realmente eficiente, uma análise do programa de treinamento do ano anterior traz uma avaliação do retorno dos treinamentos oferecidos com relação aos resultados esperados. No ano de 2021, foram realizadas 91.154 horas de capacitação. Para isso, foram investidos R\$ 42.938,96, mais os subsídios do SESCOOP. Dentro dessa matriz institucional de capacitações estão os Treinamentos Institucionais, que têm por objetivo qualificar e desenvolver as “soft skills” dos funcionários da cooperativa. Elas abrangem todo o quadro de funcionários. Essas “soft skills” auxiliam as pessoas em seu autodesenvolvimento, incentivando-as na constante busca do aprimoramento. São pensadas a partir das diretrizes do Planejamento Estratégico, visando ao atingimento dos resultados da cooperativa. Alguns dos cursos oferecidos são: Trabalho em Equipe, Atendimento ao Cliente, Resiliência, Excel Básico, Intermediário e Avançado, Redação Empresarial, Negociação, Educação Financeira, Português para Estrangeiros, etc. Alguns são oferecidos na modalidade EAD, outros de forma presencial.

Programa CaLIBRando – Capacitação em Língua dos Sinais

Desde 2011, tem o objetivo de proporcionar ao funcionário Unimed conhecimento e aprendizado da linguagem de sinais para uma comunicação de qualidade com seus stakeholders surdos. Em 2021, o curso foi ministrado no formato on-line ao vivo, e já foram capacitados até o momento mais de 180 funcionários.

NEP – Núcleo de Educação Permanente

Núcleo responsável pela capacitação técnica das equipes de enfermagem do Complexo Hospitalar Unimed e dos demais Serviços Próprios. Consiste em um conjunto de informações formais, planejadas, direcionadas, aplicadas e avaliadas de acordo com a necessidade de trabalho. É desenvolvido por duas enfermeiras, que têm a responsabilidade de, diante do perfil epidemiológico identificado, desenvolver as ações de capacitação das equipes. Além disso, desde 2014, é feito o acompanhamento do período de experiência e treinamento admissional aos novos funcionários – técnicos de enfermagem e enfermeiros. A esse fluxo demos o nome de “Tutoria”. No ano de 2021 foram ministradas pelo Núcleo 8.878 horas de treinamento.

Treinamento Admissional por Função

O Treinamento Admissional por Função nivela o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, integrando os profissionais na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas institucionais. No ano de 2021, tivemos uma média de 116 horas de treinamento admissional por pessoa.

Programa de Incentivo ao Ensino

A Unimed oferece, desde o ano 2000, auxílio-educação para estudantes dos ensinos Fundamental e Médio, curso técnico e graduação. Para ter acesso, o funcionário deve ter, no mínimo, seis meses de empresa, para o Ensino Fundamental e para o Ensino Médio, e um ano, para cursos técnicos e de graduação. Cursos de graduação devem estar previstos no perfil de cargo. O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente, nos Ensinos Fundamental e Médio e em curso técnico, e de 25% nas graduações. Em 2021, 126 funcionários foram beneficiados com o auxílio, e o investimento foi de R\$ 109.140,65.

Bolsas de Estudo para Graduação em Enfermagem

Em 2013, foi criado o Programa de Bolsas de Estudo para graduação em Enfermagem para os técnicos de enfermagem. O objetivo do programa é minimizar o impacto da rotatividade, promovendo a retenção dos profissionais, além do desenvolvimento de carreira na Unimed Nordeste-RS. O subsídio hoje é de 50%. No ano de 2021, 30 pessoas utilizaram esse benefício.

Gestão da performance

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

Escuta no Trabalho

É um programa conduzido pela Psicologia 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 2021 foram feitas 319 escutas.

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 integração, aumentando o nível de pertencimento do mesmo. Os canais de comunicação interna são aliados nessas atividades. Alguns exemplos dessas ações são: festa de final de ano e ações pontuais em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia do Trabalho, etc. O resultado do estudo de engajamento realizado em 2021 apontou um índice de 72,20%.

Pilates Laboral

A atividade se iniciou como Ginástica Laboral em 2000 e, no ano de 2020, passou a ser Pilates Laboral. O objetivo é prevenir o aparecimento de lesões ocupacionais ocasionadas por postura inadequada, repetição e monotonia do processo de trabalho. Na Unimed Nordeste-RS, esta ação é conduzida por educador físico de empresa terceirizada.

Solicitação de Atendimento com o Serviço Social

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

Projeto Menos é Mais (parceria com o Gestão de Sustentabilidade)

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

Subsídios

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

Diversidade e inclusão

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

Gestão de Cargos e Salários

Na Unimed, os reajustes salariais podem ser:

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

Individuais: a política salarial da Unimed Nordeste-RS tem como objetivo dar ciência e apoiar gestores e funcionários sobre os critérios para evolução de carreira, dependendo dos resultados alcançados pelas pessoas e pela cooperativa. Os salários são administrados por faixas posicionadas nas tabelas salariais.

Cargos

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

Tabela salarial

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

Atendimento ao Luto

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

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. Número de apoios em 2021: 63.

Projeto Cegonha

No momento em que o funcionário comunica à empresa que irá ser pai ou mãe, este recebe um mimo, um sapatinho, pois, é importante que saiba que a empresa também está feliz com a sua alegria. Quando o Gestão de Pessoas recebe a certidão de nascimento, é entregue um presente para o bebê (kit de produtos de higiene). No ano de 2021, foram entregues 68 kits e 49 pares de sapatinhos.

Cuidando do Trabalhador

Desde 2009, um grupo formado por profissionais das áreas de Gestão de Pessoas, Sesmt e Medicina Preventiva se reúne mensalmente para monitorar o absenteísmo e suas causas, propondo alternativas na tentativa de minimizar seu impacto. Em 2021, foram realizados 1.963 atendimentos. Nesses atendimentos, estão contempladas as visitas domiciliares que têm foco nos funcionários afastados com o objetivo de manter o vínculo e colocando a empresa à disposição dos mesmos. Além disso, há os atendimentos do Programa Apoio, Encaminhamentos ao INSS, Atendimento ao Luto, Visitas de Retorno ao Trabalho, Menos é Mais, entre outros atendimentos de suporte ao funcionário.



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

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

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

	2019	2020	2021
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	4,88%	4,15%	3,88%
Brigada de Incêndio	3,8%	3,80%	3,15%
Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante	0,92%	Passou a fazer parte do Comitê de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalhador.	Faz parte do Comitê de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalhador.
Comitê de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalhador	1,08%	0,63%	1,28%
Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – Sesmt	0,82%	0,78%	0,55%
Comitê de Absenteísmo	-	0,35%	0,51%
Comitê de Gestão de Risco de Saúde e Segurança	-	0,47%	0,51%
Proteção radiológica	0,25%	0,31%	0,35%

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

Brigada de Incêndio

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante

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

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

Cuidando do Trabalhador

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

Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa)

Este grupo é formado por engenheiros de segurança do trabalho de hospitais. Este comitê trabalha na busca de soluções relacionadas à segurança do trabalho nos hospitais. Tudo de forma fundamentada e técnica para padronizar algumas ações nas diferentes instituições. Tem o objetivo de padronizar o uso dos equipamentos de proteção individual (EPIs) para os riscos existentes no

ambiente hospitalar, criar um guia para enquadramento técnico de insalubridade e periculosidade, criar um manual de indicadores de SST com fundamentação teórico e prática, com um grupo que irá discutir a ergonomia.

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

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

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

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

Proteção Radiológica

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

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

[406-2]

	HOSPITAL UNIMED/ 2019	HOSPITAL UNIMED/ 2020	HOSPITAL UNIMED/ 2021	UNIDADE MATERNO-INFANTIL/ 2019	UNIDADE MATERNO-INFANTIL/ 2020	UNIDADE MATERNO-INFANTIL/ 2021	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/ 2019	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/ 2020	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/ 2021	OPERADORA/ 2020	OPERADORA/ 2021
Acidente com material biológico	33	37	60	3	2	2	8	3	13	0	0
Acidentes biológicos com exposição	13	5	27	0	1	2	1	0	0	0	0
Acidente de trajeto	31	14	27	5	1	3	5	0	4	0	1
Acidente típico	106	79	86	1	2	5	13	2	7	1	0
Acidente típico covid-19	-	61	27	-	9	2		19	0	2	0
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doença ocupacional	14	3	10	1	0	1	3	1	1	0	1
Taxa de lesões	5,40%	3,64%	1,98%	0,25%	0,11%	1,50%	0,79%	0,07%	0,85%	0,04%	0,43%
Taxa de doenças ocupacionais	0,58%	0,11%	0,36%	0,04%	0%	0,33%	0,12%	0,04%	0,17%	0%	0,26%
Dias perdidos	222	1.466	226	55	61	48	36	58	23	32	11
Taxa de absenteísmo	2,5% ao ano	1,30% ao ano	1,93%	2,4% ao ano	2,91% ao ano	2,01% ao ano	1,9% ao ano	1,29% ao ano	1,02%	0,93% ao ano	0,60% ao ano

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

[404-3]

A Gestão da Performance busca realizar um alinhamento de expectativas bem como saber como o funcionário está em relação as suas entregas e apoiá-lo na construção de sua carreira na Unimed Nordeste-RS. A cooperativa utiliza a plataforma Fluid State, de gestão da performance e carreira, para apoiar os gestores nos monitoramentos e conversas, aproximando assim os gestores das equipes. O funcionário também é estimulado a ser o protagonista da sua carreira, possuindo acesso ao sistema e fomentando sobre seus objetivos e performance. O processo de monitoramento do gestor com suas equipes é contínuo e sempre que há a necessidade, incluindo orientações sobre o que e como melhorar a sua performance, além de elaborar o plano de ação individual com base nesses resultados.

100% do quadro, ou seja, 2.662 funcionários recebem monitoramentos, conforme abaixo:

2.725 total empregados
(efetivos + jovens aprendizes + estagiários)

***97,69% total**
85,17% Feminino
12,52% Masculino

**Quando somamos todos os funcionários temos 2.725 profissionais (efetivos + Jovens + Estagiários). Desses, somente os efetivos passam por monitoramentos (gestão da performance), ou seja, 2.662. Isso corresponde a 97,69% do quadro total.*

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

[401-3]

a. Número total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero.

2321 mulheres

341 homens

2662 funcionários ativos em 31.12.2021

b. Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero.

Licença Maternidade – 97 Mulheres

Licença Paternidade – 6 Homens

c. Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade, discriminados por gênero.

Licença Maternidade / Mulheres = 65

Licença Paternidade / Homens = 6

d. Número total de empregados que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho, discriminados por gênero.

Licença Maternidade / Mulheres = 65

Licença Paternidade / Homens = 6

e. Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.

Licença Maternidade = 67.01% é a taxa de retenção

Licença Paternidade = 100% taxa de retenção

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

[405-1]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE GESTORES	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA		ETNIA	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado	3	-	3	-	40 a 55	-	Branco
Serviços Próprios	1	-	1	-	50	-	Branco
Complexo Hospitalar Unimed	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	-	4	-	-	-	-

Foram considerados os três superintendentes e o gerente-geral dos Serviços Próprios (31/12/2021).



Nossa comunidade

Sociedade



Comunidades locais

[401-3]

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

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

Política de Sustentabilidade

Programas e projetos para a comunidade

[413-1]

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

Projeto Doador Fiel



Reprodução

O Programa Doador Fiel conta com 46 funcionários cadastrados, que doaram sangue de forma voluntária periodicamente, beneficiando 184 pessoas.

Natal Solidário

Para alegrar o final de ano de centenas de crianças, o Projeto Natal Solidário Unimed esteve presente na Escola Santa Teresinha, em Flores da Cunha. Médicos cooperados e funcionários adotaram cartinhas de Natal redigidas pelas cerca de 240 crianças participantes.



  **Instruções:**

Natal Solidário
- 2021 -

 
NORDESTE-RS

Para adotar:

-  Escolha a cartinha;
Preencha os dados e clique em **ADOTAR!**
-  A Gestão de Sustentabilidade enviará a cartinha original e o cartão do presente por malote ao **NOME e SETOR** informados na adoção!
-  Anexe o cartão recebido no presente, devidamente preenchido com o nome da criança e o seu. Após entregue o presente em um dos locais abaixo:

VOCÊ DEVE ENTREGAR O PRESENTE ATÉ DIA: 10/12, NOS SEGUINTE LOCAIS:
Brinquedos novos, valor de R\$40 a R\$80

- Sede Administrativa / UNICAF - Anderson Zampieri
- Complexo Hospitalar Unimed / UNICAF - Ana Medeiros
- Prédio João Paulo II / Gestão de Sustentabilidade - Mirlene Cunha
- Espaço Médico/ SEDE - Janaina Ferreira
- Saúde Ocupacional - Raquel Poletto
- PA Farmopilha - Sonia Aparecida Almeida
- Espaço Mais Saúde - Nicolie Reis Stecanella

Os setores que não estão na lista deverão entrar em contato com o setor de Gestão de Sustentabilidade para a retirada da cartinha e a entrega do presente.
sustentabilidade@unimednordesters.com.br - 3220.3082

Reprodução



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

Os 50 participantes dos Corais Adulto e Infanto-juvenil mantiveram suas atividades durante o ano realizando aulas on-line e presenciais. Os grupos fizeram algumas apresentações, atingindo 3.070 pessoas, que foram compartilhadas nas redes sociais. Entre as apresentações realizadas estão os espetáculos natalinos em igrejas das cidades da região o Natal Magnabosco e Unimed.

Projeto Viver Melhor

1.515 portadores de deficiência foram beneficiados pela Unimed Nordeste-RS com consultas médicas em 2021.

Projeto Mão Amiga

Em 2021, a Unimed Nordeste-RS beneficiou 28 crianças da comunidade, com idades entre um e seis anos, ao fazer contribuições para o projeto Mão Amiga. O projeto, liderado por frei Jaime Bettega, oferece assistência integral a crianças na pré-escola. As famílias beneficiadas são selecionadas a partir de um estudo econômico e social feito pela assistente social do projeto Mão Amiga.

Projeto Natal Solidário

Foram entregues 232 presentes/brinquedos a crianças de uma escola de Flores da Cunha.

Projeto Academia Ao Ar Livre

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

Campanha de Arrecadação de Material Escolar

Ao todo, 30 crianças foram beneficiadas com a campanha que reuniu materiais escolares.

#doarfazbem



CAMPANHA DO **aga
sa
lho**
2021

A Unimed, em parceria com a Fundação Caxias, conta com a sua ajuda para aquecer muitos corações nesse inverno!

#doarfazbem

 **Calçados**
 **Agasalhos**
 **Cobertores**
 **Tôcas**
 **Amar**

Locais para doação:

- Complexo Hospitalar Unimed
- Sala de Útilidade
- Portaria de funcionários do Bloco A
- Sede Administrativa: Cozinha
- Prédio João Paulo II: 2º Andar
- Espça Mela Saúde: Ciga

Você pode doar até 20/06/21




Para os locais em Caxias do Sul que não possuem pontos de doação, está sempre disponível. Dê um e-mail em contato para e-mail: gabrieladassustentabilidade@unimedcaxias.com.br. Lembre-se que NÃO É PERMITIDO DOAR DOAÇÕES POR MALOTE.

Reprodução

Campanha do Agasalho

Realizada anualmente em parceria com a Prefeitura de Caxias do Sul, a campanha de arrecadação reuniu 456 kg de roupas.



Campanha Unimed/Ubuntu

A cooperativa reuniu alimentos para pessoas que foram afetadas com a crise econômica vivida pelos brasileiros durante a pandemia do novo coronavírus. Ao todo, 414 cestas básicas foram doadas em 2021, a quem mais necessitava.

Semana de Doação de Sangue

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

Campanha de Doação de Fraldas para o Lar São Francisco

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



campanha de **doação** de fraldas geriátricas

Caro funcionário,
o Lar da Velhice São Francisco de Assis está precisando muito de nossa ajuda. Contamos com a sua doação.

Período da campanha:
de 15/01 à 27/01

Como fazer sua doação:
Para evitar deslocamentos desnecessários, nesse momento de pandemia, a campanha está sendo realizada exclusivamente em parceria com a Farmácia Unimed. As doações serão entregues pela farmácia diretamente ao setor de Gestão de Sustentabilidade.

As compras, preferencialmente, devem ser feitas pelo WhatsApp da tele-entrega da farmácia de Caxias **54 99251.7233** porém, caso prefira, também pode ser feita presencialmente somente na loja do Complexo Hospitalar Unimed.

A sugestão de fralda é da marca TENA Confort Adulto – Tam. G ou GG. Cada pacote de fralda tem o custo de R\$ 17,90. Caso deseje doar outras marcas, consulte a disponibilidade nas farmácias. Você pode doar quantos pacotes preferir. É NECESSÁRIO INFORMAR AO ATENDENTE QUE A COMPRA É DESTINADA À CAMPANHA DO LAR DA VELHICE SÃO FRANCISCO DE ASSIS.

As formas de pagamento podem ser: desconto em folha, cartão de crédito/débito ou dinheiro (neste caso somente na compra presencial na loja do Complexo Hospitalar Unimed)

Mais informações pelo e-mail: gestaodesustentabilidade@unimednordesters.com.br

INSTITUTO UNIMED
NORDESTE-RS

Reprodução

2021

Saúde Ambiental

Indicadores ambientais

Água

Emissões de gases do efeito estufa

Efluentes e resíduos

Unimed

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

Política de Sustentabilidade

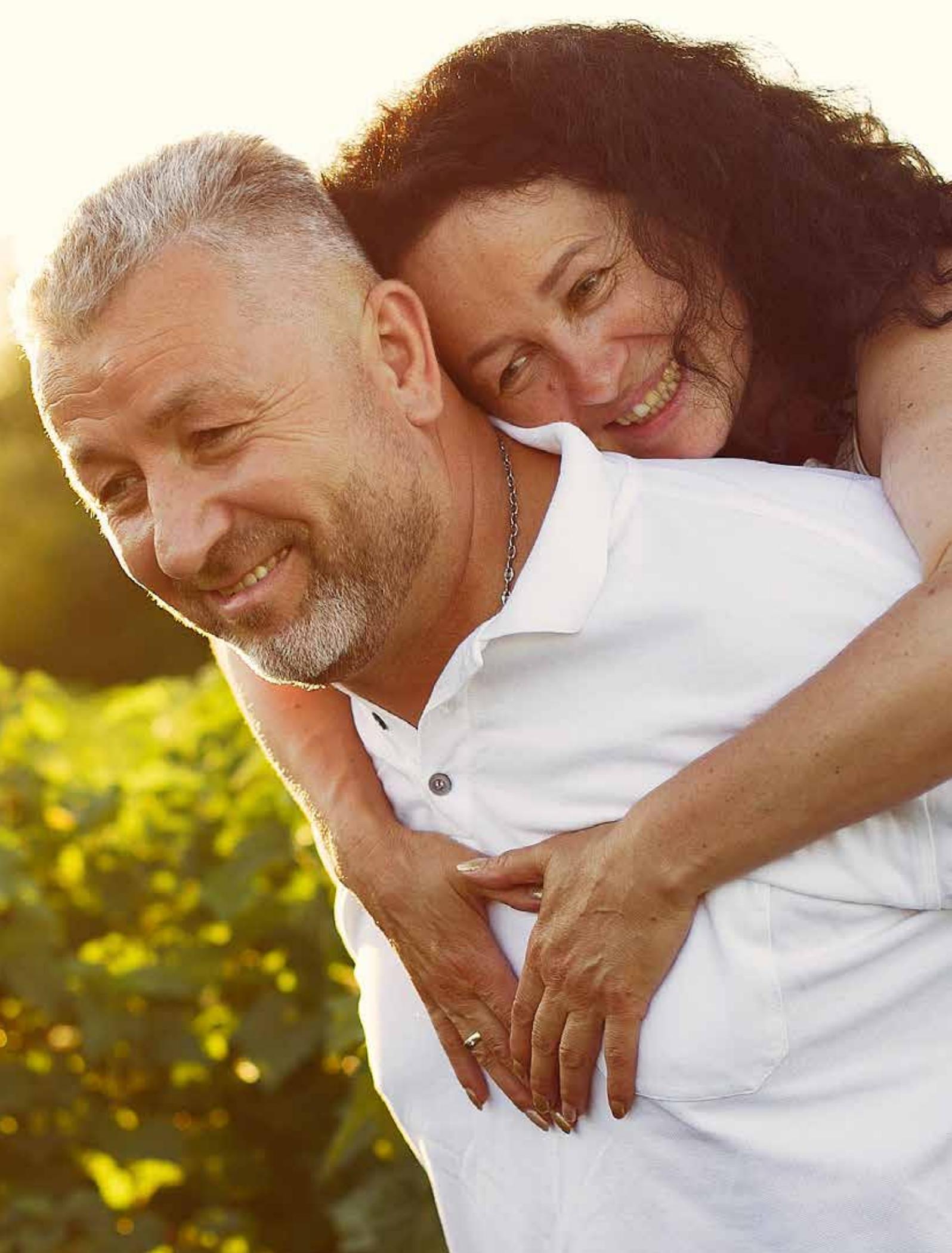
Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa

[103-1; 103-2; 103-3; 301-3; 303-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4; 305-1; 306-2;]

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

Geramos dois inventários de CO₂, 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.

Unimed 2021



Consumo de energia elétrica

[302-1-; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5]

Abaixo, o consumo de energia elétrica (em Reais e em quilowatt-hora) de cada um dos meses de 2021, dividido por setores/áreas da cooperativa:

LOCAL	jan	jan (kwh)	fev	fev (kwh)	mar	mar (kwh)	abr	abr (kwh)	mai	mai (kwh)	jun	jun (kwh)
Farmácia Centro	R\$ 1.397,03	1907	R\$ 1.595,92	2073	R\$ 872,37	1866,6	R\$ 1.735,75	3968,2	R\$ 396,00	891,4	R\$ 550,35	1208
Contas/SAC	R\$ 115,06	11	R\$ 111,38	1	R\$ 112,16	3	R\$ 111,75	2	R\$ 112,12	2	R\$ 117,11	3
OPME/Compras/ Aud. Interna/ GED/Malotes	R\$ 115,06	0	R\$ 111,38	1	R\$ 112,16	0	R\$ 111,75	5	R\$ 112,12	8	R\$ 117,11	0
Sede Administrativa	R\$ 7195,32	30488	R\$ 6.820,01	27550	R\$ 7382,64	29743	R\$ 6.403,12	26113	R\$ 6.561,28	28.293	R\$ 7260,80	29186
CPFL Sede Administrativa	R\$ 12.899,84	33	R\$ 13.690,13	33	R\$ 12.404,90	30	R\$ 13.567,04	32,96	R\$ 11.796,86	29	R\$ 12.742,06	30,95
Perfil Energia Sede Administrativa	R\$ 1.550,00	0										
Venda de Energia Excedente	R\$ (5.681,47)	-14	R\$ (4.000,75)	-1323	R\$ (3.784,00)	-14,94	R\$ (4.925,90)	-17	R\$ (6.680,88)	-18	R\$ (7.864,33)	-17
Laboratório Caxias	R\$ 1.763,70	1756	R\$ 1.977,60	2116	R\$ 1.896,95	1.997	R\$ 1.428,81	1506	R\$ 1.164,03	1.237	R\$ 1.576,76	1.592
Prédio do Laboratório São Pelegrino/ Medicina Preventiva	R\$ 2.315,47	2311	R\$ 2.212,81	2352	R\$ 2.254,49	2.377	R\$ 1.998,39	1.698	R\$ 1.591,09	1.698	R\$ 2.173,02	2.201
Hospital Unimed	R\$ 125.462,80	596	R\$ 117.786,38	530	R\$ 124.783,52	581	R\$ 111.341,21	520	R\$ 104.840,02	499	R\$ 102.151,15	482
CPFL Hospital Unimed	R\$ 451.914,69	1147,36	R\$ 468.513,79	1138,080	R\$ 424.564,16	1031,310	R\$ 473.423,79	1150,000	R\$ 464.138,13	1127,440	R\$ 474.059,41	1151,540
CCEE	R\$ 186,18	0	R\$ 185,45	0	R\$ 184,51	0	R\$ 183,54	0	R\$ 182,07	0	R\$ 180,46	0
Perfil Energia Hospital Unimed	R\$ 4.066,58	0										
Crédito CCEE Atual	R\$ -											
Crédito CCEE mês	R\$ -											

Venda de energia excedente	R\$ (172.337,83)	-436	R\$ (121.356,14)	-401	R\$ (114.781,43)	-453	R\$ (149.419,05)	-503	R\$ (202.653,36)	-546	R\$ (238.560,46)	-514
Saúde Ocupacional	R\$ 2.384,06	2380	R\$ 2.696,21	2870	R\$ 2.951,69	3118	R\$ 2.247,59	2380	R\$ 2.062,63	2207	R\$ 2.494,16	2.529
Escritório Farroupilha	R\$ 550,74	540	R\$ 594,42	621	R\$ 607,92	5.762	R\$ 489,05	509	R\$ 441,07	464	R\$ 438,89	437
Laboratório Farroupilha	R\$ 1.064,78	1044	R\$ 1.128,59	1179	R\$ 1.175,32	1.218	R\$ 953,18	992	R\$ 863,16	908	R\$ 705,03	702
Escritório Flores da C	R\$ 490,73	513	R\$ 329,38	353	R\$ 347,15	369	R\$ 326,91	349	R\$ 375,79	396	R\$ 415,91	417
PA Bento	R\$ 4.213,95	1542	R\$ 3.839,42	14130	R\$ 3.878,35	14.029	R\$ 3.336,40	12.217	R\$ 3.480,97	15.160	R\$ 4.115,95	16.761
CPFL PA Bento	R\$ 6.828,16	1733	R\$ 7.606,87	18.478	R\$ 6.455,83	16	R\$ 6.469,83	16	R\$ 5.554,69	13	R\$ 6.828,80	16,58
Perfil Energia PA Bento	R\$ 800,00	0										
Venda de Energia Excedente	R\$ (3.787,64)	-9,58	R\$ (2.667,17)	-8,82	R\$ (2.522,67)	-10	R\$ (3.283,94)	-11	R\$ (4.453,92)	-12	R\$ (5.243,09)	-11
Escritório Antônio Prado	R\$ 252,48	261	R\$ 221,15	237	R\$ 300,11	319	R\$ 208,88	223	R\$ 250,92	266	R\$ 209,71	211
Escritório São Marcos	R\$ 233,03	233	R\$ 181,33	183	R\$ 230,33	231	R\$ 179,16	180	R\$ 219,05	215	R\$ 239,81	222
Escritório Nova Petrópolis	R\$ 180,33	176	R\$ 262,98	272	R\$ 278,26	286	R\$ 227,42	233	R\$ 180,11	182	R\$ 166,47	159
Terreno baldio	R\$ 162,61	164	R\$ 145,53	149	R\$ 145,53	149	R\$ 104,61	106	R\$ 253,18	262	R\$ 389,89	386
Farmácia Antônio Prado	R\$ 1.447,25	1496	R\$ 1.133,75	1215	R\$ 1.279,55	1360	R\$ 941,45	1005	R\$ 835,84	886	R\$ 900,55	906
PA Farroupilha	R\$ 14.522,48	62143	R\$ 13.250,77	53604	R\$ 13.170,02	53981	R\$ 11.091,65	44335	R\$ 12.585,45	53802	R\$ 14.221,75	59357
CPFL PA Farroupilha	R\$ 24.191,59	61,42	R\$ 28.420,97	69,038	R\$ 24.655,41	59,89	R\$ 24.771,50	60	R\$ 20.024,93	48,64	R\$ 24.601,49	59,76
Perfil Energia PA Farroupilha	R\$ 3.580,00	0										
Venda de energia excedente	R\$ (7575,29)	-19,16	R\$ (3.334,34)	-17,64	R\$ (5.045,34)	-19,92	R\$ (6.567,87)	-22	R\$ (8.907,84)	-24	R\$ (10.486,17)	-22,6
Gestão do Cliente Corporativo, Vendas, PME, Área de Mercado (ar-condicionado)	R\$ 194,46	195	R\$ 221,82	232	200,1	207	R\$ 164,59	170	R\$ 99,39	71	R\$ 227,23	224
Gestão do Cliente Corporativo, Vendas, PME, Área de Mercado (rede elétrica)	R\$ 792,03	811	R\$ 909,54	969	1039,32	1099	R\$ 955,21	1.014	R\$ 1.137,88	1204	R\$ 1.073,43	1079
Produtos	R\$ 70,44	54	R\$ 98,30	86	R\$ 157,30		R\$ 41,22	44	R\$ 88,62	75	R\$ 174,54	158
Jurídico	R\$ 328,47	320	R\$ 279,35	280	R\$ 314,44	315	R\$ 251,31	249	R\$ 230,64	226	R\$ 253,65	238
Call Center	R\$ 174,21	161	R\$ 215,87	212	R\$ 211,88	206	R\$ 199,80	194	R\$ 216,54	211	R\$ 245,89	230
Ouvidoria/ Telefonistas	R\$ -	0	R\$ -	0	0	0	R\$ -	0	R\$ -	0	R\$ 79,60	240
Televendas	R\$ 205,25	193	R\$ 300,80	303	R\$ 284,44	281	R\$ 213,84	209	R\$ 202,44	196	R\$ 290,32	275
Marketing / Sustentabilidade	R\$ 370,18	363	R\$ 381,97	390	R\$ 434,85	443	R\$ 380,59	387	R\$ 393,37	399	R\$ 357,81	343
Cadastro	R\$ 389,58	383	R\$ 388,53	397	R\$ 447,08	456	R\$ 333,77	337	R\$ 338,81	341	R\$ 293,45	278
Faturamento Pré-Pagamento	R\$ 2.749,66	2816	R\$ 2.574,89	2740	R\$ 3.011,90	3182	R\$ 2.744,08	2910	R\$ 2.797,72	18,08	R\$ 2.518,45	2524

Posto de Coleta – Lourdes	R\$ 1378,44	1373	R\$ 1.603,47	1699	R\$ 1.647,63	1732	R\$ 1.327,66	1398	R\$ 1.139,53	1208	R\$ 1.673,68	1689
Escritório Carlos Barbosa	R\$ 328,19	341	R\$ 293,58	308	R\$ 337,85	351	R\$ 279,27	290	R\$ 430,32	441	R\$ 500,02	482
Espaço Mais Saúde	R\$ 10.334,55	7171	R\$ 10.303,10	7043	R\$ 8.374,40	7541	R\$ 7.597,17	6649	R\$ 8.767,73	8111	R\$ 10.685,13	9383
TOTAL	R\$ 496.420,12		R\$ 569.025,62		R\$ 530.367,66		R\$ 521.941,11		R\$ 441.165,08		R\$ 422.872,37	

LOCAL	jul	jul (kwh)	ago	ago (kwh)	set	set (kwh)	out	out (kwh)	nov	nov (kwh)	dez	dez (kwh)
Farmácia Centro	R\$ 133,95	296,4	R\$ 601,86	1290,90	R\$ 791,26	1663,8	R\$ 848,18	1766,7	R\$ 915,77	1943,2	R\$ 902,44	1842
Contas/SAC	R\$ 127,48	4	R\$ 134,20	3	R\$ 138,39	3	R\$ 139,60	4	R\$ 138,95	4	R\$ 137,46	4
OPME/Compras/Aud. Interna/GED/Malotes	R\$ 127,48	0	R\$ 134,20	0	R\$ 138,39	0	R\$ 139,60	0	R\$ 138,95	1	R\$ 137,46	0
Sede Administrativa	R\$ 7.605,78	29583	R\$ 7.115,94	27151	R\$ 6.037,01	24427	R\$ 6.290,88	26319	R\$ 6.464,91	26984	R\$ 7.000,78	30349
CPFL Sede Administrativa	R\$ 13.207,66	32,083	R\$ 13.245,53	32,175	R\$ 7.023,04	29,82	R\$ 6.315,56	26,816	R\$ 6.744,43	28,637	R\$ 6.914,46	29,359
Perfil Energia Sede Administrativa	R\$ 1.550,00	0	R\$ 1.550,00	0	R\$ 1.550,00	0	R\$ 1.550,00	0	R\$ 1.550,00	0	R\$ 1.550,00	0
Venda de Energia Excedente	R\$ (12.261,90)	-17,52	R\$ (186,27)	-0,27								
Laboratório Caxias	R\$ 2.125,78	2014	R\$ 2.916,32	2530	R\$ 1.909,66	1630	R\$ 1.386,45	1140	R\$ 1.525,66	1263	R\$ 1.802,92	1513
Prédio do Laboratório São Pelegrino/Medicina Preventiva	R\$ 3.150,35	2993	R\$ 3.758,98	8221	R\$ 2.676,08	2291	R\$ 2.521,77	2087	R\$ 2.774,13	2310	R\$ 2.948,53	2485
Hospital Unimed	R\$ 110.544,79	497,34	R\$ 118.820,06	521,23	R\$ 117.378,44	521,85	R\$ 119.286,29	547,62	R\$ 121.489,77	560,55	R\$ 132.103,24	611,3
CPFL Hospital Unimed	R\$ 453.326,40	1101,185	R\$ 467.520,01	1135,663	R\$ 138.356,17	587,464	R\$ 136.188,01	578,258	R\$ 141.752,04	601,883	R\$ 145.528,04	617,916
CCEE	R\$ 179,05	0	R\$ 177,79	0	R\$ 176,48	0	R\$ 171,23	0	R\$ 166,14	0	R\$ 161,43	0
Perfil Energia Hospital Unimed	R\$ 4.066,58	0	R\$ 4.066,58	0	R\$ 4.066,58	0	R\$ 4.066,58	0	R\$ 4.066,58	0	R\$ 4.066,58	0
Crédito CCEE Atual												
Crédito CCEE mês												
Venda de energia excedente	R\$ (371.944,23)	-531,44	R\$ (5.650,12)	-8,19								
Saúde Ocupacional	R\$ 3.098,02	2943	R\$ 3.878,07	3370	R\$ 2.628,54	2250	R\$ 2.108,15	1742	R\$ 2.346,05	1951	R\$ 2.657,42	2238
Escritório Farroupilha	R\$ 634,45	591	R\$ 780,99	665	R\$ 381,66	321	R\$ 375,22	305	R\$ 427,08	349	R\$ 469,45	388
Laboratório Farroupilha	R\$ 868,52	809	R\$ 1.012,33	862	R\$ 807,36	679	R\$ 810,74	659	R\$ 964,31	788	R\$ 1.241,43	1026
Escritório Flores da C	R\$ 830,33	742	R\$ 827,75	723	R\$ 391,97	327	R\$ 451,96	377	R\$ 387,51	325	R\$ 469,05	398
PA Bento	R\$ 4.737,34	18747	R\$ 3.826,76	14715	R\$ 3.001,06	12080	R\$ 3.258,99	12993	R\$ 3.793,99	14857	R\$ 4.554,97	18770
CPFL PA Bento	R\$ 7.624,16	18,52	R\$ 8.481,26	20,602	R\$ 3.802,61	16,14	R\$ 3.112,56	13,216	R\$ 3.329,00	14,135	R\$ 3.842,66	16,316

Perfil Energia PA Bento	R\$ 800,00	0	R\$ 800,00	0	R\$ 800,00	0	R\$ 800,00	0	R\$ 800,00	0	R\$ 800,00	0
Venda de Energia Excedente	R\$ (8.174,60)	-1168	R\$ (124,18)	-0,18								
Escritório Antônio Prado	R\$ 375,42	340	R\$ 350,32	306	R\$ 218,79	184	R\$ 256,54	214	R\$ 263,50	221	R\$ 319,37	271
Escritório São Marcos	R\$ 331,51	275	R\$ 290,06	242	R\$ 241,25	190	R\$ 247,94	198	R\$ 240,68	193	R\$ 281,71	228
Escritório Nova Petrópolis	R\$ 202,07	177	R\$ 212,94	178	R\$ 149,95	119	R\$ 144,64	113	R\$ 162,97	129	R\$ 205,96	167
Terreno baldio	R\$ 394,90	350	R\$ 210,77	179	R\$ 187,66	152	R\$ 249,19	203	R\$ 184,68	150	R\$ 168,45	138
Farmácia Antônio Prado	R\$ 1.190,32	1078	R\$ 1.310,90	1145	R\$ 814,60	685	R\$ 730,11	609	R\$ 1.113,65	934	R\$ 1.426,09	1.210
PA Farroupilha	R\$ 15.860,31	63002	R\$ 15.982,40	62208	R\$ 14.845,81	59250	R\$ 14.945,45	62890	R\$ 14.419,73	61888	R\$ 14.945,35	65282
CPFL PA Farroupilha	R\$ 27.356,39	66	R\$ 28.948,96	70	R\$ 16.403,57	69,65	R\$ 15.587,74	66,186	R\$ 16.420,29	69,721	R\$ 16.163,81	68,632
Perfil Energia PA Farroupilha	R\$ 3.580,00	0	R\$ 3.580,00	0	R\$ 3.580,00	0	R\$ 3.580,00	0	R\$ 3.580,00	0	R\$ 3.580,00	0
Venda de energia excedente	R\$ (16.349,20)	-23,36	R\$ (248,36)	-0,37								
Gestão do Cliente Corporativo, Vendas, PME, Área de Mercado (ar-condicionado)	R\$ 611,46	554	R\$ 507,30	438	R\$ 124,50	68	R\$ 125,71	38	R\$ 125,06	70	R\$ 179,06	147
Gestão do Cliente Corporativo, Vendas, PME, Área de Mercado (rede elétrica)	R\$ 1.400,30	1275	R\$ 1.384,28	1204	R\$ 1.529,82	1284	R\$ 1.482,86	1232	R\$ 1.464,10	1223	R\$ 1.628,75	1377
Produtos	R\$ 398,80	348	R\$ 340,28	280	R\$ 182,31	137	R\$ 155,18	113	R\$ 185,43	3996	R\$ 225,95	175
Jurídico	R\$ 504,94	445	R\$ 373,47	309	R\$ 233,34	180	R\$ 221,12	168	R\$ 278,47	217	R\$ 280,17	221
Call Center	R\$ 603,40	535	R\$ 542,92	457	R\$ 292,70	230	R\$ 290,65	226	R\$ 283,22	221	R\$ 353,24	283
Ouvidoria/ Telefonistas	R\$ 467,73	411	R\$ 446,76	373	R\$ 206,05	157	R\$ 183,94	137	R\$ 191,40	144	R\$ 220,08	170
Televendas	R\$ 395,51	345	R\$ 381,49	316	R\$ 252,33	196	R\$ 204,31	154	R\$ 231,93	178	R\$ 277,81	219
Marketing / Sustentabilidade	R\$ 500,57	441	R\$ 465,06	389	R\$ 455,30	367	R\$ 476,45	381	R\$ 541,98	438	R\$ 591,34	485
Cadastro	R\$ 617,62	548	R\$ 386,06	320	R\$ 363,91	290	R\$ 339,80	267	R\$ 355,93	282	R\$ 413,35	334
Faturamento Pré-Pagamento	R\$ 3.169,10	2880	R\$ 3.162,48	2745	R\$ 3.381,04	2832	R\$ 3.238,72	2685	R\$ 3.141,36	2618	R\$ 3.416,43	2882
Posto de Coleta – Lourdes	R\$ 2.025,43	1910	R\$ 2.450,35	2123	R\$ 1.562,87	1328	R\$ 1.555,46	1281	R\$ 1.624,66	1346	R\$ 2.147,09	1805
Escritório Carlos Barbosa	R\$ 639,92	552	R\$ 599,13	510	R\$ 420,40	340	R\$ 411,62	337	R\$ 320,00	262	R\$ 335,25	278
Espaço Mais Saúde	R\$ 12.285,71	9947	R\$ 11.333,32	8583	R\$ 9.701,83	6905	R\$ 10.302,74	7655	R\$ 10.102,54	7410	R\$ 11.179,25	8655
TOTAL	R\$ 278.919,60		R\$ 706.698,95		R\$ 347.202,73		R\$ 344.551,94		R\$ 355.006,85	133.970	R\$ 375.626,83	144.684

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 2021, foram recolhidos 2.013,6 kg de medicamentos vencidos e chapas de raios-x.

Projeto Logística Reversa

Em 2021, foram recolhidos 120 kg de carteirinhas do plano com data vencidas.

Reaproveitamento de tecidos e roupas

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

DADOS DE REAPROVEITAMENTO DA COSTURA

	2019		2020		2021					
	Descartes	Tipo de peça	Descartes	Tipo de peça	Descartes	Tipo de peça				
Janeiro	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Campo cirúrgico	Pano de piso	Manta adulto	Manta infantil				
					Lençol	Fronha				
					Lençol	Lençol de maca				
					Campo cirúrgico	Pano de piso				
Fevereiro	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Campo cirúrgico	Pano de piso	Campo cirúrgico	Pano de piso				
							Lençóis	Capa de pasta		
Março	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Saia CDI	Capa almofada	Tecido branco				
					Máscara tecido	Tecido branco				
	Lençóis	Capa de pasta	Campo cirúrgico	Pano de piso	Pano de piso	Forro móvel/ cirúrgico				
					Pano para banho	Toalha de banho				
Abril	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Fronha	-	-				
							Lençóis	Capa de pasta	Toalhas de banho	Toalhas UTI
							Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	Campo cirúrgico	Pano de piso

Maio	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Saia CDI	Lençol	Saia CDI
	Lençóis	Almofada bloco Capa de pasta Saia do CDI	Campo cirúrgico	Pano de piso	Lençol	Capa de pasta
	Toalhas de banho	Pano de banho de UTI			Campo cirúrgico	Pano de piso
Junho	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Saia CDI	Manta adulto	Manta infantil
	Lençóis	Almofada bloco Capa de pasta Saia do CDI	Lençol	Máscara de tecido		
	Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	Campo cirúrgico	Pano de piso		
Julho	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Máscaras de tecido	Campo cirúrgico	Pano de piso
	Lençóis	Almofada de bloco Capa de travesseiro				
	Lençóis	Capas de equipamentos				
	Lençóis	Capa para balança Babeiros pacientes	Campo cirúrgico			
	Lençóis	Capa biombo				
	Colchão	Travesseiros de apoio				
	Edredom adulto	Edredom infantil				
Agosto	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Saia CDI	Lençol	Capa de pasta
			Lençol	Fronha	Lençol	Bermuda
			Lençol	Bermuda	Campo cirúrgico	Pano de piso
	Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	Toalha banho	Toalha banho UTI		
			Edredom	Edredom infantil		
Setembro	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Manta infantil	Toalha de banho	Pano para banho
	Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	Lençol	Capa travesseiro	Lençol	Capa travesseiro
	Lençol	Lençol de maca	Campo cirúrgico	Contenção peito	Lençol	Capa de pasta
			Campo cirúrgico	Pano de piso	Campo cirúrgico	Pano de piso
Outubro	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençóis	Capa almofada	Lençol	Tira cilindro
	Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	Campo cirúrgico	Pano de piso	Lençol	Capa travesseiro
	Campo 5	Fenestra 12			Lençol	Saia exame
Campo cirúrgico					Pano de piso	
Novembro	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Lençol	Capa de pasta	Toalha de banho	Pano para banho UTI
	Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	Toalha de banho	Toalha de Banho UTI	Campo cirúrgico	Pano de piso
	Lençol	Bermuda Hamper	Edredom adulto	Edredom Infantil		
			Campo cirúrgico	Pano de piso		
Dezembro	Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	Manta adulta	Manta infantil	Manta adulto	Manta infantil
			Lençol	Fronha	Toalha de banho	Panos de banho
			Campo cirúrgico	Pano de piso	Lençol	Lençol de maca
			Lençol	Capa travesseiro	Campo cirúrgico	Pano de piso
Edredom adulto	Edredom Infantil					

Água

[303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5; 306-1]

Utilização de águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos: não ocorre.

Utilização de águas subterrâneas: não ocorre.

Utilização de águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização: não ocorre.

Utilização de efluentes de outra organização: não ocorre.

Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água:

abastecimento municipal de água em toda cooperativa. Em 2019: 90.490m³. Em 2020: 61.449m³. Em 2021: 56.482m³.

Volume total de água reciclada e reutilizada pela organização: não ocorre.

Volume total de água reciclada e reutilizada como um percentual do total de água retirada de outras fontes: não ocorre.

Efluentes e resíduos

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

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

Resíduos segregados no Complexo Hospitalar Unimed

[306-2]

Resíduos infectantes:

2018: 130.908,85 kg

2019: 167.431,65 kg

2020: 167.790,57 kg

2021: 378.877,68 Kg

Resíduos químicos:

2018: 41.920,85 kg

2019: 47.924,90 kg

2020: 39.659,98 kg

2021: 54.896,25 kg

Resíduos recicláveis:

2018: 31.873,57 kg

2019: 132.392,99 kg

2020: 25.984,88 kg

2021: 160.069 Kg

Resíduos perfurocortantes:

2018: 4.713,17 kg

2019: 38.765,70 kg

2020: 4.610,50 kg

2021: 5.401,00 kg

Resíduos comuns:

2018: 43.923,01 kg

2019: 43.591,94 kg

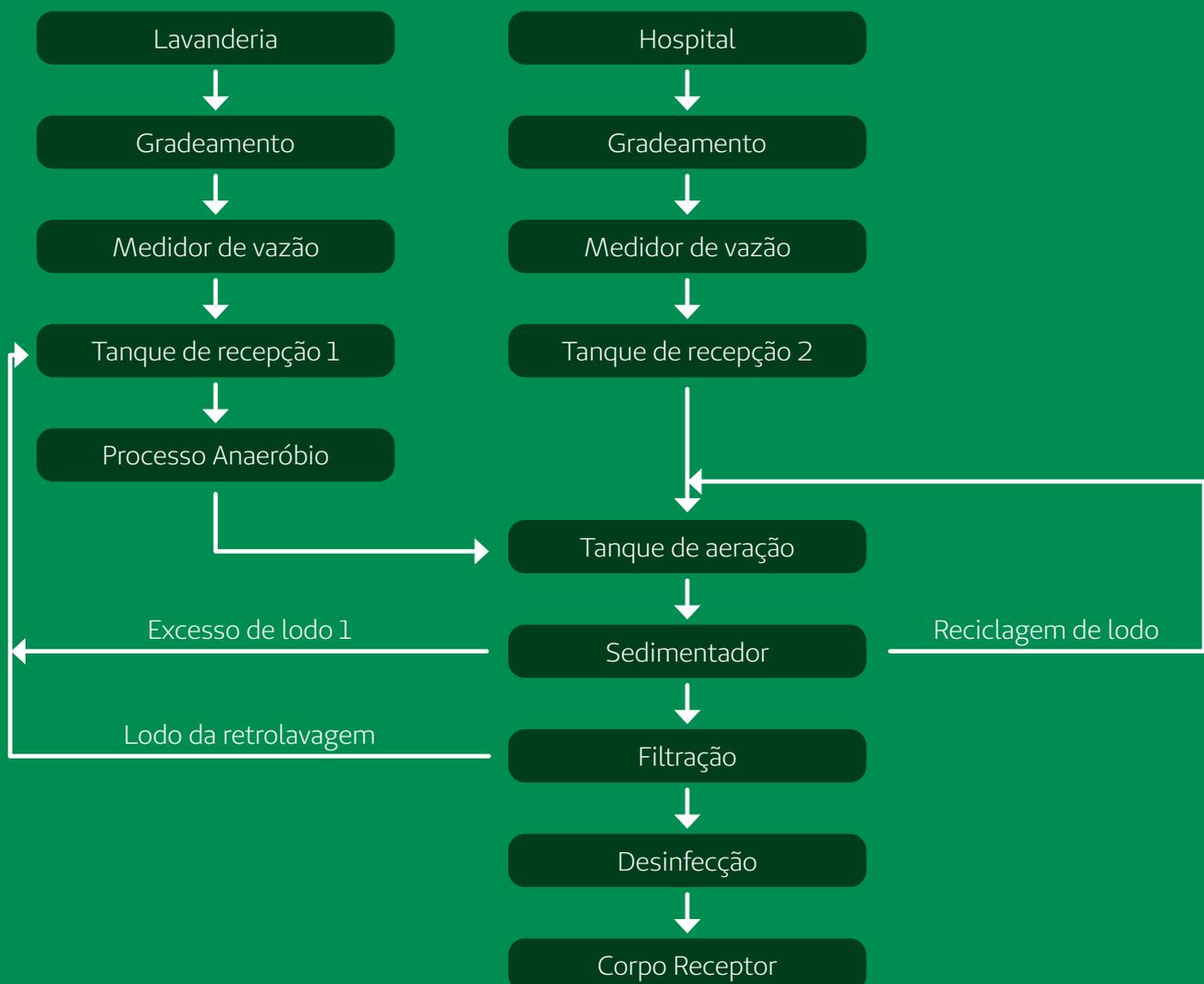
2020: 24.062,95 kg

2021: 82.231 kg

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

Processo de Tratamento na Estação de Tratamento de Efluentes do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul

[306-1]



2021

Saúde Econômica

Estímulo ao cooperativismo

Desempenho econômico-financeiro

Custos assistenciais e sinistralidade

Unimed

Desempenho econômico

[103-1]



Apresentamos nas próximas páginas os dados referentes ao desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2021.

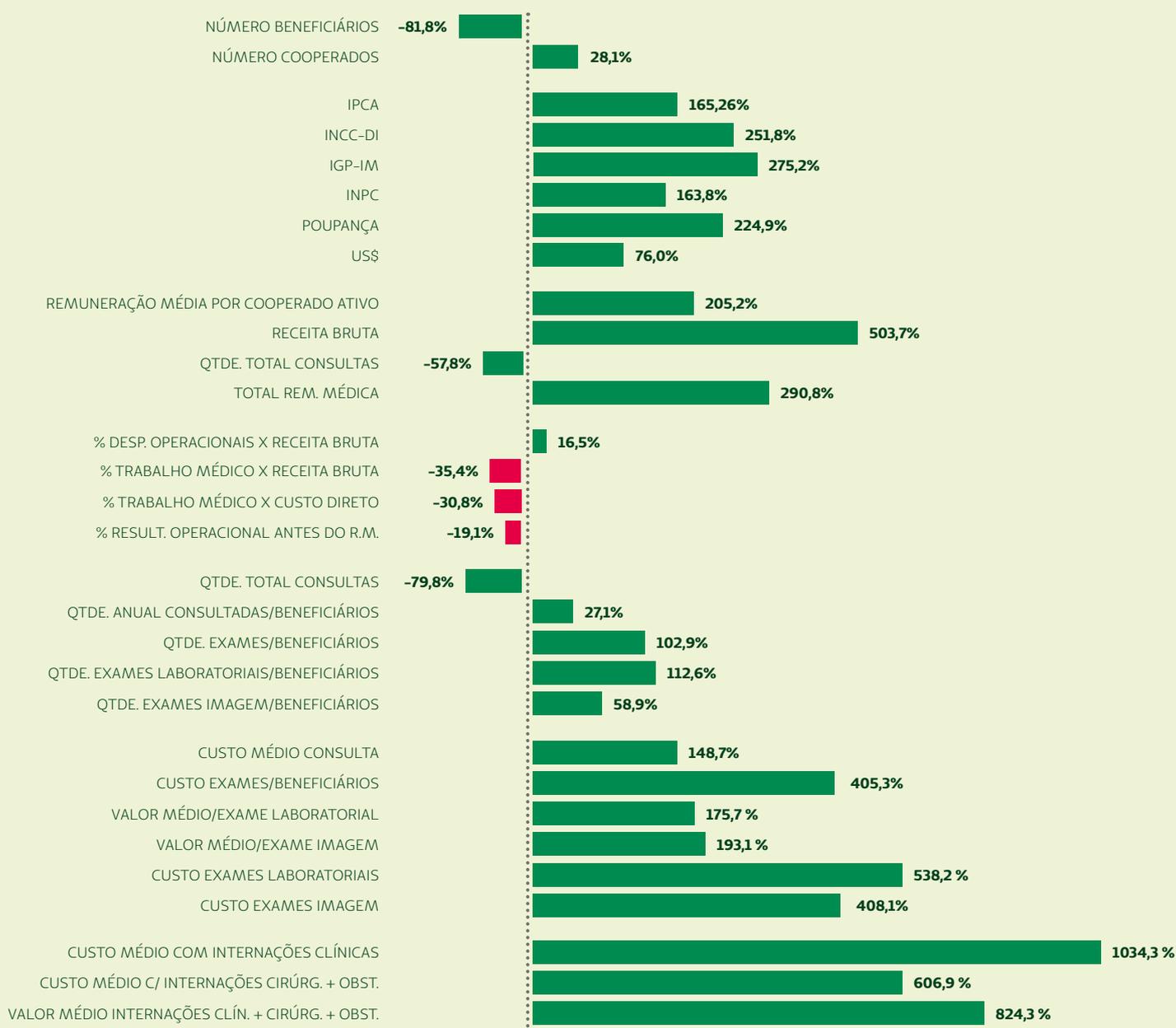
“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: por meio de compras sustentáveis, estímulo ao cooperativismo, excelência e inovação, ética e transparência.”

Política de Sustentabilidade

Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade

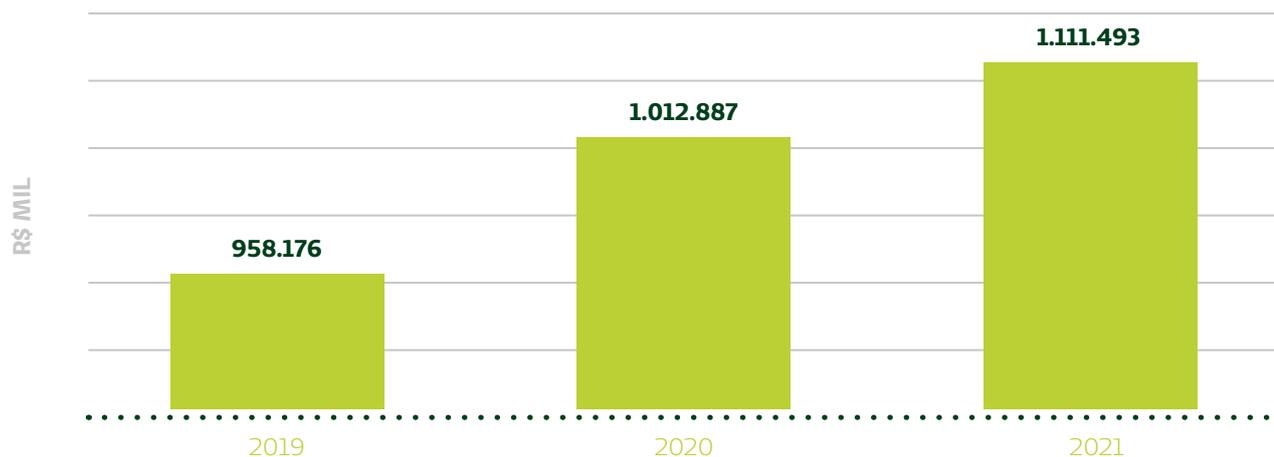
[201-1; 201-2]

VARIAÇÃO 2003 X 2020

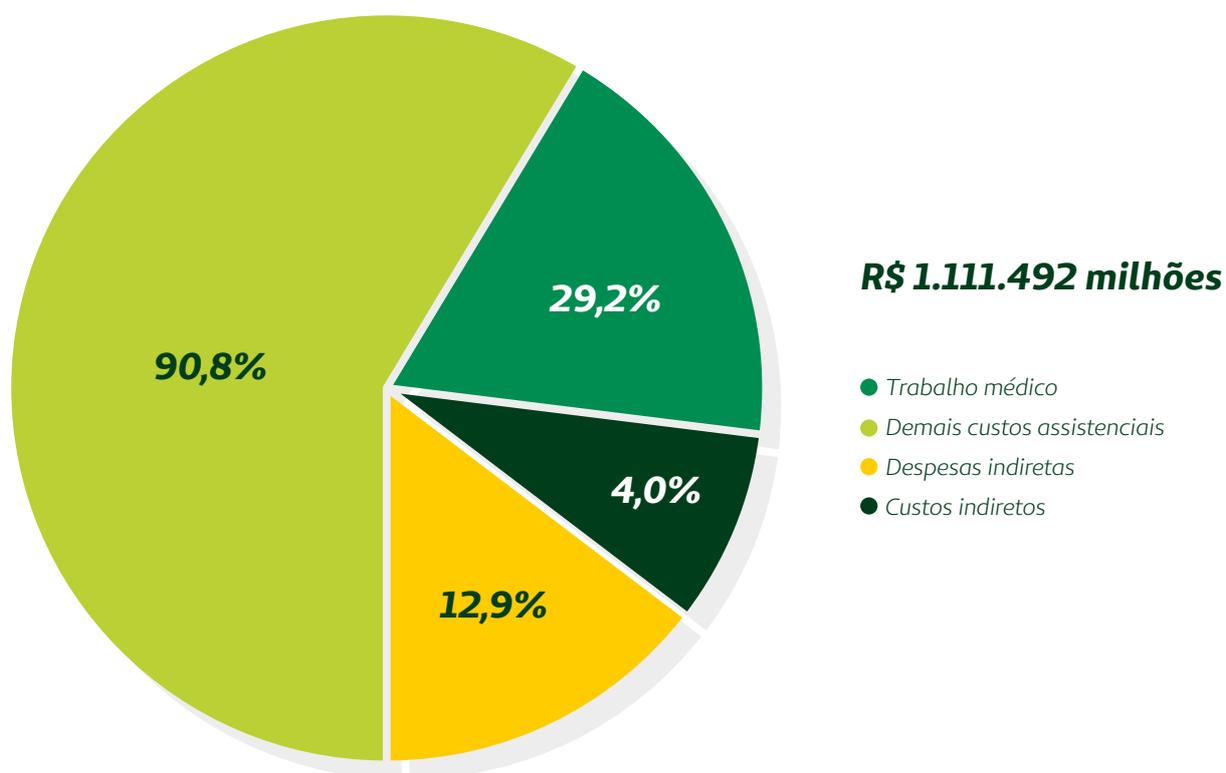


O gráfico demonstra a evolução histórica de índices econômicos comuns ao mercado à evolução de índices importantes relacionados à cooperativa. O cenário econômico e regulatório tem ocasionado muitas mudanças na conduta de pacientes, médicos, prestadores, fornecedores e operadoras de planos, incrementando a utilização e os custos, conforme demonstrado.

Evolução da receita líquida

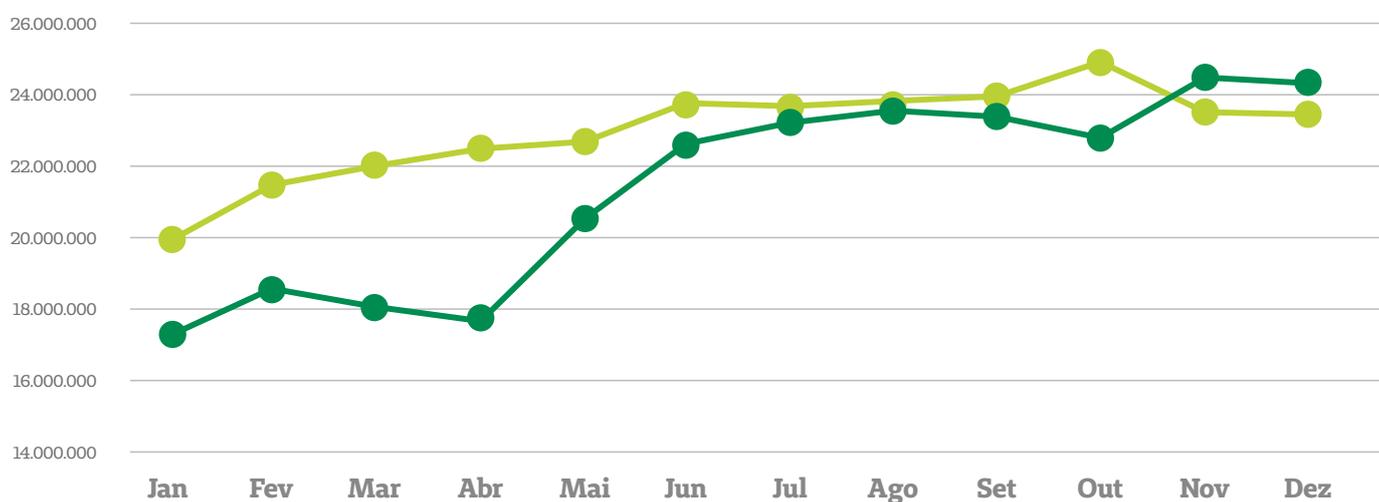


DISTRIBUIÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA EM 2021



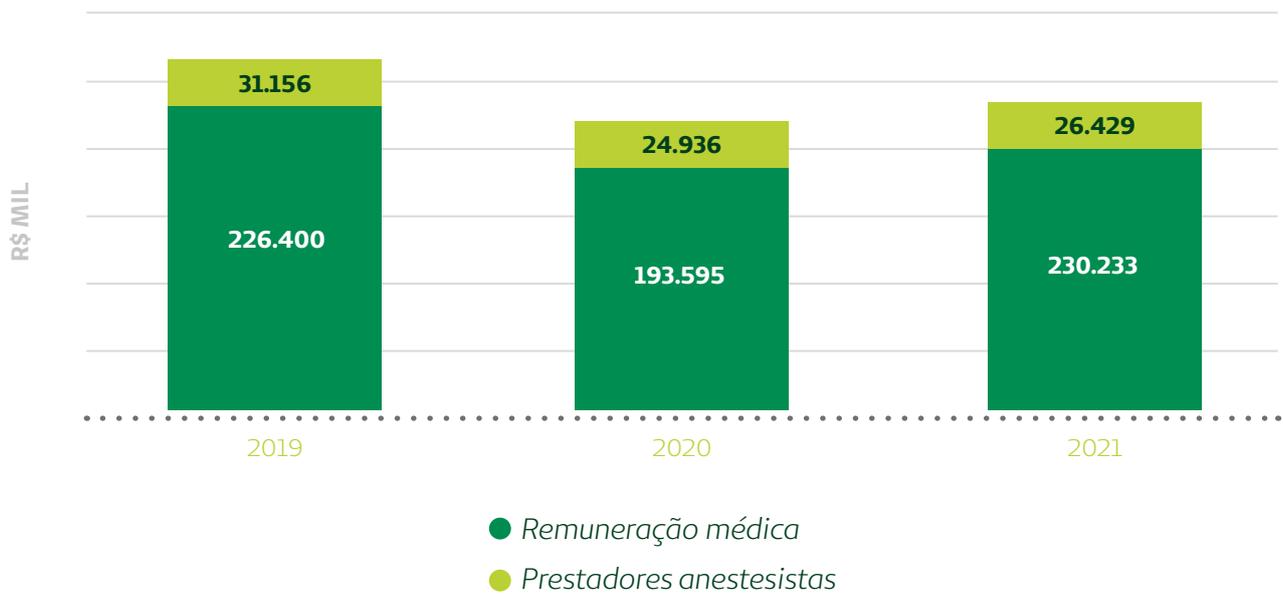
A receita líquida (receita bruta após as deduções legais) apresentou crescimento de 9,74% em 2021, conforme apresentado no primeiro gráfico. No segundo gráfico está representada a distribuição dessa receita, sendo 29,2% em trabalho médico e 90,8% em demais custos dispendidos para a assistência.

Remuneração médica em 2021 -R\$



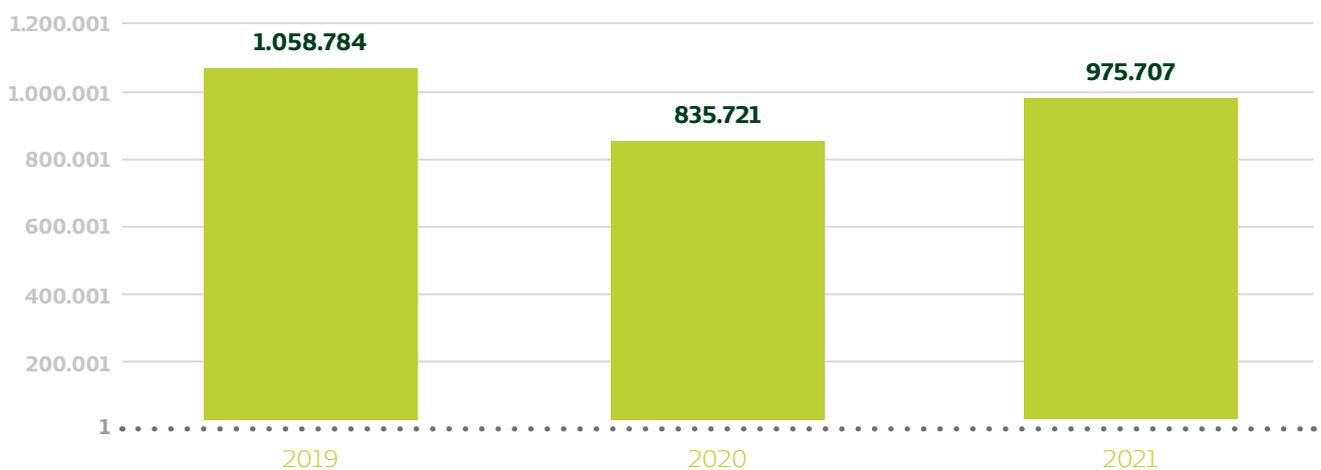
Considerando: cooperados, credenciados, Unicoopmed anestesistas PJ.
O gráfico demonstra a evolução da remuneração médica orçada e realizada ao longo de 2021.

Evolução da remuneração médica - Anual



O total da remuneração cresceu 18,9% em 2021, demonstrando a retomada do trabalho médico, assolado pela pandemia em 2020 e no primeiro semestre de 2021. O trabalho médico prestado pelos anestesistas cresceu 6%.

Quantidade de consultas médicas



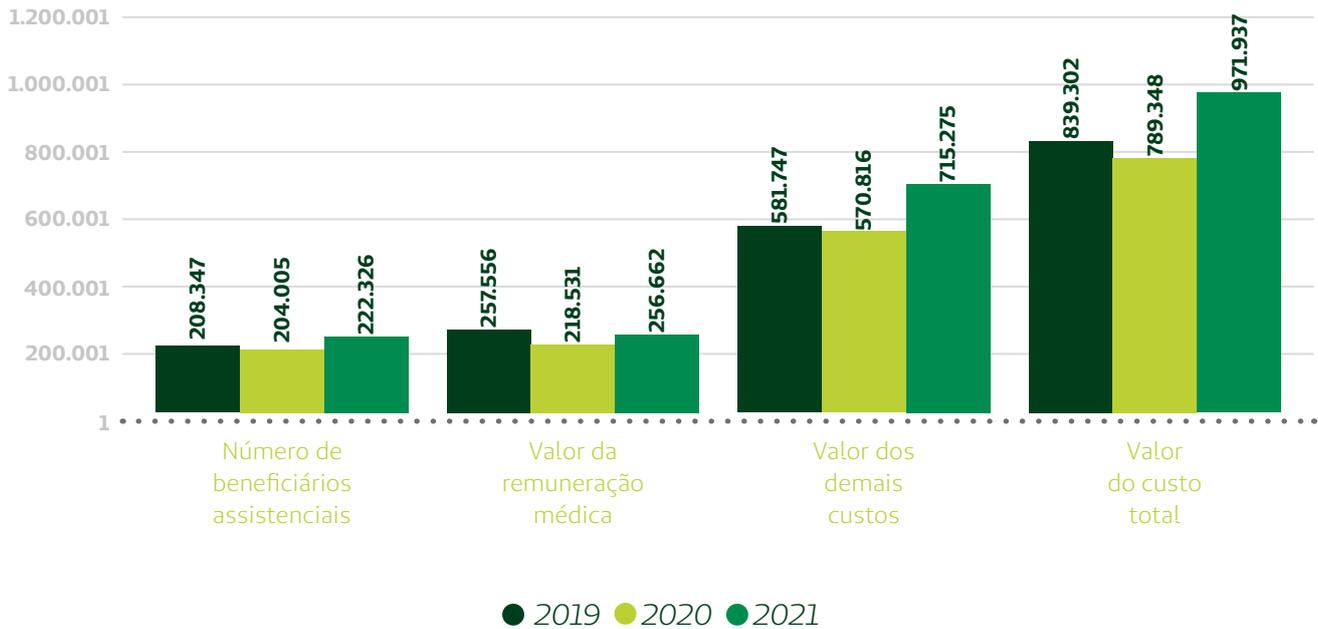
O volume de consultas médicas em 2021 foi de 975.707, 7,8% inferior a 2019. Se comparado a 2020, foi superior em 16,8%, também demonstrando a retomada dos atendimentos.

Transferência de recursos aos cooperados
(seja por pagamentos, antecipações ou integralizações)

	2018	2019	2020	2021	2022
Distribuição de Sobras	-	-	21.160	-	-
Integralização	3.525	866	-	-	-
Sobras à disposição da AGO	-	-	-	-	38.721
Antecipação Sobras (13º)	-	-	17.454	21.160	-
Remuneração da Cota Capital	12.181	2.497	8.199	8.410	-
Master Médico	3.314	4.268	4.144	8.403	-
CH Referencial	-	-	4.217	7.597	-
Serit/VG	742	790	833	874	-
Previdência Privada	774	799	832	841	-
Pagamento CRM	-	695	788	827	-
GUIA	-	-	-	2.061	-
Total	20.536	9.915	57.627	50.173	38.721

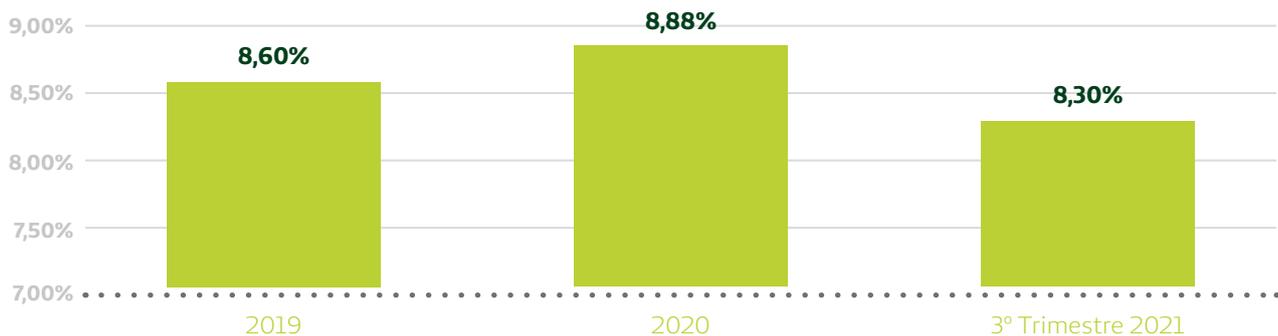
A tabela mostra os valores recebidos pelos cooperados sob as diversas rubricas.

Custos Assistenciais



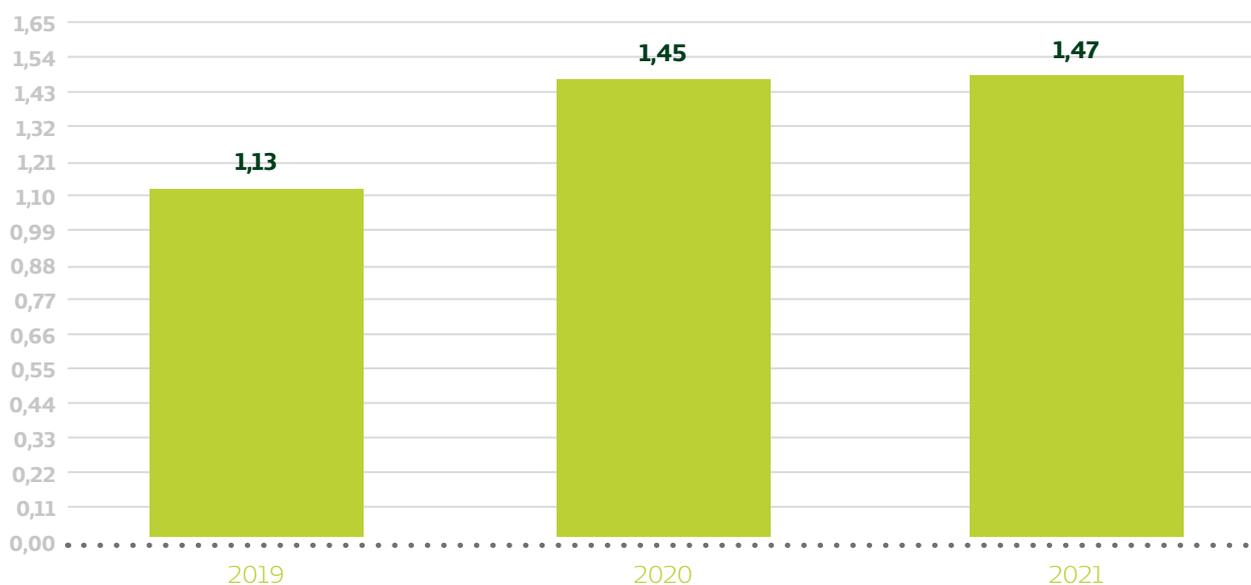
O total de custos assistenciais da cooperativa evoluiu 23,1% em 2021, totalizando R\$ 971 milhões. Desses custos, a remuneração médica representa R\$ 256 milhões e teve um crescimento de 17,4%, enquanto o número de beneficiários cresceu 9%. Os demais custos com a assistência cresceram 25,3%.

Participação das Despesas Administrativas sobre Receita Bruta



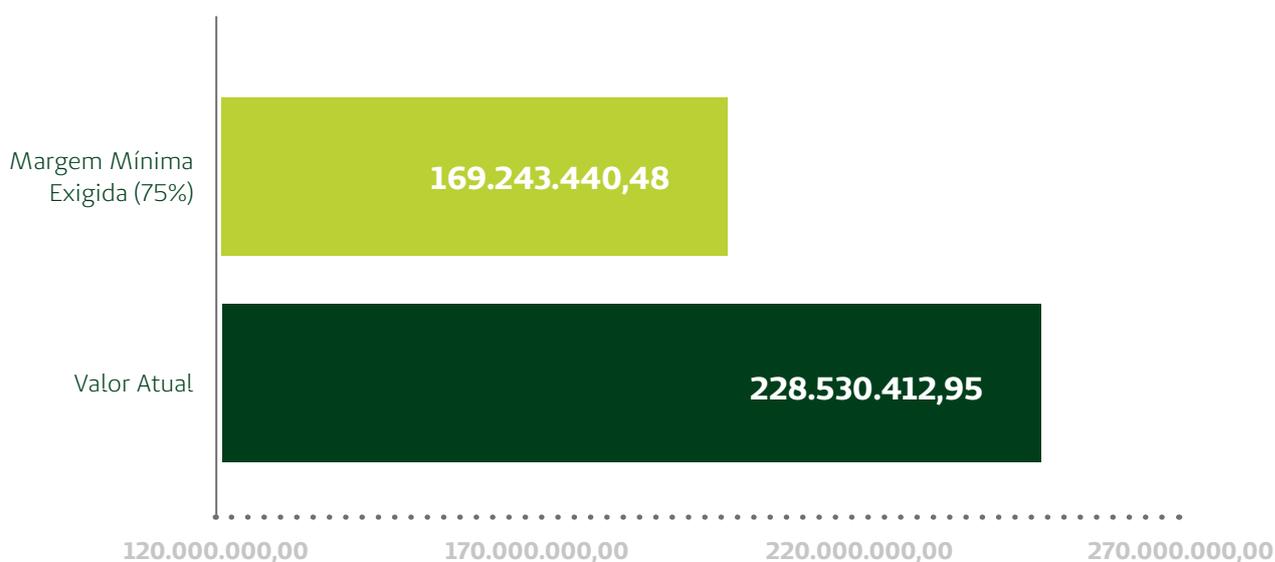
Nessa rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto quem está alocado nos serviços próprios), diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimento de softwares, etc.), encargos, despesas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

Liquidez Corrente



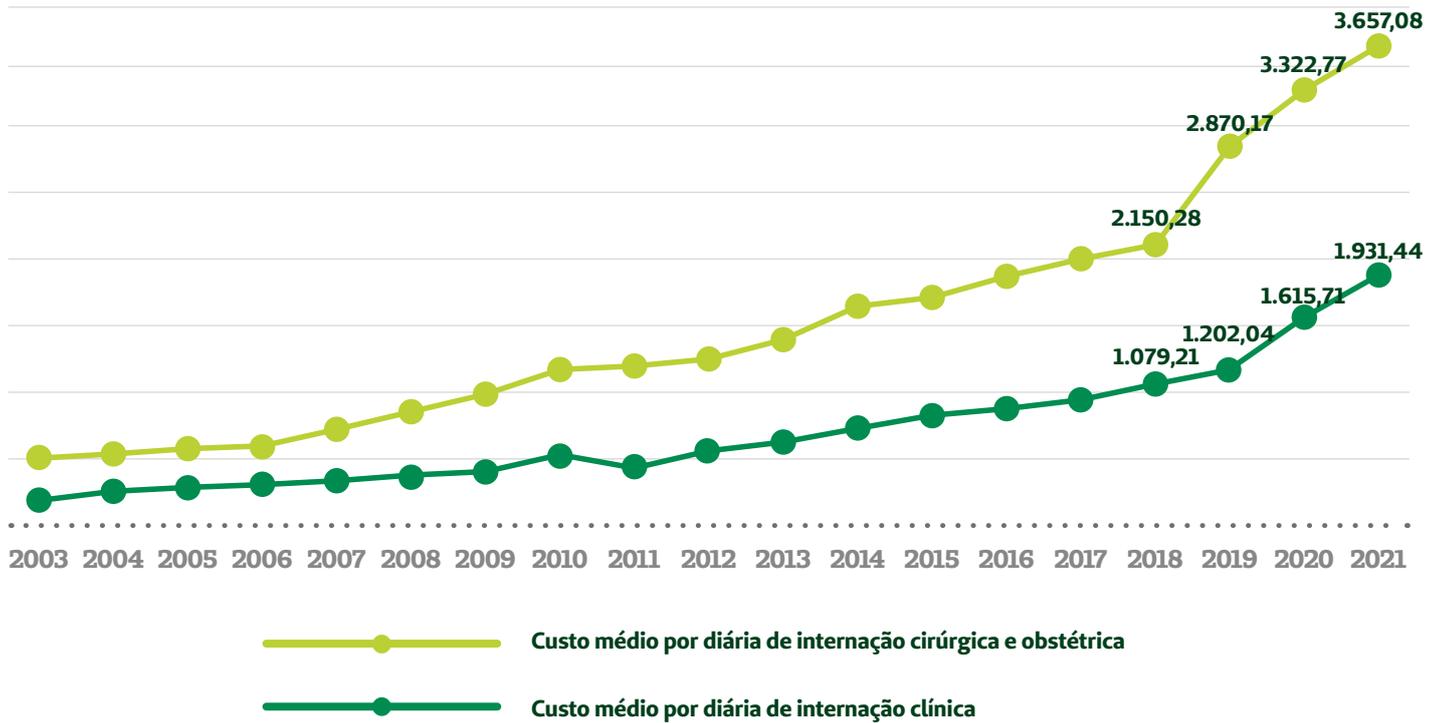
O indicador demonstra a capacidade de pagamentos da cooperativa no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,47.

Margem de Solvência

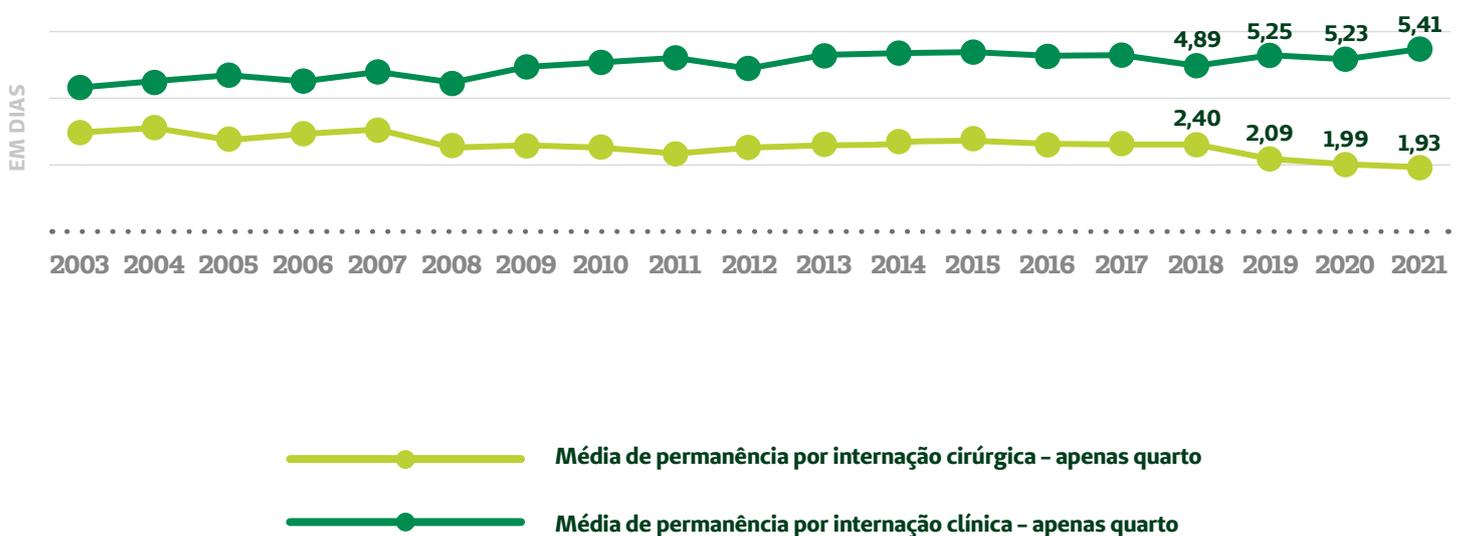


O gráfico demonstra os valores necessários para o cumprimento da Margem de Solvência, por conta da adesão do Capital Baseado em Risco, que nesse ano reduziu para 75%.

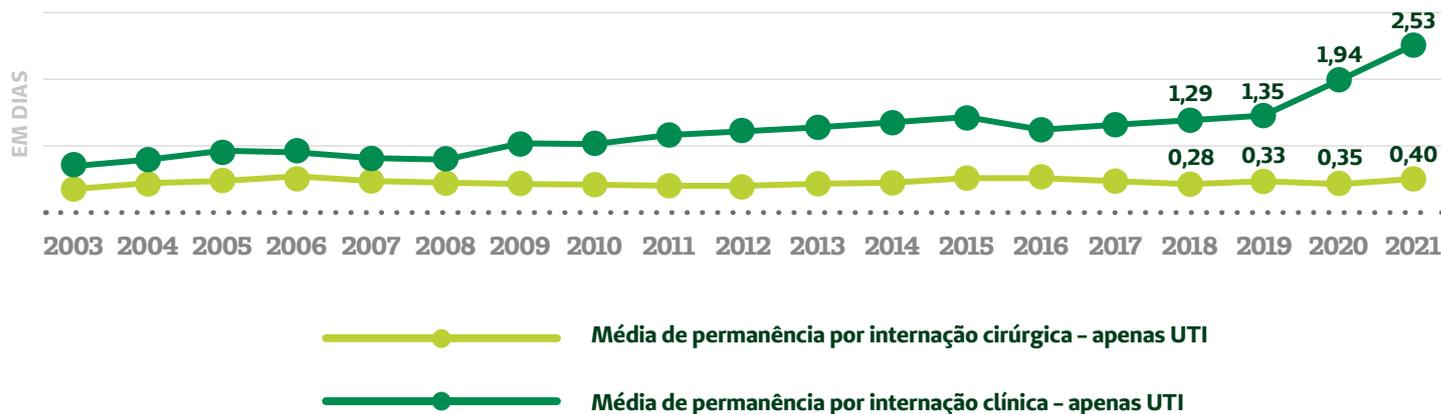
Custo Médio por Diária de Internação Clínica e Cirúrgica (Inclui UTI)



Média de Permanência por Internação - Apenas Quarto

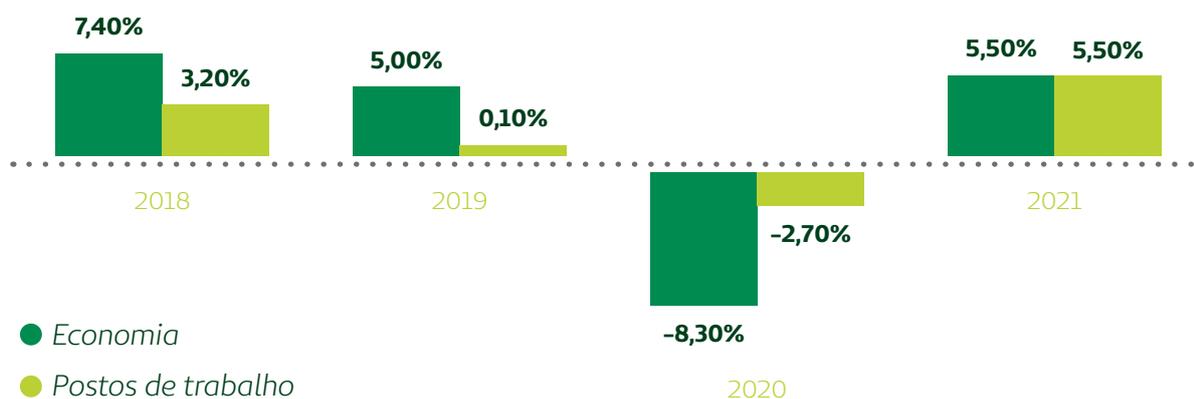


Média de Permanência por Internação – Apenas UTI



A elevação da média de permanência nos anos de 2020 e 2021, nos leitos de UTI, demonstra os efeitos da pandemia e faz parte da elevação dos custos com a assistência que se tornam bastante visíveis ao se observar o crescimento nos últimos anos do custo médio por diária de internação, tanto clínica quanto cirúrgica.

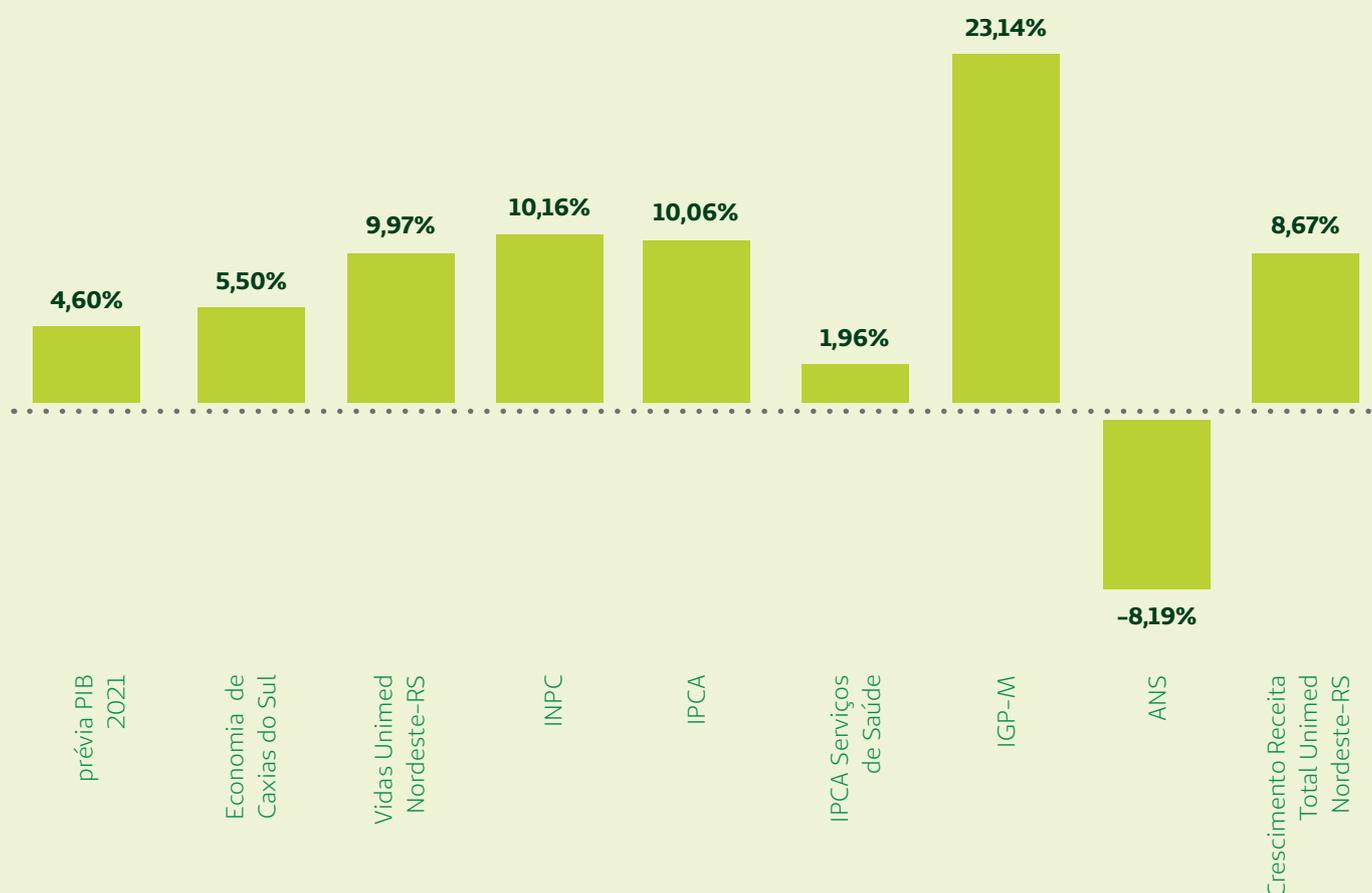
Economia de Caxias do Sul & mercado de trabalho



Fontes: CIC – Desempenho da Economia – Cartas do Mercado Formal, elaboradas pelo Observatório do Trabalho de 2010 a 2019, e dados do Caged de 2020 e 2021.

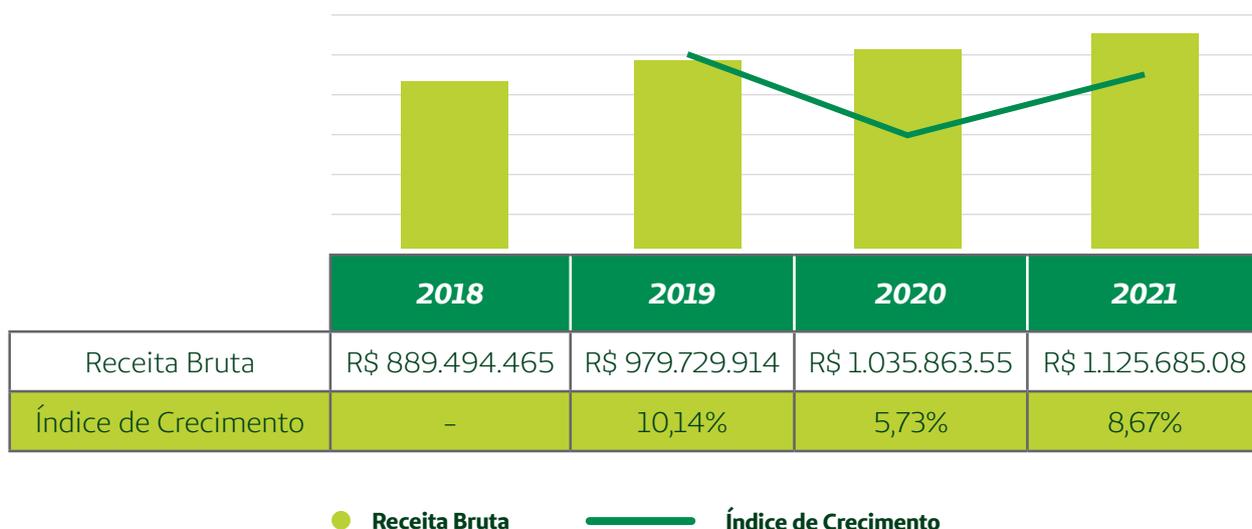
Como se pode observar, em comparativo com o cenário pandêmico de 2020, em que houve queda tanto nos indicadores econômicos (IDI, Termômetro de Vendas e ISSQN) como nos números de postos de trabalho, o ano de 2021 apresentou indicadores positivos até mesmo comparados com o período de 2019, demonstrando uma possível retomada e gradativa recuperação na economia, com retomada da evolução do crescimento no emprego, porém, observa-se que a média salarial dessas novas contratações tem sido mais baixa, o que prejudica o mercado de planos de saúde.

Cenário econômico 2021



Os efeitos da pandemia continuam a impactar a economia no país, tendo índices muito elevados de inflação no atacado e altos no varejo, porém, com índices muito baixos no setor da saúde. Em contrapartida, o índice definido pela ANS para reajuste de planos individuais ficou negativo em 8,19%, refletindo nos baixos índices do setor de saúde.

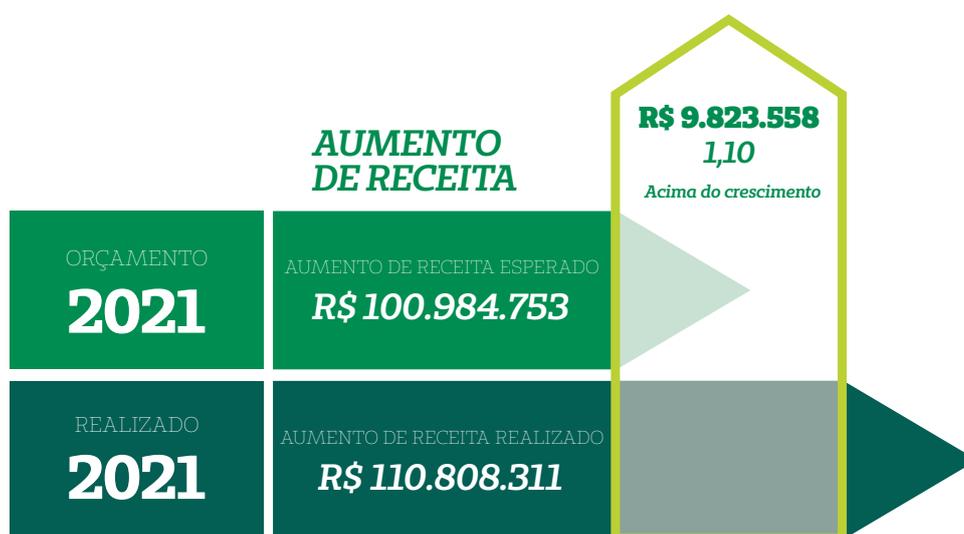
Evolução da receita bruta



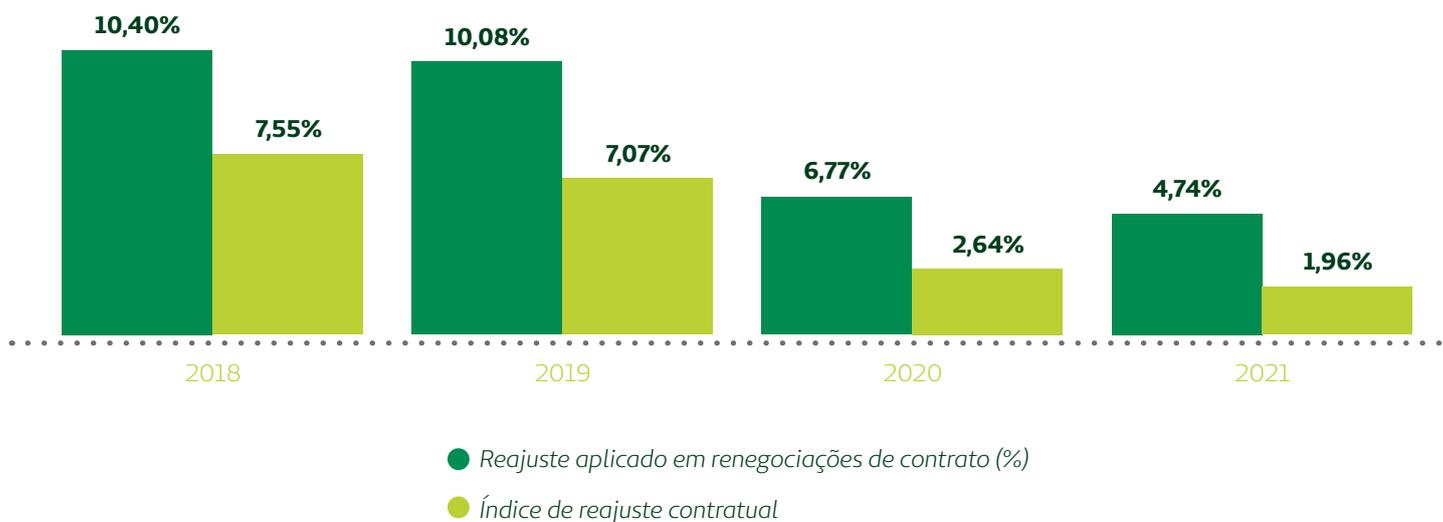
Mesmo com o reflexo dos baixos índices de inflação no setor de saúde e os reajustes negativos dos planos individuais e familiares, pode-se observar que o valor da receita bruta continuou em ascensão, tendo um desempenho bastante acima da média dos índices do setor de saúde.

Crescimento da receita do plano de saúde

Mesmo com a suspensão dos reajustes por longo período de tempo, a receita mensal da carteira de produtos e serviços apresentou um substancial crescimento em relação a igual período do ano anterior, ficando mais de 10% acima do crescimento orçado.

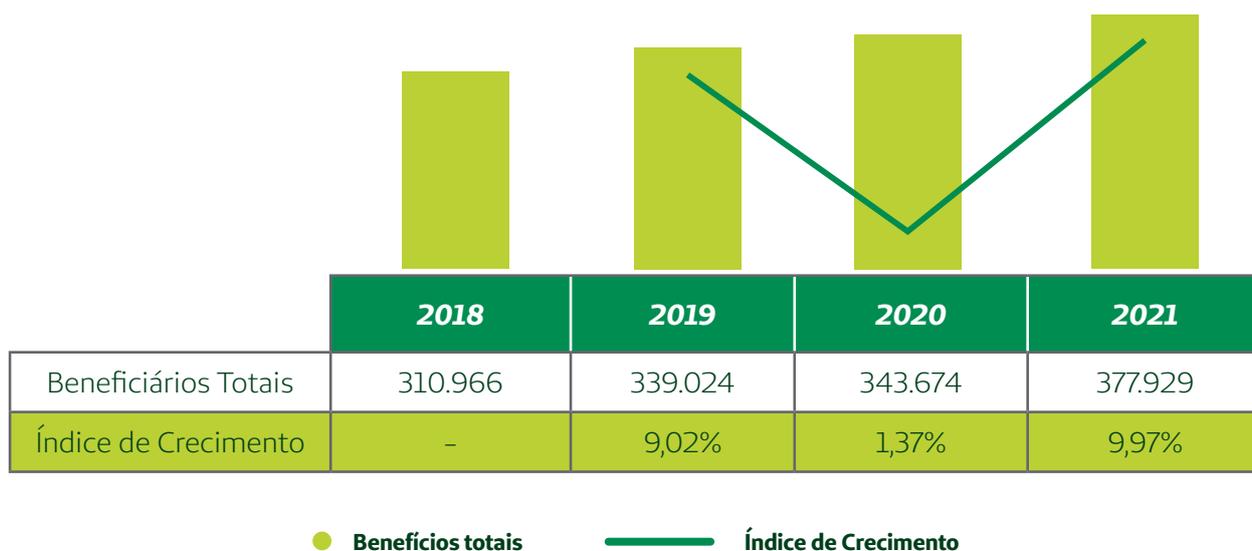


Evolução do spread – % da receita sobre o índice na renegociação de contratos



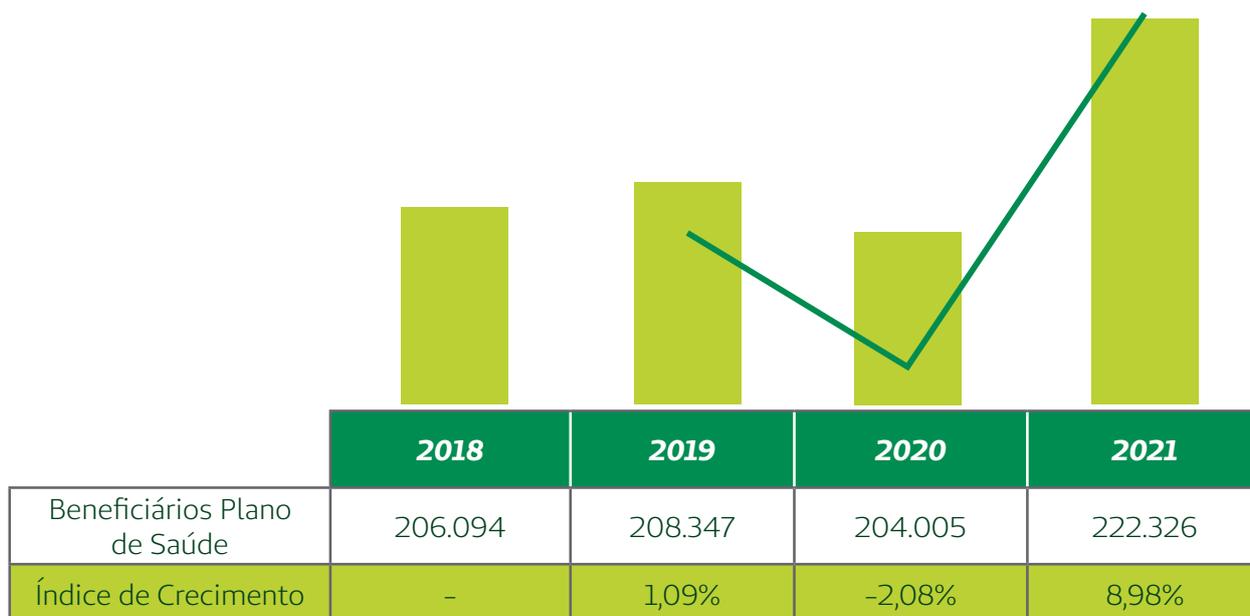
As negociações de contratos ficaram acima dos índices contratuais, indicando uma boa estratégia de negociação e relação de parceria desenvolvida entre os executivos e os clientes.

Evolução dos beneficiários totais



Assim como nos outros índices, o número total de beneficiários demonstra uma forte retomada em relação ao período anterior, com crescimento beirando os 10%, em relação a 2020.

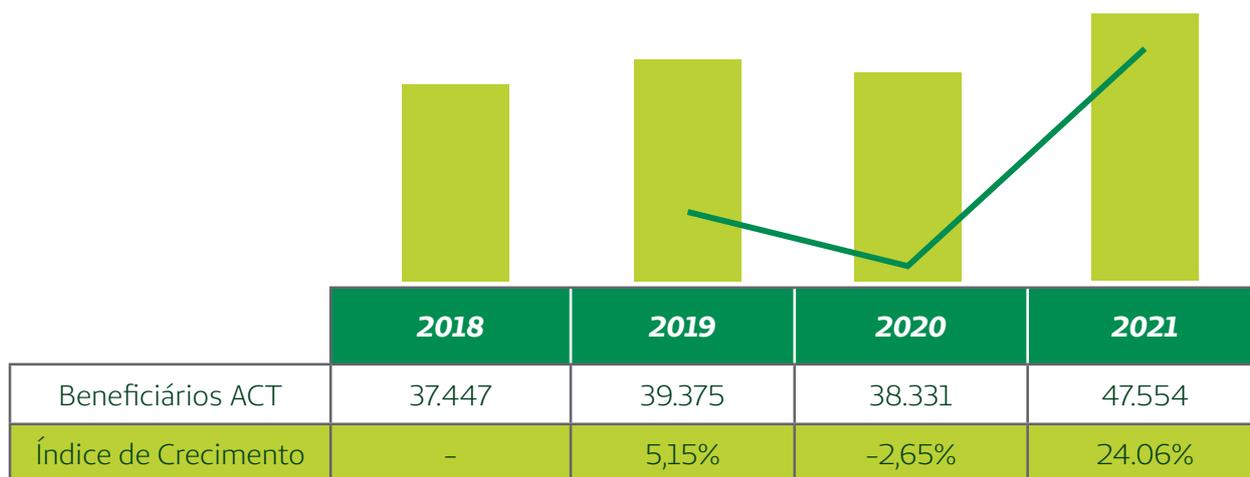
Evolução no número de beneficiários de planos de saúde



● Benefícios Planos de Saúde — Índice de Crescimento

O número de beneficiários obteve um grande crescimento de praticamente 9% em relação aos períodos anteriores; quase 20 mil novos beneficiários demonstram um cenário de evolução e crescimento da carteira.

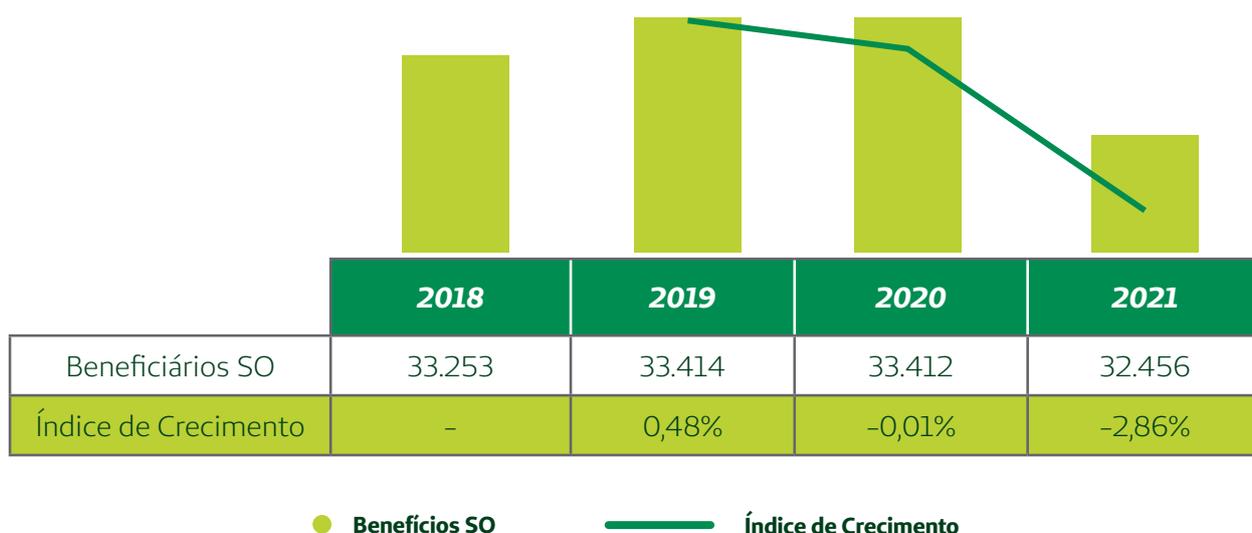
Evolução do número de beneficiários – Acidente de Trabalho



● Benefícios ACT — Índice de Crescimento

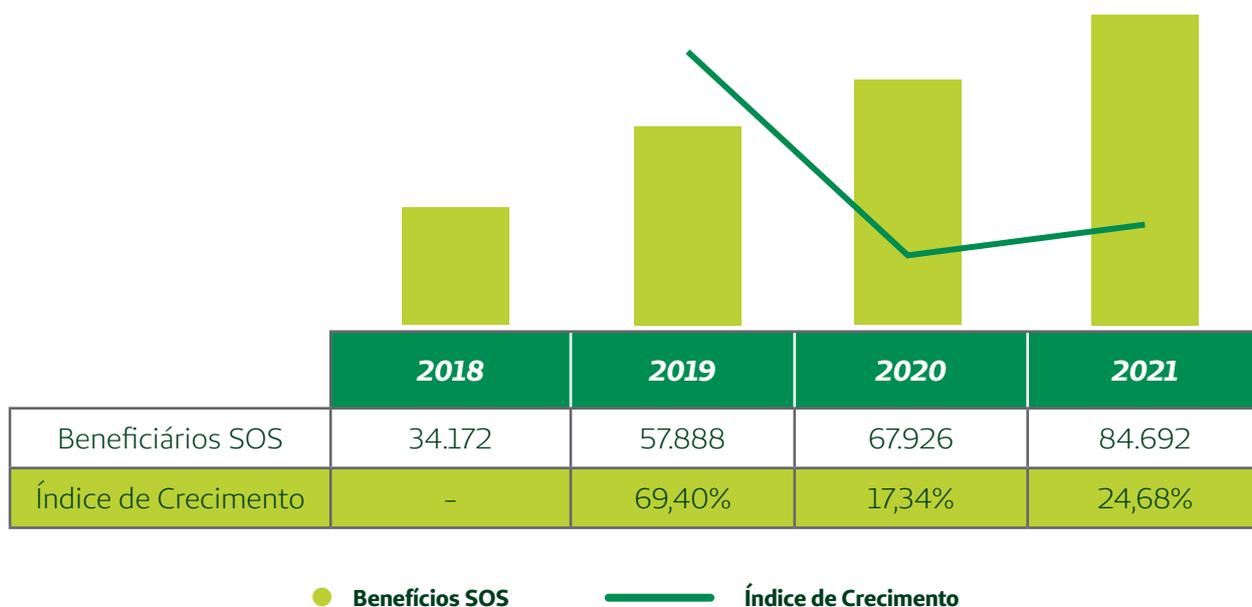
O produto Acidente de Trabalho foi um dos que mais obteve aumento de índices de crescimento, com mais de 24% em relação ao ano anterior. O número de vidas nesse produto teve um acréscimo de mais de 9 mil vidas.

Evolução do número de beneficiários – Saúde Ocupacional



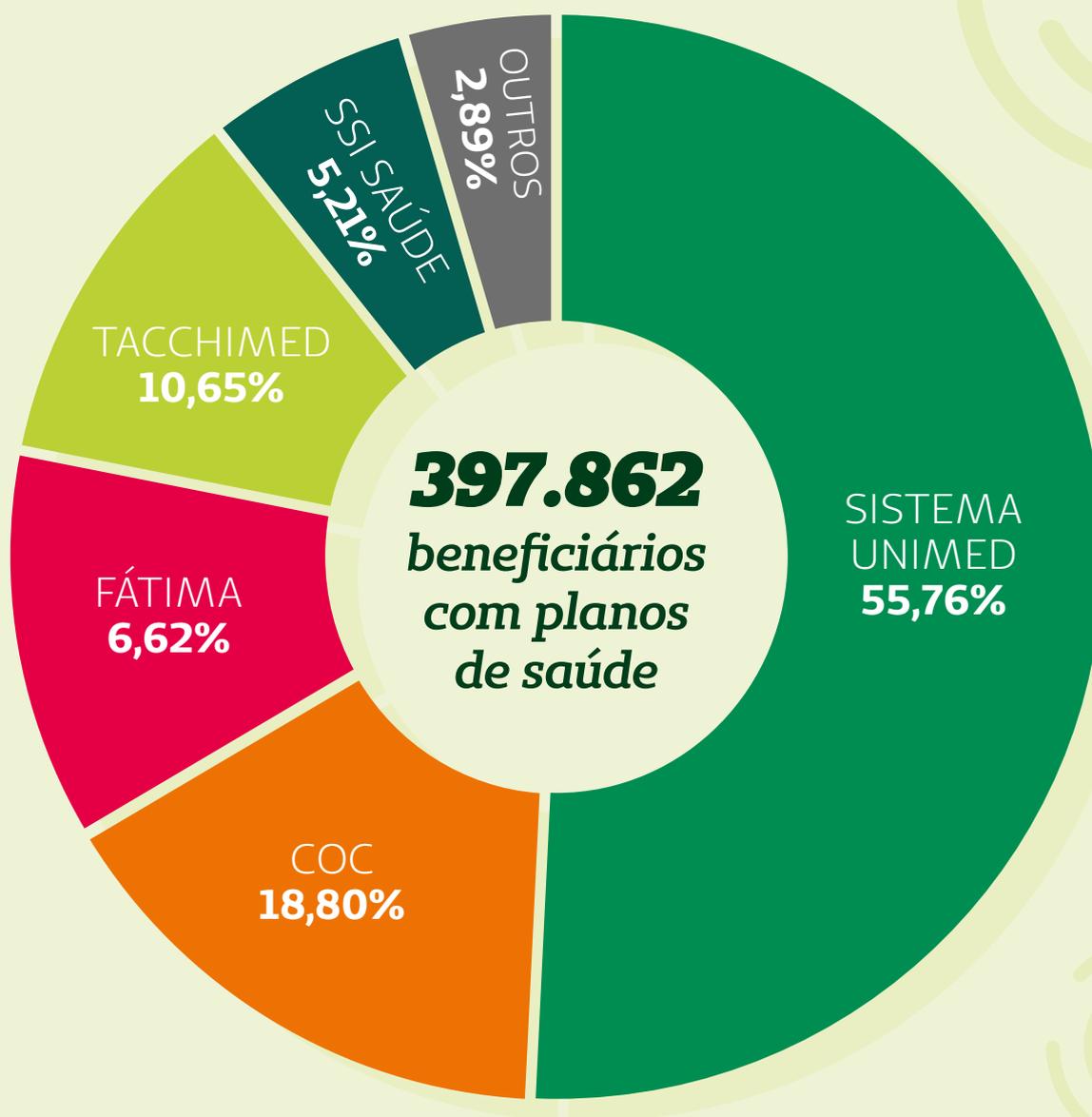
Quanto à Saúde Ocupacional, o cenário foi de queda em relação ao período anterior, com uma diminuição de 2,86%, ao compararmos com o ano de 2020. A concorrência crescente no segmento impacta fortemente o mercado com a oferta de produtos com preços baixos que atraem uma parcela de clientes que buscam economizar custos.

Evolução do número de beneficiários – SOS



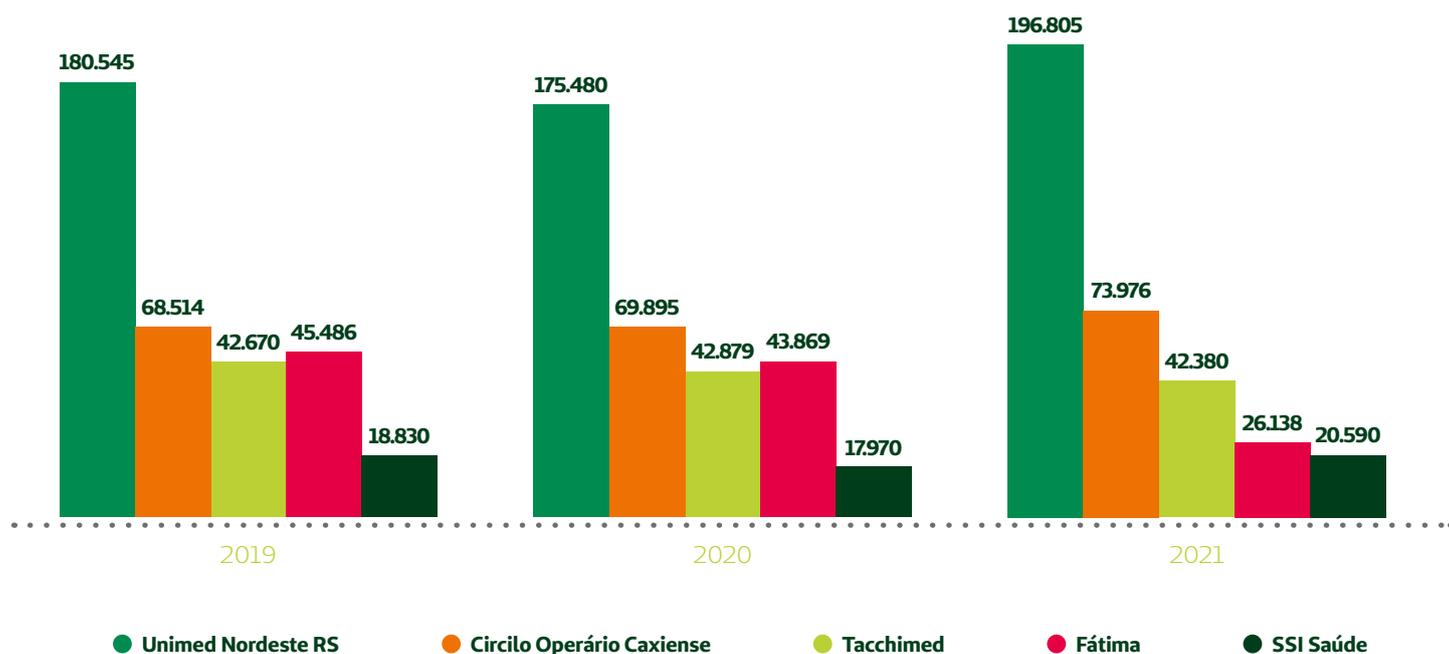
Em 2021, a expansão do produto SOS Unimed continuou, com aumento no crescimento e o maior número de vidas desde que o produto começou a fazer parte dos complementares da Unimed Nordeste-RS.

Market share – área de ação



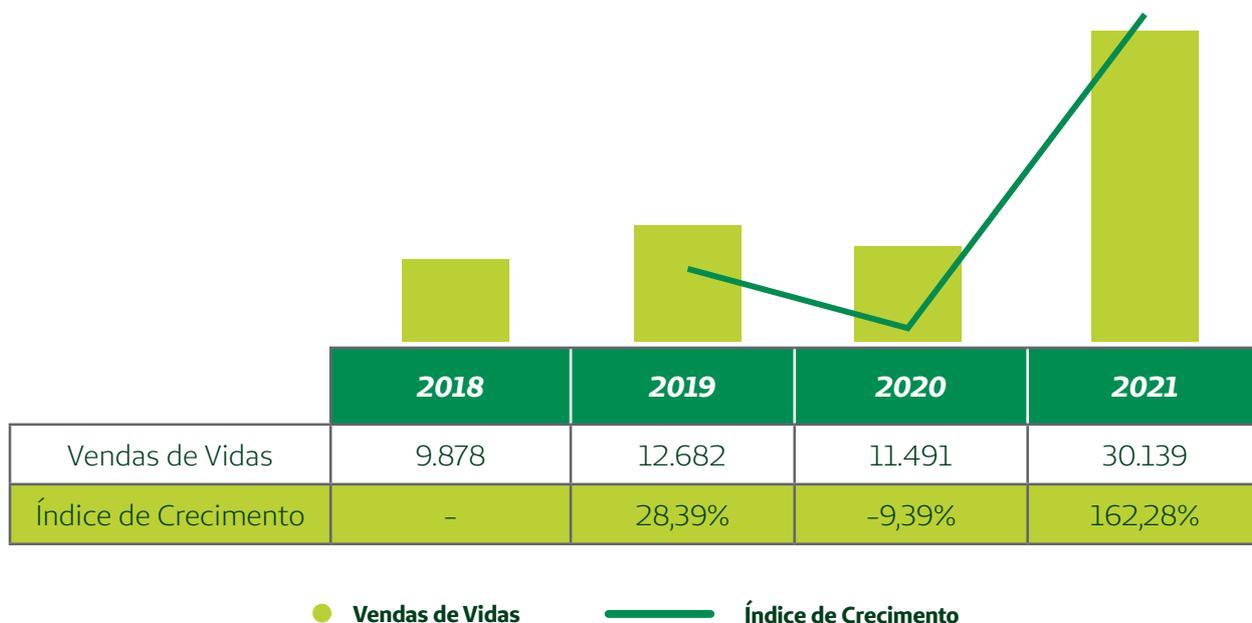
Com mais de 55% do mercado de planos de saúde, a Unimed aumentou o seu Market Share em 2021, com a inclusão de novas e grandes empresas em sua carteira de clientes. A carteira do sistema Unimed é composta de 49,83% de mercado da Unimed Nordeste RS e 5,93% de outras Unimeds.

Evolução de vidas em plano de saúde – área de ação



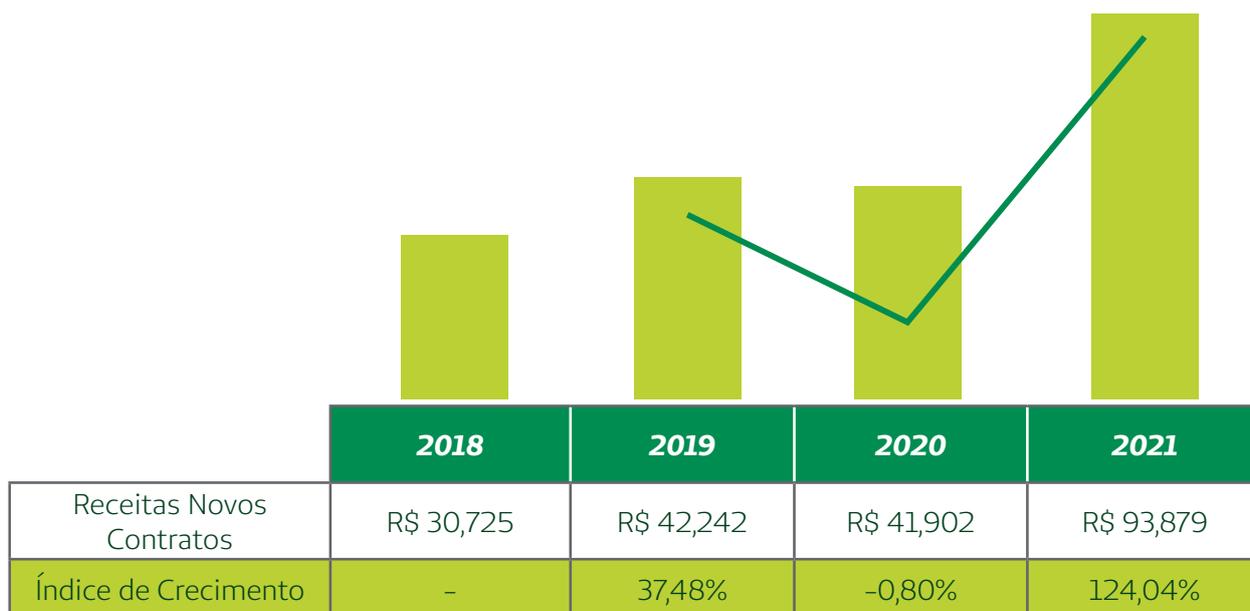
Quanto à evolução no número de vidas na área de ação, no ano de 2021, a Unimed Nordeste RS apresentou crescimento em sua carteira de beneficiários, com a inclusão de novas e grandes empresas.

Evolução de vendas de vidas novas assistenciais



Como já mencionado, o ano de 2021 foi marcado pela inclusão de uma grande empresa e outros bons negócios de empresas de médio porte, além do significativo volume de pequenas empresas, que já são uma constante nos nossos resultados de vendas.

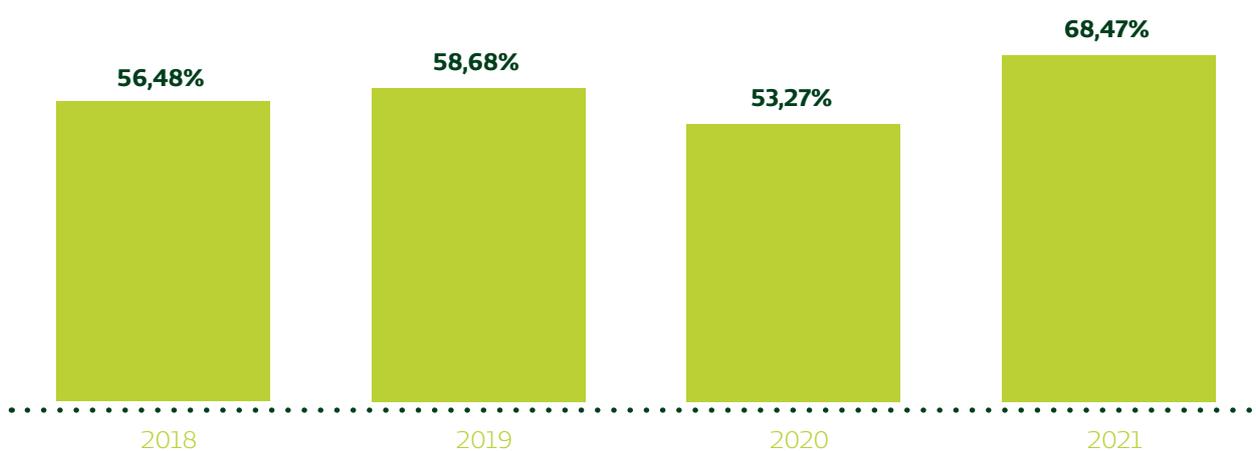
Total receita de venda de novos contratos



● Receitas Novos Contratos — Índice de Crescimento

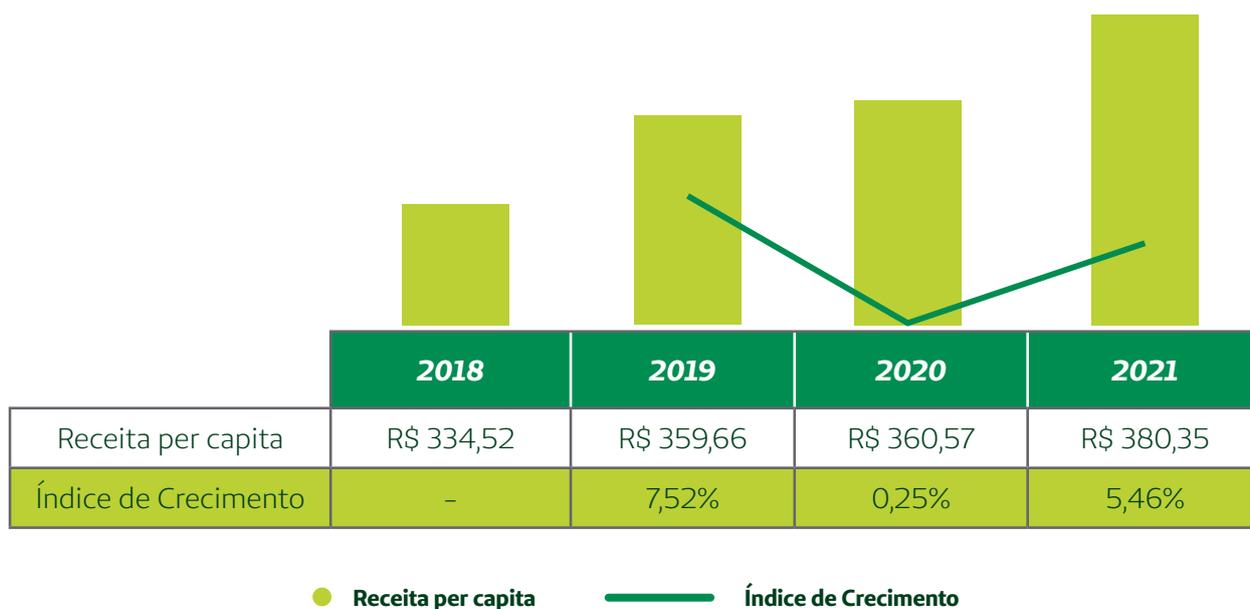
O expressivo resultado vendas novas reflete no grande crescimento da receita destes novos contratos.

Sinistralidade da carteira no 1º ano de contrato



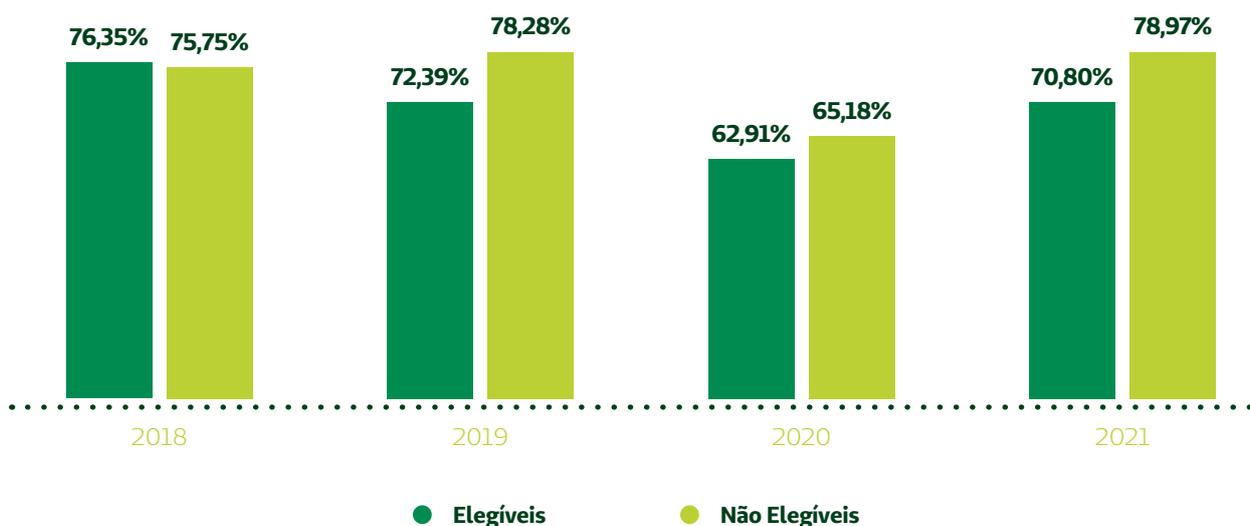
O aumento deste indicador reflete o aumento de utilização decorrente dos pós-pandemia, mas, principalmente, de casos de portabilidade em que beneficiários procuraram operadora de maior complexidade para realizar seus tratamentos; o índice nos últimos meses já está melhorando e deverá se estabilizar no decorrer de 2022.

Evolução da receita per capita assistencial



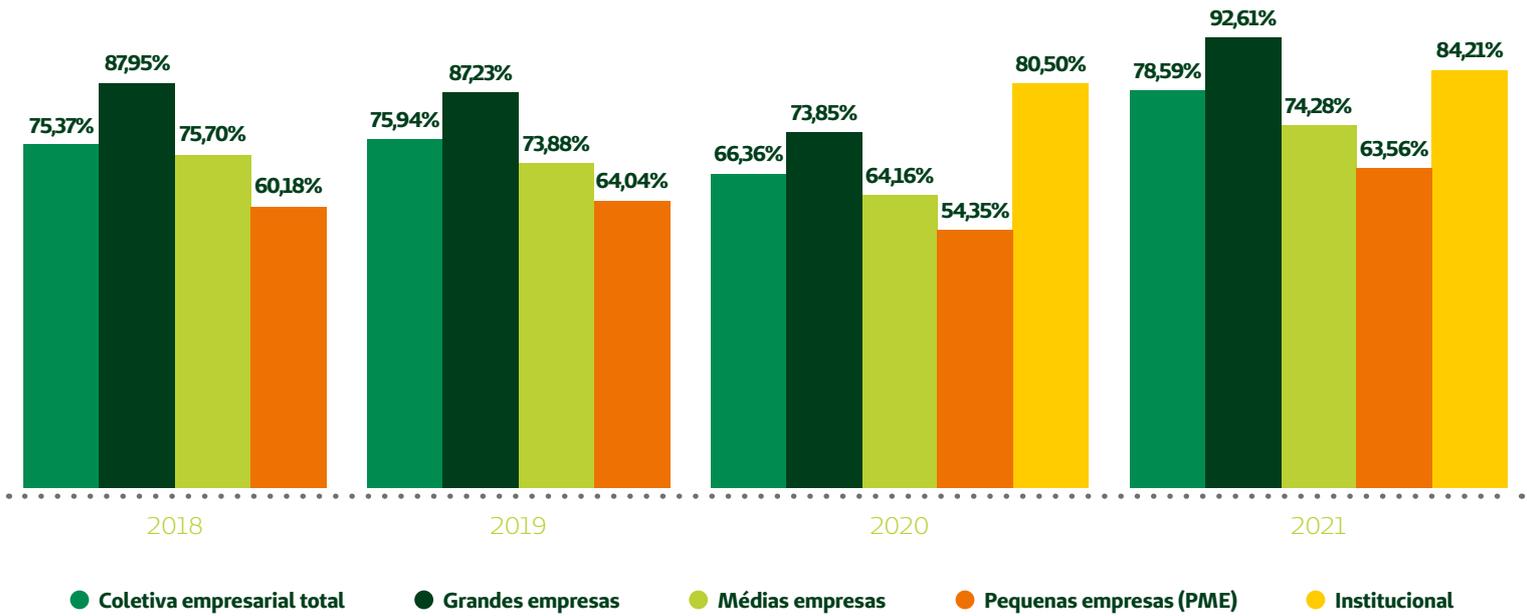
O ticket médio também aumentou em 2021, em relação ao ano passado, sendo o maior dos quatro períodos apresentados. A diferença entre 2021 e 2020 foi um aumento de 5,46%. Também reflete a busca por produtos com mensalidades mais baixas devido a uma menor disponibilidade de renda do consumidor. A inclusão de faixas etárias mais jovens também influenciou o indicador.

Evolução da sinistralidade da carteira coletiva por adesão



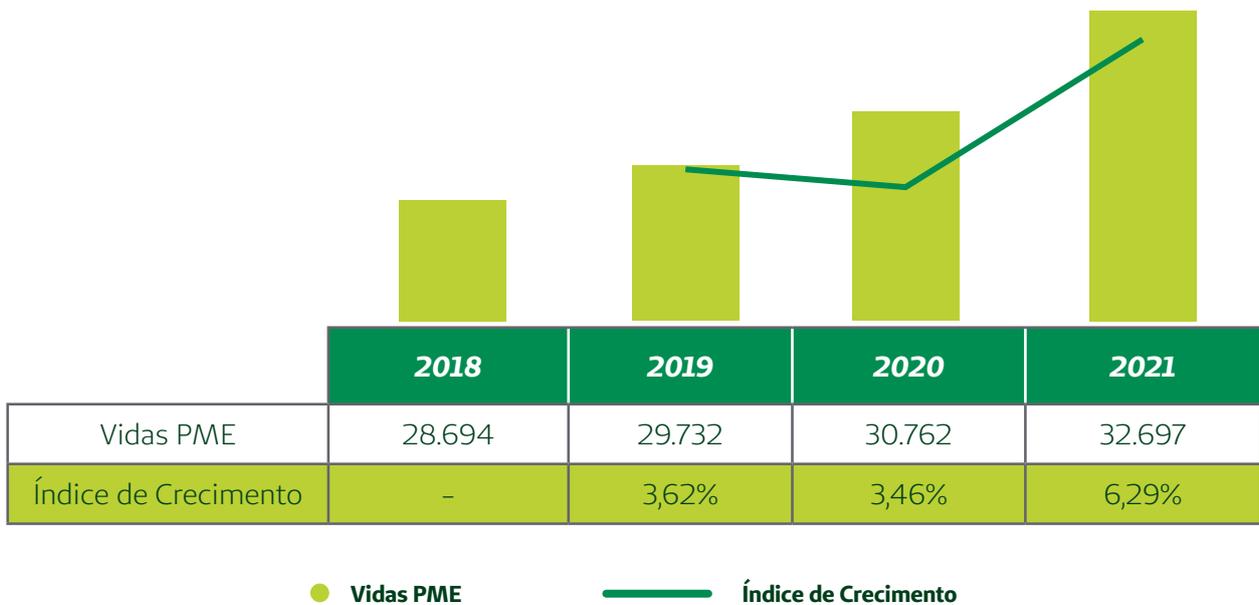
Em 2021, o percentual de sinistralidade da carteira de coletivos por adesão retornou aos patamares anteriores à pandemia.

Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial



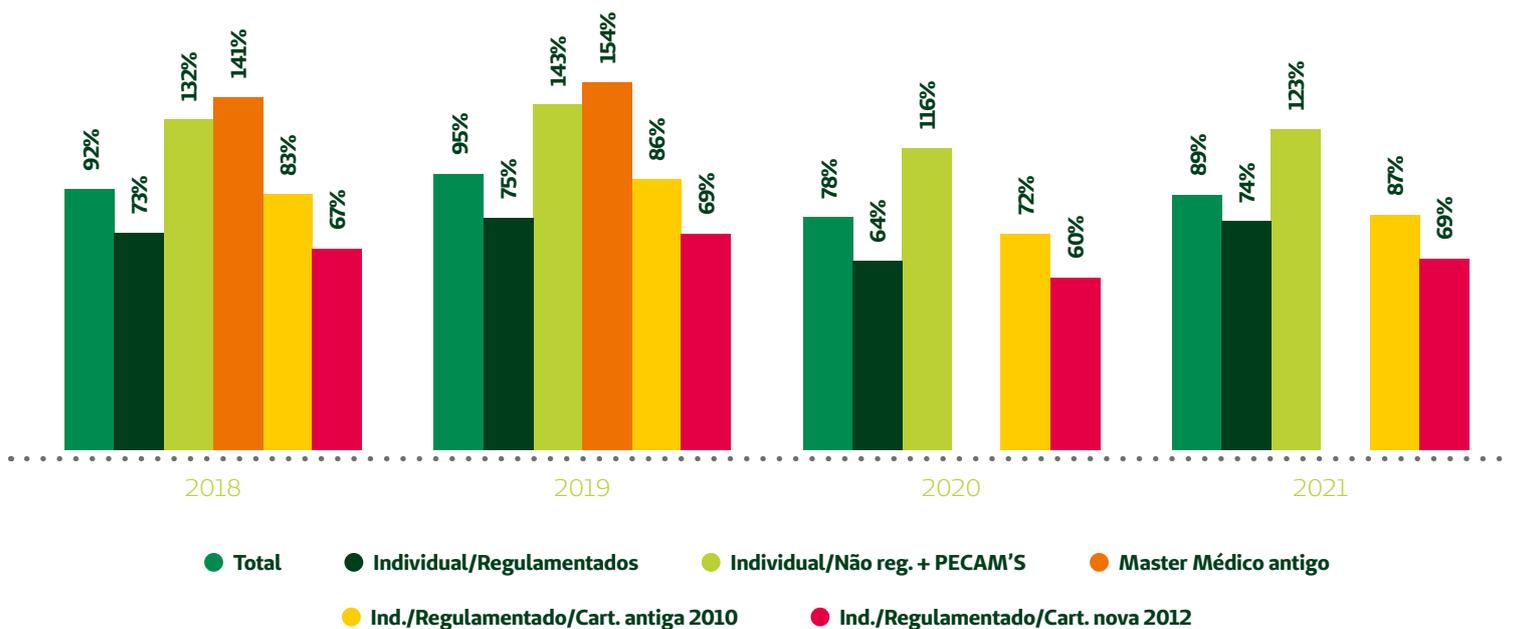
A sinistralidade da carteira coletiva empresarial mantém o mesmo comportamento de aumento em relação ao período anterior, retornando aos patamares anteriores à pandemia e, em alguns segmentos, até superiores aos períodos anteriores.

Evolução de vidas – carteira coletivo empresarial PME



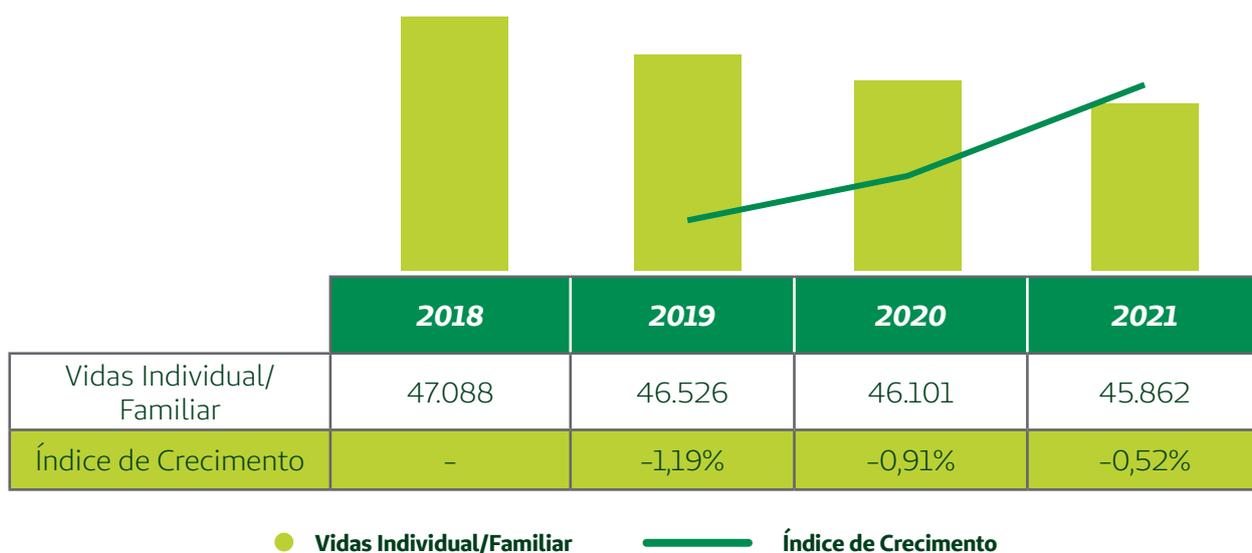
Independentemente do período pandêmico, a carteira de PME continua a crescer em um ritmo acelerado. Em 2021, o número de vidas cresceu 6,29%, em relação ao ano anterior.

Sinistralidade da carteira individual/familiar



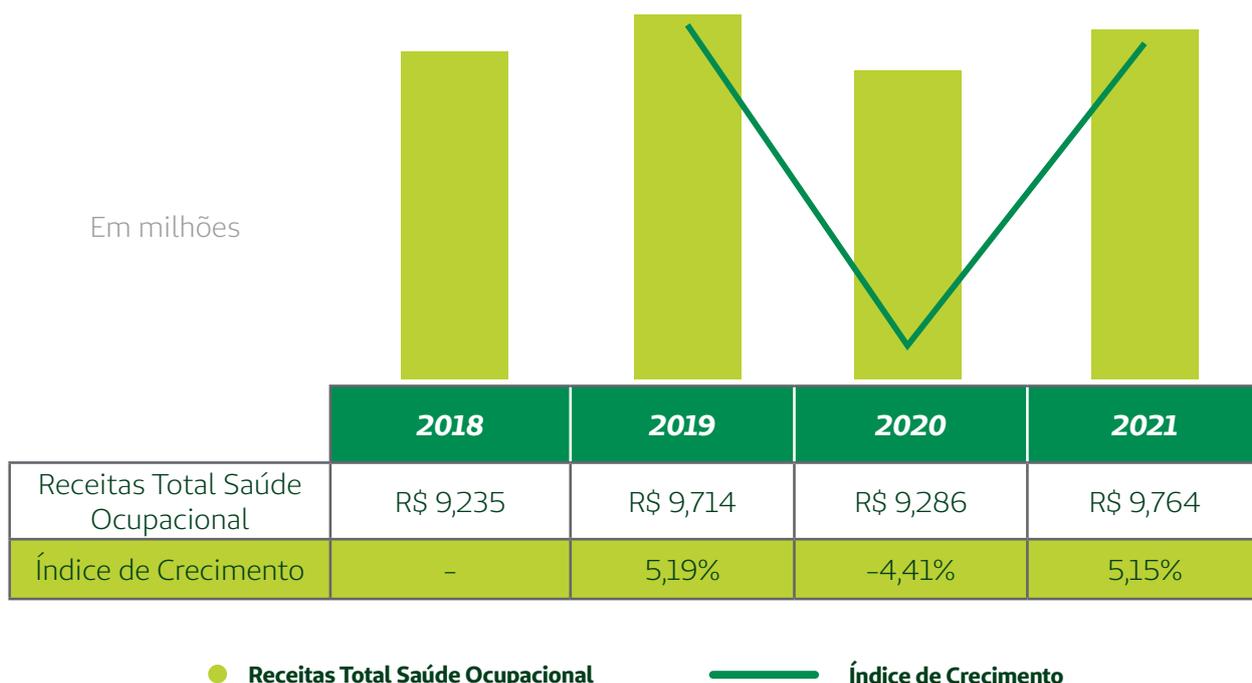
Em 2021, o percentual de sinistralidade da carteira de planos individuais e familiares retornou aos patamares anteriores à pandemia.

Evolução de vidas na carteira individual/familiar



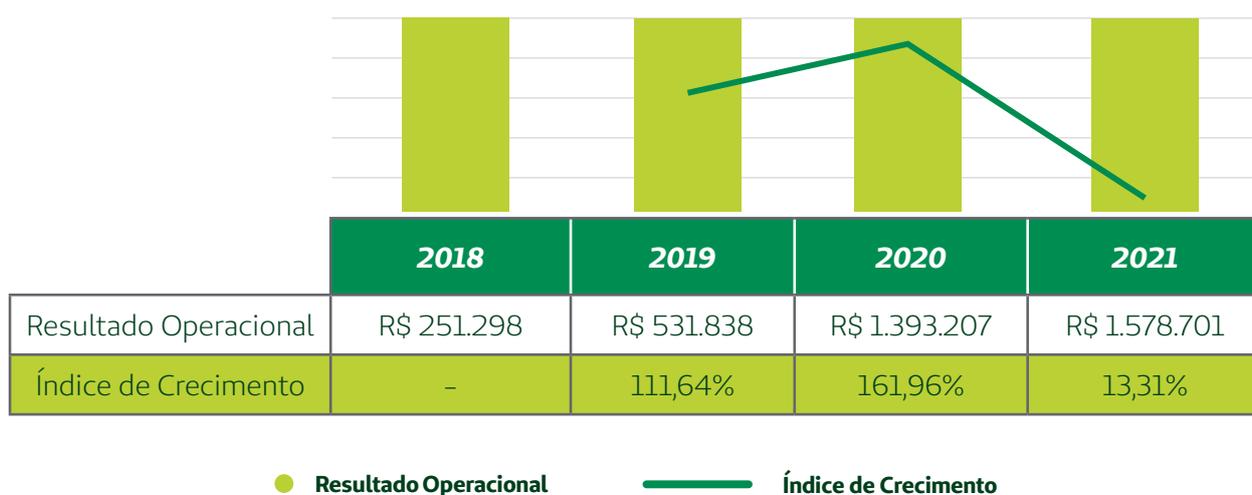
A carteira de planos individuais e familiares reduziu em 2018, quando da criação do novo Master Médico. A carteira continua a sofrer fortes impactos decorrentes da pandemia, sobretudo na inadimplência, com perda expressiva de beneficiários que não conseguem ser totalmente repostos com vendas novas. Também existem alternativas para estes beneficiários buscarem condições mais vantajosas em outras modalidades dentro da Unimed.

Evolução da receita total da Saúde Ocupacional



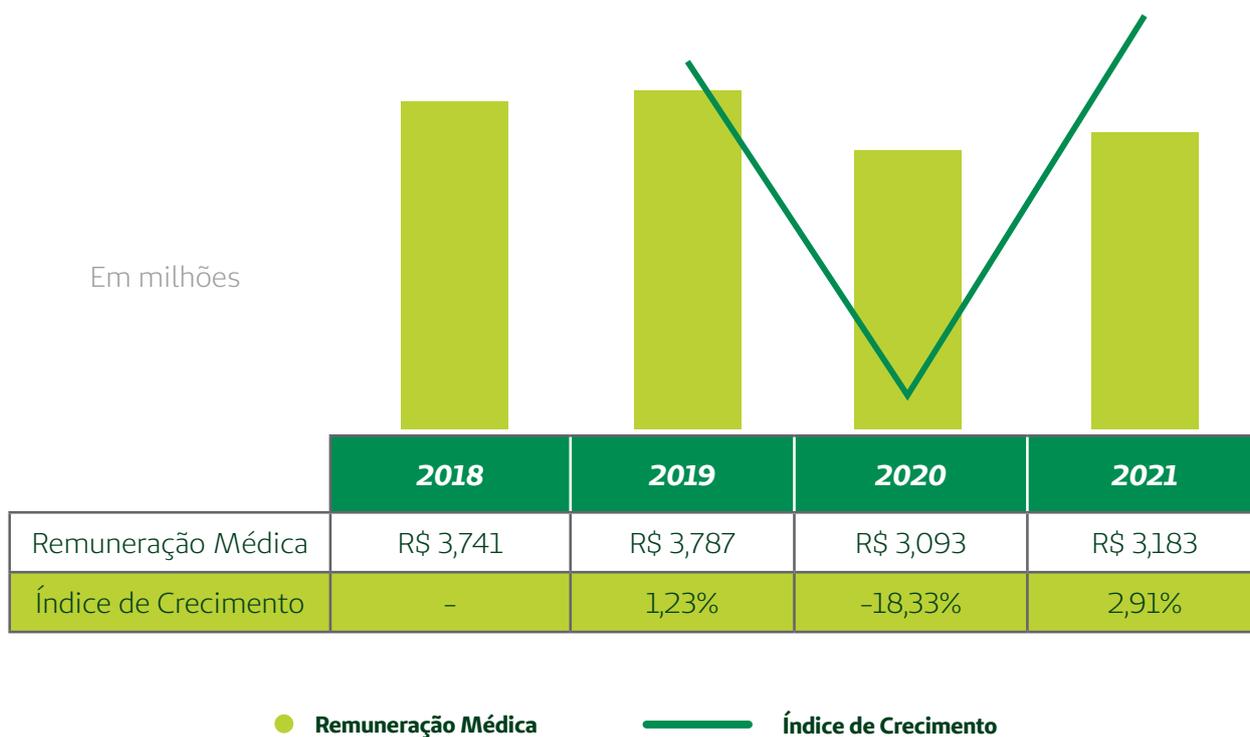
A receita da Saúde Ocupacional voltou ao patamar anterior à pandemia, novamente com o crescimento de mais de 5% em relação ao período anterior.

Evolução do resultado operacional do setor de Saúde Ocupacional



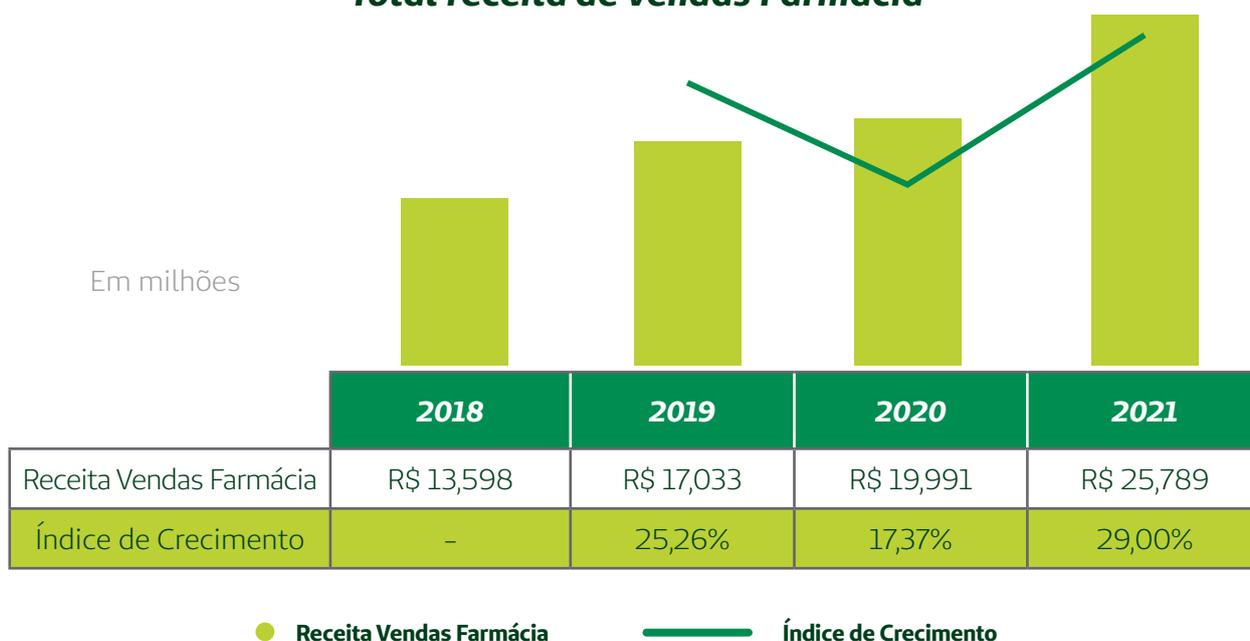
Apesar do índice de crescimento ter diminuído em relação ao ano anterior, a evolução do resultado operacional de Saúde Ocupacional ainda é positiva, com o maior valor até o momento.

Evolução da remuneração médica na Saúde Ocupacional



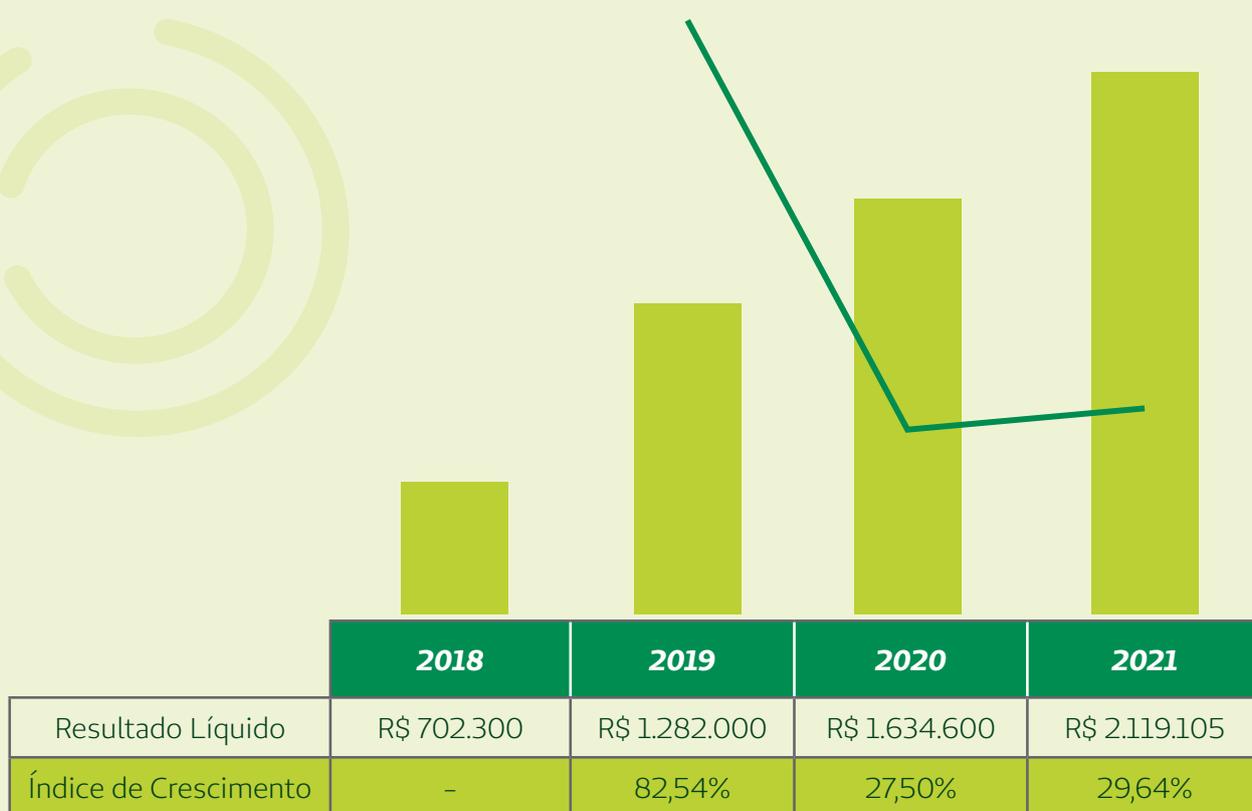
Após um ano conturbado devido à pandemia, a remuneração médica na Saúde Ocupacional voltou a crescer, indo de um índice negativo, no ano anterior, para 2,91%, em 2021.

Total receita de vendas Farmácia



Com a abertura das lojas novamente e a retomada da economia, a Farmácia Unimed voltou a crescer expressivamente, com 29% de incremento, em relação ao ano anterior.

Evolução do resultado líquido – Farmácia



● Resultado Líquido

— Índice de Crescimento

Continua em ascensão o crescimento da Farmácia Unimed, alcançando quase 30% em relação ao ano anterior, em quesito de resultado líquido.



2021

Anexos

Unimimed

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
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
102-14	Mensagem do presidente	# Mensagem do presidente (página 6)	Não
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização	# A Unimed Nordeste-RS (página 14) # Nossos planos de saúde assistenciais (página 28) Nossos produtos complementares (página 30)	Não
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	# Identidades visuais (página 32)	Não
102-3	Localização da sede da organização	# Local da sede (página 33)	Não
102-4	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	# Uma empresa brasileira (página 33)	Não
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	# Tipo e natureza jurídica da propriedade (página 34)	Não
102-6	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	# Mercados atendidos (página 35)	Não
102-7	Porte da organização	# Porte da organização (página 36)	Não
102-8	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	# O quadro funcional (página 37)	Não
102-41	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	# Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva (página 40)	Não

102-9	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	# Cadeia de fornecedores (página 41)	Não
102-10	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	# As principais mudanças em 2021 (página 42)	Não
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	# Gerenciando os riscos (página 50)	Não
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	# Cumprindo os princípios cooperativistas (página 82) # Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (página 89) # Pacto global (página 90) # Anexos (página 196)	Não
102-13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	# Participação em associações (página 72) # Estímulo ao cooperativismo (página 171)	Não
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
102-45	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	# Indicadores extraídos do Balanço Social (página 8) # Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (página 72)	Não
102-46	Processo para definição do conteúdo do relatório	# Materialidade (página 9) # Matriz de Materialidade (página 12)	Não
102-47	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	# Matriz de materialidade (página 12)	Não
103-1	Limite do aspecto dentro da organização	# Matriz de materialidade (página 12)	Não
103-1	Limite do aspecto fora da organização	# Matriz de materialidade (página 12)	Não
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	# Indicadores extraídos do Balanço Social (página 8)	Não
102-49	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	# Não foram observadas reformulações	Não

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	# Nossos stakeholders (página 55)	Não
102-42	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	# Identificando e selecionando stakeholders para engajamento (página 56)	Não
102-46	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	# Materialidade (página 9) # Matriz de materialidade (página 12)	Não
102-44	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu a esses tópicos	# Matriz de materialidade (página 12)	Não
PERFIL DO RELATÓRIO			
102-50	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	# Sobre o relatório (página 7)	Não
102-51	Data do relatório anterior mais recente	# Sobre o relatório (página 7)	Não
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	# Sobre o relatório (página 7)	Não
102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	# Sobre o relatório (página 7)	Não
102-54	Opção de reporte escolhida pela organização	# Sobre o relatório (página 7) # Índice Remissivo GRI (página 197)	Não
102-56	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	# Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa além da verificação pelo GRI da concordância com as diretrizes G4 e com os princípios para a definição da Materialidade (página 56)	Não

GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança da organização	# Governança (página 73) # Organograma (página 75) # Representações médicas (página 76) # Assembleia geral: mais alto grau de governança (página 77) # Comitês de governança (página 78) # Comitês de staff (página 81) # Gestão da sustentabilidade (página 83) # Comitês de sustentabilidade (página 84) # Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade (página 85) # Satisfação dos cooperados (página 125)	Não
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos	# Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão (página 57) # Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (página 89) # Pacto Global (página 90) # Código de Conduta (página 92)	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
CATEGORIA ECONÔMICA			
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Desempenho econômico (página 172)	Não
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 173)	Não

201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 173)	Não
CATEGORIA AMBIENTAL			
ASPECTO: ÁGUA			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 159)	Não
303-1	Total de retirada de água, por fonte	# Água (página 168)	Não
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	# Água (página 168)	
303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 158)	Não
303-4	Consumo de água	# Água (página 168)	Não
303-5	Consumo de água	# Água (página 168)	Não
ASPECTO: EMISSÕES			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 159)	
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 158)	Não
ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Efluentes e resíduos (página 168)	Não
306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	## Descarte total de água (página 168)	Não
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 158) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 169)	Não
ASPECTO: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	## Consumo de energia elétrica (página 162)	Não
302-2	Consumo de energia fora da organização	## Consumo de energia elétrica (página 162)	Não
302-3	Intensidade de energia	## Consumo de energia elétrica (página 162)	Não
302-4	Redução do consumo de energia	## Consumo de energia elétrica (página 162)	Não
302-5	Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	## Consumo de energia elétrica (página 162)	Não

ASPECTO: BIODIVERSIDADE			
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 159)	Não
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 159)	Não
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 159)	Não
304-4	Espécies da Lista Vermelha da IUCN e espécies nacionais da lista de conservação com habitats em áreas afetadas por operações	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 159)	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
ASPECTO: EMPREGO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Emprego (página 130)	Não
401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	# Perfil dos cooperados (página 124) # Perfil dos nossos funcionários (página 128)	Não
401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários (página 133)	Não
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade (página 149)	Não
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Saúde e segurança no trabalho (página 132)	Não

403-1	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	# Como tratamos a saúde e segurança no trabalho (página 132) # Perfil dos cooperados (página 124) # Perfil de nossos funcionários (página 128) # Indicadores sociais internos (página 128) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 143)	Não
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	# Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho (página 147)	Não
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	# Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional (página 119)	Não
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários (página 133)	Não
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	# Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira (página 148)	Não
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	# Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional (página 150)	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Não discriminação (página 95)	Não

406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 96)	Não
410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos	# Práticas trabalhistas e trabalho decente (página 130) # Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos (página 132)	Não
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Comunidades locais (página 152)	Não
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 152) # Investimento social privado (página 153) # Programas e projetos para a comunidade (página 153)	Não
ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Combate à corrupção (página 97)	Não
205-1	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	# Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (página 97)	Não
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 97) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 96)	Não
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Saúde e segurança do cliente (página 104)	Não

416-1	Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	# Saúde e segurança do cliente (página 104) # Programas de Medicina Preventiva (página 105) # Investimentos em capacitação profissional (página 109) # Beneficiados com capacitação profissional (página 110) # Horas de treinamento/ pessoa (página 119) # Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 120) # Programa de Conceituação de Prestadores (página 120)	Não
416-2	Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde/segurança de produtos/serviços	# Gestão de reclamações e críticas (página 122) # Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 122)	Não
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Rotulagem de produtos e serviços (página 100)	Não
102-44	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	# Satisfação dos beneficiários (página 100)	Não
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	# Privacidade do cliente (página 121)	Não
418-1	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	# Gestão de reclamações e críticas (página 122)	Não
ASPECTO: CONFORMIDADE			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Conformidade (página 123)	Não
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica	# Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 122)	Não

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Nordeste-RS

