

ANS-nº 325571

**Relatório de
Gestão e
Sustentabilidade**

**20
22**

Unimed 
Nordeste-RS

 **unidos pelo
cuidado**
50 anos

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 Cagnol

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. Fabio Eduardo Camazzola

Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani

Dr. Idésio Eliseu Volkweis

Suplentes

Dra. Erica Rosa Salet

Dr. Luis Paulo Nora

Dr. Marcos Giacomelli Poletto

© 2022 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, 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



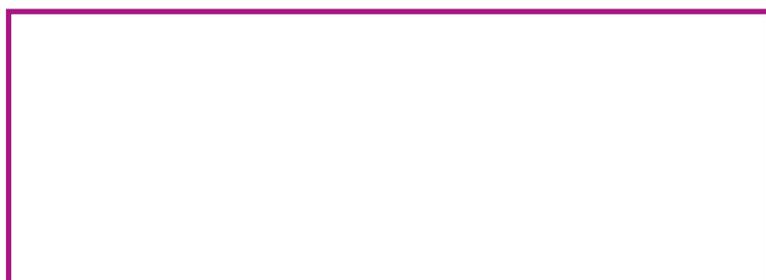


SUSTENTABILIDADE PARA O SISTEMA UNIMED

[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.

50 anos
unidos pelo cuidado



SUMÁRIO

Introdução

- 6 Mensagem do Presidente
- 7 Sobre o relatório
- 8 Indicadores extraídos do Balanço Social
- 9 Materialidade
- 12 Matriz de Materialidade
- 14 A Unimed Nordeste-RS
- 23 Nossos planos de saúde assistenciais
- 25 Nossos produtos complementares
- 26 Identidades visuais
- 26 Localização da Sede
- 27 Uma empresa brasileira
- 27 Tipo e natureza jurídica da propriedade
- 28 Mercados atendidos
- 29 Porte da organização
- 30 O quadro funcional
- 32 Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva
- 33 Cadeia de fornecedores
- 34 As principais mudanças em 2022
- 39 Gerenciando os riscos
- 40 Nossos stakeholders
- 40 Identificando e selecionando stakeholders para engajamento
- 40 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa
- 41 Visão, Negócio, Missão, valores, Políticas e Formas de Gestão
- 44 Linha do tempo
- 50 Os prêmios conquistados em 2018
- 53 Participação em associações
- 53 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

54

Governança



75

Saúde social



119

Saúde ambiental



128

Saúde econômica



153

Anexos



MENSAGEM DO PRESIDENTE

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

Completamos 50 anos de uma linda história

TODOS NÓS TIVEMOS um motivo muito especial para comemorar em 2022: os 50 anos da nossa cooperativa, a Unimed Nordeste-RS. Inaugurada em 9 de junho de 1972 por um grupo de 42 médicos, a empresa que escolhi para colocar em prática meu ofício traçou uma história de muito sucesso nas últimas cinco décadas. Sob o nobre propósito de gerar trabalho médico, os primeiros cooperados deram início a uma das mais bem-sucedidas empresas da região, com um faturamento que ultrapassa a marca de 1 bilhão e 200 milhões de reais por ano.

Até chegar a números tão importantes como esse, muito trabalho foi necessário. Aos poucos, profissionais de diferentes especialidades foram ingressando na cooperativa, ampliando seu leque de atendimento. E aos poucos, também, o perfil desta grande empresa foi mudando. Se, no começo, ela caracterizava-se apenas como uma operadora de planos de saúde, ao longo dos anos, foi apostando no que chamamos de verticalização dos serviços, ou seja, na inauguração de serviços próprios, em que podemos ter um maior controle sobre a qualidade do que é oferecido a nossos clientes.

Seguramente, estamos entre as Unimeds do Estado que mais têm serviços próprios, ultrapassando inclusive outras grandes singulares. Com um Complexo Hospitalar recentemente ampliado, que virou nosso maior cartão-postal, garantimos saúde a mais de 420 mil clientes, se considerarmos todos os produtos oferecidos por esta grande organização.

São muitas pessoas que em nós confiam. Porque somos mais de 1,2 mil médicos qualificados, que se dedicam ao estudo, a fim de definir as melhores condutas a serem tomadas sempre que momentos de prevenção e de tratamento são necessários. Em tempos em que a tecnologia faz com que a vida gire

mais rápido, em que tudo muda com uma velocidade muito maior do que quando, há meio século, foi inaugurada esta cooperativa, nós, da Unimed, queremos nos manter atualizados. O futuro vem repleto de novidades, de transformações digitais, de novos tratamentos e procedimentos. E certamente nós e a Unimed Nordeste-RS estamos preparados para recebê-lo, para continuar oferecendo a nossos clientes o que de melhor sabemos oferecer: a qualidade de nossos serviços.

Vamos comemorar! Nós temos muitos motivos para isso.

Um abraço,



Foto: Júlio Soares/Fotobjetiva

Dr. Ronaldo Mattia

Presidente da Unimed Nordeste-RS

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, gestaodesustentabilidade@unimednordesters.com.br.

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





INDICADORES EXTRAÍDOS DO BALANÇO SOCIAL

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

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 2021, 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 | 20. Combate à corrupção – 146 votos |
| 12. Diversidade e igualdade de oportunidades – 174 votos | 21. Emissão de gases do efeito estufa – 145 votos |
| 13. Produtos e serviços – 174 votos | 22. Comunicações de marketing – 145 votos |
| 14. Relações trabalhistas – 172 votos | 23. Liberdade de associação e negociação coletiva – 142 votos |
| 15. Desempenho econômico – 164 votos | 24. Rotulagem de produtos e serviços – 136 votos |
| 16. Efluentes e resíduos – 163 votos | 25. Materiais – 139 votos |
| 17. Não discriminação – 160 votos | 26. Trabalho forçado ou análogo ao escravo – 101 votos |
| 18. Impactos econômicos indiretos – 160 votos | 27. Trabalho infantil – 100 votos |
| 19. Presença de mercado – 156 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.



LIMITE DO ASPECTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

ESTES FORAM OS ASPECTOS considerados materiais por funcionários, médicos cooperados e dirigentes. [GRI 103-1]

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



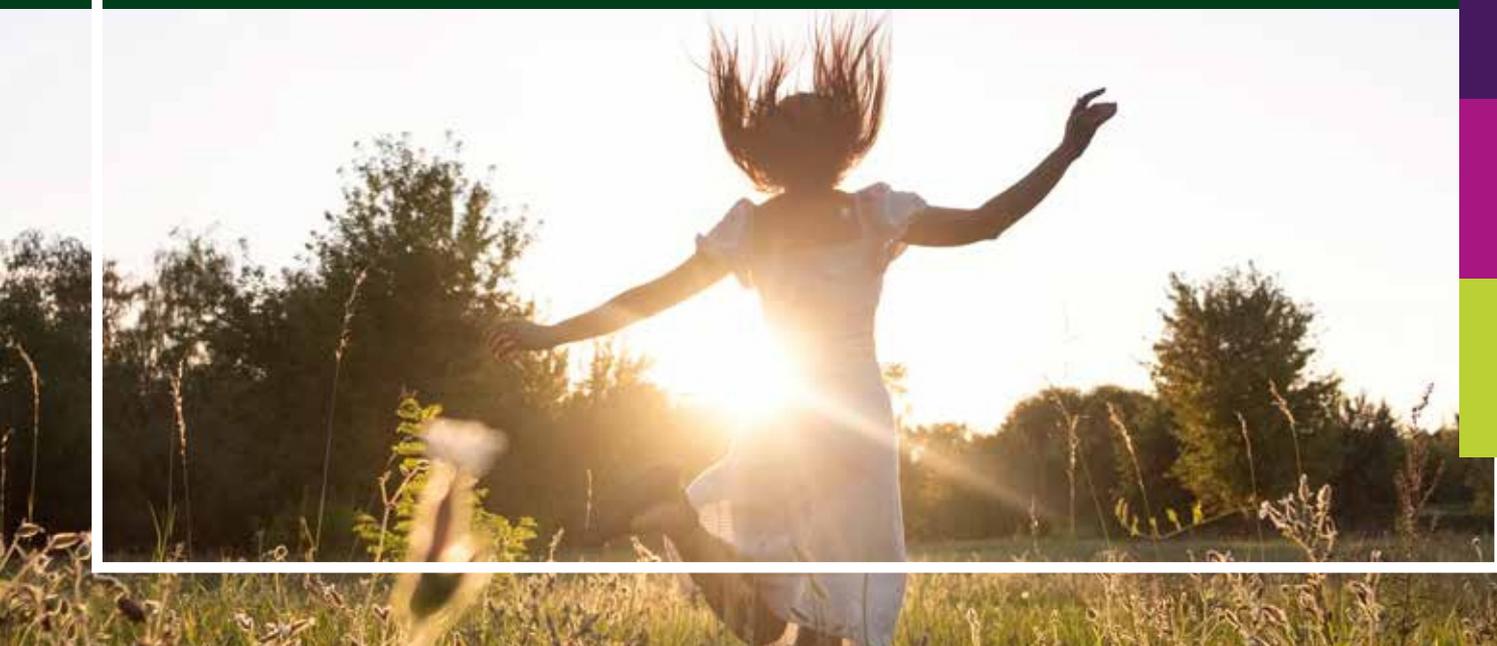
MERCADO PLANOS DE SAÚDE NO BRASIL

[GRI 102-1]

Beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial (Brasil – 2012–2022)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /12	47.846.092	18.538.837
Dez /13	49.491.826	19.561.930
Dez /14	50.531.748	20.081.836
Dez /15	49.279.085	20.780.720
Dez /16	47.631.754	21.166.603
Dez /17	47.090.362	22.356.067
Dez /18	47.088.544	24.235.346
Dez /19	47.009.784	25.845.543
Dez /20	47.564.363	27.050.313
Dez /21	48.995.883	29.239.226
Dez /22	50.493.061	30.950.314

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 12/2022



Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil – Dezembro/2022)

Cobertura assistencial e tipo de contratação do plano	Planos		
	Novo	Antigo	Total
Assistência médica com ou sem odontologia	47.489.514	3.003.547	50.493.061
<i>Individual ou Familiar</i>	8.109.367	868.703	8.978.070
<i>Coletivo Empresarial</i>	34.112.064	1.092.032	35.204.096
<i>Coletivo por adesão</i>	5.267.200	996.696	6.263.896
<i>Coletivo não identificado</i>	369	0	369
<i>Não Informado</i>	514	46.116	46.630
Exclusivamente odontológicos	30.711.701	238.613	30.950.314
<i>Individual ou Familiar</i>	5.424.170	1.519	5.425.689
<i>Coletivo Empresarial</i>	22.335.746	209.797	22.545.543
<i>Coletivo por adesão</i>	2.950.204	23.252	2.973.456
<i>Coletivo não identificado</i>	1.530	0	1.530
<i>Não Informado</i>	51	4.045	4.096

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 12/2022

Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior (Brasil – 2012-2022)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /12	4,0	11,2
Dez /13	3,4	5,5
Dez /14	2,1	2,7
Dez /15	-2,5	3,5
Dez /16	-3,2	1,9
Dez /17	-1,1	5,1
Dez /18	0,0	8,1
Dez /19	-0,1	6,3
Dez /20	0,9	3,5
Dez /21	3,0	9,0
Dez /22	3,3	7,1

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



Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde (Brasil - 2012-2022)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /12	24,6	9,5
Dez /13	25,5	10,1
Dez /14	26,0	10,3
Dez /15	25,4	10,7
Dez /16	24,5	10,9
Dez /17	24,2	11,5
Dez /18	24,2	12,4
Dez /19	24,2	13,2
Dez /20	24,4	13,6
Dez /21	25,1	14,9
Dez /22	26,0	15,9

Fontes: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS / Nota: Taxa de cobertura refere-se ao percentual da população coberta por plano privado de saúde. / Dados atualizados até 12/2022



Operadoras com beneficiários (Brasil – 2012-2022)

Ano	Operadoras médico-hospitalares	Operadoras exclusivamente odontológicas	Total de operadoras com beneficiários
Dez /12	962	359	1.321
Dez /13	920	344	1.264
Dez /14	874	343	1.217
Dez /15	828	327	1.155
Dez /16	790	305	1.095
Dez /17	766	291	1.057
Dez /18	749	289	1.038
Dez /19	727	280	1.007
Dez /20	711	260	971
Dez /21	703	254	957
Dez /22	692	241	933

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS e Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 11/2022



Receita de contraprestações das operadoras (em Reais) (Brasil – 2012–2022)

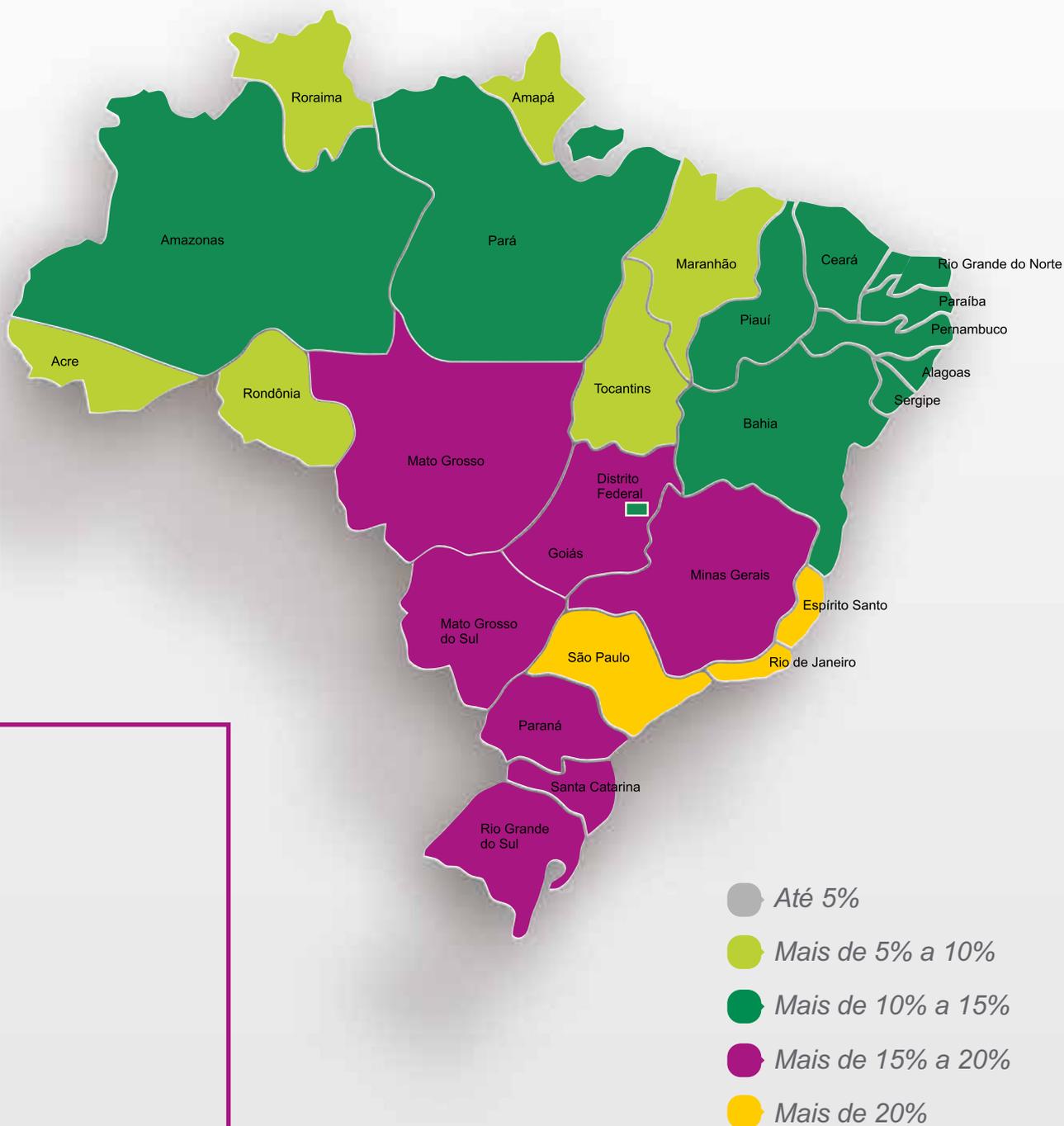
Ano	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais
2012	95.853.680.339	20.360.813.441	80.112.826.811	14.261.625.566	3.152.901.509	13.682.829.619
2013	109.927.620.595	14.910.319.352	90.925.302.328	15.017.643.463	3.501.861.811	14.132.771.296
2014	127.777.444.503	14.910.944.501	106.496.081.722	16.816.617.032	4.172.816.917	15.048.990.235
2015	144.701.906.083	15.333.832.284	120.119.877.388	17.830.659.710	4.839.088.798	16.111.089.254
2016	163.246.294.916	17.240.240.037	137.123.914.097	19.372.921.338	5.384.362.883	17.946.513.808
2017	180.893.859.503	17.028.477.006	150.583.574.465	20.176.363.171	5.455.991.738	18.025.945.719
2018	197.438.238.418	13.268.654.502	161.469.397.459	20.578.358.346	5.924.588.751	16.236.544.754
2019	213.457.018.559	12.738.781.354	174.539.061.631	21.540.715.476	6.503.128.793	16.293.459.922
2020	223.431.176.273	10.811.263.760	167.220.246.487	21.873.199.058	7.202.207.791	17.516.332.484
2021	245.402.959.767	12.989.073.926	207.649.359.814	24.023.848.908	7.981.025.537	18.121.093.198
2022	179.189.063.286	10.873.177.207	158.513.425.551	19.511.825.127	6.417.232.862	15.451.546.229

Fontes: DIOPS/ANS/MS – 23/11/2022

Notas:

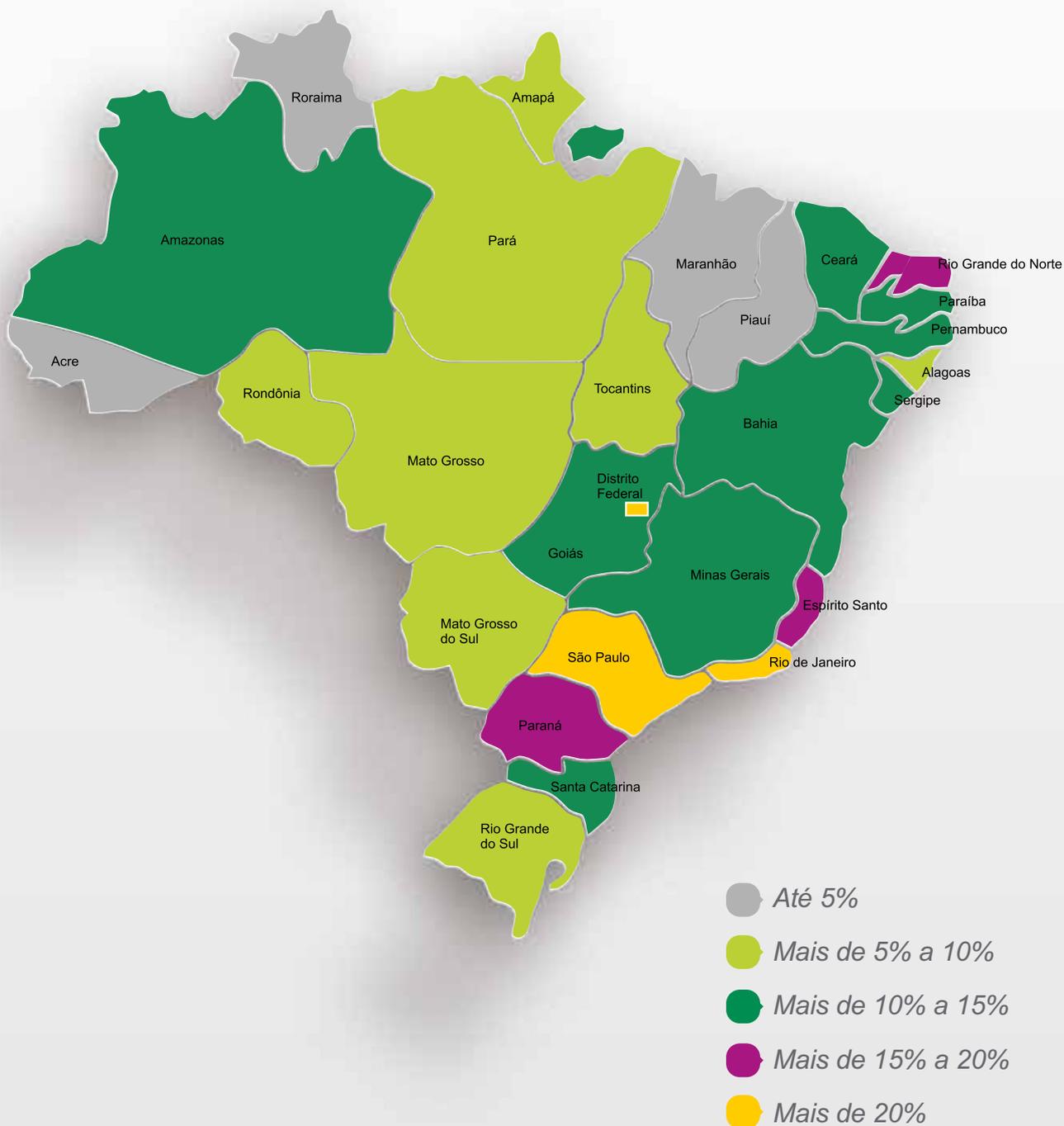
1. Dados de 2022 referentes ao acumulado do 3º trimestre
2. Dados preliminares, sujeitos à revisão.
3. Somente a partir de 2007, as operadoras da modalidade Autogestão passaram a enviar obrigatoriamente informações financeiras, com exceção daquelas por SPC (Secretaria Previdência Complementar), obrigadas a partir de 2010. As Autogestões por RH (Recursos Humanos) não são obrigadas a enviar informações financeiras.

Taxa de cobertura dos planos de assistência médica por Unidades da Federação (Brasil - Dezembro/2022)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS - 12/2022 e População - IBGE/DATASUS/2012

Taxa de cobertura dos planos exclusivamente odontológicos por Unidades da Federação (Brasil – Dezembro/2022)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS - 12/2022 e População - IBGE/DATASUS/2012

A UNIMED NORDESTE-RS

[GRI 102-1]

**Mais de
mil médicos
cooperados**

**17
municípios
na área de
abrangência
geográfica**

**423.386
beneficiários**

(no Brasil, segundo dados da ANS de dezembro de 2022, havia 50.493.061 de beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial)

Número de médicos cooperados:	1.232
Número de funcionários:	2.770
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	37
Laboratórios Próprios	6
Centros de Diagnóstico por Imagem Próprios	2
Centros de Diagnóstico por Imagem Credenciados	39
Clínicas Diversas	54
Serviços de Radioterapia Credenciados	2
Serviços de Cardiologia Credenciados	16
Serviços de Fisioterapia Credenciados	33
Clínicas de Bucomaxilos Credenciadas (inclusive PF)	19
Bancos de Sangue Credenciados	2
Hospital Próprio	2
Hospitais Credenciados (incluindo clínicas de psiquiatria)	13
Serviços Próprios	34
Clinicas de Anestesiologia	6
Serviços Credenciados (exceto serviços próprios e medicina preventiva)	221
Medicina Preventiva	33



NOSSOS PLANOS DE SAÚDE ASSISTENCIAIS





PLANOS DE SAÚDE ASSISTENCIAIS

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.

NOSSOS PRODUTOS COMPLEMENTARES

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

SEGURO FAMÍLIA , composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral
SOS UNIMED (planos individuais/familiares e coletivos empresariais)

ÁREA PROTEGIDA

PROTEÇÃO AO TRABALHO – Gestão do Acidente do Trabalho

PROTEÇÃO AO TRABALHO – Gestão de Saúde Ocupacional

UNIMED ODONTO

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



IDENTIDADES VISUAIS

[GRI 102-2]

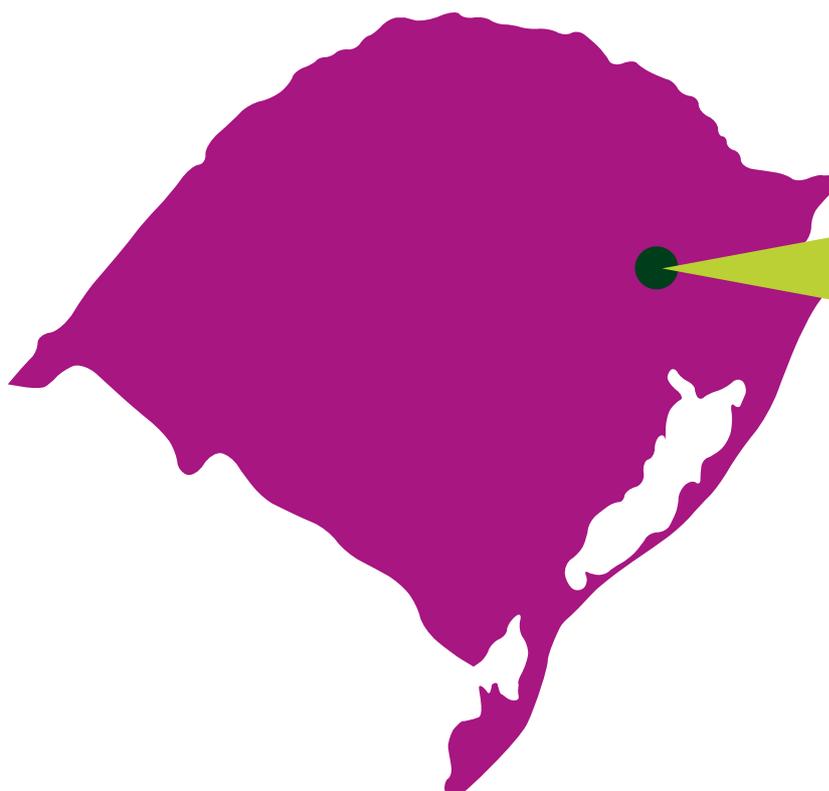
NOSSAS MARCAS:



Farmácia
Unimed

LOCAL DA SEDE

[GRI 102-3]



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

UMA EMPRESA BRASILEIRA

[GRI 102-2]

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

TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

[GRI 102-5]

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

Hoje é composto por 341 cooperativas médicas

Reúne mais de 19 milhões de clientes em todo o país

Trabalha com 118 mil médicos ativos e 150 hospitais próprios

Detém 38% do mercado nacional de planos de saúde



MERCADOS ATENDIDOS

[GRI 102-6]

NOSSA ÁREA DE ABRANGÊNCIA compreende os seguintes municípios da Serra Gaúcha:



*Antônio Prado
Bento Gonçalves
Boa Vista do Sul
Carlos Barbosa
Caxias do Sul
Coronel Pilar
Farroupilha
Flores da Cunha
Garibaldi
Monte Belo do Sul
Nova Pádua
Nova Petrópolis
Nova Roma do Sul
Picada Café
Pinto Bandeira
Santa Teresa
São Marcos*



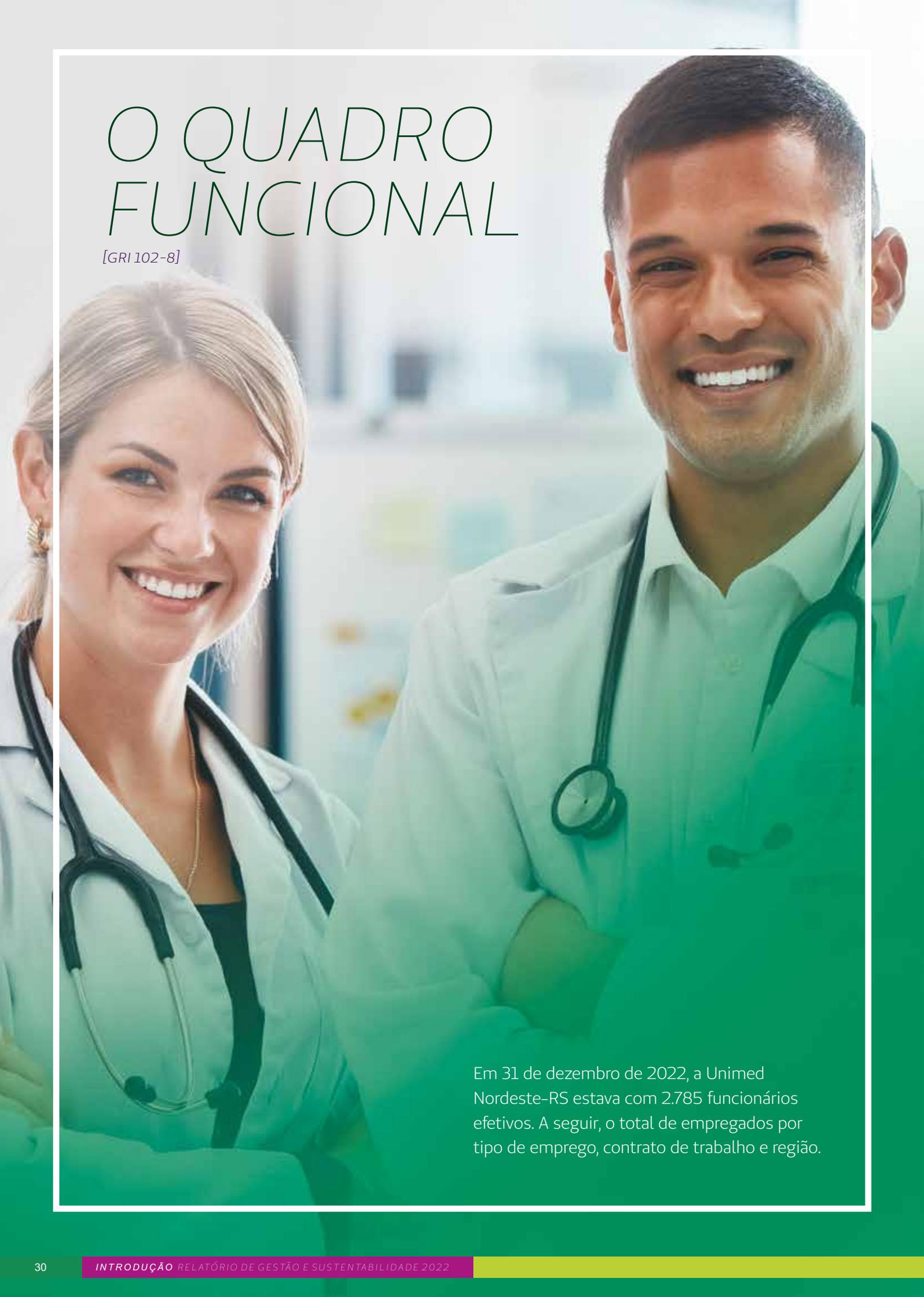
PORTE DA ORGANIZAÇÃO

[GRI 102-7]

	2020	2021	2022
Número de empregados (efetivos):	2.507	2.662	2.770
Vendas líquidas:	R\$ 938.124.145,17	R\$ 1.044.216.747,37	R\$ 1.092.546.139,23
Faturamento atual:	R\$ 954.447.808,35	R\$ 1.056.463.409,36	R\$ 1.104.378.698,37
Capitalização total:	R\$ 140.180.084,95	R\$ 156.830.314,16	R\$ 164.868.558,66
Dívidas:	R\$ 282.633.265,66	R\$ 314.840.631,15	R\$ 305.521.218,79
Patrimônio Líquido:	R\$ 284.271.420,98	R\$ 259.655.207,69	R\$ 212.007.796,92
Ativo total:	R\$ 566.904.686,64	R\$ 574.495.838,84	R\$ 522.440.227,23
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	<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>	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>15 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>5 planos de saúde coletivos por adesão</p> <p>6 serviços complementares (dos quais 2 são o Seguro Família e a Unimed Odonto, que intermediamos a venda)</p>

O QUADRO FUNCIONAL

[GRI 102-8]



Em 31 de dezembro de 2022, a Unimed Nordeste-RS estava com 2.785 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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Efetivo	2.463	2.662	2.699	2.151	2.321	2.351	312	341	348
Temporários	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jovem aprendiz	32	52	71	25	31	49	7	21	22
Estagiários	12	11	15	11	11	13	1	0	2
TOTAL	2.507	2.725	2.785	2.187	2.363	2.413	320	362	372

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

TIPO DE EMPREGO	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Efetivo	2.463	2.662	2.699	2.151	2.321	2.351	312	341	348
Temporários	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jovem aprendiz	32	52	71	25	31	49	7	21	22
TOTAL	2.495	2.714	2.770	2.176	2.352	2.400	319	362	370

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

	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Próprios	2.495	2.714	2.770	2.176	2.352	2.400	319	341	370
Terceirizados	12	11	15	11	11	13	1	0	2
TOTAL	2.507	2.725	2.785	2.187	2.363	2.413	320	341	372

Próprios = efetivos + jovens

Terceirizados = estagiários

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

TRABALHADORES NA REGIÃO				Gênero					
				Feminino			Masculino		
	Total			Total			Total		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Caxias do Sul	2.305	2.461	2.496	1.990	2.127	2.157	315	334	339
Farroupilha	129	130	133	127	125	128	2	5	5
Bento Gonçalves	52	52	51	49	50	47	3	2	4
Antônio Prado	9	8	9	9	8	9	0	0	0
Carlos Barbosa	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Flores da Cunha	4	3	3	4	3	3	0	0	0
Garibaldi	3	3	2	3	3	2	0	0	0
São Marcos	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Nova Petrópolis	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Total	2.507	2.662	2.699	2.187	2.321	2.351	320	341	348

Sem os jovens aprendizes. Considerando-os, o número sobe para 70 (48 meninas e 22 meninos).

Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

[GRI 102-8]

99,46%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 99,46% (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 2022

[GRI 102-10]



UNIMED NORDESTE-RS COMPLETA 50 ANOS FIRMANDO-SE COMO A MAIOR OPERADORA DE PLANOS DA REGIÃO E UMA DAS EMPRESAS DE SAÚDE MAIS QUALIFICADAS DO PAÍS

Em 9 de junho, a Unimed Nordeste-RS completou 50 anos ao lado dos moradores da Serra Gaúcha. Inaugurada em 9 de junho de 1972 por um grupo de 42 médicos, a Unimed Nordeste-RS traçou uma história de sucesso nas últimas cinco décadas. Aos poucos, o perfil desta grande empresa foi mudando. Se, no começo, caracterizava-se apenas como uma operadora de planos de saúde, ao longo dos anos, foi apostando na chamada verticalização dos serviços, ou seja, na inauguração de serviços próprios, em que pode haver mais controle sobre a qualidade do que é oferecido aos beneficiários. Em 50 anos, a Unimed Nordeste-RS evoluiu, mas sem deixar de ser uma empresa local, feita por pessoas e para pessoas da região, e que gera quase 3 mil empregos diretos e cerca de 12 mil indiretos. Sendo a empresa privada que mais investiu na saúde da região nos últimos 10 anos (um total de mais de R\$ 500 milhões, a Unimed Nordeste-RS está entre as cinco maiores empresas de Caxias do Sul, de acordo com os rankings das revistas Exame e Amanhã, ocupando uma das posições de protagonista da Serra Gaúcha na geração de oportunidades de negócios a fornecedores, prestadores, funcionários e médicos. Os rankings são reflexos da maior estrutura de saúde da região, que, durante o período da pandemia, investiu mais de R\$ 120 milhões em expansões e em tratamentos específicos contra a Covid-19 (em materiais, em equipamentos das UTIs e na área assistencial como um todo, para atendimento aos beneficiários Unimed da área de abrangência).

Em tempos em que a tecnologia faz com que a vida gire mais rápido, em que tudo muda com uma velocidade muito maior do que quando, há meio século, a Unimed Nordeste-RS foi inaugurada, a cooperativa se mantém atualizada. Sob o nobre propósito de gerar trabalho médico, os primeiros 42 cooperados deram início a uma das mais bem-sucedidas empresas da região, gerando também trabalho para profissionais oriundos de outras tantas profissões. Ao todo, hoje, a Unimed Nordeste-RS reúne mais de 1.200 médicos cooperados, em diferentes especialidades e que atuam nos 17 municípios da área de abrangência da cooperativa.



UNIMED NORDESTE-RS CONQUISTA PELA TERCEIRA VEZ CONSECUTIVA PONTUAÇÃO MÁXIMA NO IDSS (1,0 SOBRE 1,0); CALCULADO PELA ANS, ÍNDICE É CONHECIDO COMO 'A NOTA DAS OPERADORAS'

A Unimed Nordeste-RS confirmou novamente 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). Pela terceira vez consecutiva, a cooperativa conquistou nota máxima no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar 2021 (ano-base 2020, divulgado neste começo de 2022). 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. Na região, a Unimed Nordeste-RS é o plano de saúde com a maior nota.



RN 507 – NÍVEL MÁXIMO

Na Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde pela RN 507/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Nordeste-RS obteve, recentemente, o mais alto nível. Trata-se de uma norma técnica brasileira que regulamenta o Programa de Acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde. A conquista reconhece as iniciativas das operadoras que entregam segurança, disponibilidade e qualidade por meio dos serviços ofertados aos beneficiários. Em tempo: esta acreditação substituiu a RN 277, na qual a Unimed Nordeste-RS era acreditada em nível máximo.



UNIDADE MATERNO-INFANTIL DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED CONQUISTA A CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL QMENTUM, CONSIDERADA UM DOS MAIS EXIGENTES PROCESSOS DE ACREDITAÇÃO DO MUNDO

Em 2022, a Unidade Materno-Infantil do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul foi acreditada internacionalmente por meio de uma auditoria realizada nos dias 12 a 14 de abril. O serviço recebeu uma das mais conceituadas e exigentes distinções da área da saúde do mundo, a QMentum International Accreditation no nível máximo. Em Caxias do Sul, a Unimed é a única empresa da área da saúde a deter esta acreditação, sendo a segunda no Estado – no país, em torno de 100 hospitais estão neste patamar. O programa internacional de certificação QMentum segue uma metodologia canadense reconhecida pela Health Standards Organization (HSO) – Aliança Global para desenvolvimento e implantação de padrões de excelência em saúde.



COMEÇAM A SER REALIZADAS CIRURGIAS PEDIÁTRICAS AMBULATORIAIS NO PA FARROUPILHA

O Pronto-Atendimento Unimed em Farroupilha deu início a um novo capítulo de sua história. Em 24 de agosto, foram realizadas as duas primeiras cirurgias pediátricas nesse serviço próprio da Unimed Nordeste-RS. O PA Farroupilha vem sendo ampliado de forma gradual, com investimentos no bloco cirúrgico. O momento marcou o início de um aumento de procedimentos, além de outros tantos que fazemos em especialidades como Ortopedia, Urologia, Cirurgia Plástica. As cirurgias são especialmente nas áreas de otorrinolaringologia e na própria cirurgia pediátrica.



NOVO APARELHO DE RAIOS-X

Os beneficiários da Unimed Nordeste-RS agora contam com um novo aparelho de raio-x digital, adquirido pelo Complexo Hospitalar. De última geração, o equipamento permite que o operador do exame visualize as imagens obtidas enquanto o procedimento é realizado, na própria tela do computador. Além de acelerar o fluxo de exames radiológicos, a nova aquisição oferece mais segurança, uma vez que reduz a exposição do paciente à radiação, por meio do Controle Automático de Exposição (AEC). O aparelho também captura imagens panorâmicas, ampliando a gama de exames realizados pelo Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da Unimed.



ENTRA EM FUNCIONAMENTO NOVO ESPAÇO DO CLIENTE DA UNIMED NORDESTE-RS NO CENTRO DE FLORES DA CUNHA

Os serviços da Unimed Nordeste-RS em Flores da Cunha ganharam um reforço em qualidade, para garantir atendimentos cada vez mais completos e acessíveis. Em 3 de outubro, entrou em funcionamento na cidade o novo Espaço do Cliente Unimed, que migrou da Rua Borges de Medeiros para a Avenida 25 de Julho esquina com a Rua Barros Cassal, no Centro.

GERENCIANDO OS RISCOS

[GRI 102-11]



Em 2022, 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, atualizado em 2022 pela RN 518, e que 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 com a RN 526. As de mercado foram incorporadas em 2022 com a publicação da RN 569/22. 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 2020–2023 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.

As entregas do Programa, como as Políticas de Privacidade e de Segurança da Informação Corporativa, a adequação de Contratos de clientes e terceiros, a publicação do Portal da Privacidade e o Canal de Notificação de Incidentes de Violação, proporcionaram uma consolidação e difusão das práticas tanto internamente como com seus prestadores de saúde e seus clientes.

Em 2022, o “Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais” teve significativos avanços, com a avaliação e gestão da maturidade da Unimed Nordeste-RS e rede Prestadora de Saúde 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

O Programa de Integridade/Compliance é o resultado da consolidação de parâmetros de boa governança e de integridade, e 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 2022, a operadora passou por importantes mudanças com relação ao Programa de Integridade:

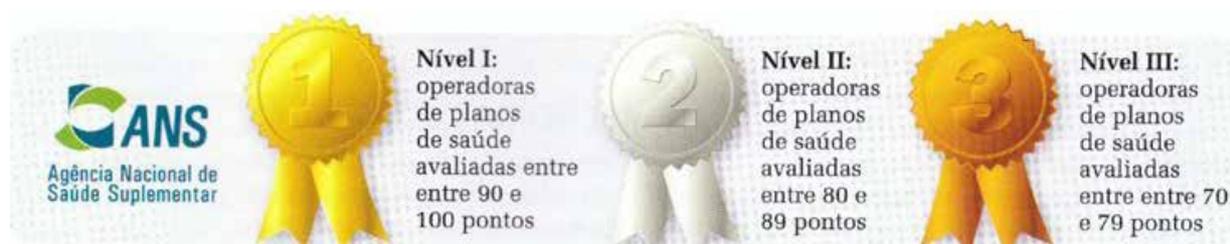
- **Mapeamento de riscos de Compliance e início dos trabalhos para mitigação dos mesmos;**
- **Aperfeiçoamento do apoio às áreas para o tratamento de relacionamento com terceiros;**
- **Participação no Comitê Estadual de Compliance;**
- **Adesão ao Código de Conduta da Unimed do Brasil;**
- **Participação na Integração dos novos funcionários;**

Em 2022 o Programa de Integridade aumentou sua maturidade. O projeto é gerido pelo Comitê de Compliance, tendo apoio da Direção da cooperativa.

Acreditação da Operadora – RN 507/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 518 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 507 que a operadora tem.

Em outubro de 2022 a operadora foi avaliada RN 507/ANS, conquistando o nível máximo, o Ouro, com pontuação de 90,4. O certificado atual tem validade até outubro de 2025.



Futuramente, todas essas iniciativas vão convergir para uma sistemática institucional de Gerenciamento de Riscos, oportunizando, em 2021, a revisão da estrutura e da metodologia, unificando o gerenciamento na Unimed Nordeste-RS, respaldando a tomada de decisão dos dirigentes e dos cooperados.

GERENCIANDO OS RISCOS

[GRI 102-11]

**Médicos
cooperados**

Funcionários

Dirigentes

**Prestadores
de serviços**

Fornecedores

Poder Público

**Clientes
Unimed**

Comunidade

Federação

Singulares

Imprensa

ANS



IDENTIFICANDO E SELECIONANDO STAKEHOLDERS PARA ENGAJAMENTO

[GRI 102-42]

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

CLIENTE: esse público avalia a cooperativa e seus serviços prestados

FORNECEDORES: a cadeia de fornecedores avalia o desempenho socioambiental

SOCIEDADE: avalia o cumprimento das leis e o meio ambiente

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

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

IMPRENSA: traz visibilidade aos trabalhos

ANS: agência reguladora de planos de saúde



POLÍTICA E PRÁTICA CORRENTE ADOTADAS PELA ORGANIZAÇÃO PARA SUBMETTER 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 ESTABELECEER 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 2022 a 2024.





Propósito

Ser a solução em saúde.



Valores

*Respeito à vida
Compromisso com a sociedade
Sustentabilidade
Ética e transparência
Valorização profissional
Orgulho de ser Unimed
Inovação*



Visão Estratégica

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis, nos manterá como referência no sistema de saúde do Brasil até 2024.



Missão

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



Política da Sustentabilidade

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



Política da Qualidade

Oferecer promoção da saúde, prevenção, reabilitação e tratamento de doenças, de forma qualificada e segura, aprimorada continuamente, com foco na experiência dos clientes, e ao atendimento aos requisitos aplicáveis de forma sustentável.



MAPA ESTRATÉGICO 2022-2024



Visão

Estratégica

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis, nos manterá como referência no sistema de saúde do Brasil até 2024.



PERSPECTIVAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Cooperado



Aumentar a geração e percepção de valor para o cooperado



Financeira



Gerar resultado, assegurando a sustentabilidade econômica e financeira



Cliente e Mercado



Planejar o enfrentamento de novos entrantes



Melhorar a experiência do cliente



Implantar soluções que antecipem e respondam as tendências de mercado



Manter e aumentar a participação do mercado com rentabilidade



Processos Internos



Aprimorar os processos de relacionamento com clientes



Aprimorar os processos de relacionamento com os cooperados



Aprimorar os processos de gestão em saúde



Fortalecer os processos de governança e compliance



Consolidar a integração da operadora com serviços próprios



Adequar processos e sistemas à necessidade do negócio



Consolidar a gestão de riscos



Aprendizagem e Crescimento



Transformar informação em conhecimento aplicado ao negócio



Fortalecer o capital humano promovendo engajamento



Promover a cultura de inovação



LINHA DO TEMPO

AO LONGO DE 50 ANOS, a Unimed Nordeste-RS cresceu e transformou-se na maior operadora de planos de saúde da região, com uma infraestrutura que continua em constante ampliação. Acompanhe:



50 anos
unidos pelo cuidado

1972

- » Fundação da Unimed Nordeste-RS, então denominada Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul – Sociedade de Serviços Médicos Hospitalares, com primeira sede na Associação Médica de Caxias do Sul (Amecs)
- Lançamento dos planos empresariais

- « Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar

1974

1982

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

• Inauguração da atual Sede Administrativa da Unimed Nordeste-RS, na Rua Moreira César, em Caxias do Sul

- « Inauguração do primeiro Escritório Regional de Bento Gonçalves
- Inauguração do primeiro Escritório Regional de Farroupilha

1993

1996

- » Inauguração do primeiro Escritório Regional de Garibaldi

1997

- » • Inauguração do primeiro Escritório Regional de Flores da Cunha

- Ampliação do Plantão de Urgências, que passa a se chamar Pronto-Atendimento Caxias do Sul e é transferido para a Rua Pinheiro Machado
- 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

1998

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

1999

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

2000

- » • Inauguração da Medicina Preventiva

2003

2004

- Inauguração do Hospital Unimed Caxias do Sul
- » • Inauguração do Centro de Diagnóstico por Imagem, em Caxias do Sul

- Conquista da Certificação ISO 9001
- Complexo Hospitalar Unimed conquista a acreditação plena pela ONA

2007

2008

- » • Inauguração dos serviços de Hemodinâmica e Endoscopia no Hospital Unimed Caxias do Sul
- Inauguração da Central de Vacinas

- Inauguração da primeira Farmácia Unimed, no centro de Caxias do Sul
- Transferência do Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Farroupilha do Centro para a Rodovia dos Romeiros
- Complexo Hospitalar Unimed conquista a Acreditação com Excelência pela ONA

2009

2010

- » • Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial e Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Farroupilha

2013

- » • Inauguração do serviço de ressonância magnética no Hospital Unimed

- « • Lançamento da Pedra Fundamental da ampliação do Hospital Unimed

2014

2017

- » • Inauguração da primeira fase da ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul, contemplando Pronto-Atendimento (transferido do Centro para junto ao Hospital Unimed), Centro Cirúrgico Ambulatorial e nova área técnica do Laboratório de Análises Clínicas Unimed
- » • Conquista, em nível máximo, da RN 277, conhecida como Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde

- « • Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e da Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed em Bento Gonçalves

- « • Inauguração da Unidade Materno-Infantil no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul

2018

2019

- » • Inauguração do Serviço de Ecografia Gineco-obstétrica Unimed
- » • Lançamento do Núcleo de Atenção Integral à Saúde

2020

- Inauguração do Espaço + Saúde, em Caxias do Sul, englobando Núcleo Unifácil, atendimento multidisciplinar, Atenção Integral à Saúde, Central de Vacinas, Ecografia e Farmácia Unimed

- Ampliação da ala de internação do Complexo Hospitalar Unimed, no sexto andar do Bloco B, com 38 novos leitos clínicos
- Inauguração de uma estrutura temporária no sétimo andar do Complexo Hospitalar Unimed, com 20 leitos clínicos, específica para pacientes com Covid-19
- Ampliação do Centro Cirúrgico do Pronto-Atendimento Unimed em Farroupilha.

2021

- Conquista da Acreditação QMentum Internacional, certificação internacional recebida pela Unidade Materno-Infantil do Complexo Hospitalar Unimed Nordeste-RS.
- Conquista da Acreditação pela RN 507

2022

CONQUISTAS IMPORTANTES EM 2022

COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED 'ACREDITADO COM EXCELÊNCIA' PELA ONA

O Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul teve renovada a certificação “Acreditado com Excelência” da Organização Nacional de Acreditação (ONA). A instituição é pioneira 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. Desde 2007, o serviço com a marca Unimed é acreditado pela ONA, sendo, desde 2009, com excelência, a nota máxima, junto com as instituições de maior qualidade do país. As auditorias, realizadas pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), ocorreram nos dias 2 e 3 de maio. À exceção da Unidade Materno-Infantil, todos os processos/setores do Complexo Hospitalar Unimed, incluindo Diretoria, alta gestão e comissões, foram analisados. A ONA é responsável pela principal metodologia de acreditação no Brasil, aprimorando a gestão, a qualidade e a segurança da assistência nas instituições acreditadas.

RN 507 – NÍVEL MÁXIMO

Na Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde pela RN 507/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Nordeste-RS obteve, recentemente, o mais alto nível. Trata-se de uma norma técnica brasileira que regulamenta o Programa de Acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde. A conquista reconhece as iniciativas das operadoras que entregam segurança, disponibilidade e qualidade por meio dos serviços ofertados aos beneficiários. Em tempo: esta acreditação substituiu a RN 277, na qual a Unimed Nordeste-RS era acreditada em nível máximo.

UNIDADE MATERNO-INFANTIL DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED CONQUISTA A CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL QMENTUM

Em 2022, a Unidade Materno-Infantil do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul foi acreditada internacionalmente por meio de uma auditoria realizada nos dias 12 a 14 de abril. O serviço recebeu uma das mais conceituadas e exigentes distinções da área da saúde do mundo, a QMentum International Accreditation no nível máximo. Em Caxias do Sul, a Unimed é a única empresa da área da saúde a deter esta acreditação, sendo a segunda no Estado – no país, em torno de 100 hospitais estão neste patamar. O programa internacional de certificação QMentum segue uma metodologia canadense reconhecida pela Health Standards Organization (HSO) – Aliança Global para desenvolvimento e implantação de padrões de excelência em saúde.

UNIMED NORDESTE-RS ESTÁ NOVAMENTE ENTRE OS MELHORES PLANOS DE SAÚDE DO BRASIL SEGUNDO UM DOS PRINCIPAIS RANKINGS NACIONAIS, O VALOR 1000, DO JORNAL VALOR ECONÔMICO

A Unimed Nordeste-RS está entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil, conforme o Anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico. A cooperativa com sede em Caxias do Sul ocupa a 32ª posição. O veículo de comunicação avaliou as 1.069 maiores empresas não financeiras do país por receita líquida. O ranking, que está na 22ª edição, é idealizado pelo Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getúlio Vargas (EAESP/FGV), em parceria com a Serasa Experian. Além da Unimed Nordeste-RS, outras singulares do maior sistema cooperativo de saúde do mundo figuram na pesquisa. Pelo segundo ano seguido, a marca Unimed foi um dos principais destaques na categoria planos de saúde do anuário. Ao todo, 64% dos classificados entre os 50 maiores planos de saúde do país são singulares Unimed. A publicação traz ainda a listagem das maiores em 27 setores.

MARCA MAIS LEMBRADA PELOS BRASILEIROS

Pela 30ª vez consecutiva a Unimed foi a empresa mais lembrada entre os brasileiros, conforme o ranking Top of Mind.

UNIMED NORDESTE-RS É RECERTIFICADA POR BOAS PRÁTICAS CLÍNICAS PELA 3M NA CATEGORIA MÁXIMA

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

EQUIPE MULTIDISCIPLINAR DE TERAPIA NUTRICIONAL DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED ESTÁ ENTRE AS MELHORES DO PAÍS

A Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional – EMTN do Complexo Hospitalar Unimed classificou-se entre as 10 melhores EMTNs do Brasil no Prêmio de Qualidade EMTN da Braspen. A instituição foi avaliada quanto à qualificação científica dos integrantes, protocolos aplicados na assistência ao paciente e indicadores de qualidade. A Braspen/SBNPE (Sociedade Brasileira de Nutrição Parenteral e Enteral) congrega profissionais da saúde atuantes na terapia nutricional.

PROJETO INCENTIVO À LEITURA DA UNIMED NORDESTE-RS É VENCEDOR NA CATEGORIA PROJETO MODALIDADE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DO PRÊMIO DESTAQUES DO ANO EM RH 2022, PROMOVIDO PELA ARH SERRANA

A Unimed Nordeste-RS foi uma das empresas premiadas pela Associação Serrana de Recursos Humanos (ARH Serrana) na noite do dia 30 de novembro, quando foi realizada a entrega dos prêmios aos Destaques do Ano em RH 2022. A cooperativa médica venceu na categoria Projeto Modalidade Responsabilidade Socioambiental, em que concorria com seu Projeto de Incentivo à Leitura, por meio do qual colaboradores voluntários realizam oficinas de contação de histórias para crianças de três a seis anos, em escolas e instituições – a proposta do projeto é incentivar o encanto pelos livros antes do processo de alfabetização, para que a criança aprenda desde cedo a importância da leitura em sua vida.

UNIMED NORDESTE-RS É HOMENAGEADA PELOS SEUS 50 ANOS DE HISTÓRIA EM SESSÃO SOLENE DA CÂMARA DE VEREADORES DE CAXIAS DO SUL

A Unimed Nordeste-RS foi a grande homenageada em uma sessão solene realizada na Câmara Municipal de Caxias do Sul no dia 07 de julho de 2022. A celebração, motivada pelo aniversário de 50 anos da cooperativa médica e proposta pelo vereador Rafael Bueno (PDT), presidente da Comissão de Saúde e Meio Ambiente, reuniu autoridades do município, médicos, fundadores, diretores, conselheiros, superintendentes, funcionários e clientes empresariais da Unimed Nordeste-RS, além de integrantes da comunidade.

UNIMED NORDESTE-RS RECEBE MEDALHA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO RS PELA CONTRIBUIÇÃO À SAÚDE EM 50 ANOS DE HISTÓRIA

As comemorações pelos 50 anos da Unimed Nordeste-RS tiveram importantes momentos. Em Caxias do Sul, a operadora de planos de saúde foi agraciada com uma homenagem de integrantes da Assembleia Legislativa do RS. Em 25 de novembro, a homenagem do Parlamento Gaúcho foi entregue pelos deputados Valdeci Oliveira e Pepe Vargas, este último médico cooperado da Unimed Nordeste-RS. Eles concederam à cooperativa, na Sede Administrativa, a medalha da 55ª Legislatura da Assembleia Legislativa. A entrega foi um reconhecimento concedido à operadora de planos pelos serviços prestados pela Unimed às comunidades da região Nordeste do Estado nas últimas cinco décadas.

UNIMED NORDESTE-RS É HOMENAGEADA PELOS SEUS 50 ANOS COM GRANDE EXPEDIENTE DE SESSÃO PLENÁRIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA, EM PORTO ALEGRE

O aniversário de 50 anos da Unimed Nordeste-RS, comemorado em 2022, motivou o Grande Expediente de Sessão Plenária da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul realizado dia 7 de dezembro, na sede do Parlamento Gaúcho. Um grupo de 13 médicos, representando Presidência, Conselhos, Diretoria e médicos fundadores e cooperados, deslocou-se a Porto Alegre, a fim de acompanhar a homenagem proposta pelo deputado estadual Neri, o Carteiro (PSDB) – em apertes, falaram também os deputados Pepe Vargas (PT), Carlos Búrigo (MDB) e Rodrigo Lorenzoni (PL). Na presidência da sessão plenária, o deputado Airton Lima (Pode) cumprimentou a instituição em nome da Mesa Diretora e de todos os parlamentares, destacando a importância da cooperativa para a saúde dos habitantes da região, bem como para o seu desenvolvimento socioeconômico.



PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

[GRI 102-13]

- ACIS DA REGIÃO
- CDLS
- ASSOCIAÇÕES SETORIAIS
- FIERGS
- SINDICATO PATRONAL
- OCB (ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS)
- OCES (ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS NO ESTADO)

ENTIDADES INCLUÍDAS NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

[GRI 102-45]

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





Governança e gestão



GOVERNANÇA

[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.

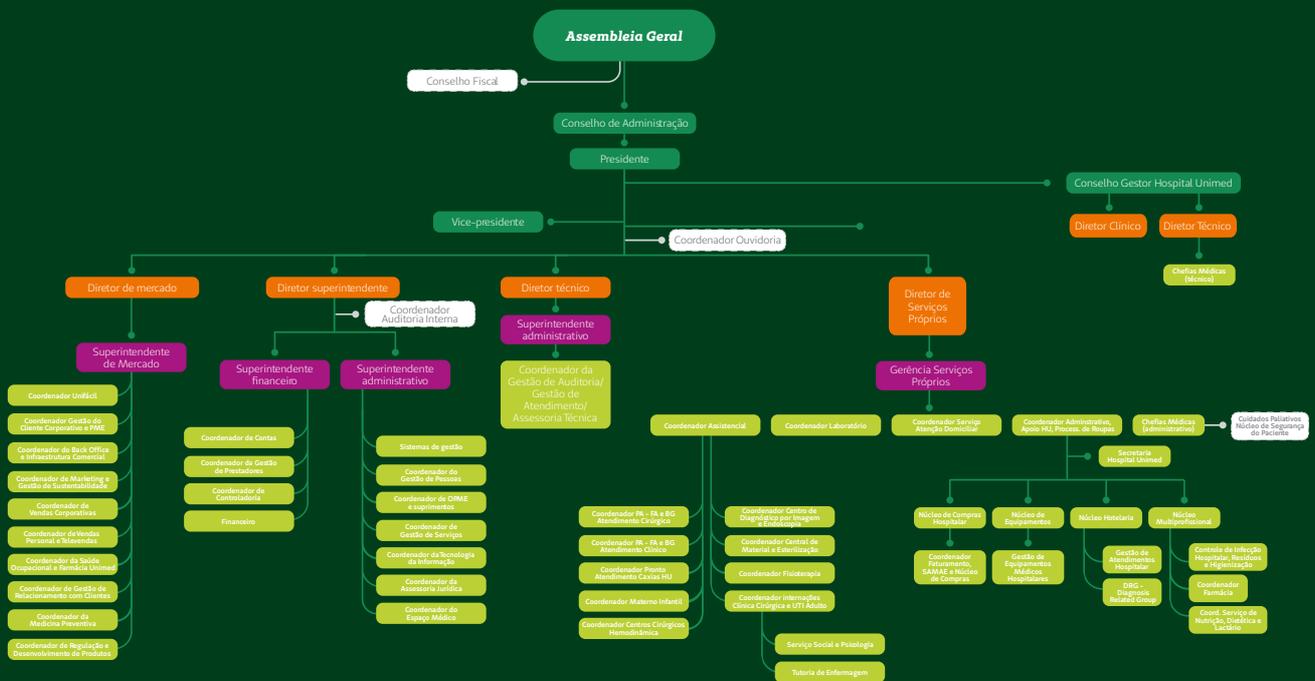
A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pelo nível estratégico, constituído pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, cujos membros integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias 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 2022:



- Governança
- Gestão Executiva
- Gestão Estratégica
- Gestão Técnica e Operacional
- Staff

REPRESENTAÇÕES MÉDICAS

[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

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. Fabio Eduardo Camazzola

Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani

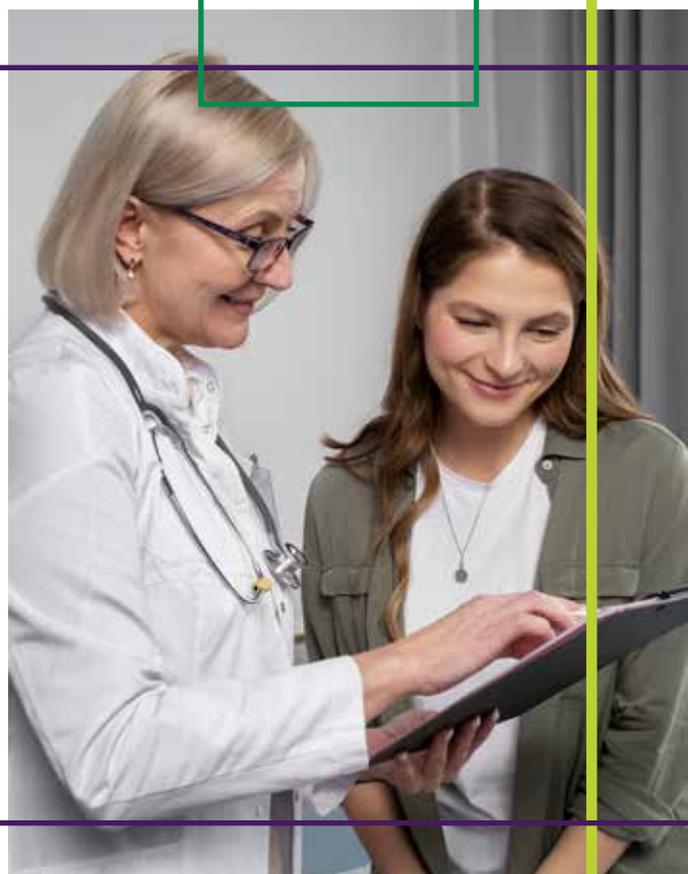
Dr. Idésio Eliseu Volkweis

Suplentes

Dra. Erica Rosa Salet

Dr. Luis Paulo Nora

Dr. Marcos Giacomelli Poletto



ASSEMBLEIA GERAL: MAIS ALTO GRAU DE GOVERNANÇA

[102-18]

NOSSO MAIS ALTO GRAU DE GOVERNANÇA é representado pelas Assembleias Gerais (ora Ordinária, ora Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2022, foram realizadas as seguintes assembleias:

- **ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE 29 DE MARÇO DE 2022.**
- **ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DO CORPO CLÍNICO DE 31 DE MAIO DE 2022 (SOBRE APROVAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO DO CORPO CLÍNICO APÓS AVALIAÇÃO DO CREMERS).**
- **ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DE 10 DE AGOSTO DE 2022 (SOBRE APRECIÇÃO E VOTAÇÃO DOS RECURSOS REFERENTES AOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES 018/2019, 019/2019, 020/2019 E 011/2021).**
- **ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DE 13 DE DEZEMBRO DE 2022 (SOBRE DELIBERAÇÃO SOBRE A REFORMA DO REGIMENTO INTERNO APROVADO PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO).**



COMITÊS DE GOVERNANÇA

[102-18]



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

Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC)

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

Comitê de 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

[102-18]

Auditoria Interna

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

Ouvidoria

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

CUMPRINDO OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

[102-12]

OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS apresentados no começo deste relatório são cumpridos na Unimed Nordeste-RS da seguinte maneira:

ADESÃO LIVRE E VOLUNTÁRIA: LIBERDADE DE SE ASSOCIAR E DE SAIR, OBEDECIDAS AS NORMAS DE CADA ENTIDADE.

CONTROLE DEMOCRÁTICO PELOS SÓCIOS: UM SÓCIO, UM VOTO.

PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA: CONTRIBUIÇÃO EQUITATIVA, COM RETORNO NA PROPORÇÃO DE SUA ATIVIDADE COMO SÓCIO.

AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA.

EDUCAÇÃO, TREINAMENTO E INFORMAÇÃO: AOS SÓCIOS, ADMINISTRADORES, FUNCIONÁRIOS E PÚBLICO EM GERAL.

COOPERAÇÃO ENTRE COOPERATIVAS.

INTERESSE PELA COMUNIDADE: PREOCUPAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS COMUNIDADES.

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

[102-11;102-18]

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

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

SELO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE DA UNIMED DO BRASIL

SELO DE SUSTENTABILIDADE HOSPITAL UNIMED – UNIMED DO BRASIL

BALANÇO SOCIAL – MODELO IBASE/CATEGORIA COOPERATIVAS

**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE – MODELO GRI – STANDARDS
– DE ACORDO – ESSENCIAL**

CALCULADORA CO2 – UNIMED DO BRASIL

**INDICADORES ETHOS NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS (PACTO GLOBAL E
COMBATE À CORRUPÇÃO)**

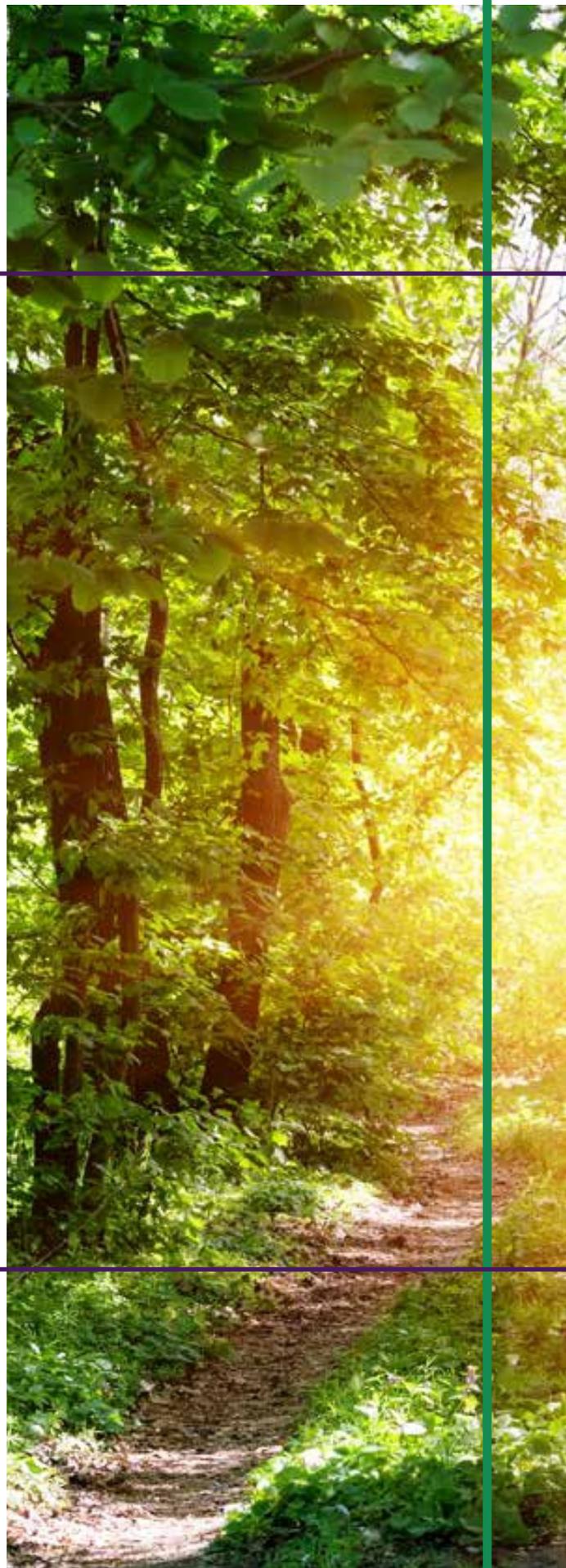


Comitês de sustentabilidade

[102-18]

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”

[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

[102-18]

EM 2022 o Complexo Hospitalar Unimed recebeu a acreditação internacional Qmentum Diamond, que orienta e monitora padrões de alta performance em excelência, qualidade e segurança, que entregam mais valor aos pacientes e clientes. Para tanto, são utilizados critérios globais de validação e ferramentas que permitem a avaliação e reestruturação também dos processos transversais à assistência.

RN 507 – NÍVEL MÁXIMO

[102-18]

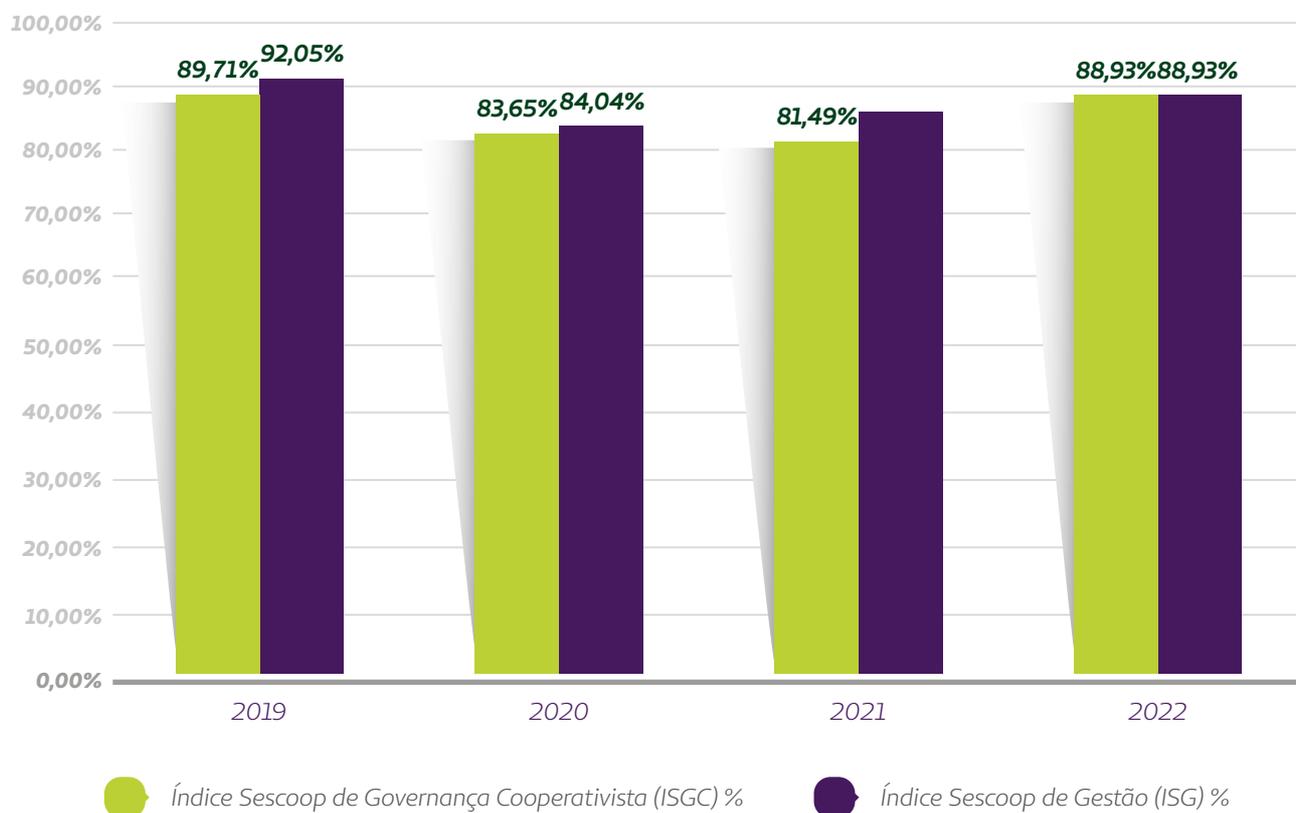
Na Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde pela RN 507/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Nordeste-RS obteve, recentemente, o mais alto nível. Trata-se de uma norma técnica brasileira que regulamenta o Programa de Acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde. A conquista reconhece as iniciativas das operadoras que entregam segurança, disponibilidade e qualidade por meio dos serviços ofertados aos beneficiários. Em tempo: esta acreditação substituiu a RN 277, na qual a Unimed Nordeste-RS era acreditada em nível máximo.

Autoavaliação do PDGC

[102-18]

EM 2022, foi realizada a autoavaliação do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) no nível de maturidade Compromisso com a Excelência, resultando em um relatório final com diagnóstico e oportunidades de melhoria. 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. O desempenho nesta avaliação vem sendo o seguinte ao longo dos anos:

Obs: mudança do nível de maturidade do instrumento de avaliação em 2020



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

[102-18]

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

Complexo Hospitalar Unimed Acreditado com Excelência pela ONA

[102-18]

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



Selo de excelência para a Ouvidoria

[102-18]

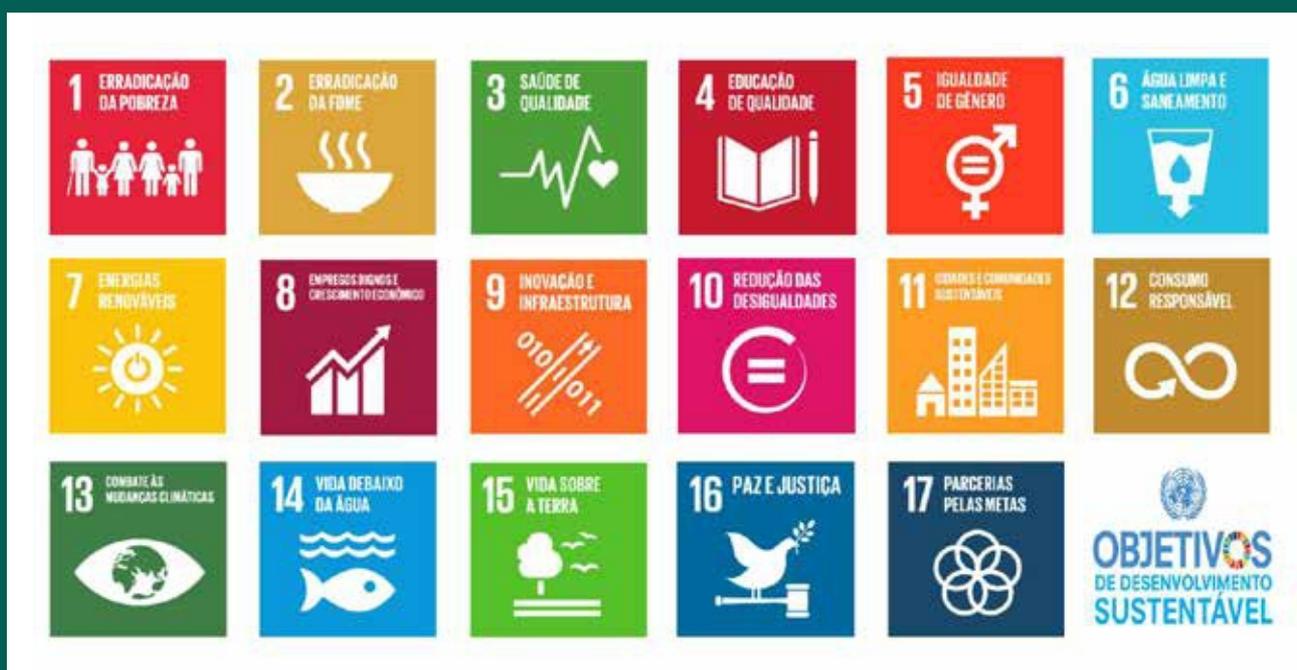
EM 2020, chegou o resultado da participação da Ouvidoria da Unimed Nordeste-RS no Programa de Excelência da Unimed do Brasil. O serviço da cooperativa atingiu o nível de excelência. “A avaliação das UnimedS foi embasada de acordo com 39 itens, classificados como Necessários, Desejáveis e de Alta Excelência”, diz a coordenadora da Ouvidoria, Adriana Souza. “Os níveis possíveis de certificação das Ouvidorias, de acordo com a pontuação dos 39 itens, são Básico, Intermediário, Avançado e Excelente. 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, nossa Ouvidoria se certificou em nível de excelência”. 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. Os ciclos de recertificação estavam previstos para ocorrer a cada dois anos, porém, com a pandemia, esse prazo foi estendido e o certificado permaneceu com status de válido. Nossa próxima avaliação está prevista para setembro de 2023.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

[102-12; 102-16]

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



Reprodução



PACTO GLOBAL

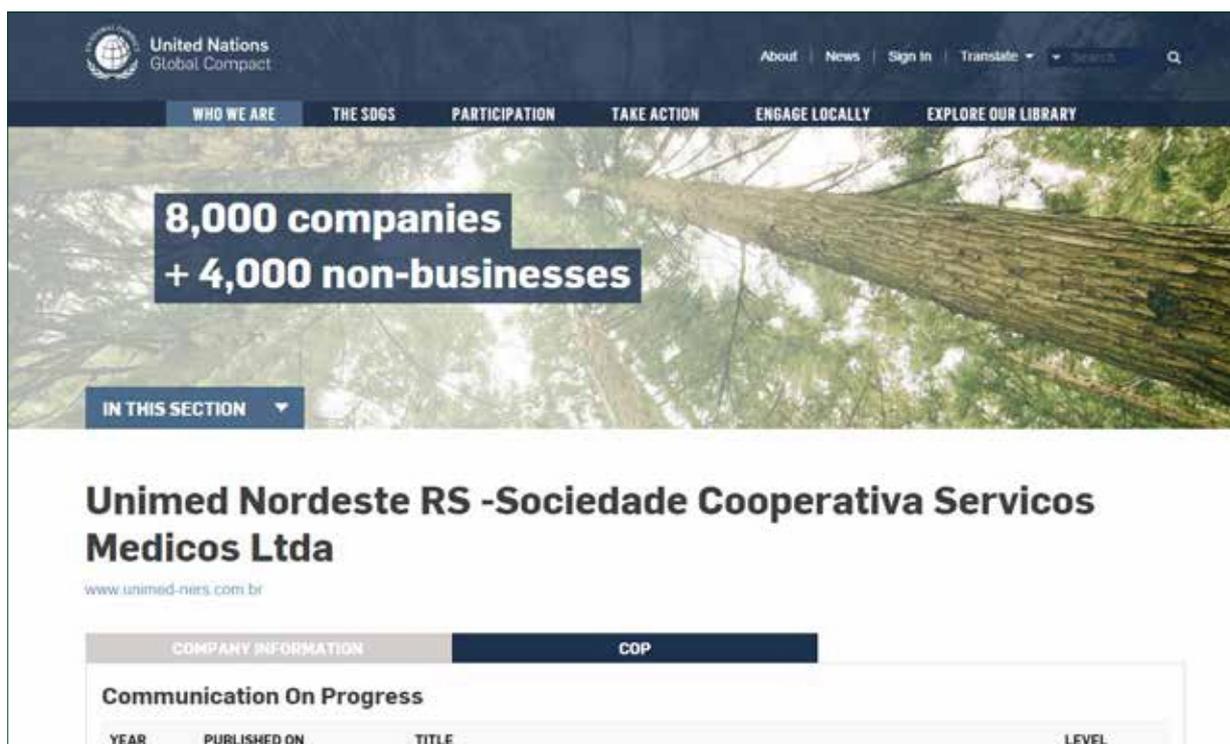
[102-12;102-16]

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

“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



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 icon. Below the header is a navigation menu with links: 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 section titled "IN THIS SECTION" with a dropdown arrow. The main heading is "Unimed Nordeste RS - Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda" with the URL "www.unimed-niers.com.br" below it. There are two tabs: "COMPANY INFORMATION" and "COP", with "COP" selected. Under the "COP" tab, the text "Communication On Progress" is displayed. Below this is a table with columns: YEAR, PUBLISHED ON, TITLE, and LEVEL.

Reprodução

ÉTICA E INTEGRIDADE

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

A FILOSOFIA COOPERATIVISTA contempla a ética e a integridade. 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.

Vale lembrar que a Unimed Nordeste-RS, preocupada com a criação de uma cultura da integridade, dispõe de um Código de Conduta e de um canal de denúncias independente, onde todas as manifestações são acolhidas por um comitê com reporte direto com a direção da cooperativa. No ingresso de novos colaboradores, é realizada capacitação sobre o programa de Integridade e, após, todos recebem o código impresso e um treinamento.

A cooperativa adota em todos os seus contratos com terceiros cláusulas referentes ao respeito com as legislações e, em especial, a práticas de sustentabilidade, condutas recomendáveis e relações de integridade, com destaque para o que se refere à proibição do trabalho forçado, mão de obra escrava e trabalho infantil.



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

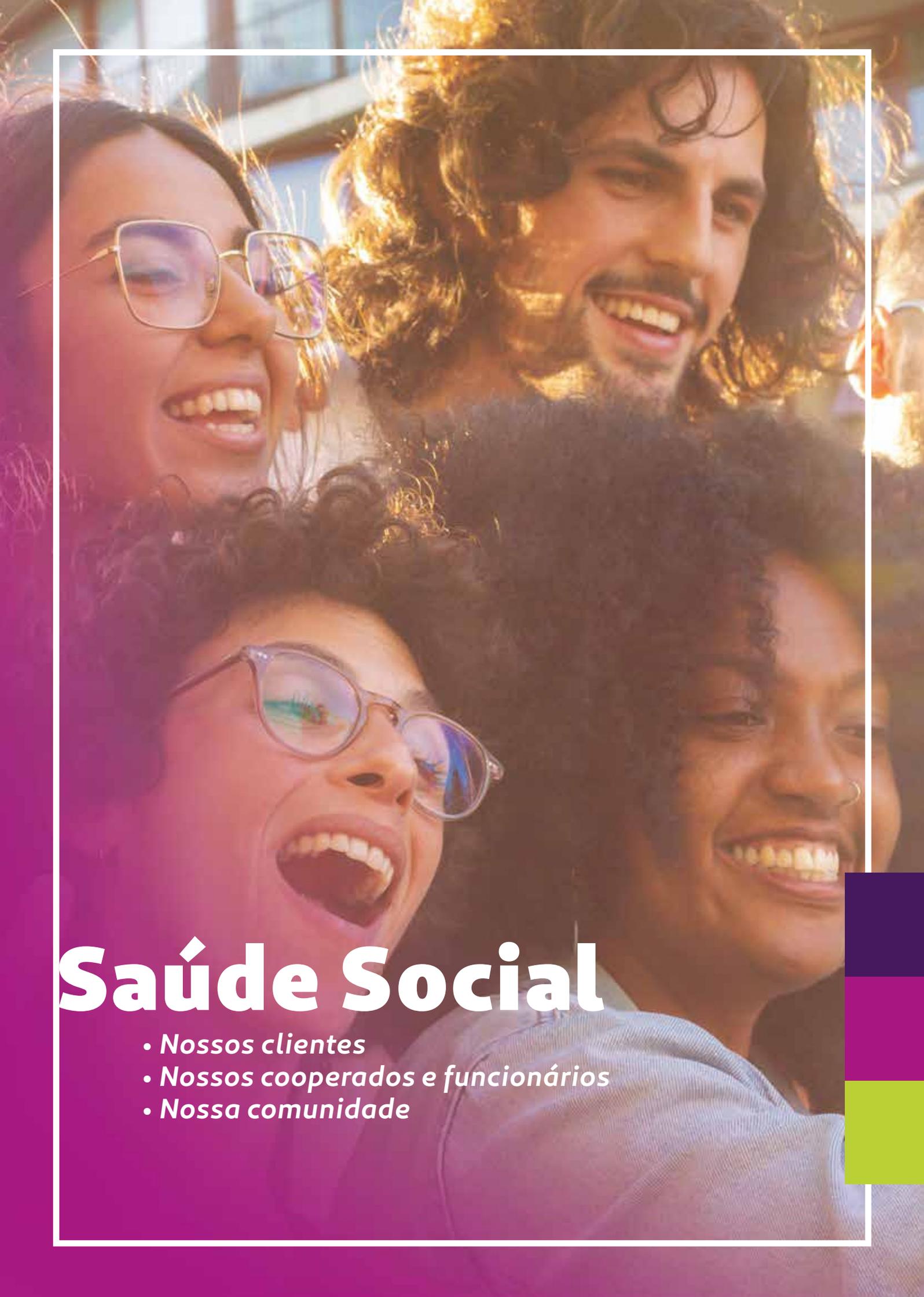
- a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)
- b) Fornecedores de serviços administrativos
- c) Fornecedores de serviços de saúde
- d) Governo
- e) Sindicatos e associações de classe
- f) Mídia
- g) Concorrentes
- h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)
- 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.



Saúde Social

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

DIREITOS HUMANOS

NÃO DISCRIMINAÇÃO

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

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



NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS

[406-1]

O OBJETIVO DO COMITÊ DE CONDOTA 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, atualmente, é composto por funcionários indicados pela Diretoria Executiva, bem como por médico(a) assistente, igualmente indicado pela Direção, para tratar demandas envolvendo médicos cooperados. 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 2022, foram recebidas 77 manifestações pelo Comitê de Conduta. Elas foram protocoladas da seguinte forma:

<i>Tipo de manifestação</i>	<i>Quantidade em 2020</i>	<i>Quantidade em 2021</i>	<i>Quantidade em 2022</i>
Dúvidas	3	2	3
Sugestões	7	5	6
Denúncias	71	97	68

As manifestações recebidas pelo Comitê de Conduta analisadas 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 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, eficácia e economicidade dos processos, no gerenciamento de riscos, controle e governança da organização, sendo um instrumento de controle para os gestores e administradores. Suas atribuições podem ser utilizadas como meio de identificação de que todos os processos internos e políticas auditadas definidas pela organização, bem como se os sistemas contábeis e de controle interno verificados estão sendo efetivamente seguidos – e que as transações realizadas refletirão, contabilmente, em concordância com os critérios legais e/ou de acordo com boas práticas de Governança. Parte das atividades do setor é a realização do acompanhamento dos planos e ações recomendadas pela Auditoria Externa Contábil (efetuadas pela Dickel & Maffei Auditoria e Consultoria SS), 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.

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

2019: 91,1%

2020: 91,36%

2022: 88,21%

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS

[406-1]

DE DEZEMBRO DE 2021 para dezembro de 2022, a cooperativa apresentou um aumento de 7,22% no número de beneficiários assistenciais.

2019: 208.347

Variação de 2,08%

2021: 222.564

Variação de 7,22%

2020: 204.005

Variação de 8,98%

2022: 423.386



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.

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.

COMPROMISSO COM NOSSOS BENEFICIÁRIOS

"NÓS DO SISTEMA UNIMED NOS COMPROMETEMOS A DESENVOLVER NOSSOS NEGÓCIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL: COM FOCO NA PROMOÇÃO E PREVENÇÃO DA SAÚDE DE NOSSOS BENEFICIÁRIOS." ODS

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE



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 encaminhando 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 2022.

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

OFICINA DOS AVÓS

OFICINA DO BANHO DO BEBÊ

SOS PUÉRPERA (AUXÍLIO PARA AS MÃES NA AMAMENTAÇÃO)

Ao todo, 45 empresas fazem parte do Programa Empresa Saudável, reunindo 55 unidades e mais de 3,2 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

FORAM APLICADAS 12.973 doses de vacinas contra a gripe em todas as cidades de nossa região de abrangência.



- 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.

Número de clientes atendidos

A MEDICINA PREVENTIVA encerrou 2022 oferecendo atendimentos a 12,5 mil beneficiários ativos. O serviço recebe pacientes encaminhados por todas as áreas da Unimed, incluindo consultórios de médicos cooperados.

TELEMONITORAMENTO DE ENFERMAGEM: 6957 BENEFICIÁRIOS EM MONITORAMENTO.

PROGRAMA EMPRESA SAUDÁVEL: 3048 BENEFICIÁRIOS EM MONITORAMENTO.

MONITORAMENTO DOMICILIAR: 233 BENEFICIÁRIOS EM MONITORAMENTO.

ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE: 2277 BENEFICIÁRIOS ATIVOS E 650 BENEFICIÁRIOS INCLUÍDOS EM 2022.

E demais programas e atividades desenvolvidos pela Medicina Preventiva.

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 reconhecida 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 2022, aperfeiçoamos o programa com o conhecimento adquirido nesses últimos dois anos, ampliando o programa e totalizando mais de XXX beneficiários incluídos ao longo do ano.

“NÓS DO SISTEMA UNIMED NOS COMPROMETEMOS A DESENVOLVER NOSSOS NEGÓCIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL: PRIMANDO PELA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS NOSSOS CLIENTES.”

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 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 sobre seus objetivos e performance.

O processo de monitoramento do gestor com suas equipes é contínuo e sempre que há a necessidade. Também são feitas 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, 2.699 funcionários recebem monitoramentos, conforme abaixo:

2.770 total de empregados (efetivos+Jovens)

2.699 fazem monitoramento

Total: 97,44%

Mulheres: 2.351

% de mulheres: 87,11%

Homens: 348

% de homens: 12,89%

CAPACITAÇÕES

GRI 404-2

EM 2022, foram desenvolvidos os seguintes programas de capacitação de empregados:

TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS 2022							
Treinamento	Objetivo	Conteúdo Programático	Instrutor	Carga Horária	Período	Local	Público Alvo
LGPD	Capacitar o público envolvido quanto a a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais que entrou em vigor em 2018. Cada colaborador tem papel fundamental no cuidado dos dados pessoais e sensíveis.	LGPD	CRESCER+	1	Anual	Creecer+	Todos os funcionários
SI - Segurança Informação	Ampliar o conhecimento para que possamos administrar, prevenir e evitar incidentes com informações que possam prejudicar os envolvidos.	SI	CRESCER+	1h30	Anual	Creecer+	Todos os funcionários
PGRS	Ampliar conhecimento de todos quanto ao gerenciamento de resíduos, reforçar condutas comportamentais e responsabilidades de todos quanto as questões ambientais.	PGRS	CRESCER+	1	Anual	Creecer+	Todos os funcionários

Institucionais = oferecidos a todo o quadro funcional no formato OnLine

TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS II							
Treinamento	Conteúdo Programático	Instrutor	Carga Horária	Período	Local	Público Alvo	
Integração Novos Funcionários	Diversos	Diversos	6h	Mensal	Físico	Funcionários Novos	
Integração Revitalização	Sugestões que surgiram das reuniões com coordenações do HU	Diversos		Mensal		Funcionários Novos	
Integração ONLINE	Citação de conteúdo com fornecedor externo mais profissionalizado	Diversos		Mensal		Funcionários Novos	
Fluid	FEEDBACK / PROTAGONISMO Conhecimento sobre a ferramenta.	Psio Capacitação		Março Agosto Outubro	Auditório	Enfermeiros	
Diversidade e Inclusão	WS / Palestra	à definir		à definir		Aberto	
L.Portuguesa para Estrangeiros	Língua Portuguesa Ortografia / Textos e à definir de necessidade da turma	Anilé Benedetti		à definir	Auditório	Estrangeiros	
Libras (Gallibrando)	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		1 turma	EAD Síncrono	Aberto	
TOTAL ANUAL							

Institucionais II = oferecidos um público ou direcionado. Interno, In company, EAD ou presencial



TRILHA GESTORES		
FOCO: COMUNICAÇÃO E SAÚDE MENTAL		
GESTORES (COORD)	GESTORES (MONITORES)	GESTORES (ENFERMEIROS)
Saúde Mental	Saúde Mental	Saúde Mental
Percurso Saúde Mental e Espiritualidade (Relim) Autoconhecimento; Acolhimento; Emoções	Percurso Saúde Mental e Espiritualidade (Relim) Autoconhecimento; Acolhimento; Emoções	Percurso Saúde Mental e Espiritualidade (Relim) Autoconhecimento; Acolhimento; Emoções
Comunicação Assertiva com empatia-CNV	Comunicação Assertiva com empatia-CNV	Comunicação Assertiva com empatia-CNV
<p>O que é CNV</p> <p>Condições para aplicação da CNV (Autoresponsabilidade, autoconhecimento, ação consciente e IE);</p> <p>Sucesso e Insucesso (Pensamentos, emoções, ações e resultados);</p> <p>Emoções e Julgamentos</p> <p>Mindset da CNV (4 formas de escutar)</p> <p>ETC</p>	<p>O que é CNV</p> <p>Condições para aplicação da CNV (Autoresponsabilidade, autoconhecimento, ação consciente e IE);</p> <p>Sucesso e Insucesso (Pensamentos, emoções, ações e resultados);</p> <p>Emoções e Julgamentos</p> <p>Mindset da CNV (4 formas de escutar)</p> <p>ETC</p>	<p>O que é CNV</p> <p>Condições para aplicação da CNV (Autoresponsabilidade, autoconhecimento, ação consciente e IE);</p> <p>Sucesso e Insucesso (Pensamentos, emoções, ações e resultados);</p> <p>Emoções e Julgamentos</p> <p>Mindset da CNV (4 formas de escutar)</p> <p>ETC</p>
V5 12 horas	V6 8 horas	Palestras M/T e Ns
6 encontros 2h	4 encontros 2h	4 momentos 1h30

Desenvolvimento de líderes (diretores, superintendentes, coordenadores e monitores)



CAPACITAÇÃO DE EMPREGADOS EM PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA

[416-1]

NO ANO DE 2022 o Programa Envelhecimento Ativo passou por revitalização. O mesmo passou a se chamar “Programa Vida+Ativa”. O foco está em educação e conscientização para funcionários com idade a partir de 45 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 à importância dos exercícios físicos, dieta equilibrada, 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 2022, devido à revitalização, utilizamos somente material impresso para mantermos os participantes informados:



Programa Vida+Ativa




COLESTEROL

É essencial cuidar para prevenir possíveis complicações

Os níveis elevados podem causar doenças cardiovasculares, que são as principais responsáveis pelos óbitos registrados anualmente no Brasil. Para evitar a piora, o indicado é:

-  Consultar o médico regularmente
-  Fazer de exercícios
-  Praticar atividade física
-  Evitar o consumo excessivo de alimentos ricos em gordura saturada e transgênia
-  Evitar o consumo de álcool, maquiagem, fumo e o consumo de substâncias ilícitas
-  Consumir alimentos ricos em fibra como frutas

A SAÚDE IRÁ AGRADECER!



Para saber mais, consulte a clínica de sua cidade para a QR Code à Saúde e tenha o nosso LifeBook



SETEMBRO
amarelo

Unimed 

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 sua saúde, realize algumas dicas:

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

Saiba mais sobre o tema e confira LifeBooks especiais em www.unimednordeste.com.br/transmissao-de-saude-e-qr-code



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



 [unimednordeste](#)  [unimednordeste_rs](#)
 [unimednordeste](#)  [unimednordeste_rs](#)
www.unimednordeste.com.br

coronavírus

A melhor forma de evitar a doença é com a **prevenção.**

Coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. Geralmente, são responsáveis por doenças leves a moderadas, mas, em alguns casos, podem desenvolver sintomas graves.

Como acontece a transmissão do vírus?

A transmissão do coronavírus ocorre entre pessoas. No entanto, como a doença se espalha por meio de pequenas gotículas liberadas na boca, ele também pode ser transmitido por meio de objetos.

Quais são os sintomas da infecção?

Os principais sintomas são febre, tosse e dor de garganta. Mas algumas pessoas podem ter dificuldade de respirar, cansaço, dor no corpo, congestão nasal e olheiras. Em alguns casos, geralmente, são tosse e coriza que se tornam graves.

Confira abaixo alguns cuidados que você deve seguir para evitar o contágio:

-  Lave frequentemente as mãos com água e sabão e use álcool gel.
-  Ao tossir ou espiralar, cubra a boca e o nariz com o braço ou com um lenço de papel descartável. Higienize as mãos logo em seguida.
-  Limpe e desinfete objetos e superfícies tocadas com frequência.
-  Mantenha os ambientes ventilados.
-  Não leve as mãos aos olhos, nariz e boca.
-  Não compartilhe objetos pessoais.
-  Evite aglomeração de pessoas se estiver doente.

Compartilhe as formas de prevenção do coronavírus com familiares, colegas e amigos.

Unimed ft
Fortaleza - CE

COMO CUIDAR DA SAÚDE MENTAL EM TEMPOS DE HOME OFFICE

ROTINA DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA DEVEM ANDAR SEMPRE JUNTAS!

Confira as dicas essenciais que separamos para você aplicar no seu dia a dia:

- ♥ Mantenha uma rotina normal
- ♥ Faça pausas e alongamentos
- ♥ Cuide da sua ansiedade
- ♥ Defina o seu ambiente de trabalho
- ♥ Mantenha uma alimentação equilibrada



Acesse o QR Code acima e confira mais informações sobre esses cuidados no nosso Unibook.

Unimed ft
Fortaleza - CE



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.

	2020	2021	2022
Reclamações, consultas, denúncias e sugestões feitas diretamente à Unimed Nordeste-RS	262.453 manifestações via SAC 848 manifestações entraram via setor Assessoria Jurídica	311.635 manifestações via SAC	SAC = 328.210 manifestações, sendo: 28.413 reclamações e 299.797 por demais motivos
Na ANS	74		123
No Procon	19	1	25
No Judiciário	139		207
No site Reclame Aqui	12	36	01
No Procon via Ouvidoria	21	16	Total de manifestações: Reanálise RN395/16 - 946 Manifestações RN 323/13 - 405 OBS: dessas 405 manifestações 114 foram só reclamações.
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	263.427		SAC = 328.210 manifestações, sendo: 28.413 reclamações e 299.797 por demais motivos

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

CONFORMIDADE

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

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

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

Resultado divulgado em 2023 (ano-base 2021): 1,0000

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

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

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]

2020: R\$ 109.058,40

2021: R\$ 38.400,00

2022: R\$ 48.000,00

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 29 de março de 2022: 313 cooperados

Assembleia Geral Extraordinária do Corpo Clínico de 31 de maio de 2022 (sobre aprovação do regimento interno do corpo clínico após avaliação do CREMERS): 18 cooperados

Assembleia Geral Extraordinária de 10 de agosto de 2022 (sobre apreciação e votação dos recursos referentes aos Processos Administrativos Disciplinares 018/2019, 019/2019, 020/2019 e 011/2021): 90 cooperados

Assembleia Geral Extraordinária de 13 de dezembro de 2022 (sobre deliberação sobre a reforma do Regimento Interno aprovado pelo Conselho de Administração): 97 cooperados

Perfil dos médicos cooperados e credenciados

QUANTIDADE DE COOPERADOS: 1.331

ADMISSÕES EM 2022: 85

SAÍDAS E DEMISSÕES EM 2022: 17

HOMENS: 799

MULHERES: 532

FAIXA ETÁRIA:

ATÉ 30 ANOS: 11

31 A 40 ANOS: 210

41 A 50 ANOS: 320

51 A 60 ANOS: 312

MAIS DE 60 ANOS: 478

Tempo de cooperativa

ATÉ CINCO ANOS: 173

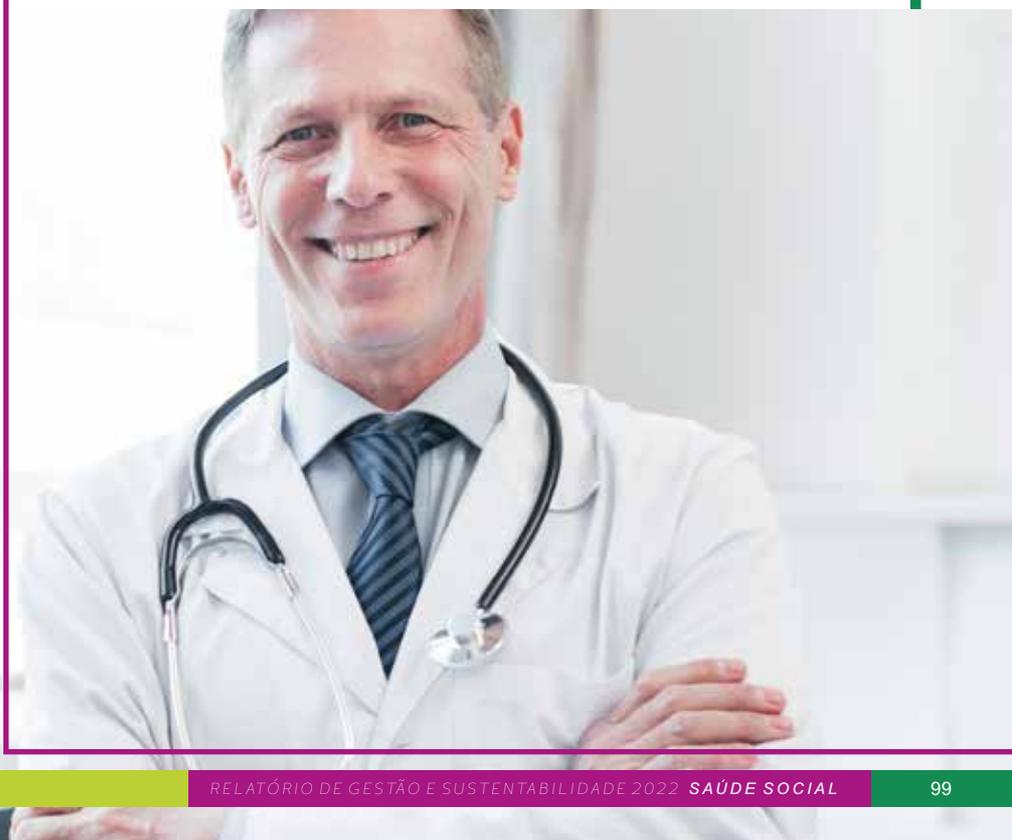
SEIS A 10 ANOS: 168

11 A 20: 279

21 A 30: 320

31 A 40: 260

MAIS DE 40 ANOS: 131



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”.



NOSSOS FUNCIONÁRIOS

A SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

2017: 83,60%

2019: 78,5%

2021: 72,20%

Periodicidade: a cada dois anos.

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 nossos funcionários

“NÓS DO SISTEMA UNIMED NOS COMPROMETEMOS A DESENVOLVER NOSSOS NEGÓCIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL: GERANDO OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL E ECONÔMICO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL AOS COLABORADORES.”



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 2022

Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2022. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item “O quadro funcional”, apresentado logo no início deste relatório.

CONTRATAÇÕES 2022		GÊNERO	
		Feminino	Masculino
TOTAL	712	623	89
Caxias do Sul	663	578	85
Farroupilha	30	30	0
Bento Gonçalves	15	12	3
Antônio Prado	1	1	0
Carlos Barbosa	0	0	0
Flores da Cunha	1	0	1
Garibaldi	1	1	0
São Marcos	1	1	0
Nova Petrópolis	0	0	0

CONTRATAÇÕES 2022	FAIXA ETÁRIA			
	Até 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 50 anos	Acima de 50 anos
	67	275	327	43

Foram contratados 71 jovens aprendizes (49 meninas e 22 meninos), com as seguintes idades

Até 20 anos: 67 em Caxias do Sul / 1 em Bento Gonçalves / 2 em Farroupilha

De 21 a 30 anos: 1 em Caxias do Sul

Rotatividade em 2022

ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS durante o período coberto pelo relatório: 1,81%

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.

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-Técnico em Enfermagem e nível Superior (graduação).

O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente para Ensino Fundamental, Médio e Pós-Técnico (Enfermagem). Para o curso Técnico de Enfermagem, o subsídio é de 70%.

Para a graduação o subsídio é de 25% do valor pago.

Todos os funcionários têm direito ao auxílio-educação para ensinos Fundamental e Médio.

Só contam com o auxílio-educação, em nível de graduação, os funcionários que estão regularmente matriculados em cursos que constam nos perfis/descrição de cargo. Esse subsídio se aplica somente para funcionários que estejam buscando a primeira graduação.

Todo o detalhamento deste benefício está descrito no IM-GPS-002 – Regulamento do Programa de Incentivo ao Ensino.

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 empresa custeia parte do plano, 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 de até 23 anos e 11 meses do funcionário também podem ser incluídos, porém, nesses casos, o custo do plano de saúde é arcado integralmente pelo funcionário, conforme tabela de preços vigente 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 de uniforme e EPI (Equipamento de Proteção Individual) ou material de bolso (termômetro, tesoura, garrote e caneta), para área 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, em 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.

A liberação do empréstimo ocorre de acordo com as informações aprovadas no formulário FR-GPS-045.

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, é automaticamente pago 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 e 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 são pagas. As horas que excederem o limite do Banco de Horas (30 horas por mês) são 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. É descontado em folha de pagamento 20% do valor total do benefício creditado.

CONVÊNIO FARMÁCIA

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

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 (meio de 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 na empresa.

KM RODADO

Os funcionários que utilizam veículo próprio para realizar algum trabalho têm reembolso de acordo com o relatório mensal de km rodado FR-GPS-007, devidamente preenchido e assinado.

Os funcionários do setor de Vendas e Gestão do Cliente Corporativo devem utilizar o FR-GPS-013 (disponível na intranet), com a mesma finalidade.

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 valor de salário nominal conforme determinação da cooperativa e que trabalhar integralmente no mês, não apresentar falta, desconto banco de horas negativo, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade, usufrui um prêmio assiduidade.

A cesta básica deve ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão nominal.

Os funcionários em férias não recebem o prêmio no mês de início do gozo das férias. Caso as férias comecem em um mês e terminem em outro, o funcionário tem direito à cesta no segundo mês.

O benefício não é cumulativo de um mês para o outro.

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 estiver nesta 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, devem realizar o encaminhamento até 30 dias da data de admissão.

O plano é extensivo aos dependentes: cônjuge e filhos até 23 anos e 11 meses.

BOLSAS DE ESTUDO 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 acima citadas, com percentual de 50% de subsídio, obedecendo aos critérios estabelecidos no Programa Bolsas de Estudo (IM- GPS-003).

VALE-TRANSPORTE

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

Em todos os casos será 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.

GESTÃO DE CARGOS E SALÁRIOS

[401-2; 404-2]

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.

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. N

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).

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. 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.

FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA

[403-1]

COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA)

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

BRIGADA DE INCÊNDIO

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

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

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

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

CUIDANDO DO TRABALHADOR

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

COMITÊ DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO (SINDIHOSPA)

Este grupo é formado por engenheiros de segurança do trabalho de hospitais. Este comitê trabalha na busca de soluções relacionadas à segurança do trabalho nos hospitais. Tudo de forma fundamentada

e técnica para padronizar algumas ações nas diferentes instituições. Tem o objetivo de padronizar o uso dos equipamentos de proteção individual (EPIs) para os riscos existentes no ambiente hospitalar, criar um guia para enquadramento técnico de insalubridade e periculosidade, criar uma manual de indicadores de SST com fundamentação teórico e prática, com um grupo que irá discutir a ergonomia.

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

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

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

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

PROTEÇÃO RADIOLÓGICA

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



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

[401-3]

LICENÇA-MATERNIDADE = 86,90 % DE TAXA DE RETORNO

LICENÇA-PATERNIDADE = 90% DE TAXA DE RETORNO

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

2.351 MULHERES

348 HOMENS

2.699 FUNCIONÁRIOS ATIVOS EM 31.12.2022

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

LICENÇA-MATERNIDADE / MULHERES = 84

LICENÇA-PATERNIDADE / HOMENS = 10

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

LICENÇA-MATERNIDADE / MULHERES = 84

LICENÇA-PATERNIDADE / HOMENS = 10

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 = 73

LICENÇA-PATERNIDADE / HOMENS = 9

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

LICENÇA-MATERNIDADE = 86,90 % É A TAXA DE RETENÇÃO

LICENÇA-PATERNIDADE = 90% É A TAXA DE RETENÇÃO

NOSSA COMUNIDADE

SOCIEDADE

COMUNIDADES LOCAIS

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

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

“NÓS DO SISTEMA UNIMED NOS COMPROMETEMOS A DESENVOLVER NOSSOS NEGÓCIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL: POR MEIO DE PROGRAMAS E AÇÕES DE INCLUSÃO SOCIAL, 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 21 funcionários, que doaram sangue de forma voluntária periodicamente, beneficiando 84 pessoas. Também fizemos uma parceria com o Hemocentro Caxias do Sul, Lions Club Farroupilha e Pró-Saúde – a Ação foi em Farroupilha e tivemos 100 voluntários (comunidade em geral) que doaram sangue, salvando 400 vidas.



Natal Solidário

Para alegrar o final de ano de centenas de crianças, o Projeto Natal Solidário Unimed permitiu que médicos cooperados e funcionários da Unimed adotassem cartinhas de Natal redigidas pelas cerca de 259 crianças participantes. Elas ganharam os presentes que pediram ao Bom Velhinho.

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. Os grupos fizeram algumas apresentações, atingindo 7,4 mil pessoas, que foram compartilhadas nas redes sociais. Entre as apresentações realizadas estão: Concerto da Primavera em parceria com a UCS, Concerto Glória em Farroupilha (Igreja Matriz), Noite Iluminada na Catedral de Caxias do Sul – Concerto Gloria, Espetáculo de Natal. Também tivemos apresentações natalinas no Complexo Hospitalar Unimed para colaboradores e clientes.



Foto: Joel Golin

Projeto Viver Melhor

Promoção da saúde e qualidade de vida das pessoas com deficiências físicas e mentais e idosos asilados, em vulnerabilidade social, é o grande objetivo do Viver Melhor, que visa a facilitar o acesso às consultas e exames especializados, de forma gratuita. Por meio deste projeto, a Unimed Nordeste-RS possibilita tornar mais ágil o acesso a um diagnóstico precoce, oferecendo um tratamento mais rápido e proporcionando mais a qualidade de vida aos beneficiados, inscritos nas instituições parceiras da Unimed Nordeste-RS. Com mais de 26 anos de atuação, o projeto atendeu 1.367 portadores de deficiência em 2022.

Projeto Mão Amiga

Em 2022, a Unimed Nordeste-RS beneficiou mensalmente 24 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 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, 64 crianças foram beneficiadas com a campanha que reuniu materiais escolares.

Campanha do Agasalho

Realizada anualmente em parceria com a Prefeitura de Caxias do Sul, a campanha de arrecadação beneficiou 99 pessoas.

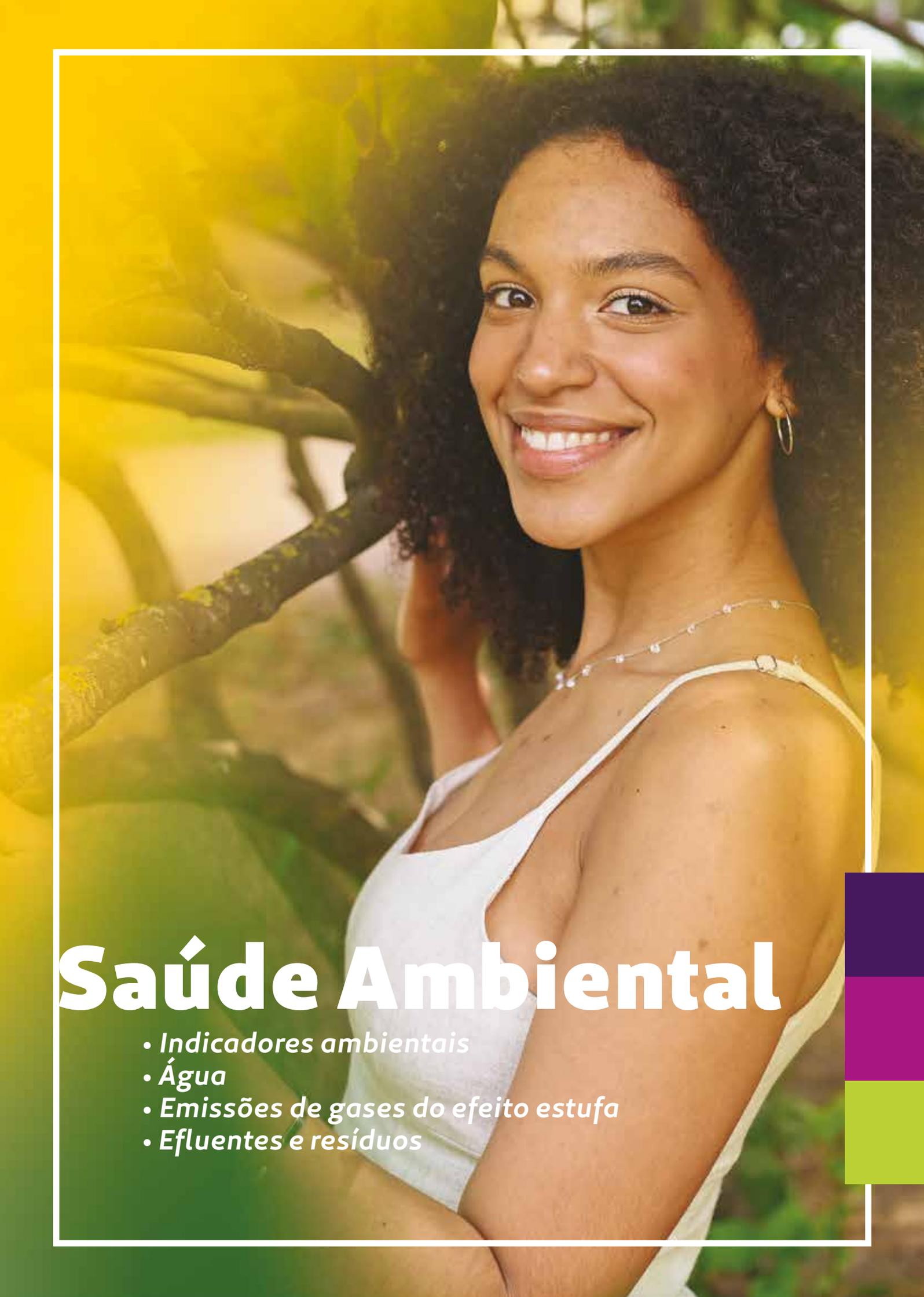
Campanha Unimed/Ubuntu

A cooperativa reuniu alimentos para pessoas que foram afetadas com a crise econômica vivida pelos brasileiros durante a pandemia do novo coronavírus. Ao todo, 400 cestas básicas foram doadas em 2022, a quem mais necessitava.

Campanha de Doação de Fraldas para o Lar São Francisco

Por meio de uma campanha de arrecadação, a cooperativa doou 26 kits de higiene a pessoas que vivem no Lar São Francisco, em Caxias do Sul.





Saúde Ambiental

- *Indicadores ambientais*
- *Água*
- *Emissões de gases do efeito estufa*
- *Efluentes e resíduos*

“NÓS DO SISTEMA UNIMED NOS COMPROMETEMOS A DESENVOLVER NOSSOS NEGÓCIOS DE FORMA SUSTENTÁVEL, POR MEIO DA PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE.”

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

INDICADORES AMBIENTAIS, ÁGUA E EMISSÕES DE GASES DO EFEITO ESTUFA

[103-1; 103-2; 103-3; 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.

Em 2022, a calculadora de CO₂ foi repaginada. Adotamos um novo sistema para medir as nossas emissões de Co₂e. Nessa mesma linha, os selos de sustentabilidade tanto da operadora Unimed quanto do Complexo Hospitalar Unimed também foram reformulados. Os dados de 2022 não foram calculados até o fechamento desta edição.



2019	2020	2021	2022
<p>Operadora: ESCOPO 1: 21,927 (tco2e) ESCOPO 2: 116,547 (tco2e) ESCOPO 3: 107,001 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 245,47 tco2e</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul: ESCOPO 1: 1,476 (tco2e) ESCOPO 2: 468,096 (tco2e) ESCOPO 3: 496,123 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 965,69 tco2e</p>	<p>Operadora: ESCOPO 1: 16,213 (tco2e) ESCOPO 2: 95,286 (tco2e) ESCOPO 3: 417,519 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 529,02 tco2e</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul: ESCOPO 1: 21,560 (tco2e) ESCOPO 2: 371,097 (tco2e) ESCOPO 3: 428,943(tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 821,60 tco2e</p>	<p>Operadora: Escopo 1: 15,912 (tco2e) Escopo 2: 193,735 (tco2e) Escopo 3: 208,496 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 418,14-TCO2E</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul: ESCOPO 1: 0,00 ESCOPO 2: 2,155 (tco2e) ESCOPO 3: 560,237 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 562,392</p>	<p>Os dados ficarão prontos em meados de 2023.</p>

Escopo 1: Veículos corporativos

Escopo 2: Energia elétrica

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

Para ambos os inventários (Sede Administrativa e Hospital Unimed):

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

N2O – Potencial de aquecimento global é 298

CH4 – Potencial de aquecimento global é 25

ESCOPO 2 – ELETRICIDADE ADQUIRIDA

CO2 – Potencial de aquecimento global é 1

ESCOPO 3 – VIAGENS AÉREAS E RESÍDUOS

CO2 – Potencial de aquecimento global é 1

CH4 – Potencial de aquecimento global é 25

N2O – Potencial de aquecimento é 298

INCINERAÇÃO

N2O – Potencial de aquecimento é 298

Abordagem de consolidação escolhida para as emissões: controle operacional

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

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

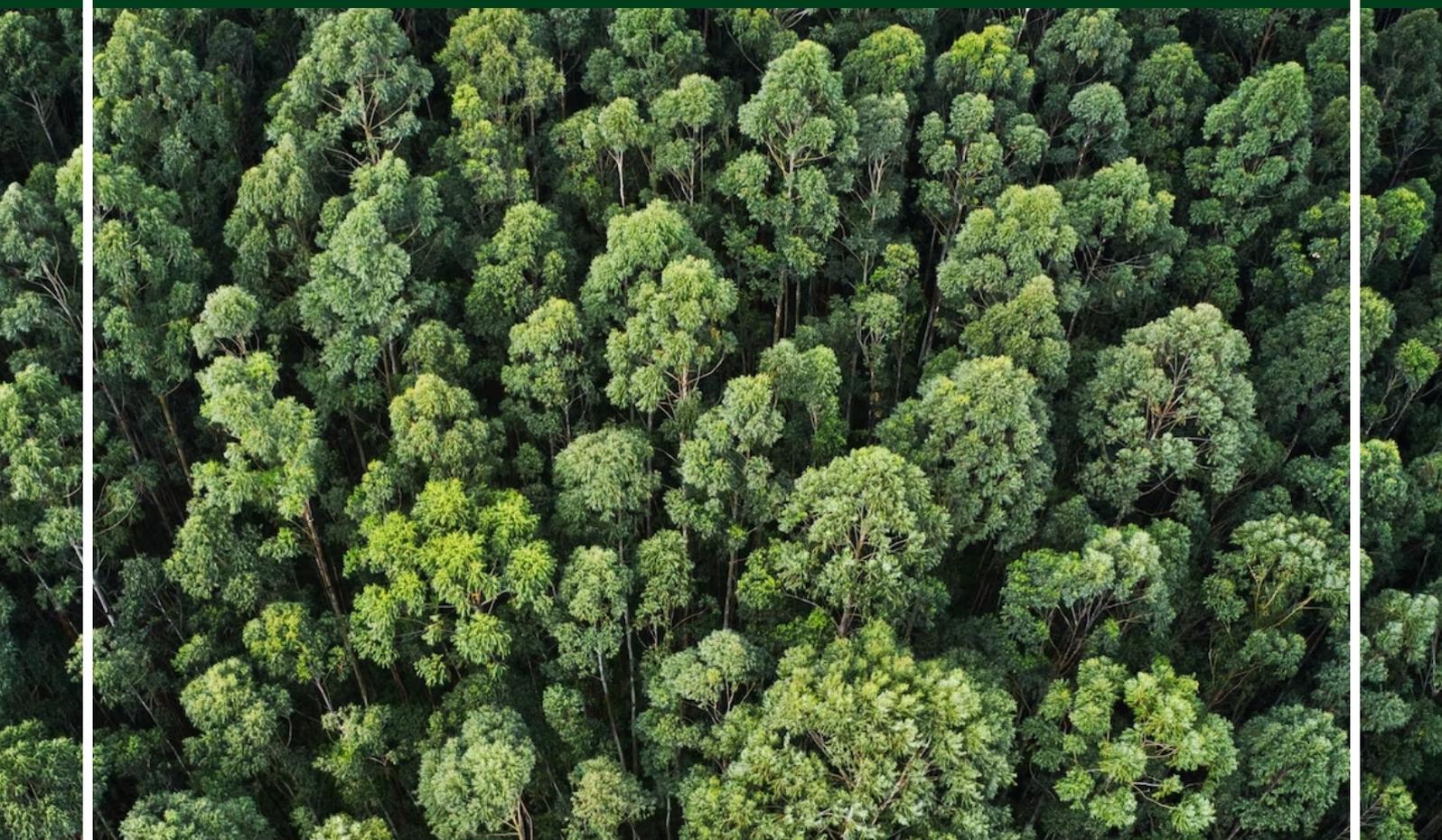
ABAIXO, o consumo de energia elétrica
(em quilowatt-hora) de janeiro a dezembro de 2022.

1.566.487,66 kwh



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.



Projeto Logística Reversa

EM 2022, foram recolhidos 150,7 kg de carteirinhas do plano com datas 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.

Água

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

A água utilizada no Complexo Hospitalar Unimed (o maior serviço próprio da cooperativa) é água potável, fornecida pelo Samae, distribuidora do município de Caxias do Sul. Utilizada em vários setores e processos do empreendimento. Nas atividades da área da saúde, não são gerados efluentes industriais, pois os serviços de lavanderia, que geravam anteriormente, atualmente, são terceirizados. Assim, o empreendimento gera apenas efluente sanitário, o qual é tratado, monitorado e descartado na rede coletora de tratamento do município. Isso minimiza os impactos gerados no meio ambiente, pois cumprimos com os parâmetros estabelecidos na legislação vigente.

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: 56.449M³. EM 2022: 60.619M³

VOLUME TOTAL DE ÁGUA REICLADA E REUTILIZADA PELA ORGANIZAÇÃO: NÃO OCORRE.

VOLUME TOTAL DE ÁGUA REICLADA E REUTILIZADA COMO UM PERCENTUAL DO TOTAL DE ÁGUA RETIRADA DE OUTRAS FONTES: NÃO OCORRE.

CONSUMO DE ÁGUA DA COOPERATIVA

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

60.619m³
(de janeiro a dezembro de 2022)



EFLUENTES E RESÍDUOS

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

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.

Como o efluente sanitário é tratado, monitorado mensalmente com análises e descartado na rede coletora de tratamento do município, o impacto gerado é mínimo, obedecendo aos parâmetros estabelecidos na legislação vigente.

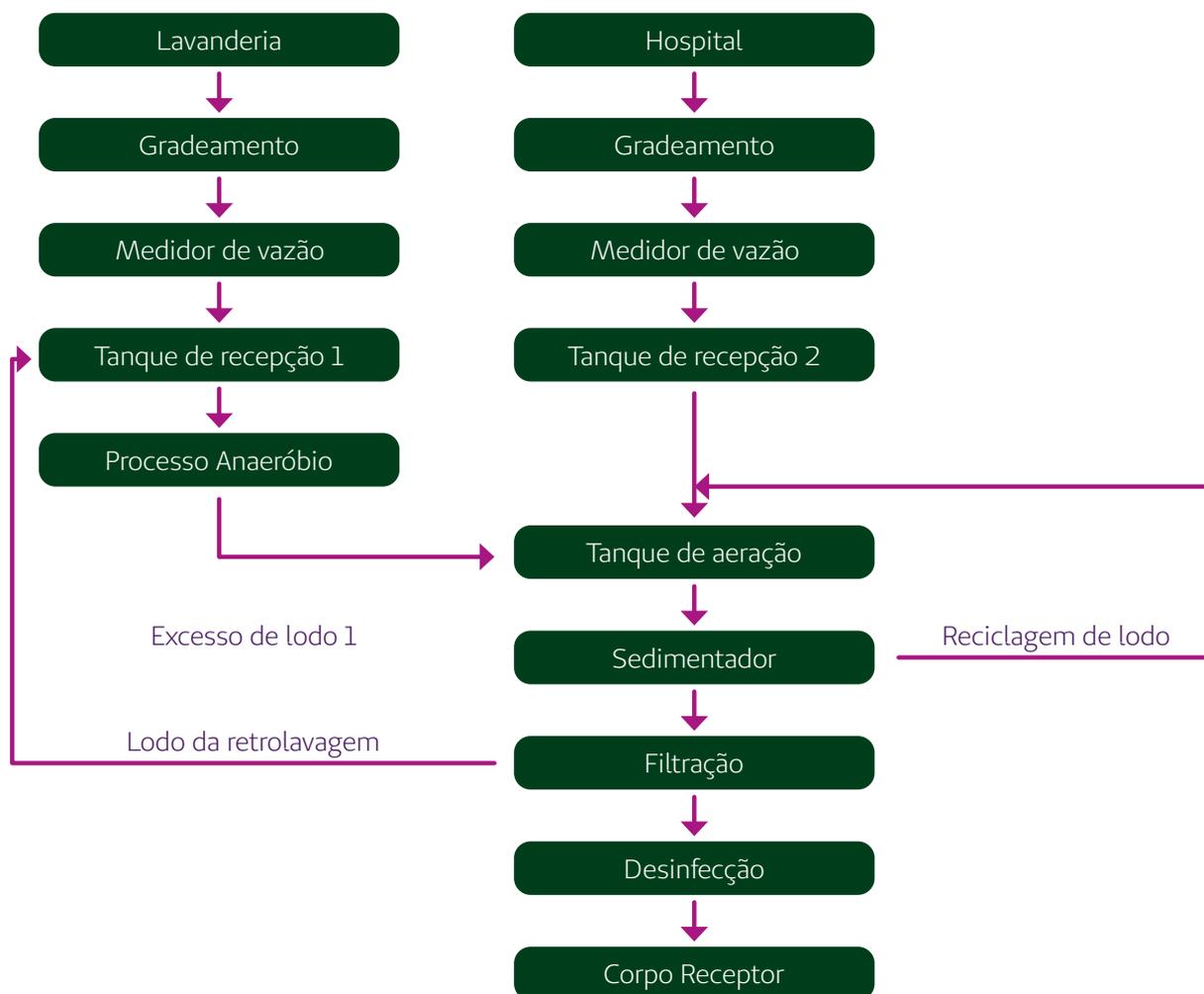
Para descarte dos efluentes, realizamos tratamento na estação de tratamento de efluentes, monitoramento mensal por meio de análises e obedecemos à legislação vigente, Consema 355/2017, que estabelece os padrões de monitoramento para lançamento. Atualmente, os parâmetros que devem ser monitorados são estabelecidos pela nossa licença de operação, que determina quais são e as condicionantes que devem ser cumpridas.

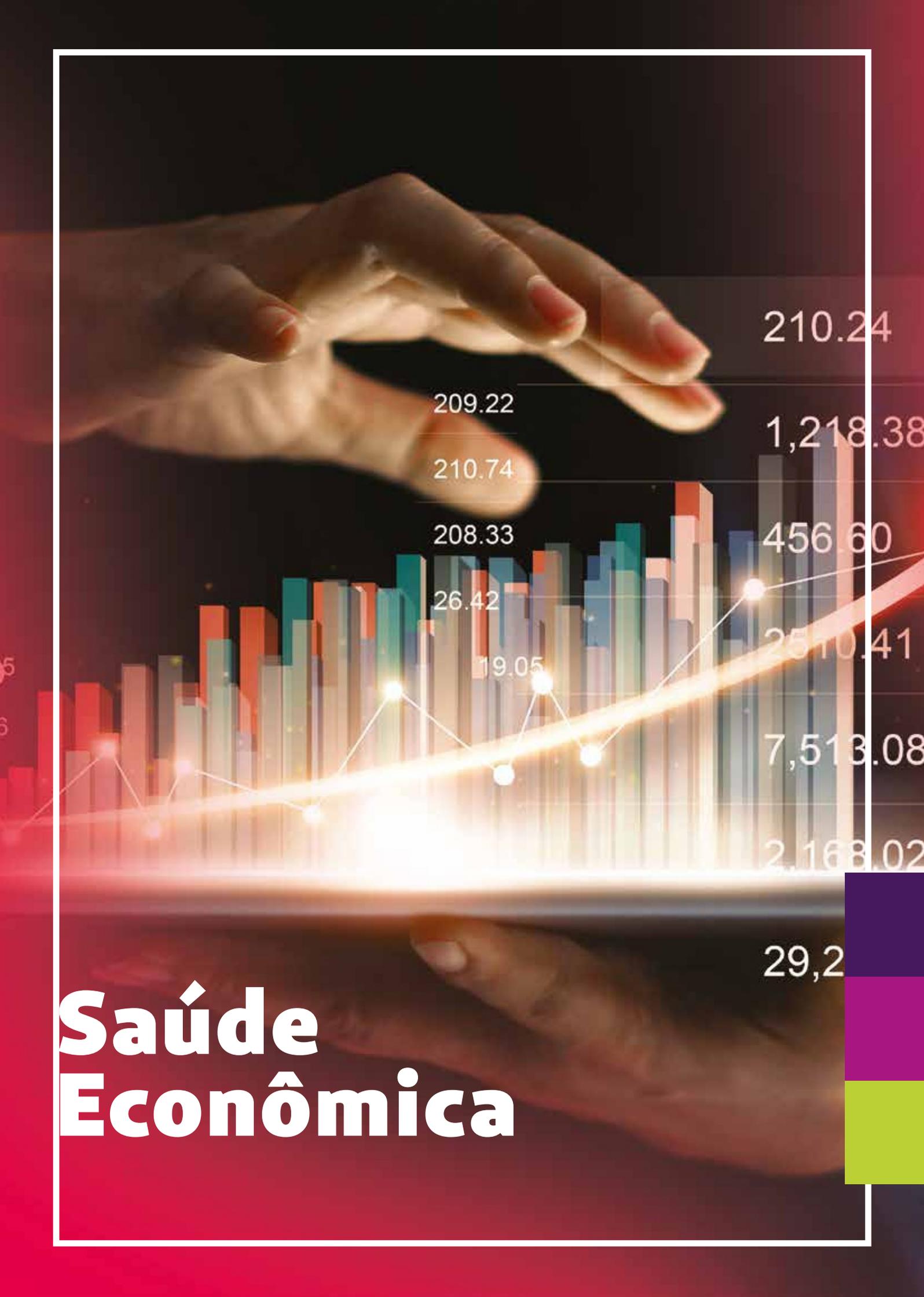
O descarte dos resíduos do Complexo Hospitalar Unimed é feito por meio de empresas terceirizadas. A empresa Seresa é responsável pelos resíduos perfurocortantes e o resíduo infectante laboratorial e bacteriano. A empresa Resquim é responsável pelos resíduos químicos. A MPL é responsável pelos resíduos 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]



A hand is shown holding a glowing, golden orb. In the background, there is a bar chart with various colored bars (red, teal, blue, orange) and a line graph with white dots connected by lines. The overall scene is set against a dark background with a red-to-purple gradient. The text 'Saúde Econômica' is written in large, bold, white letters in the bottom left corner. There are also some numerical values scattered throughout the image, such as 210.24, 209.22, 210.74, 208.33, 26.42, 19.05, 1,218.38, 456.60, 2510.41, 7,513.08, 2,168.02, and 29,2.

Saúde Econômica

GOVERNANÇA

[GRI 102-18]

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.”

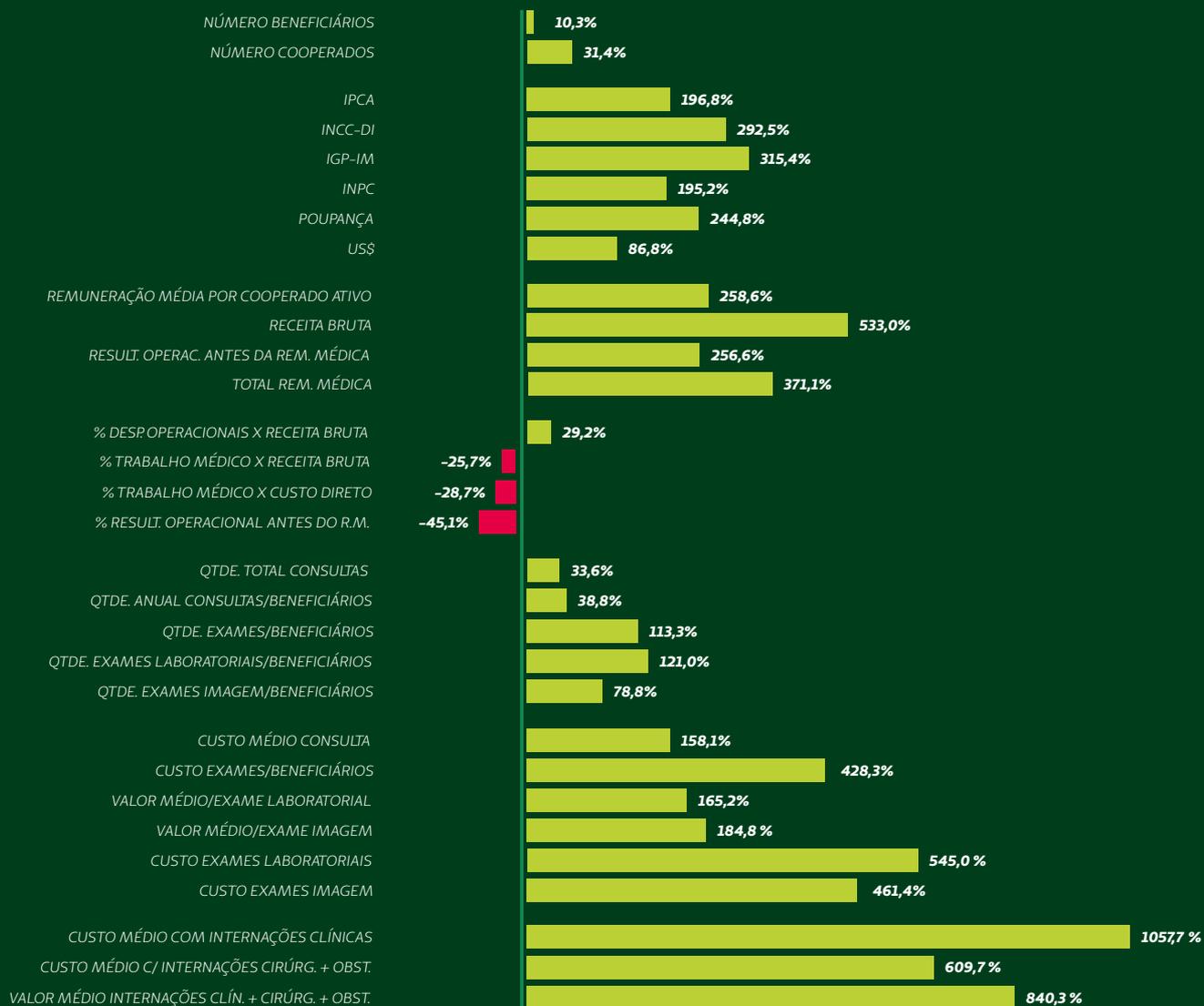
Política de sustentabilidade



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO, CUSTOS ASSISTENCIAIS E SINISTRALIDADE

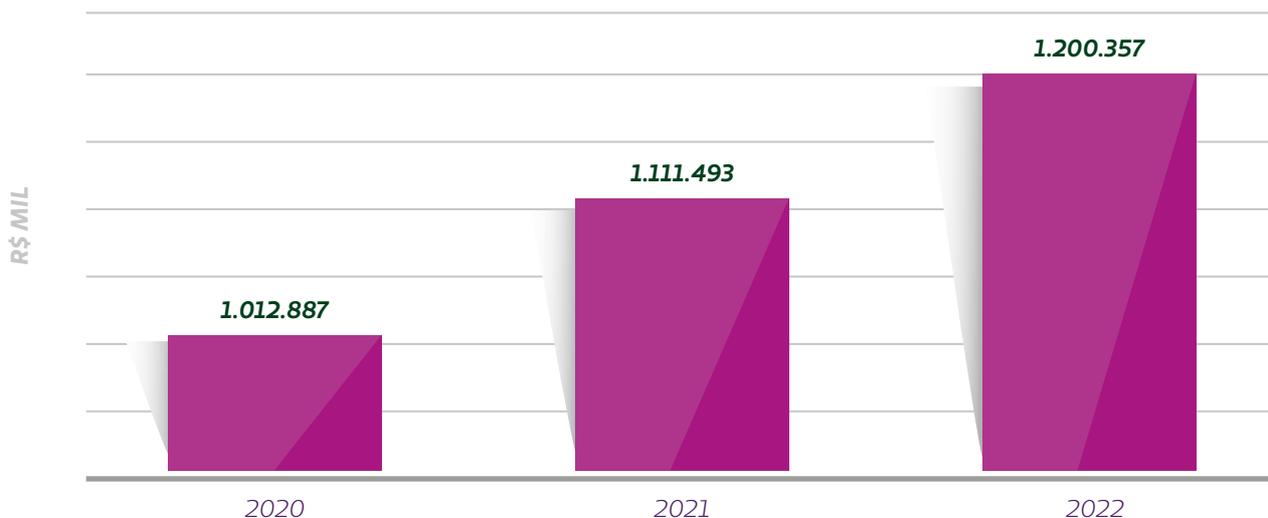
[201-1; 201-2]

VARIAÇÃO 2003 – 2022



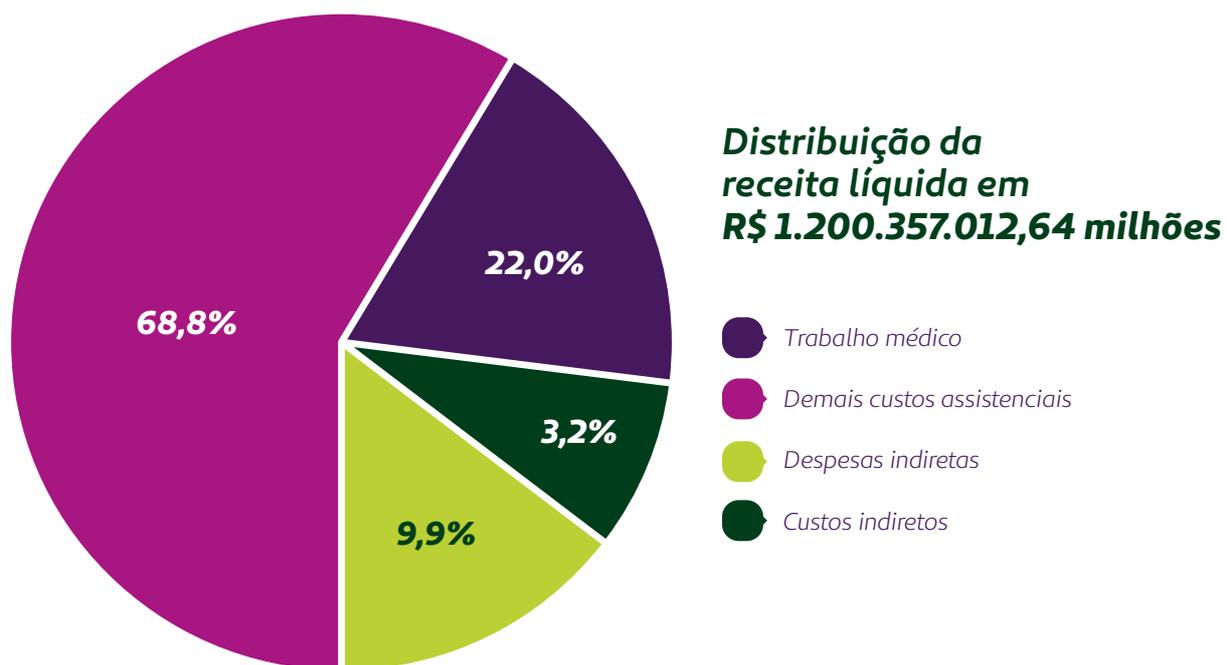
O gráfico demonstra a evolução histórica de índices econômicos importantes relacionados à cooperativa. Todas as projeções econômicas apresentadas em 2021 demonstravam que 2022 se apresentaria com um ano atípico, haveria o impacto da sinistralidade represada durante o período pandêmico. O cenário econômico e regulatório elevou a utilização e os custos, conforme demonstrado.

Evolução da receita líquida



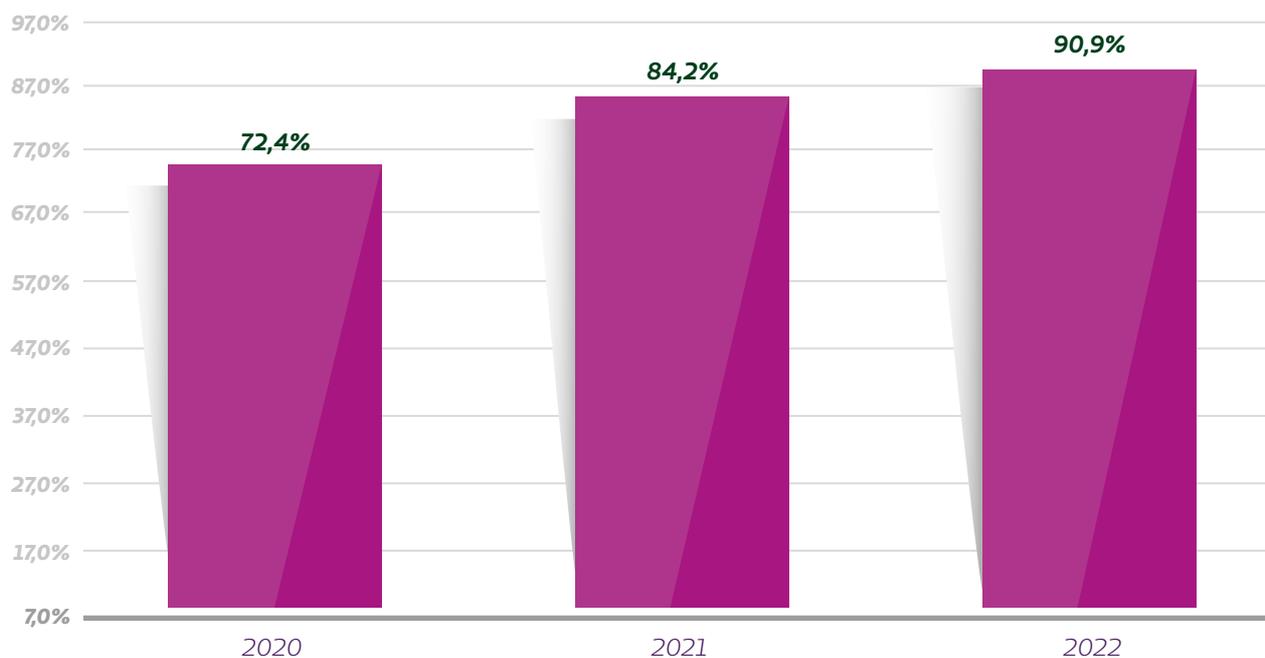
A receita líquida (receita bruta após as deduções legais) apresentou crescimento de 8% em 2022.

Distribuição da receita líquida



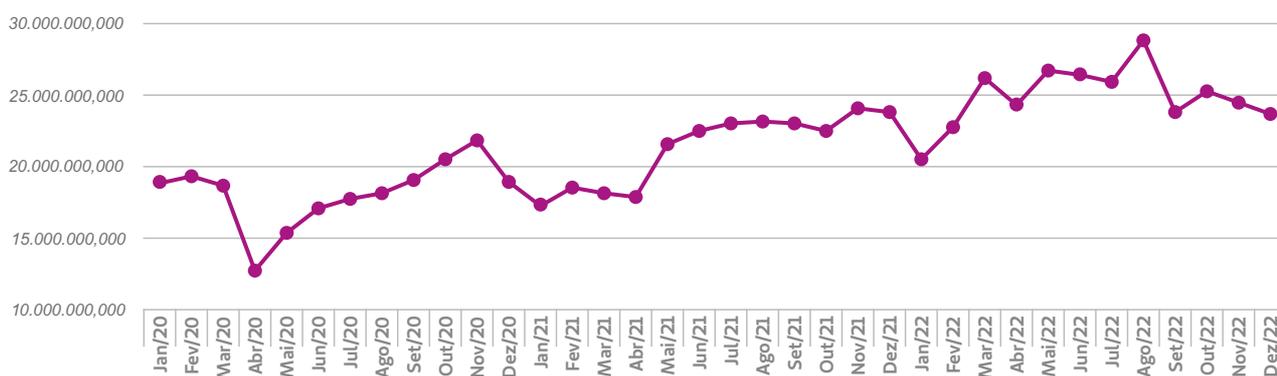
Nesse gráfico, está representada a distribuição desta receita, sendo 22% em trabalho médico e 68,8% em demais custos dispendidos para a assistência, ou seja, todos os atendimentos prestados aos beneficiários.

Índice de sinistralidade – ANS



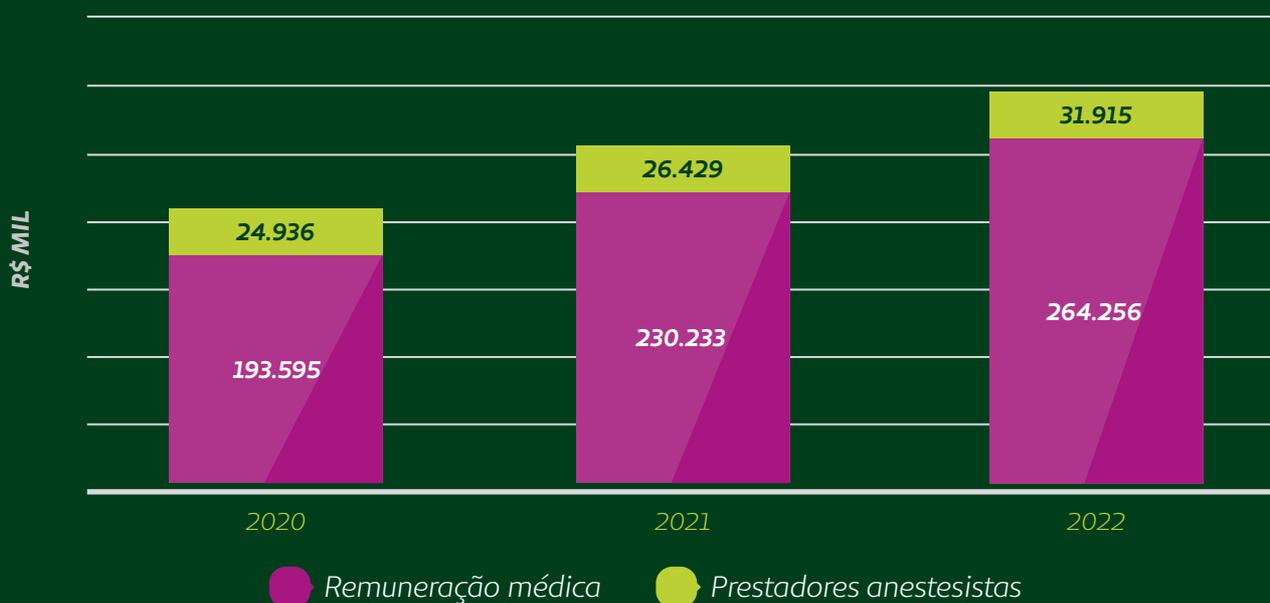
O índice de sinistralidade atingiu a marca de 90,9%, a mais elevada da história da cooperativa.

Remuneração Médica



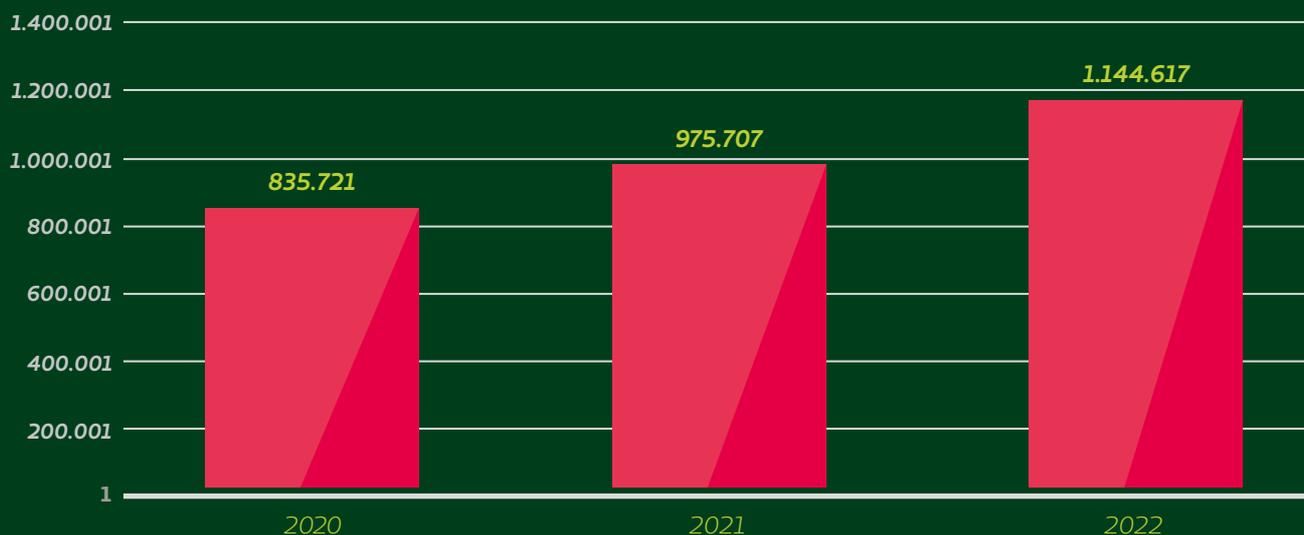
A evolução da remuneração médica nos últimos três anos.

Evolução da remuneração médica – anual



A remuneração médica do cooperado cresceu 14,8% em 2022; a do médico anestesista, por sua vez, aumentou 20,8%.

Quantidade de consultas médicas



O volume de consultas médicas em 2022 foi 17,3% superior a 2021; comparado a 2020, foi de 37%, demonstrando a retomada nos atendimentos.

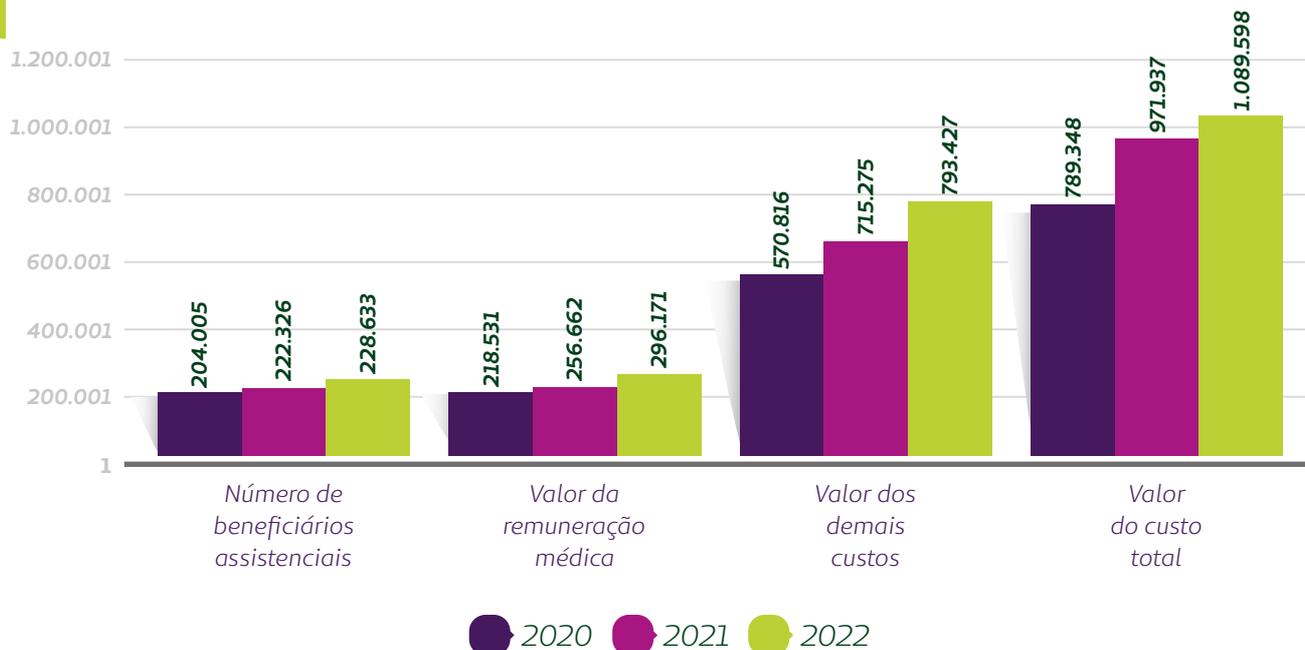
Transferência de recursos aos cooperados (seja por pagamentos, antecipações ou integralizações)

	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	11.516
CH Referencial	-	-	4.217	7.597	8.686
Serit/VG	742	790	833	874	935
Previdência Privada	774	799	832	841	920
Pagamento CRM	-	695	788	827	-
GUIA	-	-	-	2.061	771
Total	20.536	9.915	57.627	50.173	61.549

A tabela mostra os valores recebidos e benefícios gerados aos cooperados pela cooperativa, sob as diversas rubricas.

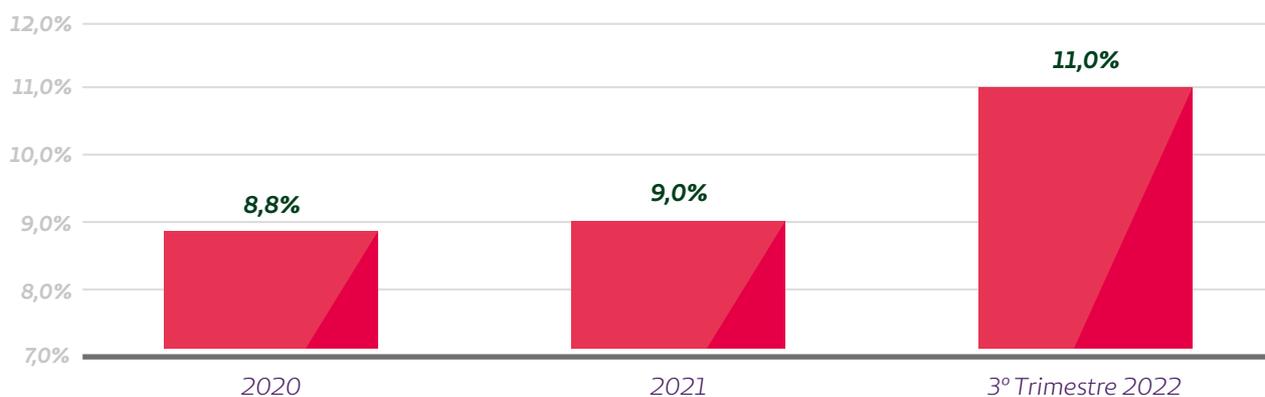


Custos assistenciais



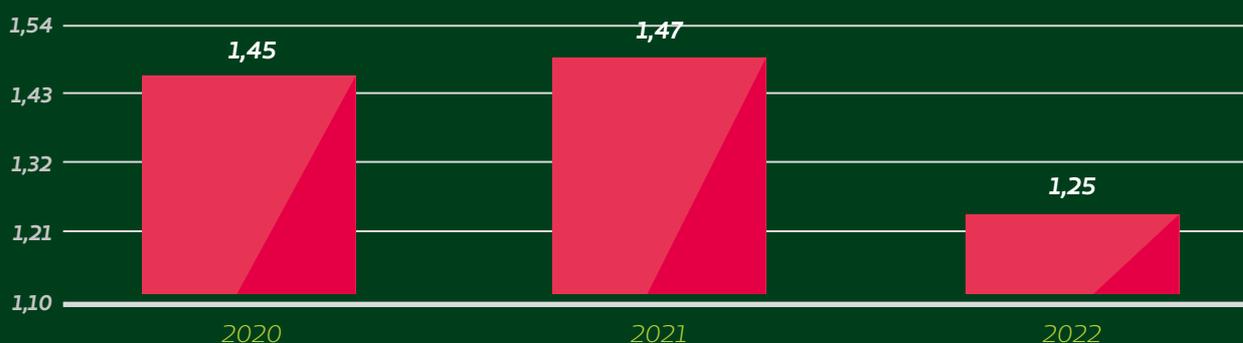
Os custos assistenciais da cooperativa aumentaram em 12,1% em 2022, totalizando R\$ 1.089 bilhões. Desses custos, a remuneração médica representou R\$ 296 milhões e teve um crescimento de 15,4%, enquanto o número de beneficiários cresceu 2,8%. Os demais custos com a assistência cresceram 10,9%.

Participação das despesas administrativas sobre a contraprestação (DA)



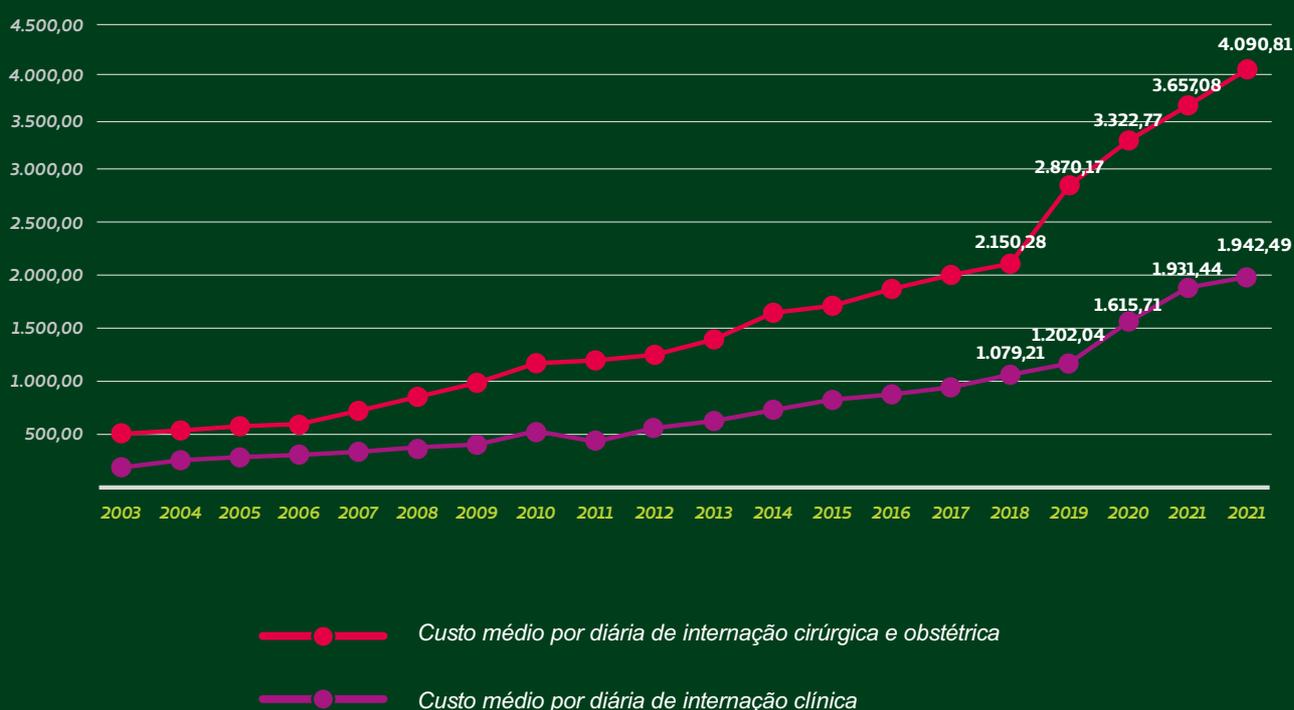
Nessa rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto quem está alocado nos serviços próprios), subsídio do plano de saúde dos cooperados e dependentes, remuneração de diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias 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, a razão entre o Ativo Circulante pelo Passivo Circulante da cooperativa. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,25. A redução foi ocasionada pela queda do Ativo Circulante em função da distribuição do Resultado do Exercício de 2021, aprovado em Assembleia Geral Ordinária (AGO).

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



Média de Permanência por Internação - Apenas UTI



Média de Permanência por Internação - Apenas Quarto



Em 2022, os índices de média de permanência foram representativos, em UTI e em leito. Tiveram acréscimo, contribuindo para a elevada sinistralidade apresentada no exercício.

ECONOMIA DE CAXIAS DO SUL & MERCADO DE TRABALHO

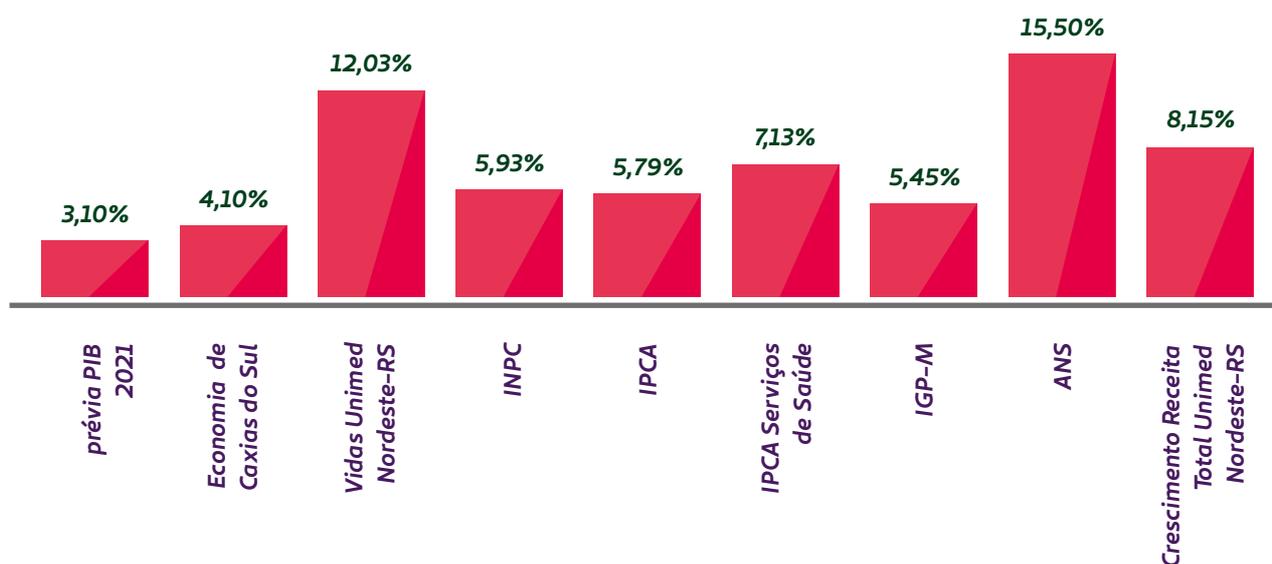


Fontes: CIC – Desempenho da Economia – Cartas do Mercado Formal, elaboradas pelo Observatório do Trabalho de 2010 a 2019, e dados do Caged de 2021 e 2022.

Em 2021, tivemos a retomada lenta da economia. Mesmo apresentando dados positivos em relação a 2020, não alcançamos os patamares econômicos do período anterior à pandemia. Já em 2022, esse crescimento tomou velocidade pela demanda represada de insumos e produtos que precisaram ser repostos no mercado. No entanto, em anos eleitorais, o risco Brasil e o próprio mercado interno tendem a retrair, visto o histórico político que o país apresenta em cada eleição presidencial. Resultados notórios são a queda da média salarial, o número de empregos formais e a inflação dos serviços médicos, que juntos acabam prejudicando o mercado de plano de saúde.

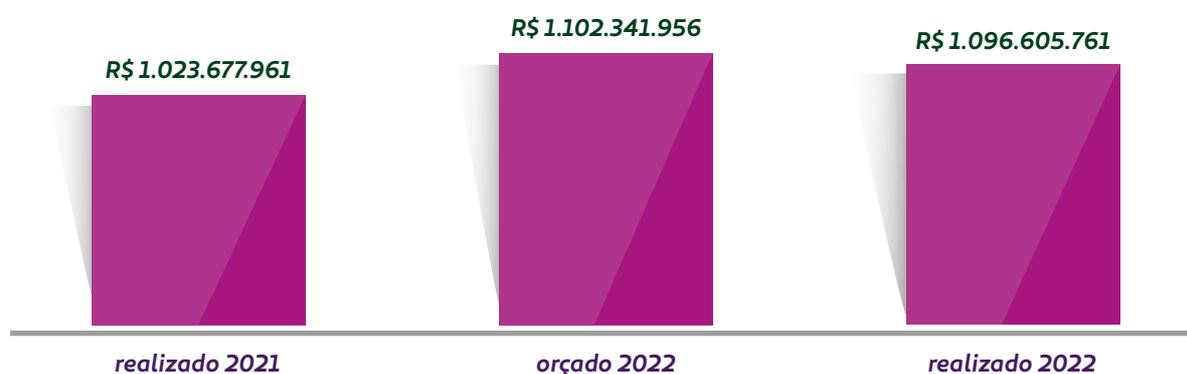


CENÁRIO ECONÔMICO – 2022



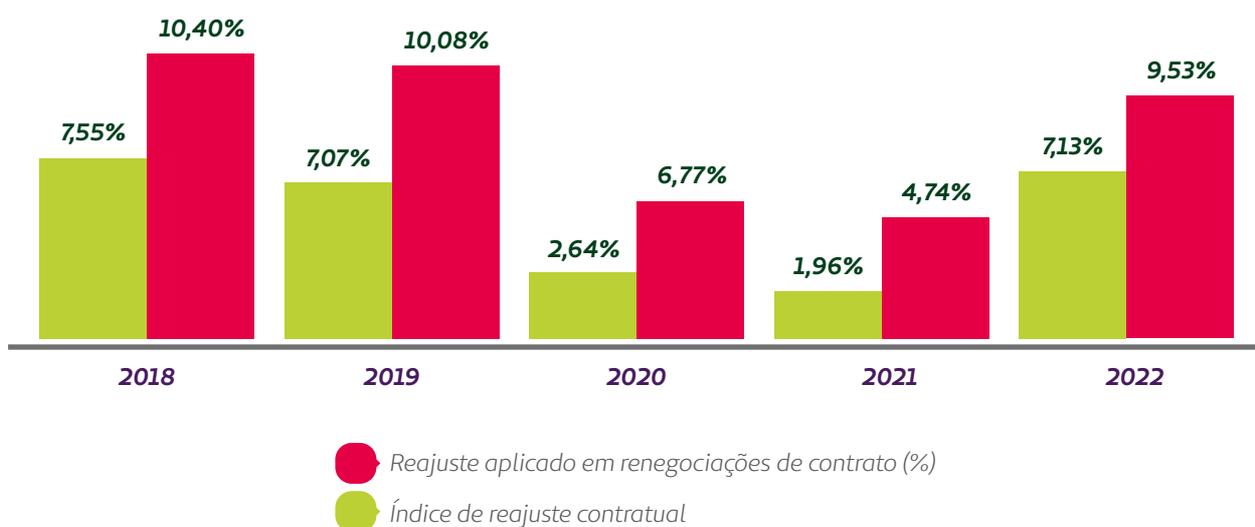
O cenário econômico brasileiro está assombrado pela inflação, média salarial baixa, poucos incentivos fiscais e mudança nas políticas de planejamento e investimento do governo federal. No âmbito externo, a guerra entre Rússia e Ucrânia traz incertezas para todo o mundo. No mercado de planos de saúde, a sinistralidade elevada (devido à demanda represada dos últimos dois anos) aumenta os índices de reajuste.

Receitas de plano de saúde, produtos complementares e Farmácia



Apesar de ficarmos R\$ -5,7 milhões abaixo do orçado de 2022, entregamos um faturamento de R\$ 72,9 milhões acima do ano de 2021. Representando um crescimento de 7,12%, enquanto o orçado era de 7,68%.

Evolução do spread – % da receita sobre o índice de 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, de todos os produtos, se mantém em crescimento, representando um aumento de 12,03% em comparação ao ano anterior.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE



● Benefícios Planos de Saúde — Índice de Crescimento

O número de beneficiários também se manteve em crescimento, de 2,84%; cerca de 6.300 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 obteve um bom aumento de índices de crescimento, 12% em relação ao ano anterior. O número de vidas nesse produto teve um acréscimo de mais de 6 mil vidas.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS – SAÚDE OCUPACIONAL



● Benefícios S.O. — Índice de Crescimento

Quanto à Saúde Ocupacional, o cenário foi de queda em relação ao período anterior, com uma diminuição de 5,89% em relação ao ano de 2021. A concorrência crescente no segmento impacta fortemente o mercado com a oferta de produtos com preços baixos, que atraem uma parcela de clientes que busca economizar custos.

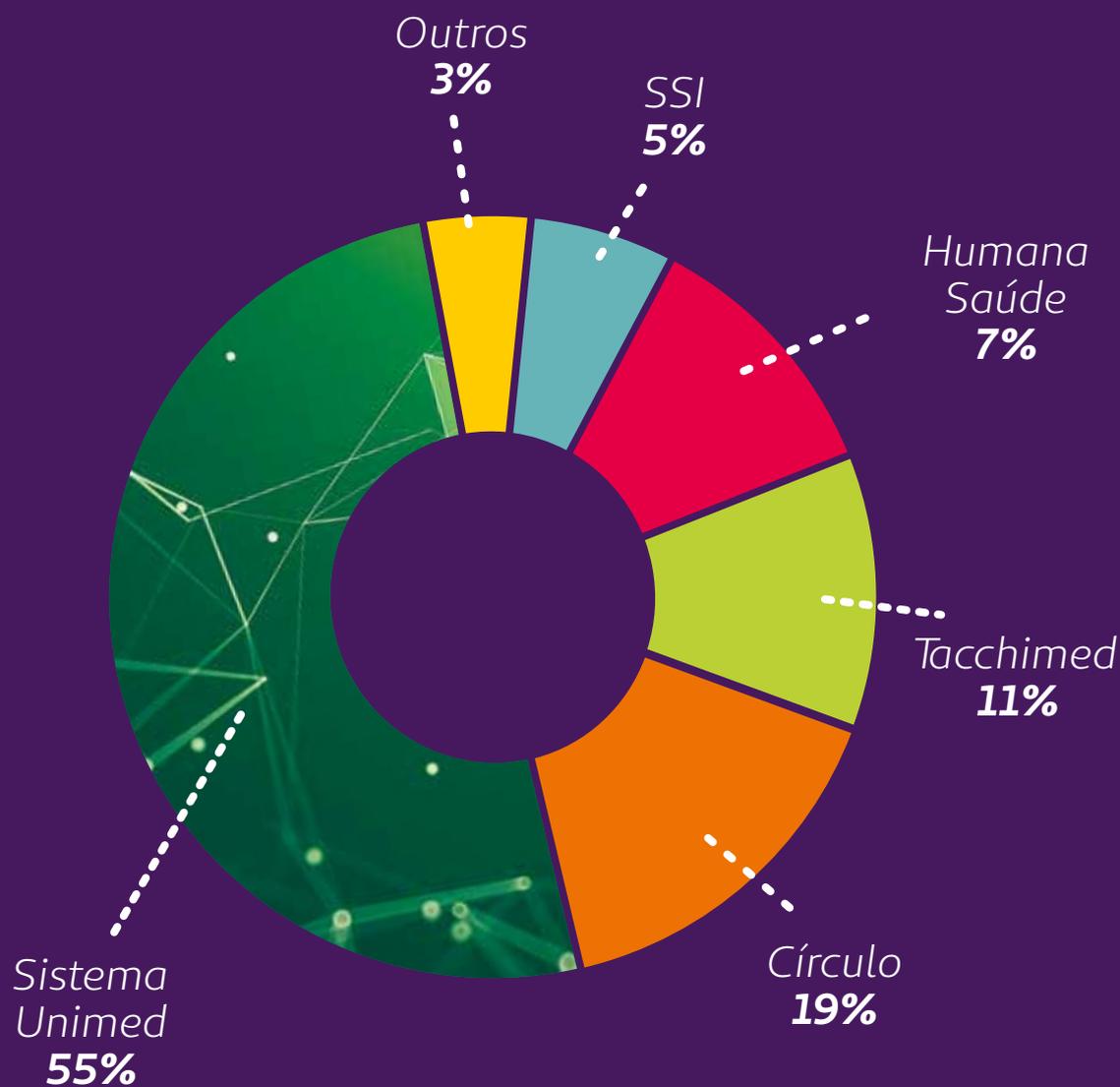
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS – SOS



● Benefícios SOS — Índice de Crescimento

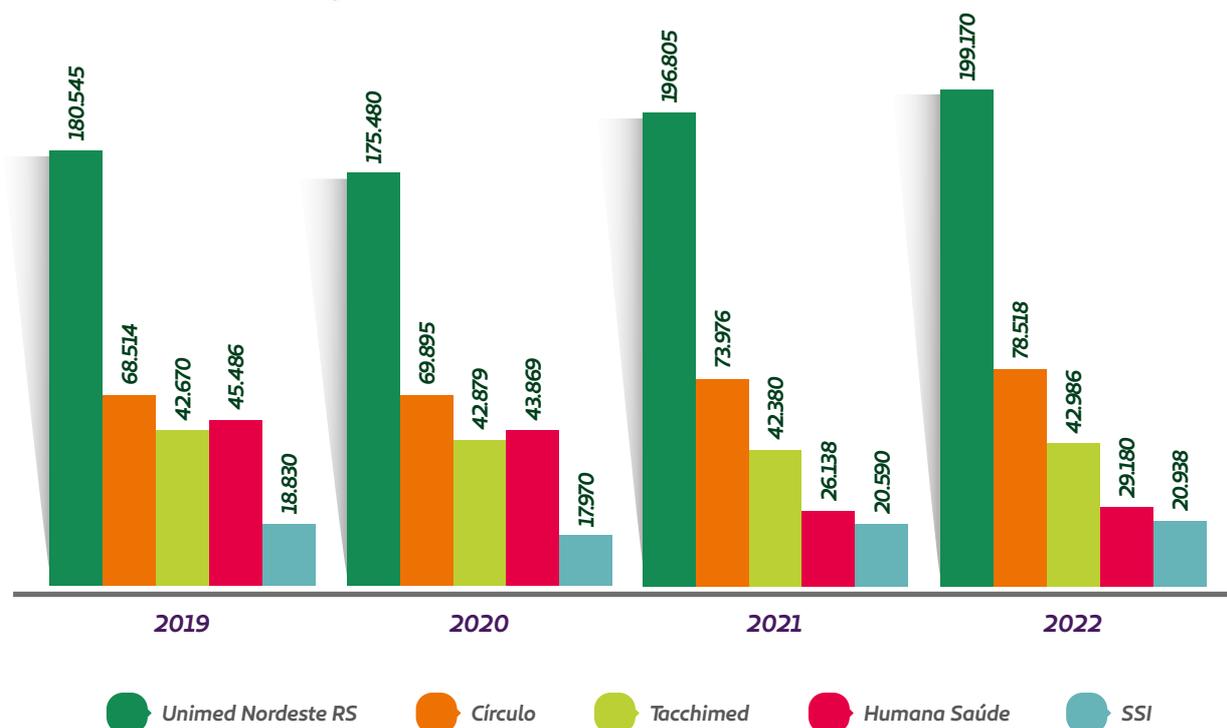
A expansão do produto SOS se manteve. Chegamos a mais de 102 mil vidas e a um crescimento expressivo de 21,60%, comparado a 2021.

MARKETSHARE – ÁREA DE AÇÃO



A Unimed manteve 55% do mercado de planos de saúde, com a inclusão de novas e grandes empresas em sua carteira de clientes. A carteira do sistema Unimed é composta de 48,91% de mercado da Unimed Nordeste-RS e de 5,95% 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 2022, o mercado de saúde suplementar cresceu. A Unimed Nordeste-RS, por sua vez, apresentou crescimento na sua carteira instalada de clientes e na captação de novos negócios.

EVOLUÇÃO DE VENDAS DE VIDAS NOVAS ASSISTENCIAIS



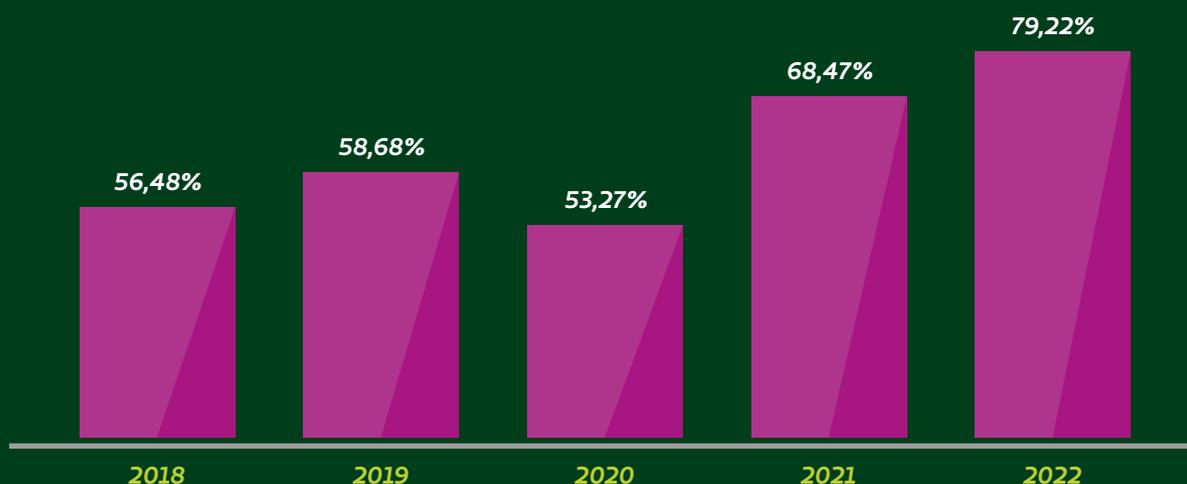
Movida pela retomada dos empregos formais e pelo aumento da produção, a cooperativa teve em 2022 a venda de três empresas de grande porte, bons fechamentos de médias e pequenas empresas e de pessoa física. Comparando a base com o ano de 2021, tivemos queda, pois a base está sendo comparada com a entrada do grupo Marcopolo.

TOTAL RECEITA DE VENDA DE NOVOS CONTRATOS



A receita proveniente de contrato de novas vendas adiciona mais de R\$ 49 milhões de receitas de novas vendas. Em relação ao ano de 2021, isolando a venda da empresa Marcopolo, tivemos um faturamento de R\$ 47,4 milhões, ante R\$ 49,1 milhões do ano de 2022, um crescimento de 4%.

SINISTRALIDADE DA CARTEIRA NO 1º ANO DE CONTRATO



O incremento neste 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 2023.

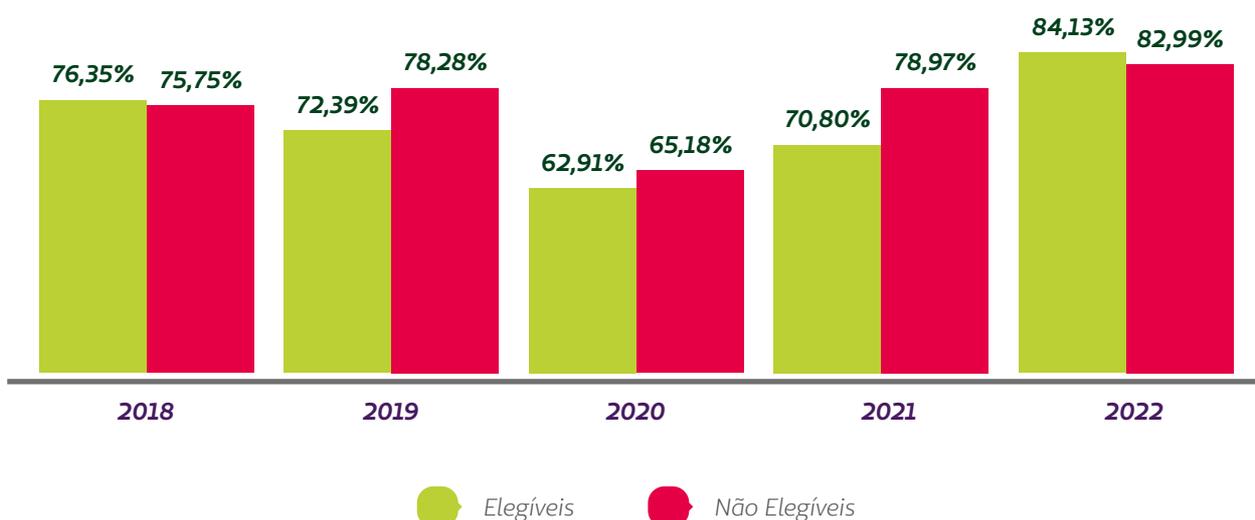
EVOLUÇÃO DA RECEITA PER CAPITA ASSISTENCIAL



● Receita Per Capita — Índice de Crescimento

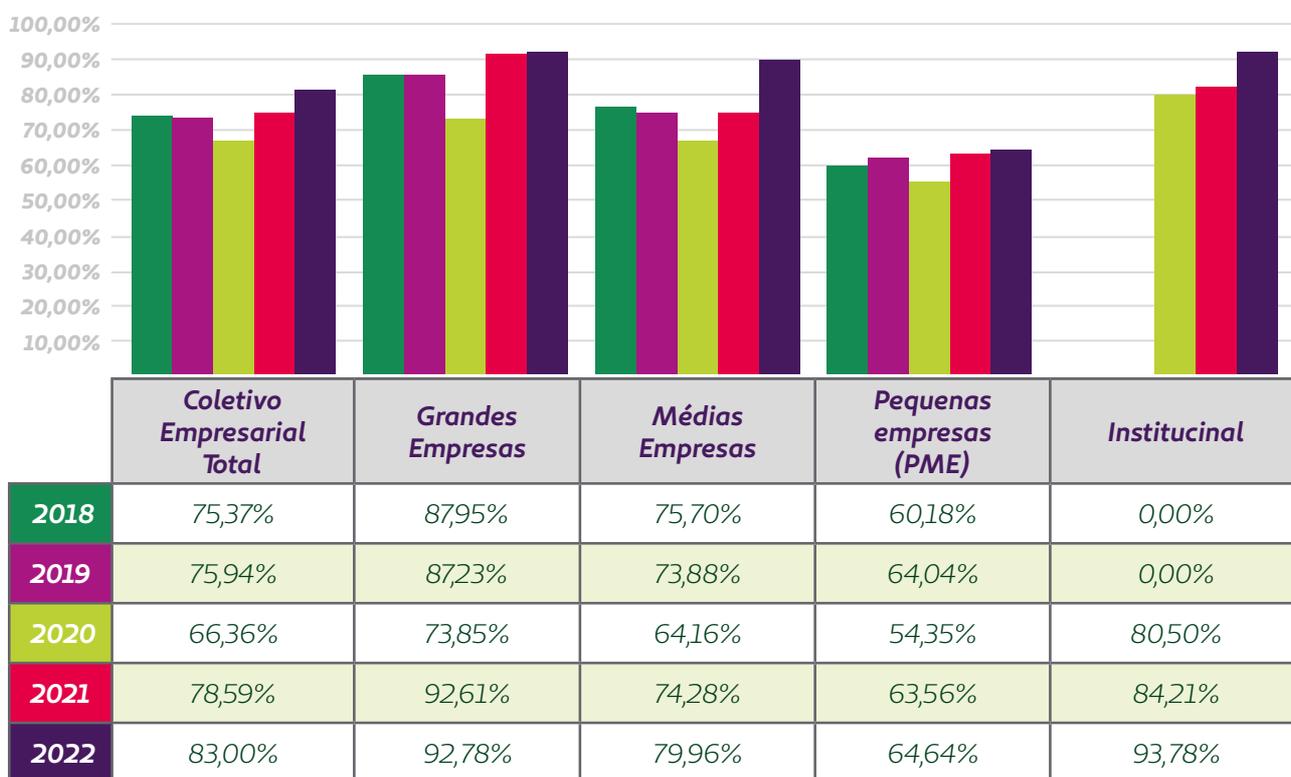
Comparando o ticket médio com o ano anterior, tivemos um crescimento de 3,64%. Nesse cenário, o consumidor busca por produtos com mensalidades mais baixas devido a uma menor disponibilidade de renda e também à inclusão de faixas etárias mais jovens, que influencia no indicador.

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE DA CARTEIRA COLETIVA POR ADESÃO



O reflexo da demanda reprimida e do baixo índice de reajuste aplicado nos últimos dois anos traz efeitos de longo prazo em nossa carteira, principalmente a carteira Coletiva por Adesão (carteira com público concentrado nas últimas faixas etárias e produtos sem oxigenação).

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE DA CARTEIRA COLETIVA EMPRESARIAL



● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021 ● 2022

Assim como na carteira Coletiva por Adesão, a carteira Coletiva Empresarial ainda reflete os efeitos da demanda reprimida e reajustes baixos (devido à pandemia). Em 2022, os índices de reajustes aplicados foram 9,53%, ante 4,74% de 2021; o aumento da receita deverá ser apresentado em até 12 meses, ou seja, a expectativa de queda da sinistralidade ficará para 2023.

EVOLUÇÃO DE VIDAS CARTEIRA COLETIVO EMPRESARIAL PME



Vidas PME

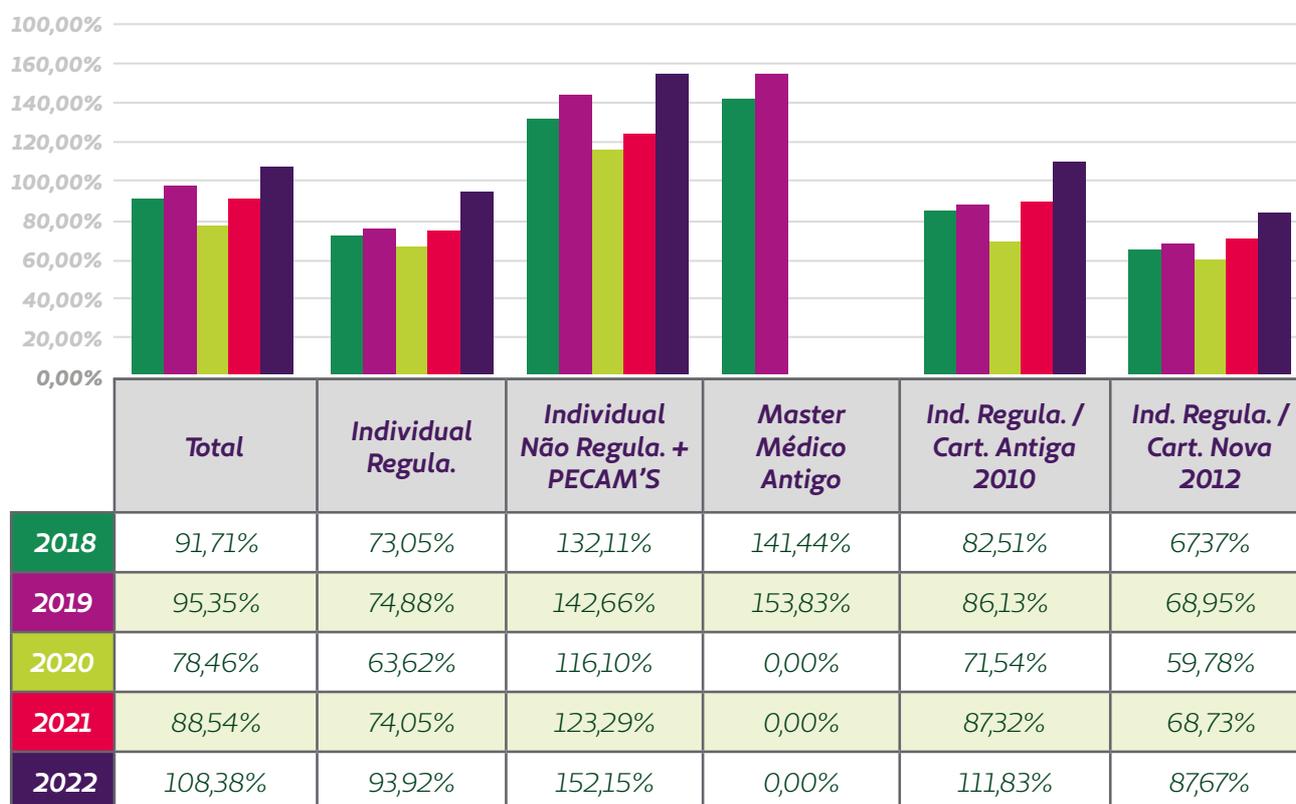


Índice de Crescimento

Independentemente do período pandêmico, a carteira de PME continua a crescer em um ritmo acelerado. Em 2022, o número de vidas cresceu 2,04%, em relação ao ano anterior.



SINISTRALIDADE DA CARTEIRA INDIVIDUAL/FAMILIAR



● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021 ● 2022

A carteira Individual/Familiar captou, principalmente, o movimento das demais operadoras da região, que se apresentam em situação delicada de atendimento. O cliente tem a negativa de atendimento ou lentidão para acessar a rede de prestadores das operadoras concorrentes e, por necessitar, decide em trocar de plano. Muitas vezes o cliente opta pela portabilidade, via ANS.

EVOLUÇÃO DE VIDAS NA CARTEIRA INDIVIDUAL/FAMILIAR



Vidas Individual Familiar Índice de Crescimento

A pandemia mudou o perfil do consumidor de serviços de saúde, que percebeu a importância de ter um bom plano de saúde em meio ao caos que foi vivido. Mesmo com a renda baixa, muitas famílias priorizam manter o plano, pelo menos para os filhos. Nossa força de vendas, entendendo o momento, adaptou-se ao consumidor e buscou diversas formas de atendimento e produtos, que é o caso da oferta do Unifácil.

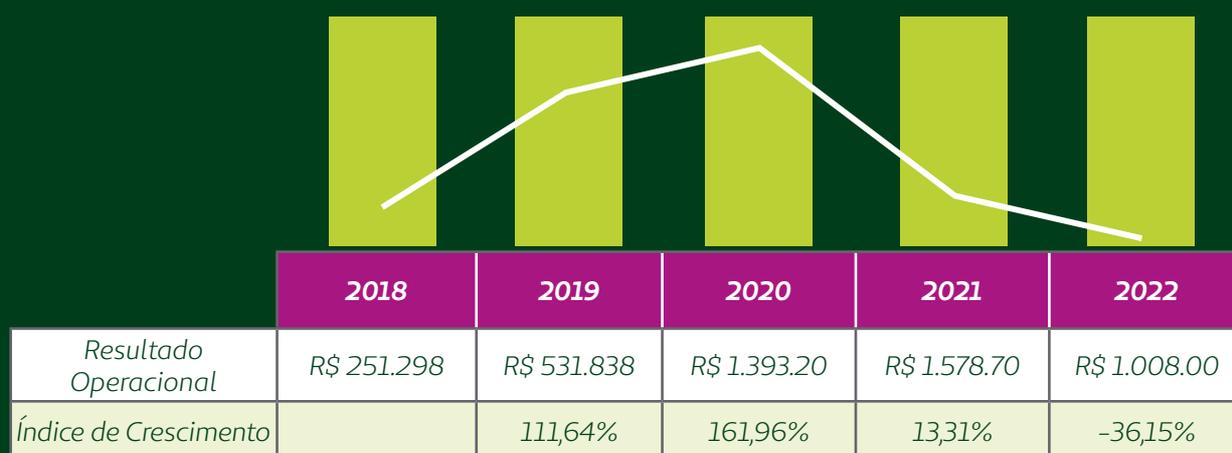
EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL DA SAÚDE OCUPACIONAL



Receita total da Saúde Ocupacional Índice de Crescimento

A receita da Saúde Ocupacional segue em queda, apresentando o menor índice desde a série temporal de cinco anos, com uma queda de -6,18%. Novos concorrentes vêm captando nossa fatia de mercado, trazendo novos produtos e estruturas modernas.

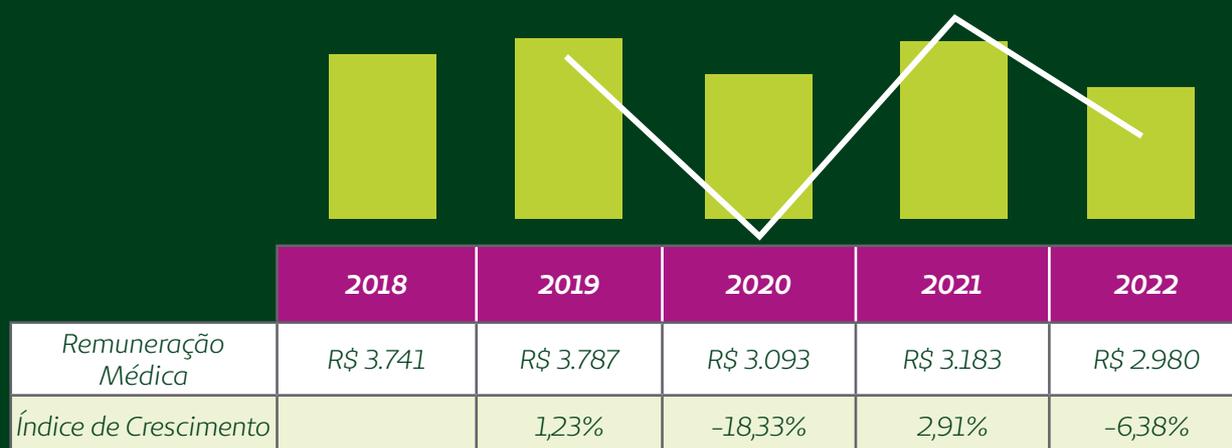
EVOLUÇÃO DO RESULTADO OPERACIONAL DO SETOR DE SAÚDE OCUPACIONAL



● Resultado Operacional — Índice de Crescimento

O resultado operacional ainda segue positivo e substancial, mesmo com a queda de receita e de beneficiários. Com investimentos e ampliação do espaço de atendimento, há possibilidade de aumentar a rentabilidade.

EVOLUÇÃO DA REMUNERAÇÃO MÉDICA NA SAÚDE OCUPACIONAL



● Remuneração Médica — Índice de Crescimento

A remuneração médica teve uma queda de -6,38%, acompanhando os outros índices da Saúde Ocupacional, principalmente pela queda do número de clientes.

TOTAL RECEITA DE VENDAS DA FARMÁCIA



● Receita Vendas Farmácia — Índice de Crescimento

A receita da Farmácia Unimed vem em crescimento exponencial de 29,51%, contrariando o setor varejista. Reflexo de boa gestão, controle de compra, estoque e aumento de mix de produtos.

EVOLUÇÃO DO RESULTADO LÍQUIDO – FARMÁCIA



● Resultado Líquido — Índice de Crescimento

O resultado líquido aumentou 76,71% na Farmácia Unimed, comprovando a efetividade e a boa gestão do negócio.



Anexos

ANEXO 1: ÍNDICE REMISSIVO GRI

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 128)	Não
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 130)	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 130)	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 120)	Não
303-1	Total de retirada de água, por fonte	# Água (página 124)	Não
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	# Água (página 124)	
303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 124)	Não

303-4	Consumo de água	# Água (página 125)	Não
303-5	Consumo de água	# Água (página 125)	Não
ASPECTO: EMISSÕES			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 120)	
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 124)	Não
ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Efluentes e resíduos (página 126)	Não
306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	## Descarte total de água (página 126)	Não
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 125) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 126)	Não
ASPECTO: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	## Consumo de energia elétrica (página 122)	Não
302-2	Consumo de energia fora da organização	## Consumo de energia elétrica (página 122)	Não
302-3	Intensidade de energia	## Consumo de energia elétrica (página 122)	Não
302-4	Redução do consumo de energia	## Consumo de energia elétrica (página 122)	Não
302-5	Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	## Consumo de energia elétrica (página 122)	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 120)	Não

304-2	<i>Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade</i>	<i>## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 120)</i>	Não
304-3	<i>Habitats protegidos ou restaurados</i>	<i>## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 120)</i>	Não
304-4	<i>Espécies da Lista Vermelha da IUCN e espécies nacionais da lista de conservação com habitats em áreas afetadas por operações</i>	<i>## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 120)</i>	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
ASPECTO: EMPREGO			
103-1	<i>Explicação dos temas materiais e seus limites</i>	<i># Emprego (página 104)</i>	Não
401-1	<i>Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região</i>	<i># Perfil dos cooperados (página 98) # Perfil dos nossos funcionários (página 105)</i>	Não
401-2	<i>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</i>	<i># Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários (página 88)</i>	Não
401-3	<i>Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero</i>	<i>Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade (página 114)</i>	Não
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			
103-1	<i>Explicação dos temas materiais e seus limites</i>	<i># Saúde e segurança no trabalho (página 106)</i>	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 106) # Perfil dos cooperados (página 98) # Perfil de nossos funcionários (página 105) # Indicadores sociais internos (página 88) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 111)	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 106)	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 89)	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 91)	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 88)	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 88)	Não

CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Não discriminação (página 76)	Não
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 77)	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 104) # Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos (página 76)	Não
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Comunidades locais (página 115)	Não
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 116) # Investimento social privado (página 116) # Programas e projetos para a comunidade (página 116)	Não
ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Combate à corrupção (página 78)	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 78)	Não
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 78) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 79)	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 84)	Não

416-1	<p><i>Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança</i></p>	<p><i># Saúde e segurança do cliente (página 84)</i> <i># Programas de Medicina Preventiva (página 85)</i> <i># Investimentos em capacitação profissional (página 89)</i> <i># Beneficiados com capacitação profissional (página 89)</i> <i># Horas de treinamento/ pessoa (página 89)</i> <i># Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 94)</i> <i># Programa de Conceituação de Prestadores (página 94)</i></p>	Não
416-2	<p><i>Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde/ segurança de produtos/ serviços</i></p>	<p><i># Gestão de reclamações e críticas (página 96)</i> <i># Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 97)</i></p>	Não
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
103-1	<p><i>Explicação dos temas materiais e seus limites</i></p>	<p><i># Rotulagem de produtos e serviços (página 80)</i></p>	Não
102-44	<p><i>Resultados de pesquisas de satisfação do cliente</i></p>	<p><i># Satisfação dos beneficiários (página 80)</i></p>	Não
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
103-1	<p><i>Explicação dos temas materiais e seus limites.</i></p>	<p><i># Privacidade do cliente (página 95)</i></p>	Não
418-1	<p><i>Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes</i></p>	<p><i># Gestão de reclamações e críticas (página 96)</i></p>	Não
ASPECTO: CONFORMIDADE			
103-1	<p><i>Explicação dos temas materiais e seus limites</i></p>	<p><i># Conformidade (página 97)</i></p>	Não
419-1	<p><i>Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica</i></p>	<p><i># Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 97)</i></p>	Não



50 anos

unidos pelo
cuidado

Unimed 

Nordeste-RS