

© 2019 Unimed Nordeste-RS

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

Coordenação

Gestão da Sustentabilidade, Marketing e Espaço Médico

Organização

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

Projeto gráfico e diagramação

Celso Orlandin Jr.

Colaboração

Magali Moritz, Andressa Moreira Duarte e André Benedetti

Edição

André Benedetti – MTb 9473

Composição da Diretoria



Unimed Nordeste-RS

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

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Presidente

Dr. Ronaldo Mattia

Vice-presidente

DIRETORIA EXECUTIVA

Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

Diretora-superintendente

Dr. Lucas Dalle Molle

Diretor técnico

Dr. Vicente Henrique Verdi

Diretor de Serviços Próprios

Dr. Carlos Castellano Silveira

Diretor de Mercado

DIRETORIA DO HOSPITAL UNIMED

Dr. Vinícius Victorazzi Lain

Diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed

Dr. João Luiz Martins Krás Borges

Vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed

7 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO



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



SU- MÁ- RIO

Introdução

- 5 Mensagem do Presidente
- 6 Sobre este relatório
- 6 Indicadores extraídos do Balanço Social
- 7 Materialidade
- 9 Matriz de Materialidade
- 11 A Unimed Nordeste-RS
- 16 Nossos planos de saúde assistenciais
- 17 Nossos produtos complementares
- 18 Identidades visuais
- 18 Localização da Sede
- 19 Uma empresa brasileira
- 19 Tipo e natureza jurídica da propriedade
- 20 Mercados atendidos
- 21 Porte da organização
- 22 O quadro funcional
- 23 Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva
- 24 Cadeia de fornecedores
- 25 As principais mudanças em 2019
- 29 Gerenciando os riscos
- 31 Nossos stakeholders
- 32 Identificando e selecionando stakeholders para engajamento
- 32 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa
- 33 Visão, Negócio, Missão, valores, Políticas e Formas de Gestão
- 36 Linha do tempo
- 43 Os prêmios conquistados em 2019
- 46 Participação em associações
- 46 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

1. **Governança** 47

2. **Saúde social** 64

3. **Saúde ambiental** 120

4. **Saúde econômica** 129

Anexos 153



Foto: Julio Soares/Fotobjetiva

MENSAGEM DO **PRESIDENTE**

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

Mais uma vez, apresentamos um relatório que reúne os principais trabalhos realizados em 2019 na Unimed Nordeste-RS, empresa da qual estou à frente. O relato, como em outras edições, é extenso. E nem teria como ser diferente: uma empresa tão grande, formada por mais de mil médicos e com mais de 2 mil funcionários, que aposta cada vez mais na verticalização dos serviços, não poderia ter um relatório enxuto. De janeiro a dezembro, a cooperativa contribuiu muito para transformar a saúde da porção Nordeste do Rio Grande do Sul, a partir de investimentos sólidos em tecnologia, certamente, mas também na valorização de um trabalho humano, que também tanto faz diferença na recuperação dos pacientes. O Jeito de Cuidar Unimed, como chamamos internamente, foi tomando um fôlego cada vez maior, fazendo parte da rotina não apenas dos funcionários que mais se relacionam diretamente com nossos clientes, tais como enfermeiros, técnicos de enfermagem e profissionais da linha de frente, mas em todas as esferas da empresa. Mesmo que, ao longo de suas jornadas, muitos dos nossos funcionários não atendam beneficiários, o trabalho de quem está por trás, em funções internas, também está seguindo o Jeito de Cuidar Unimed. Porque, de pouco em pouco, com cada um fazendo a sua parte com rigor e qualidade, estamos transformando não apenas a percepção e a satisfação de nossos clientes, mas também contribuindo para que o mundo se torne, dia a dia, um pouco melhor. Veja nas próximas páginas como essa mudança já acontece na Unimed. Boa leitura!

Um abraço,
Dr. Marcelo Fonseca Frigeri
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”, em substituição à versão G4 dos indicadores de sustentabilidade (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). Esse é o primeiro exercício de adaptação ao novo formato. A publicação atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU), em acordo com as orientações dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

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

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório: Área de Gestão de Sustentabilidade (Unimed Nordeste-RS), Rua Mariana Prezzi, 115, sala 303, Pio X, 95034-460, Caxias do Sul – RS, www.unimed-ners.com.br, gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br.

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

INDICADORES EXTRAÍDOS DO **BALANÇO SOCIAL**

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

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

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

34 INDICADORES DE PERFIL

10 INDICADORES DE DESEMPENHO

MATERIALIDADE

(temas relevantes em sustentabilidade)

[GRI 102-43]

PROCESSO

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

Etapa 1 – IDENTIFICAÇÃO

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

Etapa 2 – PRIORIZAÇÃO

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

Etapa 3 – VALIDAÇÃO

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

Dimensão	Ranking	Questão	Aspectos Materiais	Indicadores GRI-Standards
Social	1º	1	Saúde e segurança do cliente	GRI 416-1 Percentual das categorias de produtos e serviços significativas, para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.
Social	2º	8	Treinamento e educação	GRI 404-1 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional. 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. GRI 404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.
Social	3º	2	Saúde e segurança no trabalho	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.
Social	4º	3	Combate à corrupção	GRI 205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.
Ambiental	5º	6	Água	GRI 303-3 Percentual e volume de água reciclada e reutilizada.
Social	6º	19	Emprego	GRI 401-1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região. 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. GRI 401-3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.
Social	7º	15	Privacidade do cliente	GRI 418-1 Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de clientes.
Social	8º	17	Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 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.
Social	9º	14	Conformidade com as leis	GRI 419-1 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.
Ambiental	10º	23	Produtos e serviços	GRI 301-3 Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminados por categoria de produtos.



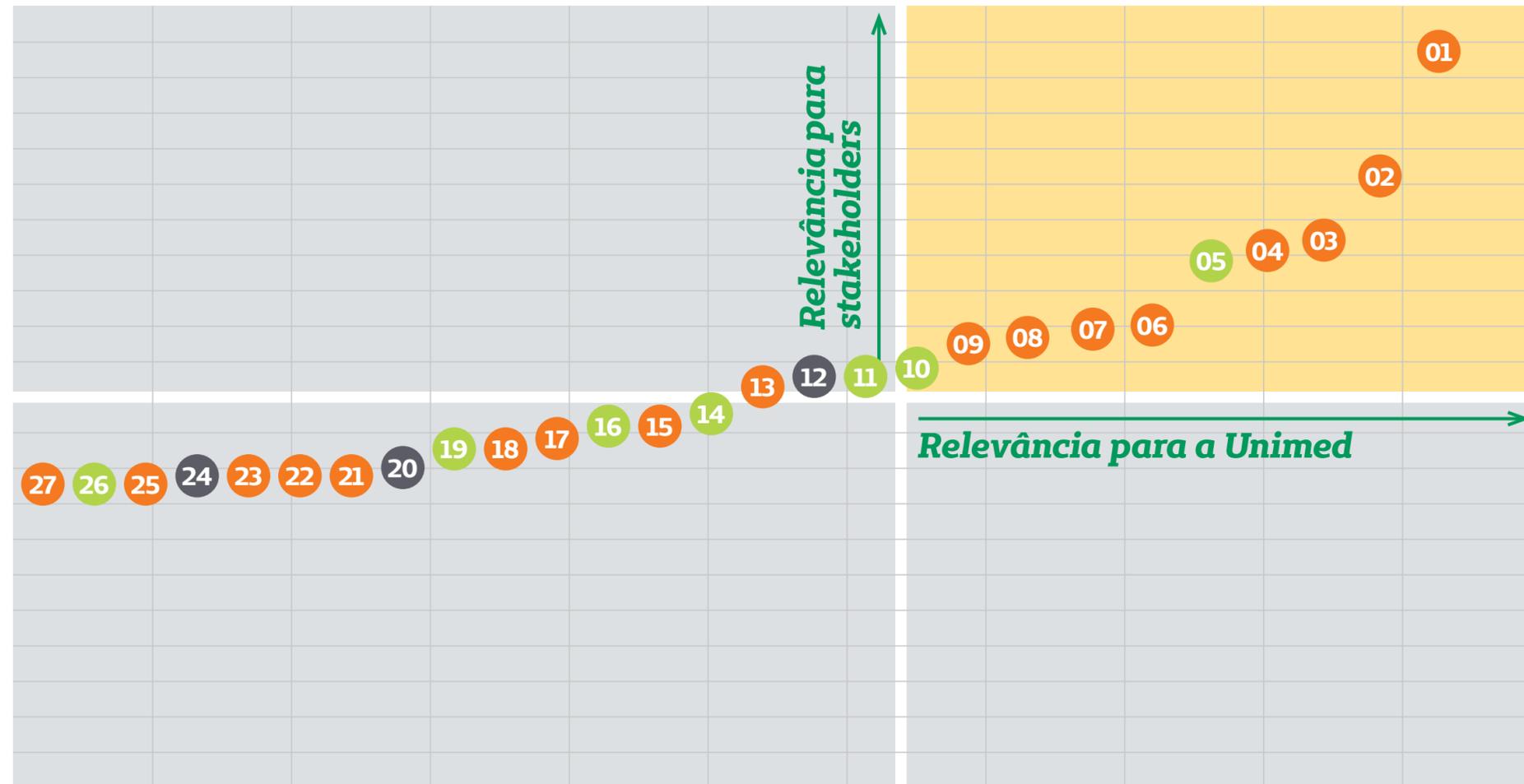
Demais temas disponibilizados para votação:

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

MATRIZ DE **MATERIALIDADE**

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

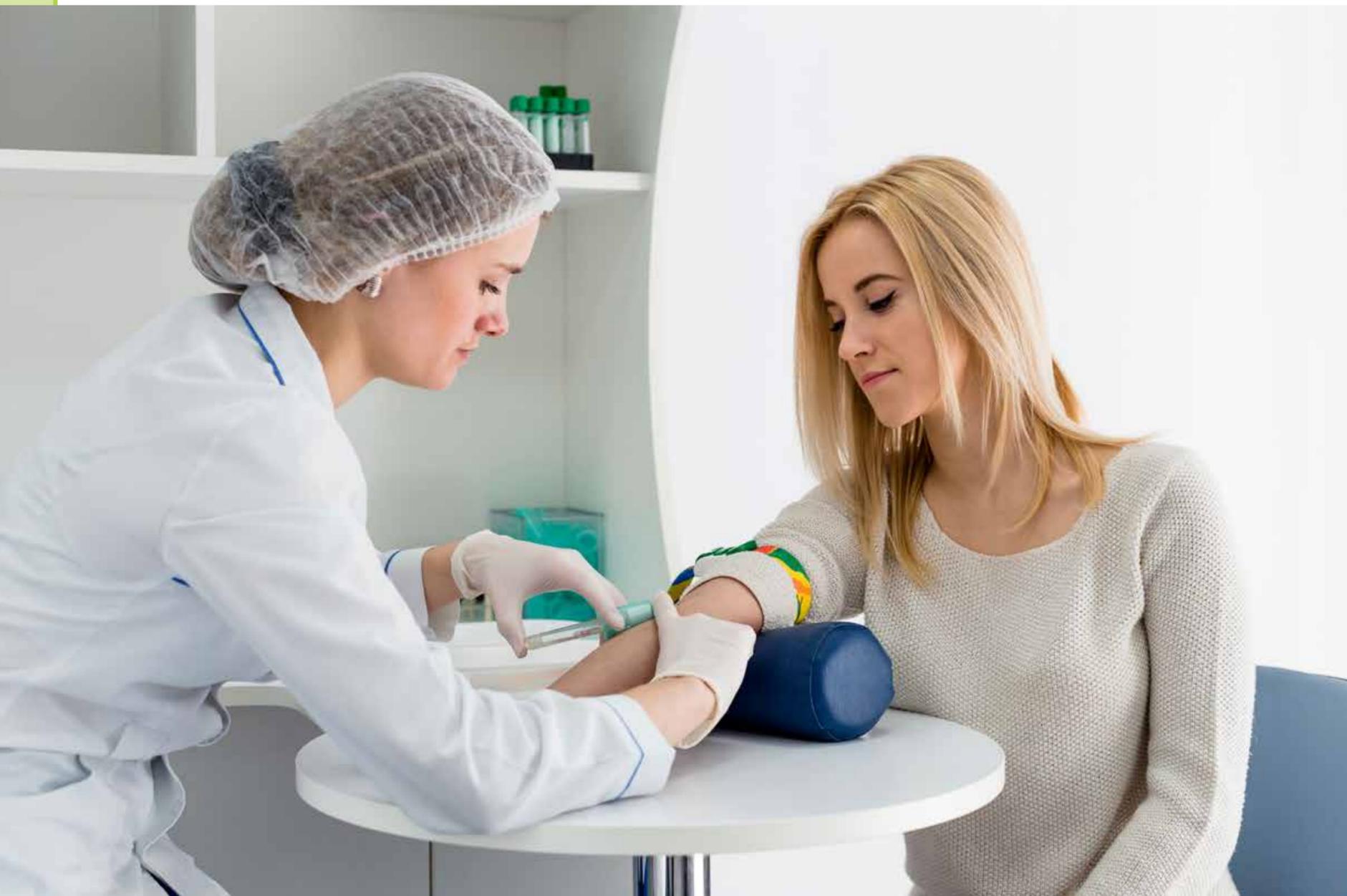
Após análise dos temas sob a percepção do público interno e do público externo, priorizamos 10 temas como aspectos materiais. Tomamos por critério a localização deles no quadrante mais elevado, conforme figura abaixo demonstrada.



● Econômico ● Social ● Ambiental ■ Relevante ■ Muito Relevante

Limite do aspecto **dentro da organização**

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



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

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

A UNIMED NORDESTE-RS

[GRI 102-1]



**MAIS DE
MIL
MÉDICOS
COOPERADOS**



**17
MUNICÍPIOS
NA ÁREA DE
ABRANGÊNCIA
GEOGRÁFICA**



**339.024
BENEFICIÁRIOS**

(no Brasil, segundo dados da ANS de setembro de 2019, havia 47.095.095 de beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial)

Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, **segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil – Setembro/2019)**

Cobertura assistencial e tipo de contratação do plano	Planos		
	Novo	Antigo	Total
Assistência médica com ou sem odontologia	43.369.650	3.725.445	47.095.095
Individual ou Familiar	8.018.583	1.015.827	9.034.410
Coletivo Empresarial	30.353.498	1.404.326	31.757.824
Coletivo por adesão	4.996.615	1.211.238	6.207.853
Coletivo não identificado	633	0	633
Não Informado	321	94.054	94.375
Exclusivamente odontológicos	25.034.616	279.065	25.313.681
Individual ou Familiar	4.431.905	2.330	4.434.235
Coletivo Empresarial	18.239.296	235.060	18.474.356
Coletivo por adesão	2.361.486	29.265	2.390.751
Coletivo não identificado	1.857	0	1.857
Não Informado	72	12.410	12.482

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS. Dados atualizados até 11/2019

Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior (Brasil – 2009-2019)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /2009	2,6	19,8
Dez /2010	5,6	9,5
Dez /2011	2,4	14,9
Dez /2012	4,0	11,2
Dez /2013	3,4	5,5
Dez /2014	2,1	2,7
Dez /2015	-2,4	3,7
Dez /2016	-3,3	1,7
Dez /2017	-1,1	5,6
Dez /2018	0,1	8,5
Set /2019	-0,2	4,4

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS. Dados atualizados até 11/2019

Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde (Brasil – 2009-2019)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez /2009	22,1	6,9
Dez /2010	23,6	7,6
Dez /2011	23,9	8,5
Dez /2012	24,6	9,5
Dez /2013	25,4	10,0
Dez /2014	26,0	10,2
Dez /2015	25,5	10,7
Dez /2016	24,6	10,9
Dez /2017	24,3	11,4
Dez /2018	24,3	12,5
Nov /2019	24,3	13,3

Fontes: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS e População - IBGE/Datasus/2012. Nota: Taxa de cobertura refere-se a percentual da população coberta por plano privado de saúde. Dados atualizados até 11/2019

Operadoras com beneficiários (Brasil – 2009-2019)

Ano	Operadoras médico-hospitalares	Operadoras exclusivamente odontológicas	Total de operadoras com beneficiários
Dez /2009	1.095	403	1.498
Dez /2010	1.045	374	1.419
Dez /2011	1.015	369	1.384
Dez /2012	962	359	1.321
Dez /2013	920	344	1.264
Dez /2014	874	343	1.217
Dez /2015	828	327	1.155
Dez /2016	790	305	1.095
Dez /2017	766	291	1.057
Dez /2018	749	289	1.038
Nov /2019	728	280	1.008

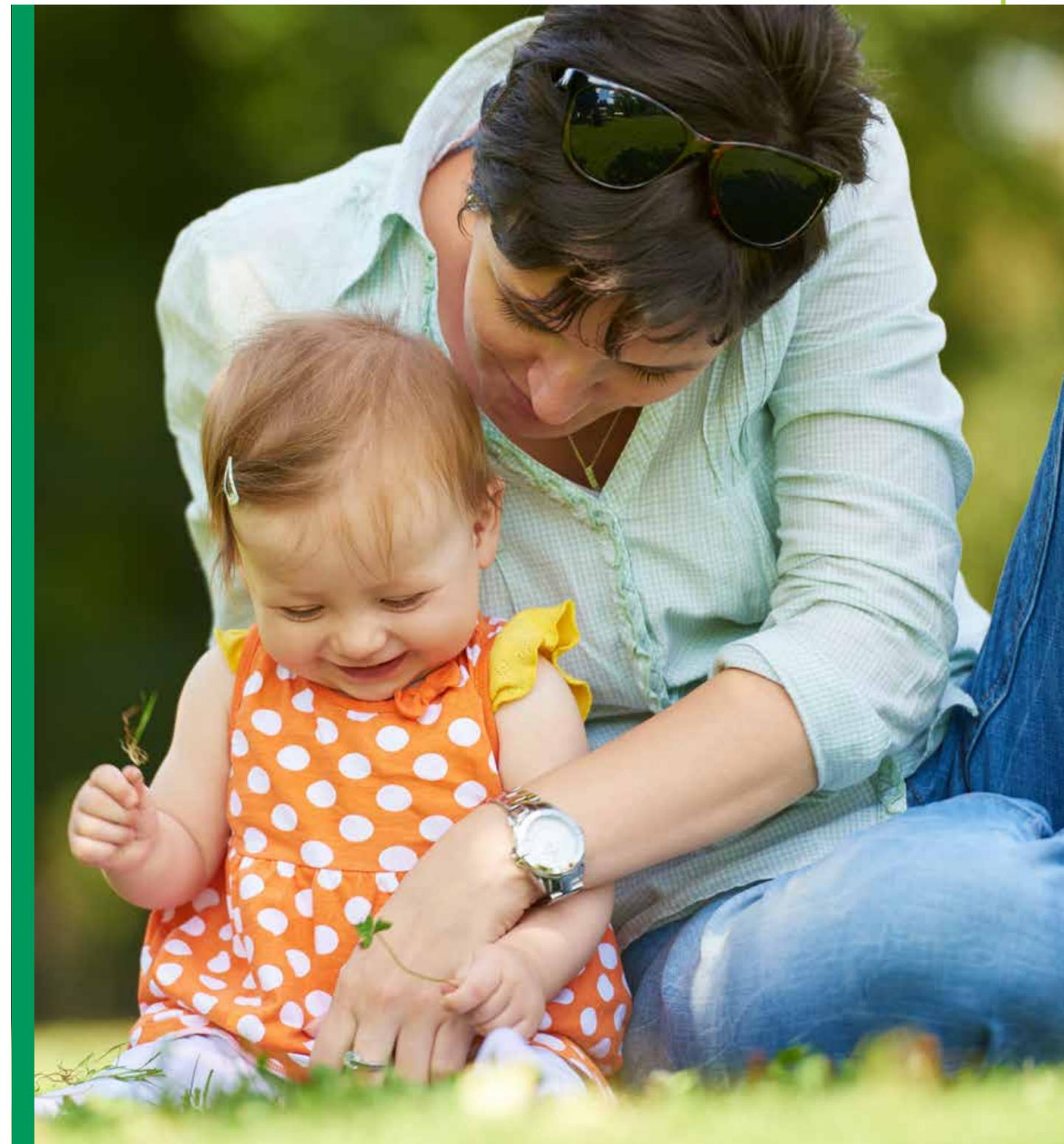
Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS e Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS
Dados atualizados até 11/2019

Receita de contraprestações das operadoras (em Reais) (Brasil – 2010-2019)

Ano	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais
2010	74.539.331.508	18.145.790.904	59.711.429.527	12.338.786.866	2.322.414.750	12.494.352.603
2011	84.821.575.963	19.750.658.043	68.864.809.673	13.204.508.561	2.745.924.331	14.154.092.321
2012	95.853.680.339	20.360.813.441	80.112.826.811	14.261.625.566	3.152.901.509	13.682.829.619
2013	109.927.620.595	14.910.319.352	90.925.302.328	15.017.643.463	3.501.861.811	14.132.771.296
2014	127.777.444.503	14.910.944.501	106.496.081.722	16.816.617.032	4.172.816.917	15.048.990.235
2015	144.701.906.083	15.333.832.284	120.119.877.388	17.830.659.710	4.839.088.798	16.111.089.254
2016	163.246.294.916	17.240.240.037	137.123.914.097	19.372.921.338	5.384.362.883	17.946.513.808
2017	180.893.859.503	17.028.477.006	150.583.574.465	20.176.363.171	5.455.991.738	18.025.945.719
2018	197.438.238.418	13.268.654.502	161.469.397.459	20.578.358.346	5.924.588.751	16.236.544.754
2019	158.774.032.894	9.752.599.709	130.776.315.585	15.908.779.726	4.813.022.814	11.874.727.011

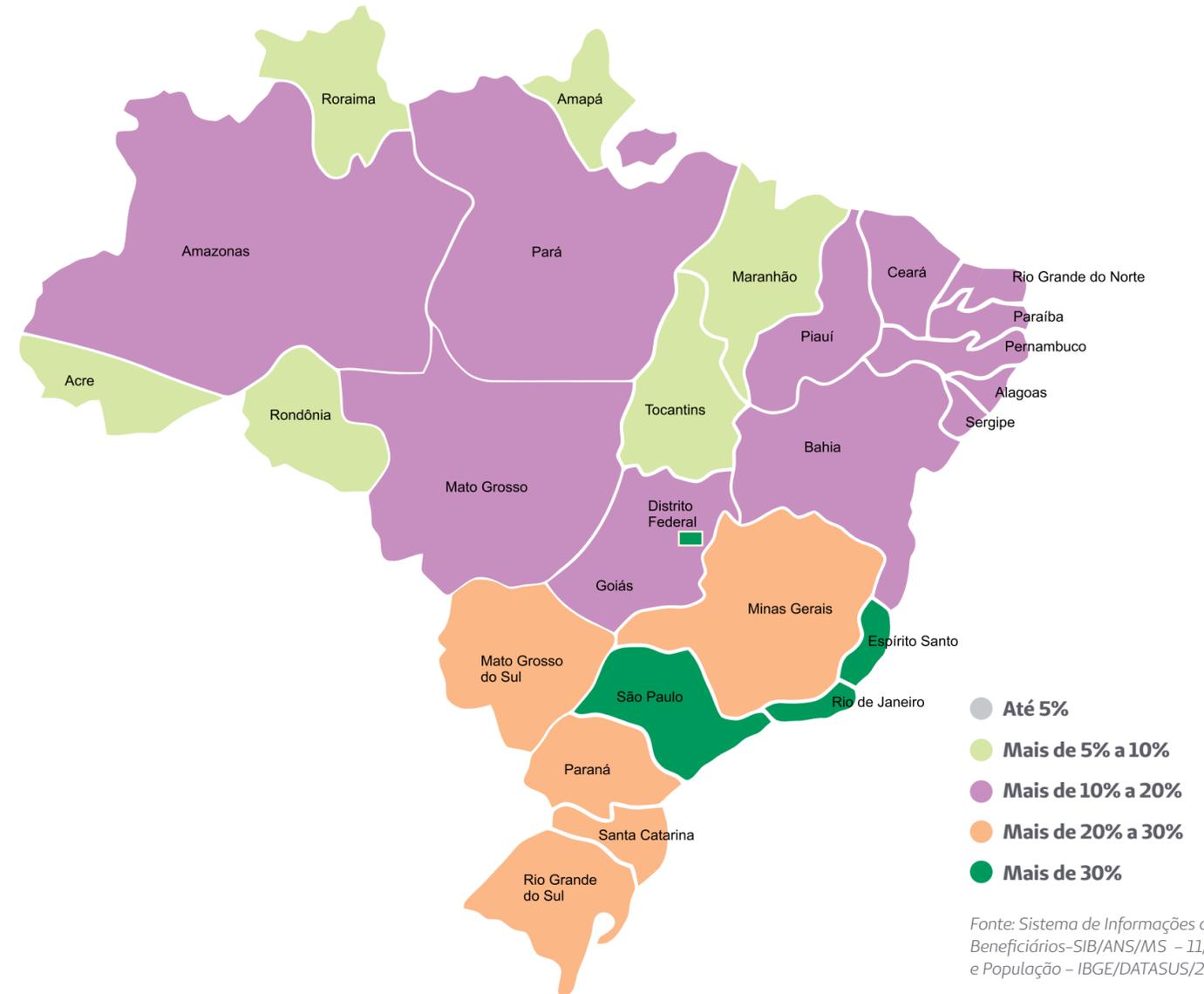
Fontes: DIOPS/ANS/MS – 29/11/2019

Notas: 1. Dados de 2019 referentes ao acumulado do 3º trimestre. / 2. Dados preliminares, sujeitos à revisão. / 3. Somente a partir de 2007, as operadoras da modalidade Autogestão passaram a enviar obrigatoriamente informações financeiras, com exceção daquelas por SPC (Secretaria Previdência Complementar), obrigadas a partir de 2010. As Autogestões por RH (Recursos Humanos) não são obrigadas a enviar informações financeiras.





Taxa de cobertura dos planos de assistência médica **por Unidades da Federação (Brasil - Dezembro/2018)**



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

Laboratórios credenciados	38
Laboratórios próprios	5
Centros de diagnóstico por imagem próprios	2
Centros de diagnóstico por imagem credenciados	44
Clínicas credenciadas	59
Serviço de radioterapia credenciado	2
Serviços de cardiologia credenciados	16
Serviços de fisioterapia credenciados	45
Clínicas de bucomaxilos credenciadas	11
Bancos de sangue credenciados	2
Hospital próprio	1
Hospitais credenciados	11



NÚMERO DE MÉDICOS COOPERADOS: 1.174

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS: 2.335

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

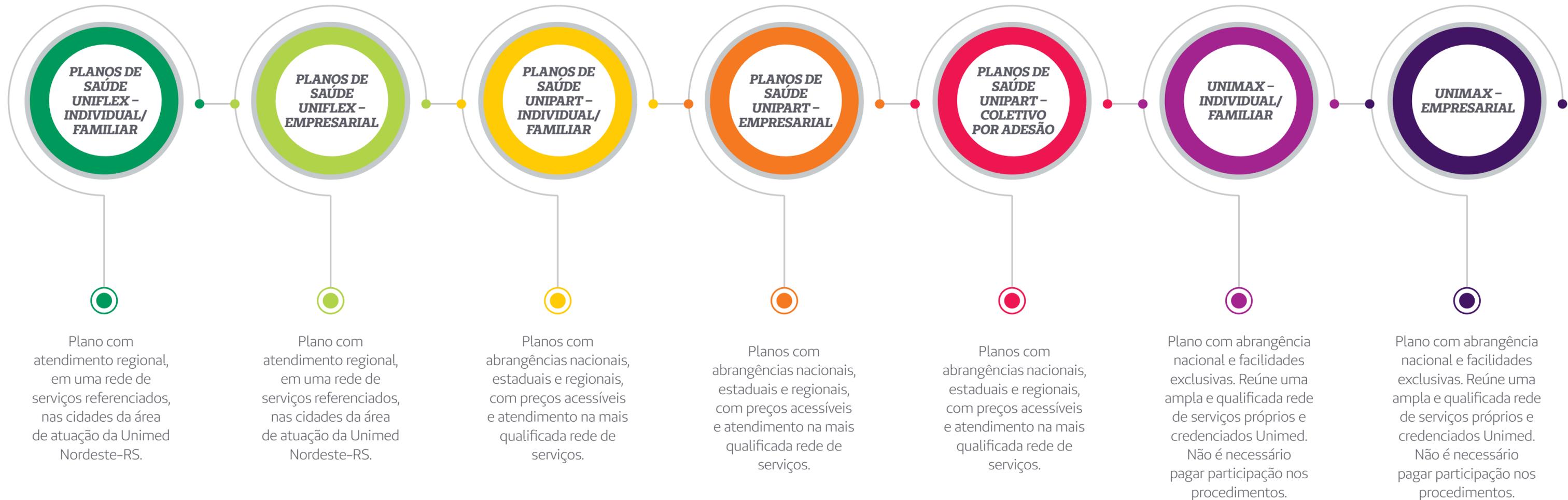
ASSISTÊNCIA DOMICILIAR: Caxias do Sul

MEDICINA PREVENTIVA: Sede em Caxias do Sul

SAÚDE OCUPACIONAL: Caxias do Sul

NOSSOS PLANOS DE SAÚDE ASSISTENCIAIS

[GRI 102-1]



NOSSOS PRODUTOS **COMPLEMENTARES**

[GRI 102-1]

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

Seguro Família*

Composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral

SOS Unimed

Planos individuais/familiares e coletivos empresariais

Área Protegida

Seguro Viagem*

Proteção ao Trabalho

Gestão do Acidente do Trabalho

Proteção ao Trabalho

Gestão de Saúde Ocupacional

Unimed Odonto*

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

IDENTIDADES VISUAIS

[GRI 102-2]

NOSSAS MARCAS:



Farmácia
Unimed

LOCAL DA SEDE

[GRI 102-3]



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

UMA EMPRESA BRASILEIRA

[GRI 102-4]



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

Unimed 
Nordeste-RS

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
344 COOPERATIVAS MÉDICAS**

**Reúne mais de
17 MILHÕES DE CLIENTES EM TODO O PAÍS**

**Trabalha com
116 MIL MÉDICOS ATIVOS
E 119 HOSPITAIS PRÓPRIOS**

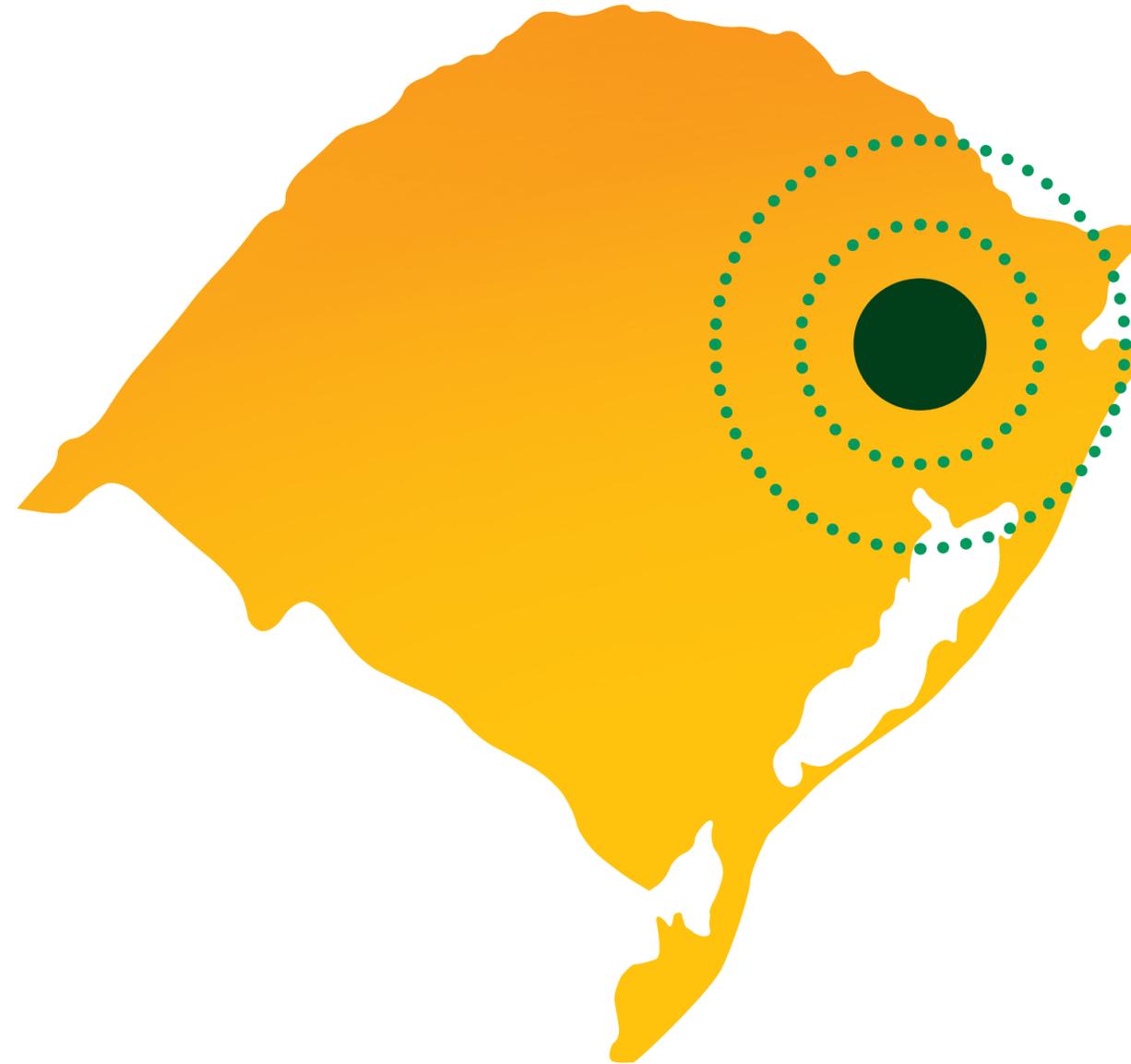
**Detém
37% DO MERCADO NACIONAL
DE PLANOS DE SAÚDE**



MERCADOS **ATENDIDOS**

[GRI 102-6]

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

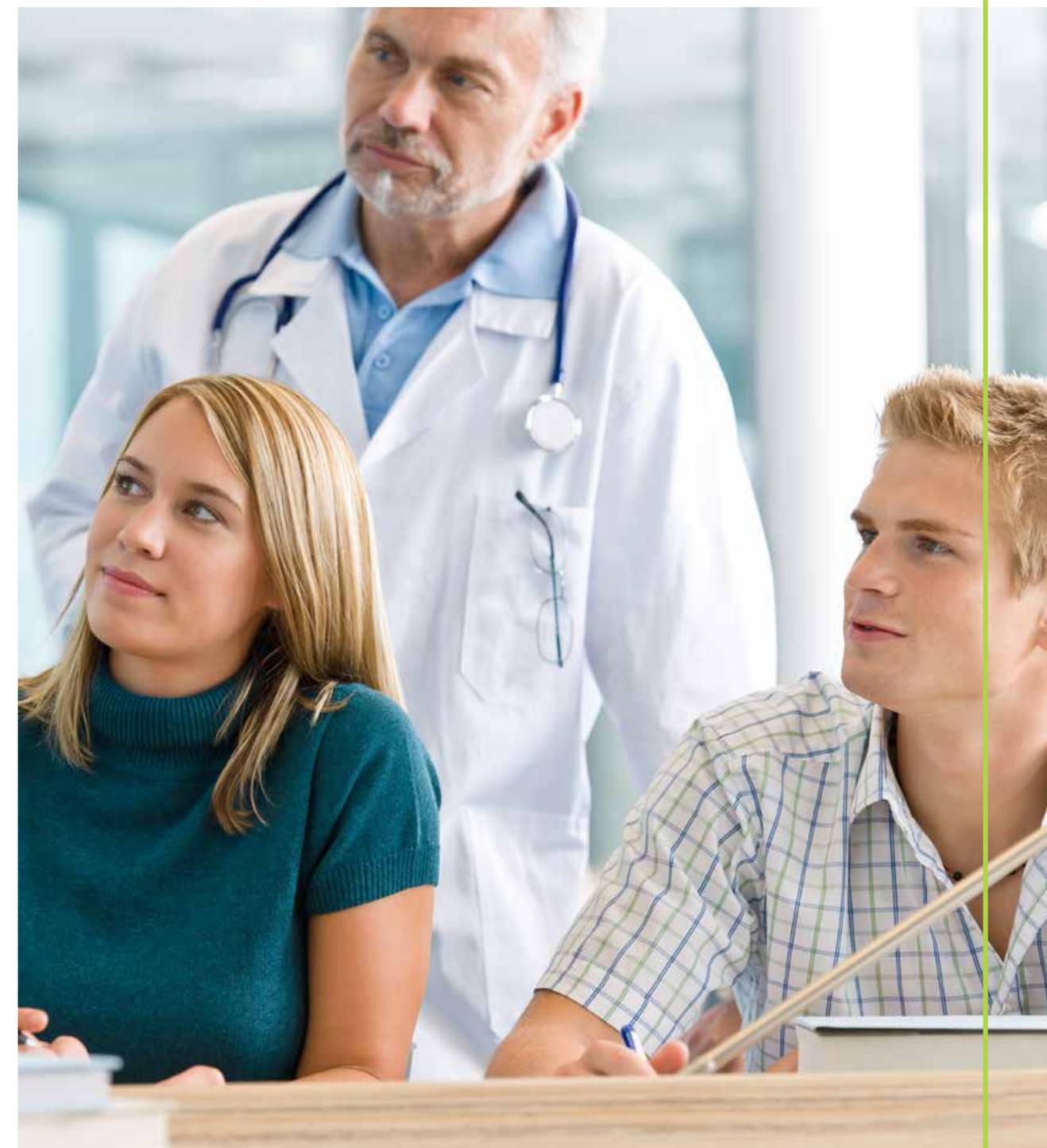


- Antônio Prado**
- Bento Gonçalves**
- Boa Vista do Sul**
- Carlos Barbosa**
- Caxias do Sul**
- Coronel Pilar**
- Farroupilha**
- Flores da Cunha**
- Garibaldi**
- Monte Belo do Sul**
- Nova Pádua**
- Nova Petrópolis**
- Nova Roma do Sul**
- Picada Café**
- Pinto Bandeira**
- Santa Teresa**
- São Marcos**

PORTE DA ORGANIZAÇÃO

[GRI 102-7]

	2017	2018	2019
Número de empregados (efetivos):	1.947	2.064	2.335
Vendas líquidas:	R\$ 750.600.780,42	R\$ 814.512.633,98	R\$ 891.484.080,87
Faturamento atual:	R\$ 818.497.048,42	R\$ 824.910.505,83	R\$ 876.739.512,55
Capitalização total:	R\$ 287.132.977,05	R\$ 118.266.488,34	R\$ 131.219.438,87
Dívidas:	R\$ 287.132.977,05	R\$ 300.514.570,18	R\$ 316.019.910,24
Patrimônio Líquido:	R\$ 156.944.867,61	R\$ 188.615.561,00	R\$ 201.043.735,15
Ativo total:	R\$ 444.077.844,66	R\$ 489.130.131,18	R\$ 517.063.645,39
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	<p>13 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>14 planos de saúde empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>8 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda; além disso, iniciou-se, em 2017, a comercialização do SOS Emergência Empresarial)</p> <p>15 serviços próprios</p> <p>237 serviços credenciados</p>	<p>13 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>14 planos de saúde empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>8 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>232 serviços credenciados</p>	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>15 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>10 planos coletivos por adesão</p> <p>7 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>228 serviços credenciados</p>



O QUADRO FUNCIONAL

[GRI 102-8]

Em 31 de dezembro de 2019, a Unimed Nordeste-RS estava com 2.335 funcionários efetivos.

A seguir, o total de empregados por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

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

Tipo de contrato	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
Efetivo	2.335	2.029	306
Temporários	64	57	7
Jovem aprendiz	52	34	18
Estagiários	13	12	1
TOTAL	2.464	2.132	332

Com jovem aprendiz e estagiários

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

Tipo de emprego	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
Efetivo	2.335	2.029	306
Temporários	64	57	7
TOTAL	2.399	2.086	313

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

	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
Próprios*	2.387	2.063	324
Terceirizados**	77	69	8
TOTAL	2.464	2.132	332

*PRÓPRIOS = Efetivos + jovens aprendizes

**TERCEIRIZADOS = Estagiários + temporários

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

	Total	Gênero	
		Feminino	Masculino
	Total	Total	Total
Caxias do Sul	2.266	1.942	324
Farroupilha	127	123	4
Bento Gonçalves	51	47	4
Antônio Prado	8	8	0
Carlos Barbosa	2	2	0
Flores da Cunha	4	4	0
Garibaldi	3	3	0
São Marcos	2	2	0
Nova Petrópolis	1	1	0
TOTAL	2.464	2.132	332

Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

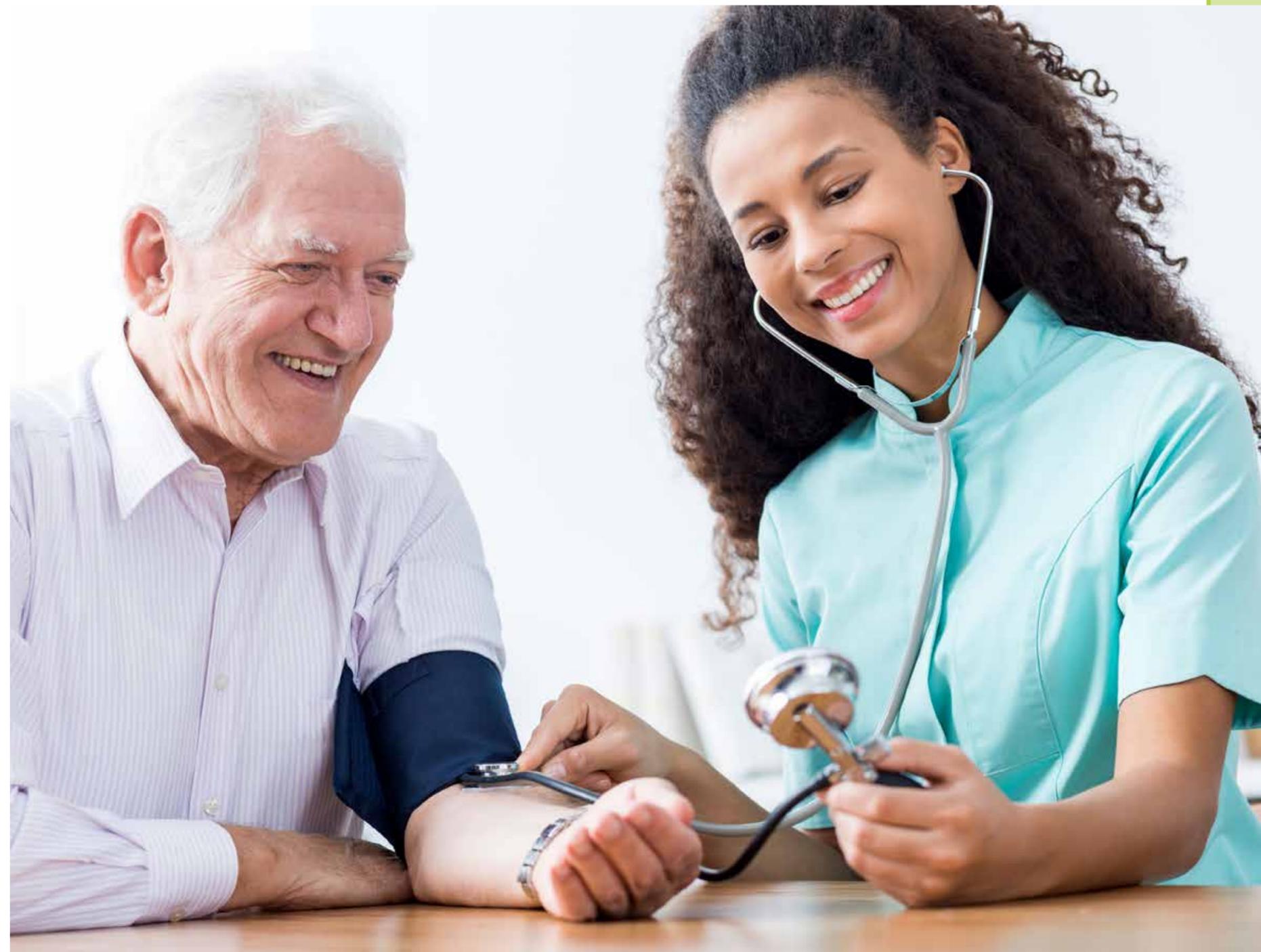
[GRI 102-8]

99%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 2.351 (efetivos + temporários + jovens aprendizes), o que corresponde a 99% (considerando que em 31/12/2019 a cooperativa contava com 13 estagiários, estes elevaram o número para 2.464 pessoas).

EFETIVO	2.335
TEMPORÁRIO	64
JOVEM APRENDIZ	52
ESTAGIÁRIOS	13
TOTAL	2.464

Estagiários = bolsa-auxílio



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 2019

[GRI 102-10]



Foto: Laura Chiaradía

— A partir de investimentos realizados nos últimos anos e, recentemente, com a ampliação do Laboratório de Análises Clínicas Unimed na área tecnológica de equipamentos, dos profissionais que trabalham e da estrutura física, a cooperativa colocou o Laboratório Unimed em uma posição ainda mais exclusiva ao descredenciar em Caxias do Sul os laboratórios de análises clínicas Alfa, Hemoprime, Pasteur e César Costa.

— Em janeiro, iniciaram-se os atendimentos na Unidade Materno-Infantil Unimed, junto ao Complexo Hospitalar Unimed.

— As Unidades Obstétrica e Pediátrica e a UTI Neonatal do Hospital Saúde, para onde pacientes Unimed eram encaminhados, tiveram suas atividades encerradas em janeiro.

— Em fevereiro, os atendimentos ginecológicos, obstétricos, neonatais e pediátricos realizados no Hospital do Círculo, em Caxias do Sul, passaram a ser feitos na nova Unidade Materno-Infantil Unimed.

■ A Atenção Domiciliar passou a contar com 14 veículos alugados, novos, para atendimentos ainda melhores. Eles substituíram os automóveis próprios da cooperativa.

■ Proposta de criação de novo serviço assistencial para os médicos cooperados e dependentes foi aprovada por unanimidade em comissão assemblear formada em AGE realizada em fevereiro; Conselho de Administração ratificou a decisão.

■ Em maio, iniciaram-se as atividades do novo Serviço de Ecografia Gineco-obstétrica Unimed, com atendimento especializado em gestantes e em ginecologia em geral.

■ Em junho, o Comitê de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) homologou oficialmente a acreditação do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul, mantendo-o no seleto quadro dos 165 hospitais acreditados em nível máximo no Brasil, conforme informação disponível em seu site. A informação se apoia na avaliação externa do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), cujos representantes estiveram no Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul nos dias 16, 17 e 18 de abril, certificando a instituição em nível 3 – Excelência, pela quarta vez consecutiva, pelo Manual Brasileiro de Acreditação – versão 2018, maior grau de avaliação entre os hospitais.

■ Em julho, a Unimed Nordeste-RS deu início ao Núcleo de Atenção Integral à Saúde, trazendo aos beneficiários de todos os planos da cooperativa, tanto individuais/familiares quanto empresariais, a opção de ingressar em um programa de acompanhamento realizado por cooperados especializados em Medicina de Família e Comunidade. Os atendimentos estão sendo oferecidos junto à Medicina Preventiva.



Foto: André Benedetti



Foto: André Benedetti

■ A liberação para a venda de três terrenos da cooperativa foi aprovada por unanimidade na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada no dia 8 de julho, no auditório do Complexo Hospitalar.

■ A Unimed Nordeste-RS deu início em julho a uma nova jornada no recrutamento de talentos e gestão do quadro funcional. Entre as empresas propulsoras de um processo de transformação digital na gestão de pessoas na região, a cooperativa passa a utilizar a plataforma on-line de Inteligência Artificial (IA) desenvolvida pela Skeel, startup criada no final de 2018 com o projeto “Parcerias Empresariais”, do Trino Polo – Polo de Tecnologia da Informação da Serra Gaúcha.

■ Foi criado um comitê técnico para a adequação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) na cooperativa.

■ Em agosto, as imagens dos exames de ressonância magnética realizados no Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da cooperativa deixaram de ser impressas em filmes radiológicos, que passaram a ser substituídos por papel comum, sem qualquer perda de qualidade nos resultados.

■ Com duas unidades em Caxias do Sul, a Central de Vacinas Unimed voltou a funcionar em Farroupilha, junto ao Pronto-Atendimento Unimed (localizado na Rodovia dos Romeiros).

■ Pensando em valer-se de mais uma das facilidades dos smartphones e da internet, a cooperativa lançou um aplicativo específico para os médicos que atendem no Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul. Disponível na App Store (iOS) e na Play Store (Android), o “Pega Plantão” traz acesso à administração de plantões/escalas da instituição, com acesso exclusivo, por meio de um login e senha.



Foto: André Benedetti



Foto: André Benedetti

Desospitalização no Complexo Hospitalar Unimed passa a ser analisada em detalhe, a partir de um olhar multidisciplinar, a fim de que se possa oferecer mais conforto ao paciente, otimizar os recursos da Unimed, diminuir a permanência dos internados no Hospital e reduzir custos, mas sempre priorizando uma alta segura.

Em outubro, representantes de oito municípios da área de abrangência da cooperativa médica foram recebidos no auditório do Complexo, para uma apresentação da Unidade Materno-Infantil. O encontro teve como objetivo disponibilizar os serviços especializados oferecidos aos moradores da Serra em nossa estrutura, sempre que há falta de leitos pelo SUS nas respectivas cidades.

Foi lançado o Programa Guia (Gestão Unimed Nordeste-RS de Indicadores Assistenciais), que tem por objetivo auxiliar na melhoria da qualidade assistencial, ser uma ferramenta de valorização do trabalho médico e incentivar a participação dos indicadores construídos pelos próprios cooperados.

O Up To Date, ferramenta eletrônica com conteúdos de saúde baseada em evidências, foi implantado na cooperativa para ajudar a responder dúvidas clínicas, trazendo informações farmacológicas e as principais novidades e mudanças em tratamentos em mais de 25 especialidades.



Foto: André Benedetti

GERENCIAMENTO DE RISCOS

[GRI 102-11]

Em 2019, a cooperativa lançou mão de algumas iniciativas relacionadas ao princípio da precaução:

RN 443/ANS

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

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

A operadora precisa adequar suas práticas até dez/2022, adotando modelo de Gestão de Capital Baseado em Risco. Como grande vantagem para a operadora pode-se citar a redução da necessidade de Margem de Solvência.

LGPDP – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A LGPDP, Lei 13.709, é o resultado da evolução/expansão dos direitos humanos, unificando a legislação brasileira sobre o tema proteção de dados pessoais e garantindo a proteção de direitos fundamentais, como privacidade, intimidade, honra, direito de imagem e dignidade. Entrará em vigor em agosto de 2020, com uma autoridade regulamentada, a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados). A operadora iniciou, no segundo semestre de 2019, os trabalhos para suportar a implementação da LGPD (com palestras de sensibilização para cooperados, funcionários e integrantes dos Conselhos e da Direção e funcionários) e a fase de “Mapeamento dos Fluxos de Dados Pessoais em toda a operação da Unimed Nordeste-RS”. O resultado dessa fase será um “Diagnóstico com Mapa de Riscos e Planos de Ação”, a ser implementado em 2020, a fim de que a cooperativa possa estar em conformidade com a LGPD nos âmbitos jurídicos, técnico-administrativos e educacionais.

Resumidamente, a Lei dispõe sobre:

- Deixar as regras claras para empresas sobre o tratamento dos dados pessoais, como coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e descarte de dados pessoais
- Proteção de dados pessoais em quaisquer meios, e não apenas os digitais
- Garantir os direitos do titular frente a seus dados pessoais

- Garantir a segurança jurídica e tecnológica frente ao tema proteção de dados pessoais
- Sanções: multas altas (até R\$ 50 milhões), por infração e 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
- Proteção da reputação e imagem da marca/negócio
- Mitigação os altos riscos jurídicos e financeiros

Programa de Integridade/Compliance

Resultado da consolidação de parâmetros de boa governança e de integridade, tem como objetivo combater qualquer tipo de ato lesivo ao patrimônio da cooperativa, por meio de mecanismos internos de prevenção e combate à corrupção, desvios, fraudes, irregularidades e demais atos ilícitos. Em 2019, a operadora teve estes três marcos importantes com relação à implementação do Programa de Integridade:

- Revisão do Código de Conduta
- Adoção de Canal de Denúncias independente
- Elaboração de políticas, como a Política de Brindes

O objetivo da empresa é implementar o Programa de Integridade na sua totalidade, até dezembro de 2020. O projeto é conduzido pela área de Auditoria interna, apoiada pelo Comitê de Compliance.

Futuramente, todas essas iniciativas vão convergir para uma sistemática institucional de Gerenciamento de Riscos, oportunizando, em 2020, a revisão da estrutura e da metodologia, unificando o gerenciamento na Unimed Nordeste-RS, respaldando a tomada de decisão dos dirigentes e dos cooperados.

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

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

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



Evolução da nota RN 277 da Unimed Nordeste-RS



NOSSOS *STAKEHOLDERS*

[GRI 102-40]

**Médicos
cooperados**

Funcionários

Dirigentes

**Prestadores
de serviços**

Fornecedores

Poder Público

**Clientes
Unimed**

Comunidade

Federação

Singulares

Imprensa

ANS

Identificando e selecionando stakeholders para engajamento

[GRI 102-42]

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

Cliente

Esse público avalia a cooperativa e seus serviços prestados

Fornecedores

A cadeia de fornecedores avalia o desempenho socioambiental

Sociedade

avalia o cumprimento das leis e o meio ambiente

Comunidade

Avalia a relação da cooperativa na sociedade onde ela se insere

Cooperados e colaboradores

Avaliam as leis trabalhistas, direitos humanos, segurança do trabalhador e sustentabilidade do negócio

Imprensa

Traz visibilidade aos trabalhos

ANS

Agência reguladora de planos de saúde

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

[GRI 102-56]

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

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

[GRI 102-16]

Para estabelecer um Norte a ser seguido pela organização diante das nuances do mercado, uma equipe de profissionais debruçou-se, ao longo de quatro meses, sobre um complexo e polpudo extrato de informações. Os dados possibilitaram traçar o horizonte para as aterrissagens da Unimed no longo prazo: ficaram prontos no final de 2018 as novas diretrizes estratégicas da cooperativa e o mapa com seus objetivos para os anos de 2019 a 2021.



DIRETRIZES
ESTRATÉGICAS
2019-2021



Propósito
Ser a solução
em saúde.

**Visão
Estratégica**

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

Missão

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

Valores

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



Política da Sustentabilidade

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



Política da Qualidade

Oferecer promoção da saúde, prevenção, 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.

Unimed
Nordeste-RS

Anexo A - Diretrizes Estratégicas - Revisão 06



MAPA ESTRATÉGICO 2019-2021

Visão Estratégica

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



PERSPECTIVAS

Cooperado

Aumentar a percepção de valor para o cooperado.

Financeira

Maximizar resultado assegurando a sustentabilidade.

Cliente e Mercado

Aumentar a geração de valor para o cliente.

Processos Internos

Gerir processos com foco na cadeia de valor.

Aprendizagem e Crescimento

Promover o desenvolvimento humano.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Maximizar a remuneração médica



Desenvolver programas de inclusão do cooperado na cooperativa



Assegurar a sustentabilidade econômica-financeira dos negócios



Melhorar a Satisfação do cliente



Aumentar a participação de mercado



Crescer o faturamento



Promover processos e práticas mais eficientes



Otimizar os serviços próprios



Intensificar as práticas de governança



Intensificar a prática do modelo de atenção integral à saúde e atenção primária



Garantir a sustentabilidade do negócio



Simplificar os processos



Fortalecer o capital humano



Promover o engajamento dos funcionários.



Fortalecer a inovação na cultura organizacional

TODOS A BORDO



MAPA DE GESTÃO DO HOSPITAL E SERVIÇOS PRÓPRIOS

Visão Estratégica

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



PERSPECTIVAS

Institucional



Financeira



Cliente e Mercado



Processos Internos



Aprendizagem e Crescimento



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Otimizar o resultado da cooperativa



Fortalecer a sustentabilidade da cooperativa



Rentabilizar os serviços



Satisfazer os clientes no cuidado da saúde



Aumentar o faturamento



Reduzir custos assistenciais e operacionais



Evoluir o sistema de gestão hospitalar (IA) e/ou novas soluções



Intensificar as práticas de governança



Aprimorar a segurança no atendimento ao paciente



Aprimorar a gestão assistencial



Aumentar a eficiência da gestão de leitos



Integrar o cooperado na gestão e operação



Aumentar o conhecimento técnico e assistencial



Fortalecer a inovação na cultura organizacional

LINHA DO TEMPO

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

1972

1974

• Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar

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

1982

1993

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

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

1996

1997

- Inauguração do Escritório Regional de Flores da Cunha

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

1998

1999

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

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

2000

2003

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

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

2004

2005

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

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

2006

2007

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

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

2008

2009

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

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

2010

2011

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

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

2012

2013

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

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

2014

2015

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

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

2016

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

2017

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

2018

2019

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



OS PRÊMIOS CONQUISTADOS EM 2019

PRÊMIO SOMOSCOOP EXCELÊNCIA EM GESTÃO

O Sistema OCB reconheceu em 8 de outubro, em Brasília, as 56 melhores cooperativas com o Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão. Representada pelo conselheiro de administração Dr. Carlos Gandara e pelo diretor técnico do Complexo Hospitalar Unimed, Dr. Vinícius Lain, a Unimed Nordeste-RS conquistou o troféu Primeiros Passos – Bronze. A cerimônia contou com presença de representantes do cooperativismo nas cinco regiões do país, além de autoridades e parlamentares. O Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão ocorre a cada dois anos e é composto pelas cooperativas aderentes ao Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC).

NÍVEL 3 – EXCELÊNCIA PELA ONA

Em junho, o Comitê de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) homologou oficialmente a acreditação do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul, mantendo-o no seleto quadro dos 165 hospitais acreditados em nível máximo no Brasil, conforme informação disponível em seu site. A informação se apoia na avaliação externa do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), cujos representantes estiveram no Complexo Hospitalar

Unimed Caxias do Sul nos dias 16, 17 e 18 de abril, certificando a instituição em nível 3 – Excelência, pela quarta vez consecutiva, pelo Manual Brasileiro de Acreditação – versão 2018, maior grau de avaliação entre os hospitais.

TOP OF MIND

Pela 26ª vez, a Unimed está entre as invictas do Top of Mind, na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, a cooperativa atingiu a marca de 60,2% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente do segundo colocado, o Sistema Único de Saúde (SUS), que na verdade é um sistema público de saúde. Os outros planos, juntos, somaram 24,3%, e 3,9% não souberam ou não responderam.

A Unimed também se destacou no quesito Plano Odontológico, na terceira posição, com 6,6% das lembranças. A marca também aparece em primeiro no ranking “Love brand”, no quesito plano de saúde, com 42,2% das lembranças, em “Clínica médica”, com 15,3% das citações (também em primeira colocação), e em “Laboratório de análises clínicas”, com 5,7% (em terceiro lugar).

MARCAS DE QUEM DECIDE

Mais uma vez, a Unimed foi reconhecida com o prêmio Marcas de Quem Decide, na categoria Planos de Saúde. Os resultados do maior sistema cooperativo de saúde do mundo vêm crescendo a cada edição: este ano, alcançaram 79%, o maior índice obtido por todas as marcas, em todos os setores da pesquisa. Em sua 21ª edição, o prêmio, realizado anualmente pelo Jornal do Comércio e pela empresa Qualidata, mediu a lembrança e a preferência de empresários, gestores e altos executivos do Rio Grande Sul em 72 categorias.

84% DE NOSSOS CONTRATANTES RECOMENDAM OS SERVIÇOS COM A MARCA UNIMED NORDESTE-RS

A Unimed Nordeste-RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar. O resultado foi superpositivo para a operadora: 84% dos entrevistados recomendariam o plano Unimed.

“A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Nordeste-RS como ‘bom’ ou ‘muito bom’. A classificação ‘regular’ atingiu 12%, e ‘ruim’ ou ‘muito ruim’, apenas 0,83% das respostas. O Top2Box [soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS] obtido foi de 87,16%. E 84% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Nordeste-RS, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação, e apenas 3% não o recomendaria”, diz o documento.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. O objetivo foi avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Nordeste-RS com os serviços

prestados pela Operadora, e o público-alvo são beneficiários da Unimed Nordeste-RS, com 18 anos ou mais. A Zoom Pesquisas assina a execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Nordeste-RS, observando os critérios exigidos pela ANS.

VALOR 1000

Na edição da revista Valor 1000 (um braço do jornal Valor Econômico), a Unimed Nordeste-RS aparece entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil. No ranking, a empresa figura na 31ª posição na categoria “Maiores planos de saúde”. A classificação 50 Maiores Planos de Saúde contempla duas Unimeds gaúchas (além da Nordeste-RS, a Porto Alegre, em oitava colocação).

O anuário Valor 1000, que está em sua 19ª edição, elege todos os anos as mil maiores empresas do Brasil, de acordo com a receita líquida obtida no ano anterior. A análise e a classificação são realizadas por jornalistas do jornal Valor Econômico em parceria com a Serasa Experian e a Fundação Getúlio Vargas (FGV). O Valor 1000 analisa 25 setores da economia brasileira, apresentando as mil maiores empresas do país e as 50 maiores por categoria.

Os dados foram reunidos até 31 de maio deste ano. Para conferir o conteúdo da publicação na íntegra, acesse <https://www.valor.com.br/valor1000/2019>

MELHORES E MAIORES (REVISTA EXAME)

A Unimed Nordeste-RS é a 743ª maior do Brasil, considerando as vendas líquidas de 2018, segundo o recém-lançado ranking Melhores e Maiores 2019, da revista Exame, da editora Abril. A iniciativa premia as empresas de 20 setores da economia brasileira que se destacaram no ano anterior. A premiação traz as companhias que conseguiram apresentar bons resultados, além de um ranking das 500 maiores empresas do país. Juntas, as 500 maiores empresas do Brasil faturaram 810 bilhões de dólares no ano passado, quase 9% a mais que em 2017. O lucro, de 63 bilhões de dólares, foi 123% maior que o do ano anterior. É um resultado comparável apenas ao de 2010, ano em que a economia brasileira avançou 7,5%.

PRÊMIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

A Unimed Nordeste-RS recebeu medalha na categoria Sociedades Cooperativas do Prêmio de Responsabilidade Social. Instituído pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul no ano 2000, por meio da Lei 11.440, ele distingue ações de organizações públicas e privadas que atuam pelo bem-estar social e preservação do meio ambiente.



Participação **em associações**

[GRI 102-13]

Associações às quais a empresa pertence:

ACIs da Região

CDLs

Associações Setoriais

Fiergs

Sindicato Patronal

**OCB (Organização das
Cooperativas Brasileiras)**

**OCEs (Organização das
Cooperativas Brasileiras no Estado)**

*Entidades
incluídas nas
**demonstrações
financeiras
consolidadas***

[GRI 102-45]

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

GOVERNANÇA E GESTÃO



GOVERNANÇA

[GRI 102-18]

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

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

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.

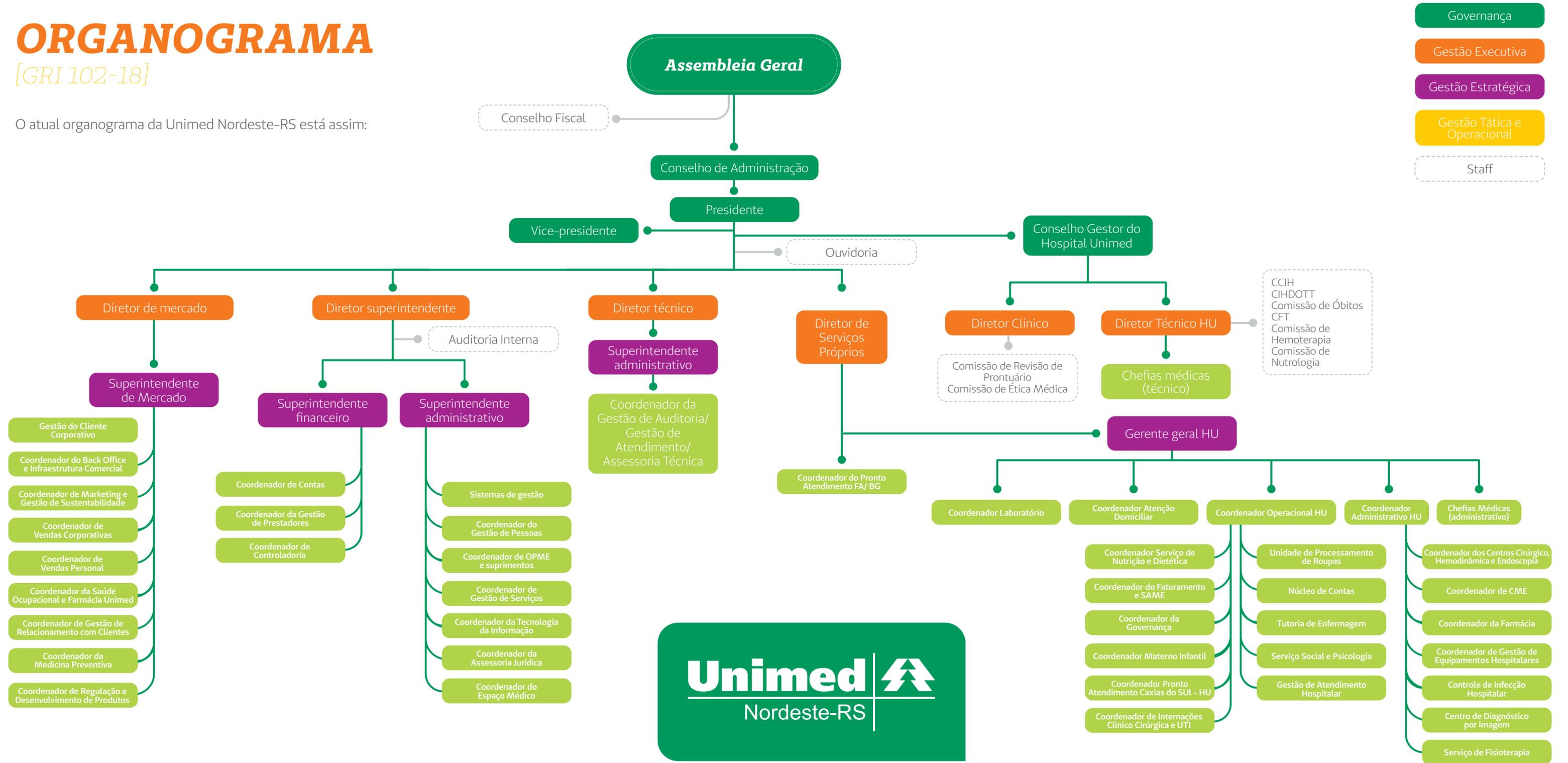
Também compõe o nível estratégico a Diretoria Executiva, cujos representantes são escolhidos pelo presidente e pelo vice-presidente (pertencentes ao Conselho de Administração), que ainda coordenam o Plano Diretor de Investimentos, Comitê Estratégico de Tecnologia de Informação e o Programa Melhorias 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 atual organograma da Unimed Nordeste-RS está assim:



REPRESENTAÇÕES MÉDICAS

[102-18]

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente: Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Vice-presidente: Dr. Ronaldo Mattia

Diretora-superintendente: Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

Diretor técnico: Dr. Lucas Dalle Molle

Diretor de Serviços Próprios: Dr. Henrique Vicente Verdi

Diretor de Mercado: Dr. Carlos Castellano Silveira

Diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed: Dr. Vinícius Victorazzi Lain

Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed: Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

Vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed: Dr. João Luiz Martins Krás Borges

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dra. Angela Rech Cagol

Dr. Carlos André Tarrío Gandara

Dr. Claudio Dalmaz

Dra. Denise Vozniak

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Haley Calcagnotto Dos Santos

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Marcio Rangel Valin

Dr. Ricardo Casara

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Rudimar Porto

CONSELHO FISCAL

Efetivos

Dr. Walter Praetzel Porto

Dr. Pedro Mezzomo

Dra. Zenia De Stefani

Suplentes

Dr. André Germano dos Santos Leite

Dra. Fabiane Fabris

Dra. Fabiane Rigotti Sotoriva

CONSELHO GESTOR DO COMPLEXO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL

Diretor técnico Hospitalar do Hospital Unimed Caxias do Sul: Dr. Vinicius Lain

Diretor clínico do Hospital Unimed Caxias do Sul: Dr. Primo Piccoli

Representante do Conselho de Administração: Dra. Denise Vozniak

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

Diretor de Serviços Próprios da Unimed Nordeste-RS: Dr. Vicente Verdi

CHEFIAS MÉDICAS DO COMPLEXO HOSPITALAR UNIMED CAXIAS DO SUL

Centro Cirúrgico: Dr. Márcio Valin

CIH: Dra. Lessandra Michelin

Cuidados Paliativos: Dra. Evelyn Zignani

Ginecologia e Obstetrícia: Dr. Elias Ribeiro

Internação Pediátrica: Dr. Armando Paes Corvo

PA Pediátrico: Dra. Katia Maria de Camargo Oliveira

Pronto-Atendimento: Dr. Alexandre Gobbato

Responsável técnico CDI: Dr. Matheus Rizzon

Serviço de Atenção Domiciliar: Dra. Gabriela Triches

Serviço de Cardiologia: Dr. Fábio Camazzola

Serviço de Endoscopia: Dr. Iverson Weber

Serviço de Hemodinâmica: Dr. Marcelo Sabedotti

Serviço de Médicos Hospitalistas: Dr. Fabricio Diniz Kleber

Serviço de Nefrologia: Dr. André Silva Gomes

Serviço de Nutrição: Dra. Paula Trubian

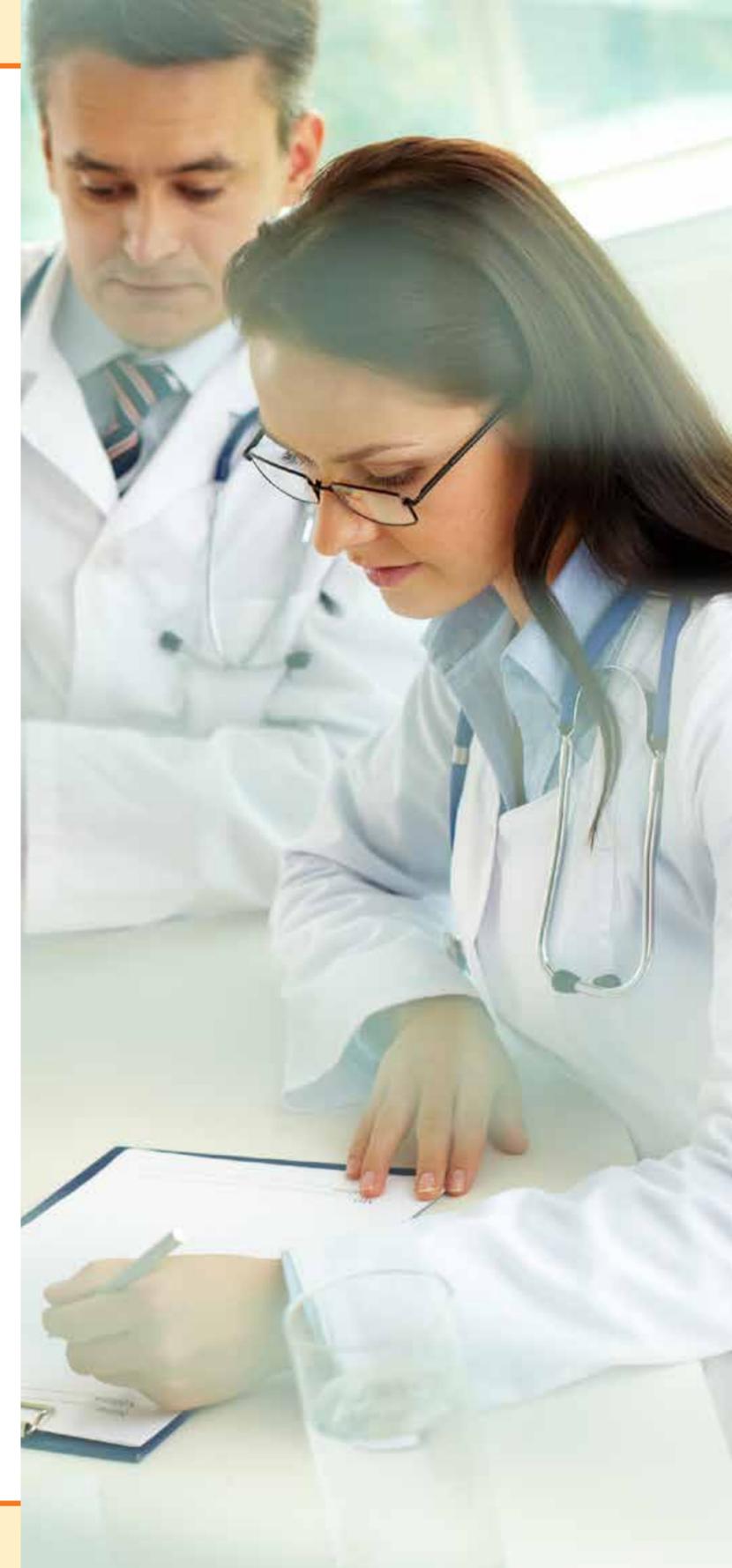
Sistema de Gestão: Dr. Mauro Bertelli

Unidade de Dor Torácica: Dr. Fabio Eduardo Camazzola

UTI Adulta: Dr. Douglas Kussler

UTI Neonatal e UCI: Dra. Claudia Patricia Panno de Oliveira

UTI Pediátrica: Dra. Marizete Eliza Molon



COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

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

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Membros efetivos:

Dr. Darcy Ribeiro Pinto Filho, Dra. Sonia Regina Cabral Madi, Dra. Mariangela Moschen, Dr. Rafael Fontana e Dr. Alexandre Cordella da Costa

Membros suplentes:

Dr. Rafael Ruaro, Dra. Marizete Molon, Dr. Eduardo Brambilla

COMISSÃO DE ÓBITOS

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

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

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

COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA

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

CCIH

Consultores:

Dr. Vinicius Lain (diretor técnico-hospitalar)
Dr. Douglas Kussler (UTI Adulto)
Dr. Vicente Verdi (diretor de Serviços Próprios)
Dra. Marizete Molon (UTI Neonatal)
Dra. Cláudia Panno (UTI Neonatal)
Adriana Acker (gerente hospitalar)
Enfermeira Angelita Paganin Costanzi (Centro Cirúrgico)

Enfermeira Marice de Lima Michelon Boeira (UTI e Unidades Abertas)
Leda Maria Carini (coordenadora administrativa-hospitalar)
Andressa Postali (farmacêutica)
Vania Dariva Conte (Laboratório)
Enfermeiro Luciano Doro (CME)
Enfermeira Mônica Lopes de Oliveira (Unidade Materno-Infantil)

Executores:

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

COMISSÃO DE HEMOTERAPIA:

Dr. Mauro Bertelli (médico-chefe)
Dr. Guilherme Bosi (Banco de Sangue)
Dra. Marcia Leite (Hemovita)
Dr. Douglas Kussler
Dr. Carlos Gandara
Dr. Alexandre Gobbato
Marice Boeira (enfermeira da UTI e Unidades Abertas)

COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DA UNIDADE MATERNO-INFANTIL:

Diretor de Serviços Próprios: Dr. Vicente Verdi

Diretor Técnico Hospitalar: Dr. Vinicius Lain

Diretora-Superintendente: Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

Membro do Conselho de Administração: Dr. Haley Calcagnotto dos Santos

Membro do Conselho Fiscal: Dra. Fabiane Sotoriva

Representantes da especialidade de Ginecologia e Obstetrícia: Dra. Rosana Knob e Dr. Luis Paulo Nora

Representantes da especialidade de Pediatria: Dra. Nicole Fernandez Zapparoli e Dr. Antonio Carlos Panassol

Representante técnico da Ginecologia e Obstetrícia/Centro Obstétrico: Dr. Elias Ribeiro

Representantes técnicos Pediatria: coordenação UTI Neonatal (Dra. Claudia Patricia Malta Panno de Oliveira); coordenação UTI Pediátrica (Dra. Marizete Eliza Molon); coordenação Unidade Internação Pediátrica (Dr. Armando Corvo)

COMISSÃO DE NUTROLOGIA:

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

COORDENAÇÕES MÉDICAS

PA Caxias do Sul: Dr. Alexandre Gobbato

PA Bento Gonçalves: Dra. Ângela Rech

PA Farroupilha: Dr. Fábio Letti

Medicina Preventiva: Dra. Márcia Manozzo

Saúde Ocupacional: Dra. Nátia Marchioro

Assistência Domiciliar: Dra. Gabriela Triches

Promed: Dra. Mara Ribeiro Mendes

Sesmt: Dr. Rafael Viezzer



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 2019, foram realizadas uma AGO (em 18 de março) e duas AGEs (em 28 de fevereiro, sobre o plano de saúde dos médicos cooperados, e em 8 de julho, sobre a venda de terrenos da cooperativa).

COMITÊS DE GOVERNANÇA

[102-18]

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

Comitê de Conduta

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

e de acordo com 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.

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.

Escritório de Gerenciamento de Projetos

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

Comitê PMQ (Programa Melhoria da Qualidade)

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

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

As atividades estão dispostas no Plano Anual de Trabalho. O Comitê é composto por gestores/representantes de diversos setores da cooperativa, o que atribui representatividade perante as deliberações. O

Comitê ainda é formado por dois médicos: um deles é responsável pelas deliberações da RN 277 e o outro, representante da direção (RD), perante o Sistema de Gestão Integrado (SGI).

Comitê Estratégico

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

Sempre com o olhar na satisfação dos clientes, em 2019, foram colocados em prática os seguintes projetos:

- Projeto de verticalização do Laboratório
- Projeto Sistema Agility e Voice Report – Atualização PACS e Gravação de Voz
- Projeto Aplicativo para os Cooperados
- Projeto Aplicativo Gestão de Leitos
- Projeto Inteligência Artificial para Processo de Contratação
- Projeto de atualização de versões das mídias
- Projeto Atualização de Versões dos Sistemas Operacionais
- Projeto Segmentação de Rede das Seccionais

Principais projetos para 2020

- Projeto Espaço Cuidar – Mais Saúde
- Projeto Melhorias e Ampliação Layout CDI
- Projeto Guida – Gestão Unimed de Indicadores Assistenciais
- Projeto Otimização nos Processos Gestão de Mercado
- Projeto Complexo Hospitalar Unimed 100% Digital
- Projeto Auditoria On-line
- Projeto Auditoria Pós
- Projeto Guia Eletrônica – Procedimentos Ambulatoriais e Internação

Projetos em andamento e futuros

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

Projeto Materno-Infantil

Projeto Ampliação Serviço de Nutrição e Dietética

Projeto Endoscopia

Projeto Hemodinâmica

Projeto Centro de Diagnóstico Unimed – Laboratório

Projeto Centro de Diagnóstico Unimed – Serviço de Atenção Domiciliar

Projeto Centro de Materiais Esterilizados – etapa I

Projeto Resíduos

Projeto Estacionamento

Projeto Atualizações de Versões

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

Projeto Prontuário Eletrônico Paciente/Registro Eletrônico de Saúde

Projeto Guia Eletrônica Ambulatorial e Internação

Projeto Aplicativo para os Cooperados

Projeto Aplicativo para os Beneficiários – melhorias de automação da parte do Laboratório e nos múltiplos logins

Projeto Aplicativo para Gestão de Leitos

Projeto Inteligência Artificial para o Processo Contratação

Projeto Estruturação Compliance

Projeto Atenção Integral à saúde

Projeto Unifácil

Projeto Simplifica

Projeto Centralização Compras

Projeto Adequação Lavanderia

Projeto Estar de Funcionários

Projeto Up Flux

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, tem como objetivos analisar resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente com subsídios do SAC, para promover análise entre

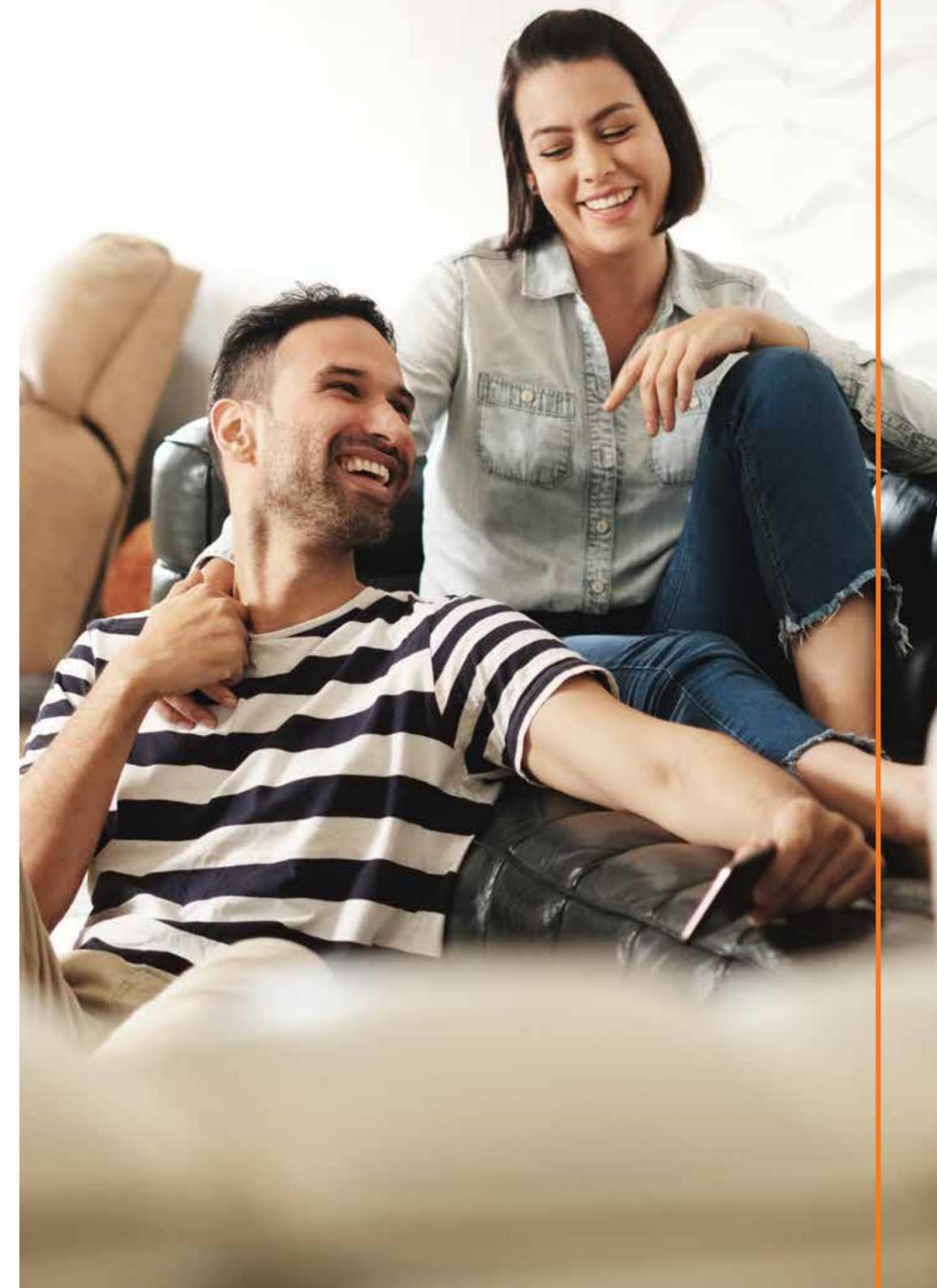
os gestores, observando inclusive as reclamações recebidas, visando a implementar ações para reduzir ou eliminar reincidências.

Comitê Pesquisa de Clima Organizacional

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

Comitê Gestão de Pessoas

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



Comitês de Tecnologia da Informação

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

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

Avaliações da Acreditação Hospitalar (ONA)

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

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

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

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



GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

[102-11; 102-18]

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

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

COMITÊS DE SUSTENTABILIDADE

[102-18]

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

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

Comitê Nacional de Sustentabilidade:

Constituído em 2011 pela Unimed do Brasil, o comitê tem como propósito discutir e propor ferramentas e indicadores que guiem as Unimed em direção a uma gestão mais sustentável do seu negócio.

Comitê Estadual de Sustentabilidade

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



SELO OURO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

[102-18]

Desde 2014, conquistamos o selo Ouro de Governança Corporativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. A certificação é um reconhecimento às cooperativas do sistema que se destacaram nos aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, alinhadas às boas práticas de mercado, tendo como quesito avaliado, entre outros, o equilíbrio econômico-financeiro. Em 2018, tanto o Hospital Unimed Caxias do Sul quanto a cooperativa como um todo receberam Ouro nesta distinção.

Ao adotar as premissas do Selo, a Unimed Nordeste-RS e o Hospital Unimed Caxias do Sul têm como objetivos:

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

CARTILHA DE SUSTENTABILIDADE

[102-11; 102-12; 102-16]

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



Reprodução

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



Atualmente, a Unimed Nordeste-RS conta com os projetos socioambientais que atendem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

- **Projeto Viver Melhor**
- **Projeto Identidade**
- **Projeto Coral Unmed**
- **Projeto Natal Solidário**
- **Projeto Incentivo À Leitura**
- **Projeto Doador Fiel**
- **Projeto Escreva Uma Carta**
- **Projeto Menos É Mais**
- **Projeto Voluntários Unimed**
- **Projeto Coletores De Medicamentos E Chapas De Raios-X**
- **Projeto Academia Ao Ar Livre**
- **Projeto A Arte De Envelhecer**
- **Projeto Espetáculo De Natal**
- **Projeto Consumo Consciente**
- **Projeto Voluntariado**

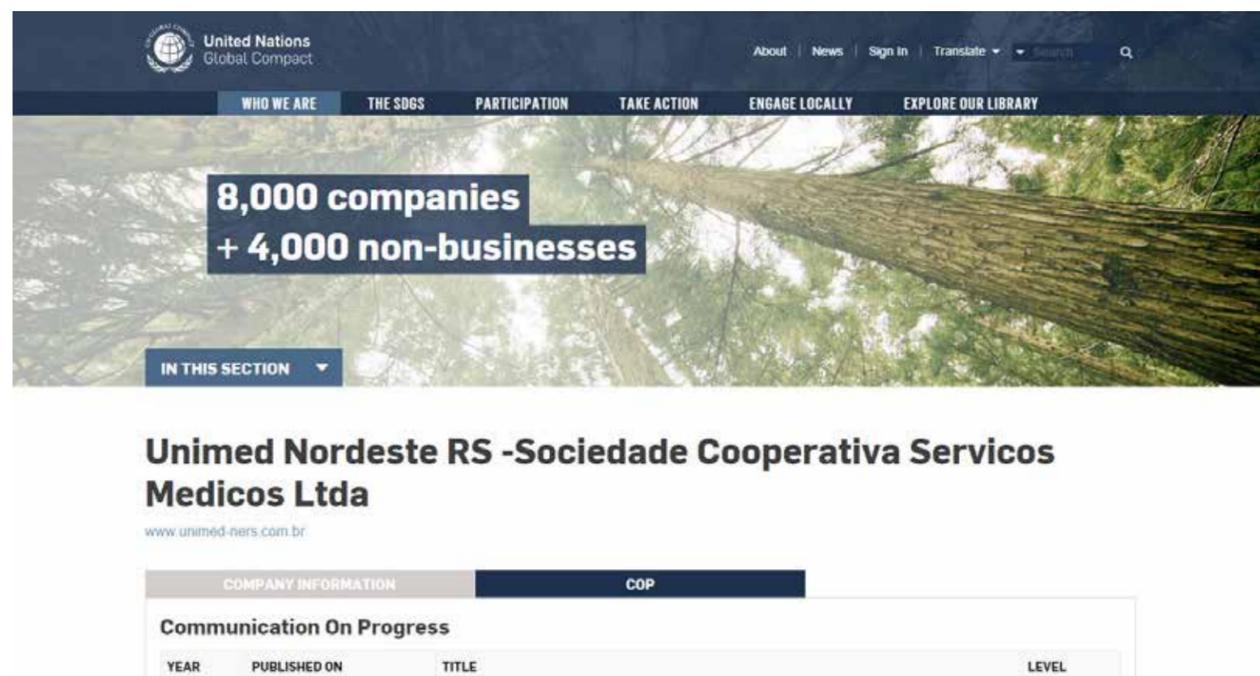
Projetos em parceria:

- **Projeto Tega**
- **Projeto Jovens Empreendedores**
- **Projeto Mão Amiga**
- **Projeto Pick Nick Solidário**
- **Banco De Refeições**
- **Eu Ajudo Na Lata**
- **Modelagem Industrial De Roupas**

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. 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



United Nations Global Compact

About | News | Sign In | Translate | Search

WHO WE ARE | THE SDGS | PARTICIPATION | TAKE ACTION | ENGAGE LOCALLY | EXPLORE OUR LIBRARY

8,000 companies
+ 4,000 non-businesses

IN THIS SECTION

Unimed Nordeste RS -Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda

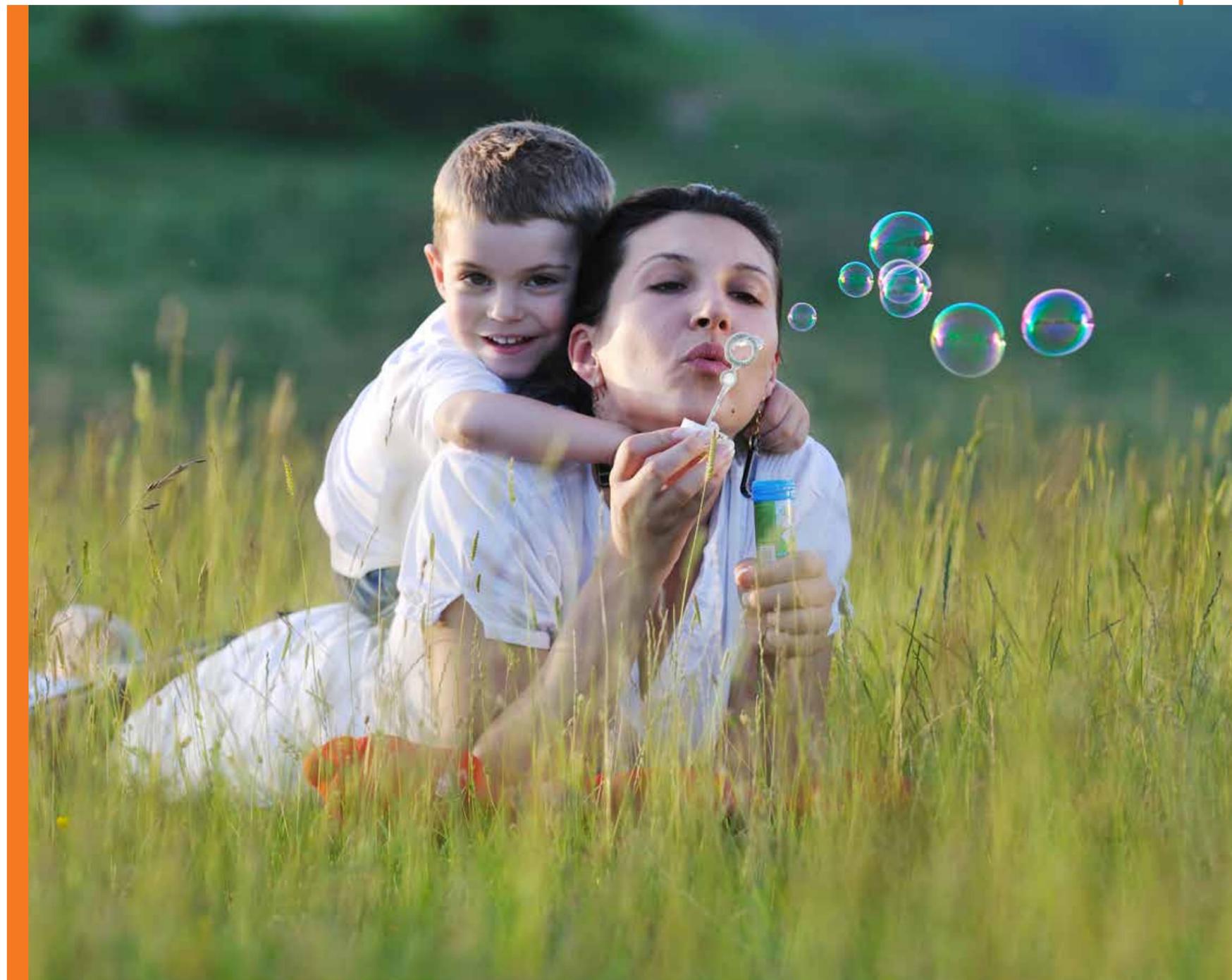
www.unimed-ners.com.br

COMPANY INFORMATION | **COP**

Communication On Progress

YEAR	PUBLISHED ON	TITLE	LEVEL
------	--------------	-------	-------

Reprodução



ÉTICA E INTEGRIDADE

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

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

CÓDIGO DE CONDUITA

[102-18]



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

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

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

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

Existe ainda um comitê responsável pelo gerenciamento do Código de Conduta e por promover ações de conscientização acerca do mesmo. Os membros desse Comitê são nomeados pela Diretoria Executiva da Unimed Nordeste-RS e têm seu trabalho pautado pelo Regimento Interno.

O Comitê não aplica penalidades. Sua atribuição é apenas encaminhar os processos com pareceres conclusivos ao diretor da área do colaborador

envolvido ou ao presidente, quando a denúncia for referente a um diretor. Para os médicos cooperados, a publicação pode ser acessada no Portal do Cooperado. Para os clientes e a comunidade, o material está disponível no site da Unimed Nordeste-RS.

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

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

A íntegra pode ser acessada ao digitar <http://www.unimed-ners.com.br/codigo-conduta/codigo-de-conduta-arquivo>. Nele é possível observar

orientações quanto à conduta com e entre cooperados, conselheiros, dirigentes e funcionários, além de condutas comerciais e com públicos externos e a comunidade.

AS MANIFESTAÇÕES PODEM SER FEITAS POR ESTES CANAIS:

Site: www.contatoseguro.com.br/unimednordesters

Site Unimed: www.unimednordesters.com.br/unimed#codigo-conduta

Intranet (no caso de funcionários): intranet.unimed-ners.com.br/codigodeconduta

Aplicativo: Contato Seguro

Telefone: 0800 800 5858

E-mail: comiteconduta@unimednordesters.com.br

Pessoalmente, ao conversar com um membro do Comitê

Cabe ao Comitê de Ética receber denúncias de violação das normas do Código, analisa-las e concluir sobre sua procedência e gravidade.

01

Nossas condutas pessoais

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

02

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

03

Nossas condutas nas relações comerciais

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

04

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

05

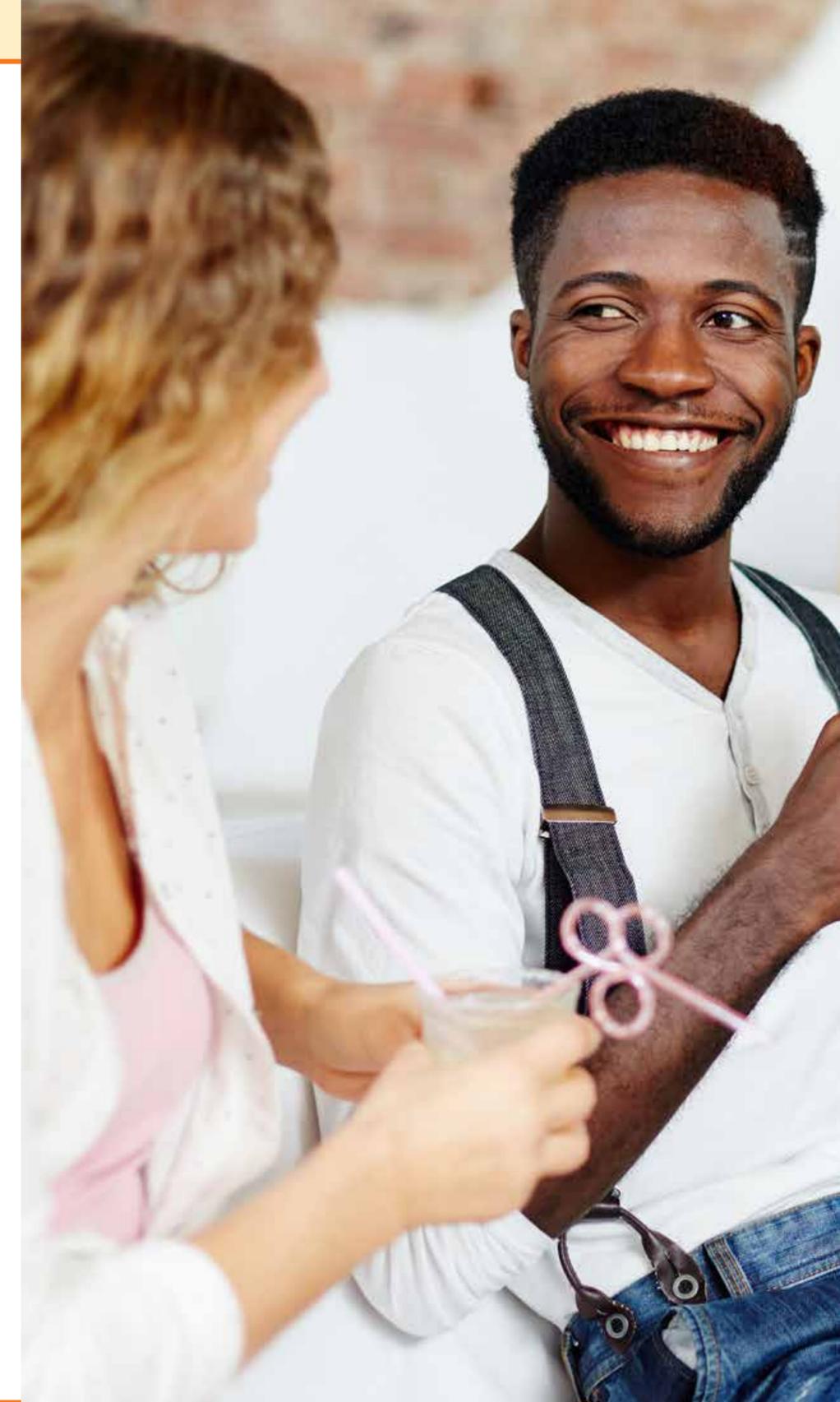
Nossas condutas em relação à sustentabilidade

06

Gestão da ética

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

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



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. Além disso, realiza anualmente o Quiz, um jogo de perguntas e respostas para disseminar as condutas definidas no Código, incentivando os funcionários a conhecerem os princípios. O Comitê de Conduta também realiza divulgações pelos meios de comunicação da empresa, cartazes nos murais e e-mails.

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS

[406-1]

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

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

Em 2019, foram recebidas 25 manifestações pelo Comitê de Conduta. Elas foram protocoladas da seguinte forma:

Tipo de manifestação	Quantidade em 2016	Quantidade em 2017	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019
Informações	0	0	2	0
Sugestões	2	0	1	0
Reclamações	0	0	1	0
Denúncias	5	1	15	25
Elogios	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0

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

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

SOCIEDADE

COMBATE À CORRUPÇÃO

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

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

PROGRAMA DE PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO

Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção

[205-1]



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

Para unificar a linguagem, decodificando informações solicitadas pelas auditorias externas junto às unidades de serviços da cooperativa, foi realizado o acompanhamento das visitas da auditoria externa (pertencente às funções da Auditoria Interna, levantando dados e oferecendo suporte às áreas durante o processo analítico) e das visitas técnicas (efetuadas pela Rosito e Filomena Auditores Independentes). Da mesma forma, é feito acompanhamento da auditoria externa. Para avaliar a obra de expansão do Hospital Unimed Caxias do Sul, foi contratada a empresa Prospecta Auditores, cuja atividade se estenderá durante o período da ampliação, previsto para cinco anos.

O setor de Auditoria Interna informa os gestores, que levantam os materiais explicativos com as áreas de trabalho, apresentando evidências que geram o Circunstanciado da Auditoria Externa. Recebido o relatório, são levantadas as ações que culminam na geração de um relatório, chamado “Sustentação Técnica”, elaborado pela Auditoria Interna.

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

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

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

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

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. Confira algumas ações:

- **Treinamento dos indicadores Ethos**
- **Em 2019, criação e inserção dos planos de ações no sistema**
Guia Temático de Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção
- **Criação de um comitê de compliance, em 2019**

CADERNO DO PACTO ANTICORRUPÇÃO

[205-2]

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



Reprodução



NOSSOS CLIENTES

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

ROTULAGEM DE **PRODUTOS E SERVIÇOS**

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

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



SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

[102-44]

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



Satisfação dos clientes Unimed

2015 **68,96%**

2017 **79,77%**

2019 **84%**

Periodicidade: a cada dois anos

Satisfação dos clientes no Hospital (pesquisa espontânea)

Agosto 2017 **90,06%**

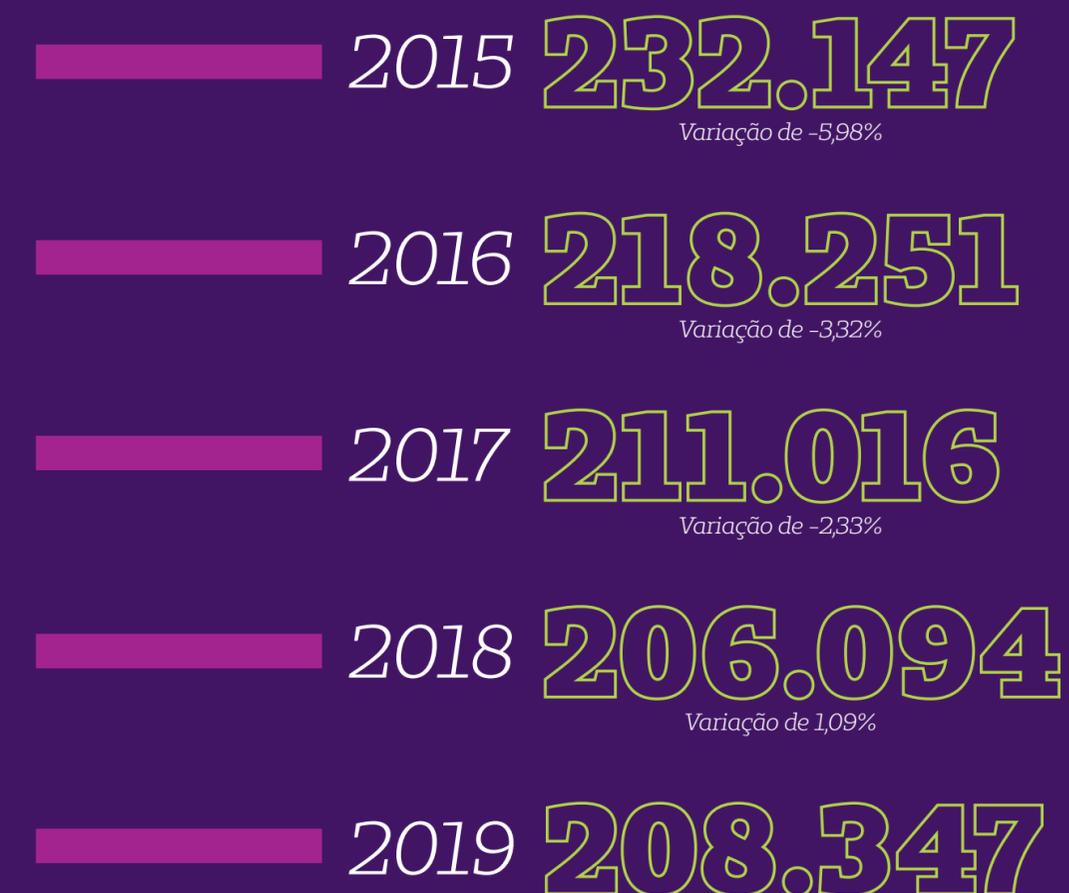
Agosto 2018 **90,57%**

Agosto 2019 **93,08%**

Periodicidade: mensal

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS

De dezembro de 2018 para dezembro de 2019, a cooperativa apresentou um aumento de 1,09% no número de beneficiários assistenciais. Apesar de tímido, o número é o primeiro a se mostrar positivo desde a crise econômica de 2015.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O BENEFICIÁRIO



A cooperativa se comunica com os beneficiários em diferentes plataformas:

Revista Vida é Unimed

A publicação completou 16 anos em 2019, reunindo assuntos da operadora de plano mesclados com matérias sobre medicina preventiva. Com uma tiragem de 40 mil exemplares, é remetida a todos os clientes individuais/familiares e, além disso, nossos executivos também entregam-na em empresas clientes.

Portal do Beneficiário

Com acesso restrito aos clientes, a plataforma on-line reúne informações exclusivas, com acesso a resultados de exames e notícias, entre outros dados.

Facebook/Twitter/Instagram/YouTube

A cooperativa marca presença frequentemente nas redes sociais, com conteúdo amplo, sem deixar de lado o foco na promoção da saúde. O Facebook fechou o ano com 45 mil seguidores. O YouTube, com 4,42 mil. O Instagram, com 24,6 mil. E o Twitter, com 1.312.

Site

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

Carta-fatura

Na fatura, aproveitamos a oportunidade mensal para conversar com nossos clientes, encaminhando informações sobre a Unimed e dicas de saúde.

Newsletter Unimed Empresa

Dirigida aos setores de recursos humanos das empresas clientes, a publicação on-line, com periodicidade mensal, reúne as novidades da empresa, com foco no âmbito empresarial. Foram produzidas 12 edições em 2019.

E-mail marketing

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

Publicações especiais

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



COMPROMISSO COM NOSSOS **BENEFICIÁRIOS**

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

Política de Sustentabilidade



RESPONSABILIDADE **PELO PRODUTO**

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

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

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

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

PROGRAMAS DA **MEDICINA PREVENTIVA**

[406-1]

Viver Bem Palestras e Oficinas

Para quem é?

Clientes Unimed.

Objetivo?

Levar informações sobre qualidade de vida e saúde.

Como é desenvolvido?

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

Viver Bem Gestantes

Para quem é?

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

Objetivo?

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

Como é desenvolvido?

O grupo é desenvolvido pela equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva. Entre os assuntos abordados estão aspectos emocionais da gestação, primeiros cuidados com o recém-nascido, nutrição na gestação e amamentação, entre outros. Tem duração

de 1h30min e ocorre às terças ou quartas-feiras, às 18h30min, no Auditório do Hospital Unimed.

Viver Bem Grupo de Corrida

Para quem é?

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

Objetivo?

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

Como é desenvolvido?

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

Viver Bem Sem Fumo

Para quem é?

Beneficiários fumantes que desejam largar o vício.

Objetivo?

Criar um espaço para que o tabagista abandone o ato de fumar, onde ele possa falar de suas ansiedades e das dificuldades encontradas ao parar de fumar.

Como é desenvolvido?

Os beneficiários são acompanhados pela equipe técnica multidisciplinar, por meio de contato telefônico.

Viver Bem O Sentido Da Vida

Para quem é?

Todos os beneficiários da Unimed Nordeste-RS.

Objetivo?

Proporcionar espaço de acolhimento e favorecer a troca de experiência. Oportunizar e estimular a reflexão e os suportes afetivo e emocional, além de compartilhar vivências e fortalecer laços sociais.

Como é desenvolvido?

São grupos terapêuticos com encontros semanais, acompanhados pela psicóloga.



NÚMEROS DA MEDICINA PREVENTIVA

[416-1]

Em 2019, foram registrados os seguintes números na Medicina Preventiva:

8.971

beneficiários no Programa
Empresa Saudável

370

beneficiários em
Monitoramento domiciliar

12.446

beneficiários em
Monitoramento telefônico

10.957

mulheres participaram do Programa de Saúde da
Mulher, com acompanhamento da realização de
exames preventivos (Papanicolau e mamografia)

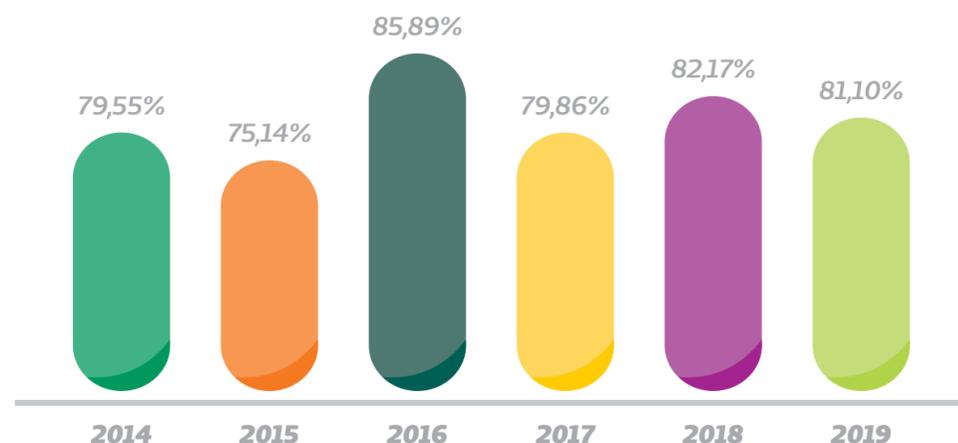


ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

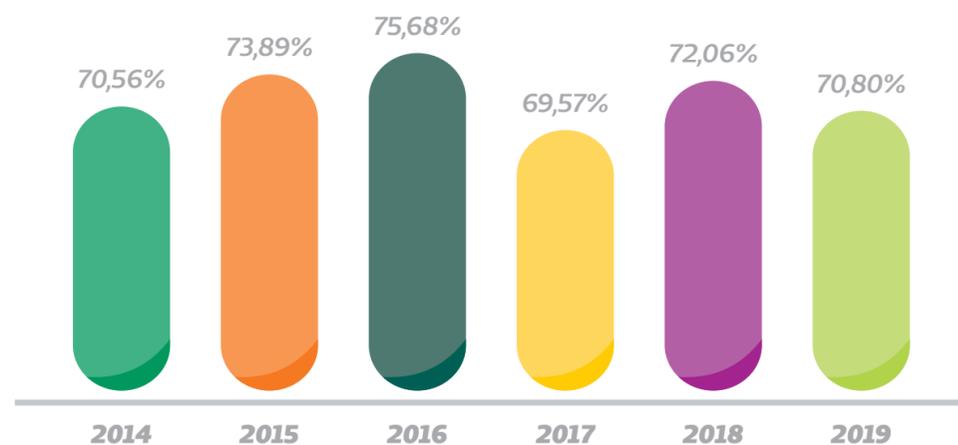
A atenção primária pode ser considerada a pedra fundamental do cuidado em saúde em diferentes sistemas de saúde na experiência de muitos países. É reconhecida a porta de entrada preferencial de acesso ao sistema de saúde, sendo ela que possibilita um melhor fluxo e itinerário do paciente entre os demais 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. Desta forma, a Unimed Nordeste-RS iniciou, formalmente, o programa em agosto de 2019, com foco na prevenção, tratamento e cuidado integral do paciente, de forma próxima e contínua, por meio de atendimento realizado por médico de família e comunidade, que passa a ser o médico de referência do beneficiário.

Atualmente contamos com 300 beneficiários sendo assistidos por este programa.

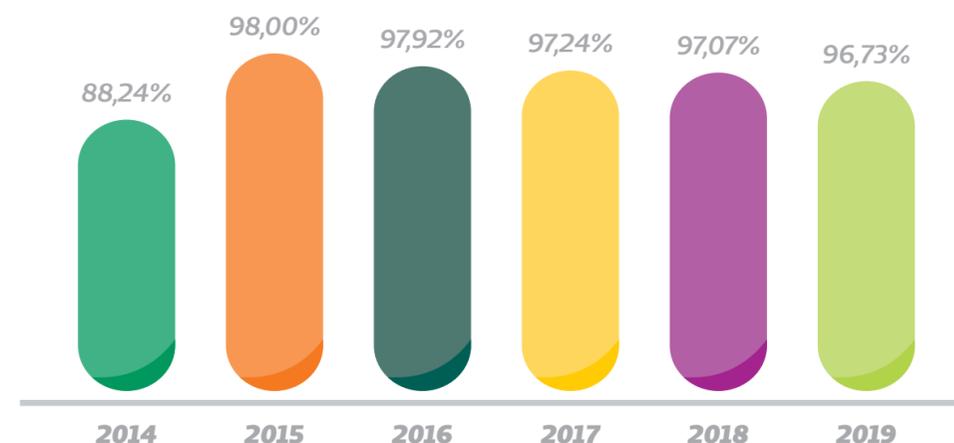
Proporção de Beneficiários Monitorados com colesterol HDL maior ou igual a 40mg/dl - Casos Complexos



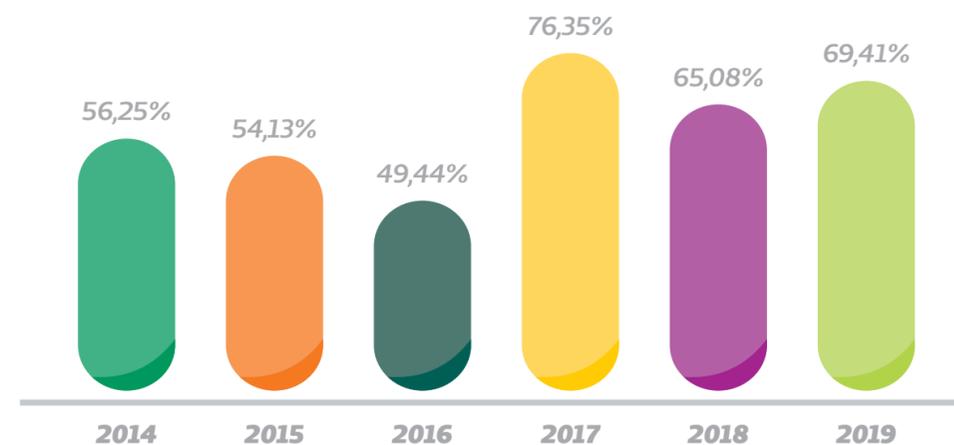
Proporção de Beneficiários Monitorados com colesterol Total menor ou igual a 200mg/dl - Casos Complexos



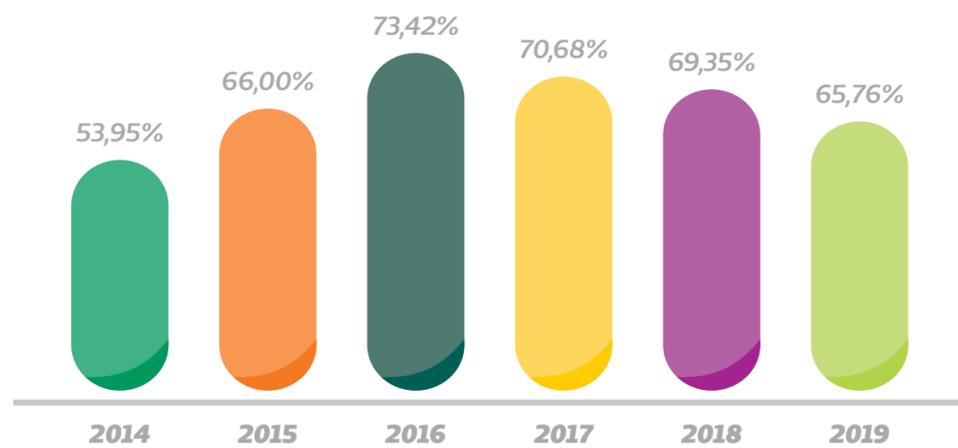
Proporção de Beneficiários Monitorados com glicemia capilar média abaixo de 200mg/dl² - Doenças Crônicas



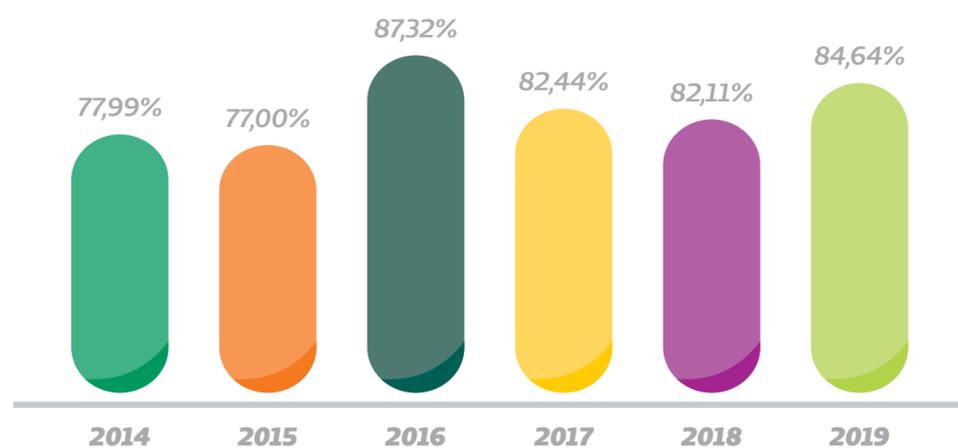
Proporção de Beneficiários Monitorados com Hemoglobina Glicada menor ou igual a 7% - Casos Complexos



Proporção de Beneficiários Monitorados com IMC menor que 30 Kg/m² - Doenças Crônicas



Proporção de Beneficiários Monitorados com PA médio abaixo de 140/90 mmHg - Doenças Crônicas



A depressão não é pra ser disfarçada: é pra ser tratada.



Depressão é uma doença muito séria, causada por fatores orgânicos (alterações neuroquímicas cerebrais) e fatores psicossociais (história de vida e personalidade). A depressão pode ser desencadeada por acontecimentos estressantes em pessoas predispostas.

A depressão é um transtorno psicológico que requer tratamento. Seu diagnóstico deve ser feito por um médico ou psicólogo. Casos moderados ou graves devem sempre passar pela avaliação de um psiquiatra.

PRINCIPAIS SINTOMAS DA DEPRESSÃO

- | | |
|---|--|
| 1 Alteração de peso (perda ou ganho de peso não intencional). | 5 Culpa excessiva (sentimento permanente de culpa e inutilidade). |
| 2 Distúrbio de sono (insônia ou sonolência excessiva praticamente diárias). | 6 Dificuldade de concentração (habilidade diminuída para pensar ou concentrar-se). |
| 3 Problemas psicomotores (agitação ou apatia psicomotora, quase todos os dias). | 7 Ideias suicidas (pensamentos recorrentes de suicídio ou morte). |
| 4 Fadiga ou perda de energia constante. | 8 Baixa autoestima. |
| | 9 Alteração da libido. |

A Medicina Preventiva da Unimed pode ajudar seus pacientes.

A Medicina Preventiva Unimed oferece sessões de psicoterapia, dinâmicas de grupos e oficinas interativas. Tudo para contribuir com o tratamento da depressão e manter a saúde física e emocional em dia. Encaminhe seus pacientes com sintomas de depressão para a Medicina Preventiva Unimed.



Reprodução

A depressão não é pra ser disfarçada: é pra ser tratada.



Depressão é uma doença muito séria, causada por fatores orgânicos (alterações neuroquímicas cerebrais) e fatores psicossociais (história de vida e personalidade). A depressão pode ser desencadeada por acontecimentos estressantes em pessoas predispostas.

A depressão é um transtorno psicológico que requer tratamento. Seu diagnóstico deve ser feito por um médico ou psicólogo. Casos moderados ou graves devem sempre passar pela avaliação de um psiquiatra.

PRINCIPAIS SINTOMAS DA DEPRESSÃO

- | | |
|---|--|
| 1 Alteração de peso (perda ou ganho de peso não intencional). | 5 Culpa excessiva (sentimento permanente de culpa e inutilidade). |
| 2 Distúrbio de sono (insônia ou sonolência excessiva praticamente diárias). | 6 Dificuldade de concentração (habilidade diminuída para pensar ou concentrar-se). |
| 3 Problemas psicomotores (agitação ou apatia psicomotora, quase todos os dias). | 7 Ideias suicidas (pensamentos recorrentes de suicídio ou morte). |
| 4 Fadiga ou perda de energia constante. | 8 Baixa autoestima. |
| | 9 Alteração da libido. |

A Medicina Preventiva da Unimed pode ajudar seus pacientes.

A Medicina Preventiva Unimed oferece sessões de psicoterapia, dinâmicas de grupos e oficinas interativas. Tudo para contribuir com o tratamento da depressão e manter a saúde física e emocional em dia. Encaminhe seus pacientes com sintomas de depressão para a Medicina Preventiva Unimed.



Reprodução



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

Política de Sustentabilidade

INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

[416-1]

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

2017
R\$ 381.961,73

2018
R\$ 335.797,19

2019
R\$ 351.679,45

BENEFICIADOS COM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

[416-1]

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

2017
10.413

2018
1.924

2019
16.122

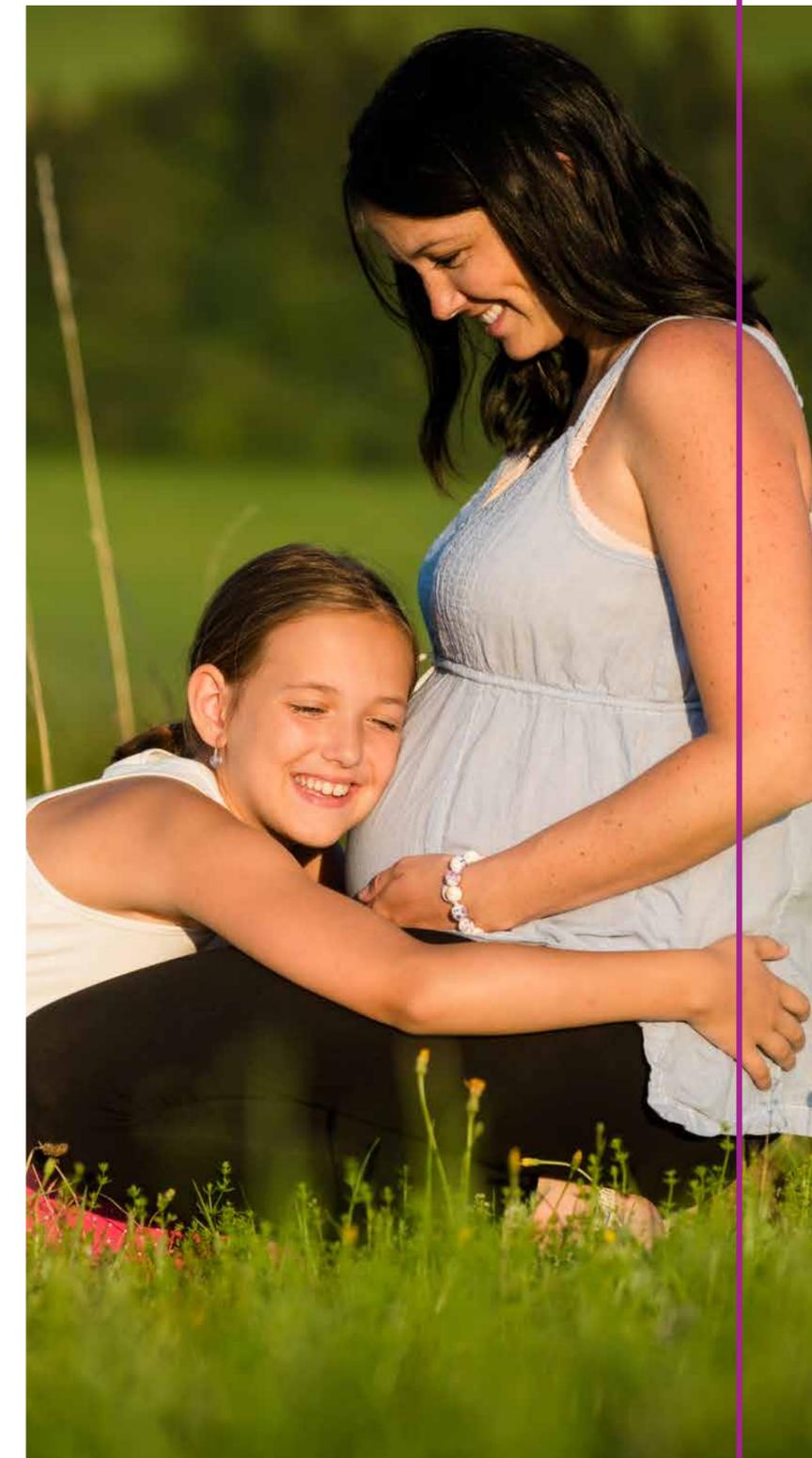


NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL

[404-1]

Categoria Funcional	Quantidade de funcionários		Gênero				Horas de treinamento/gênero				Média de horas/treinamentos/gênero			
			Feminino		Masculino		Feminino		Masculino		Feminino		Masculino	
			2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Sede e Área de Mercado 50789	372	388	314	324	58	64	42852	8025	7.916	1586	115,19	20,68	21,28	4,09
Serviços Próprios 8466	342	368	314	333	28	35	7772	13342	694	1403	22,73	36,26	2,03	3,81
Saúde Ocupacional 128	29	30	23	24	6	6	102	244	27	61	3,52	8,13	0,93	2,03
Medicina Preventiva e Gestão de Sustentabilidade 859	61	66	58	62	3	4	817	818	42	53	13,39	12,39	0,69	0,80
Farmácia Comercial 904	44	56	39	49	5	7	801	1158	103	166	18,20	20,68	2,34	2,96
HU 36394	1237	1479	1034	1267	203	121	30.421	100.707	5.972	16.845	24,59	68,09	4,83	11,39
Total	2085**	2387*	1782	2059	303	328	82.765	124.294	14.754	46,44	46,44		48,69	

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



NOVOS SISTEMAS IMPLANTADOS PARA A SEGURANÇA DO CLIENTE

[416-1]

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

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

PROGRAMA DE CONCEITUAÇÃO DE PRESTADORES

[416-1]

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

Os critérios avaliados são as reclamações recebidas dos beneficiários e setores da cooperativa, pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, a participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, a participação em programas de qualidade, a atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas.

A melhoria adotada para o ano de 2019 foi garantir que os prestadores não tivessem queda na sua pontuação devido à falta do encaminhamento do alvará de saúde ou da participação nos treinamentos. Por meio de comunicados e ligações, trabalha-se atualmente para lembrar os mesmos da importância do programa, garantindo que os serviços prestados aos beneficiários estejam com qualidade técnica.

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

RESPONSABILIDADE **PELO PRODUTO**

PRIVACIDADE DO CLIENTE

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

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

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS

[418-1; 419-1]

Abaixo, os números referentes aos últimos três anos. Não houve queixas de agências reguladoras em 2019. 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.



	2017	2018	2019
<i>Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)</i>	<i>270.435, sendo: 29.703 reclamações e 240.732 por demais motivos</i>	<i>255.353, sendo: 26.324 reclamações e 229.029 por demais motivos</i>	
<i>Na ANS</i>	63	72	67
<i>No Procon</i>	31	64	12
<i>No Judiciário</i>	499	377	264
<i>No site Reclame Aqui</i>	10	21	24
<i>No Procon via Ouvidoria</i>	20	31	22
<i>Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas</i>	270.435	255.887	

A fim de que todos os integrantes da Unimed possam ter conhecimento para cumprir a legislação, a cooperativa realiza regularmente uma série de eventos. A seguir, os registros de alguns momentos importantes:



Palestra sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com a Dra. Patrícia Peck



Fórum Jurídico Trabalhista



Palestra sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com Dr. José Cláudio de Oliveira, superintendente jurídico da Unimed do Brasil

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 obtém boa pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e mantém a certificação da RN 277, e o Laboratório Unimed tem a acreditação Palc (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos).

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

2019 (ano-base 2017)

0,8923

2017 (ano-base 2016)

0,8804

2016 (ano-base 2015)

0,7147

Índice de desempenho da Saúde Suplementar



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

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

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

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

[419-1]

2017

R\$ 461.088,81

2018

R\$ 361.705,39

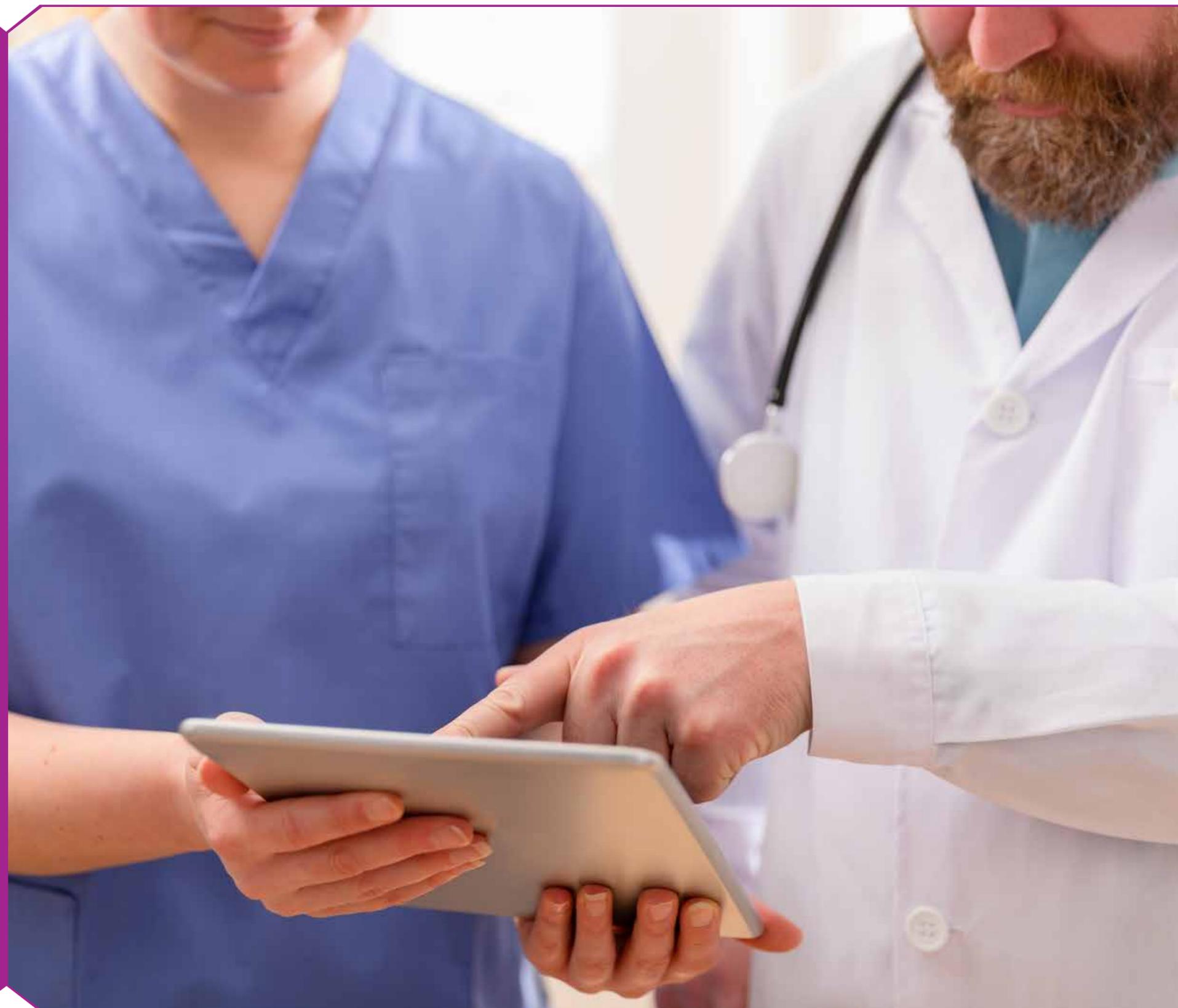
2019

R\$ 225.081,60



NOSSOS COOPERADOS

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



SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS

[102-18]

2017

77,6%

2015

80,89%

2013

66,70%

PRESENÇA DE COOPERADOS NAS ASSEMBLEIAS

Assembleia Geral Extraordinária de 28 de fevereiro (sobre plano de saúde):
91 cooperados

Assembleia Geral Ordinária de 18 de março:
167 cooperados

Assembleia Geral Extraordinária de 8 de julho (sobre venda de terrenos da cooperativa):
41 cooperados

Assembleia Geral Ordinária de 26 de março:
105 cooperados

Assembleia Geral Extraordinária de 4 de dezembro:
51 cooperados

PERFIL DOS MÉDICOS COOPERADOS E CREDENCIADOS

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

Quantidade de cooperados:

1.174

Admissões:

20

Saídas e demissões:

9

Homens

758

Mulheres:

475

Faixa etária:

Até 30 anos: 13
31 a 40 anos: 221
41 a 50 anos: 309
51 a 60 anos: 292
Mais de 60 anos: 398

TEMPO DE **COOPERATIVA**

Até cinco anos:

152

Seis a 10 anos:

143

11 a 20:

268

21 a 30:

337

31 a 40:

235

Mais de 40 anos:

98

COMUNICAÇÃO COM OS SÓCIOS

Portal do Cooperado

Plataforma on-line com informações variadas, importantes de serem lidas pelos médicos cooperados, registrou 162.963 acessos em 2019.

Blog Universo Secretárias

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

Curso de cooperativismo

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

WhatsApp

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

E-mails

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

Agenda Informativa

Informativo com periodicidade mensal, reúne as principais notícias da cooperativa, atualizando os médicos cooperados sobre os projetos e ações da Unimed Nordeste-RS, facilitando os fluxos e os processos dentro da organização. Em 2017, a publicação passou a ter anúncios de outras empresas, o que possibilitou subsidiar os custos e, assim, deixar a publicação maior. A tiragem é de 1.120 exemplares, encaminhados para os consultórios dos médicos cooperados por malote. Em 2019, foram produzidas 12 edições, uma por mês.

Canal de videoaulas

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

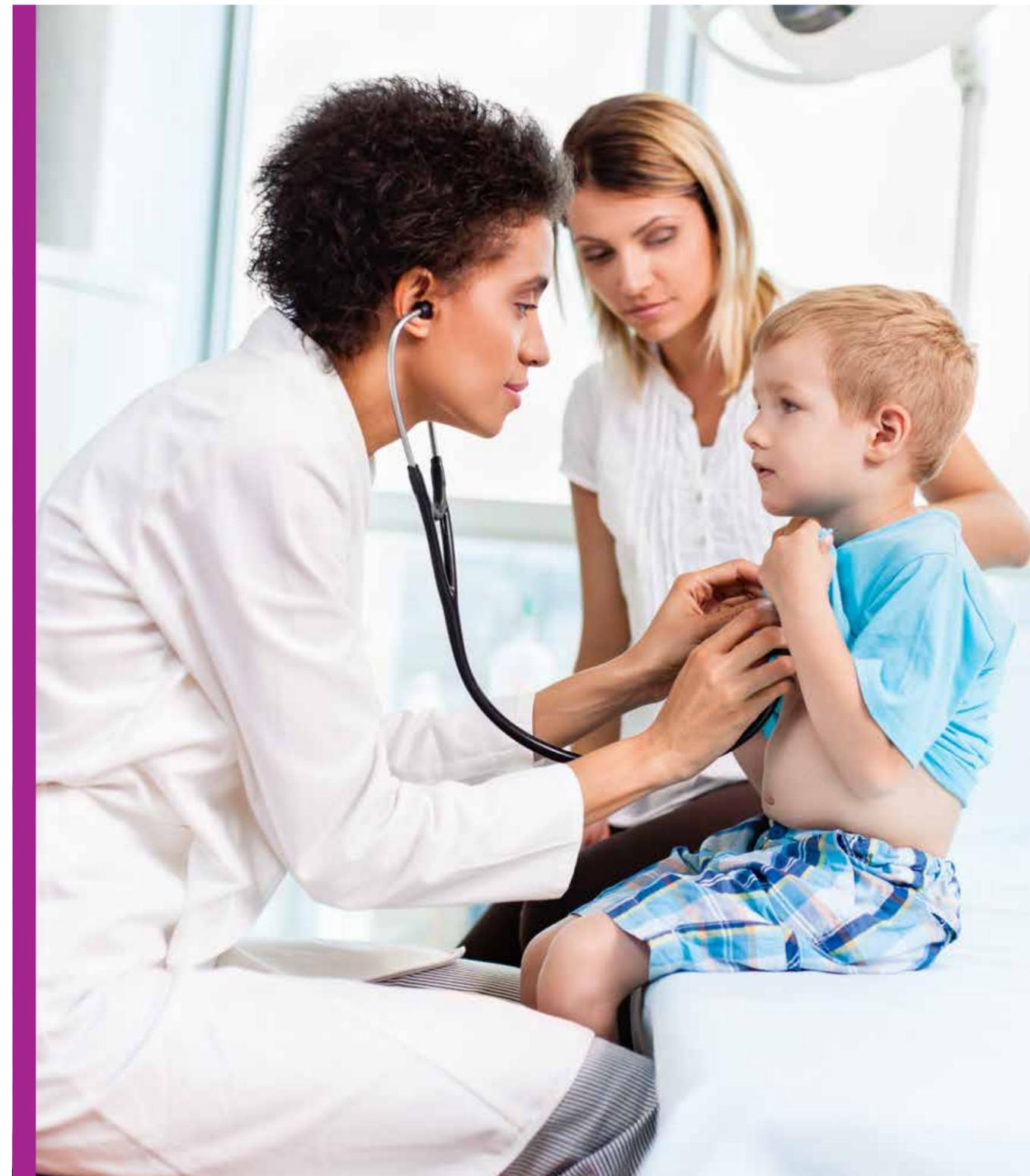
Aplicativo da Unimed

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

COMPROMISSO COM OS **COOPERADOS**

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

Política de Sustentabilidade



NOSSOS **FUNCIÓNÁRIOS**

A SATISFAÇÃO DOS
FUNCIÓNÁRIOS

2015

82,10%

2017

83,60%

2019

78,50%



COMPROMISSO COM NOSSOS **FUNCIÓNÁRIOS**

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

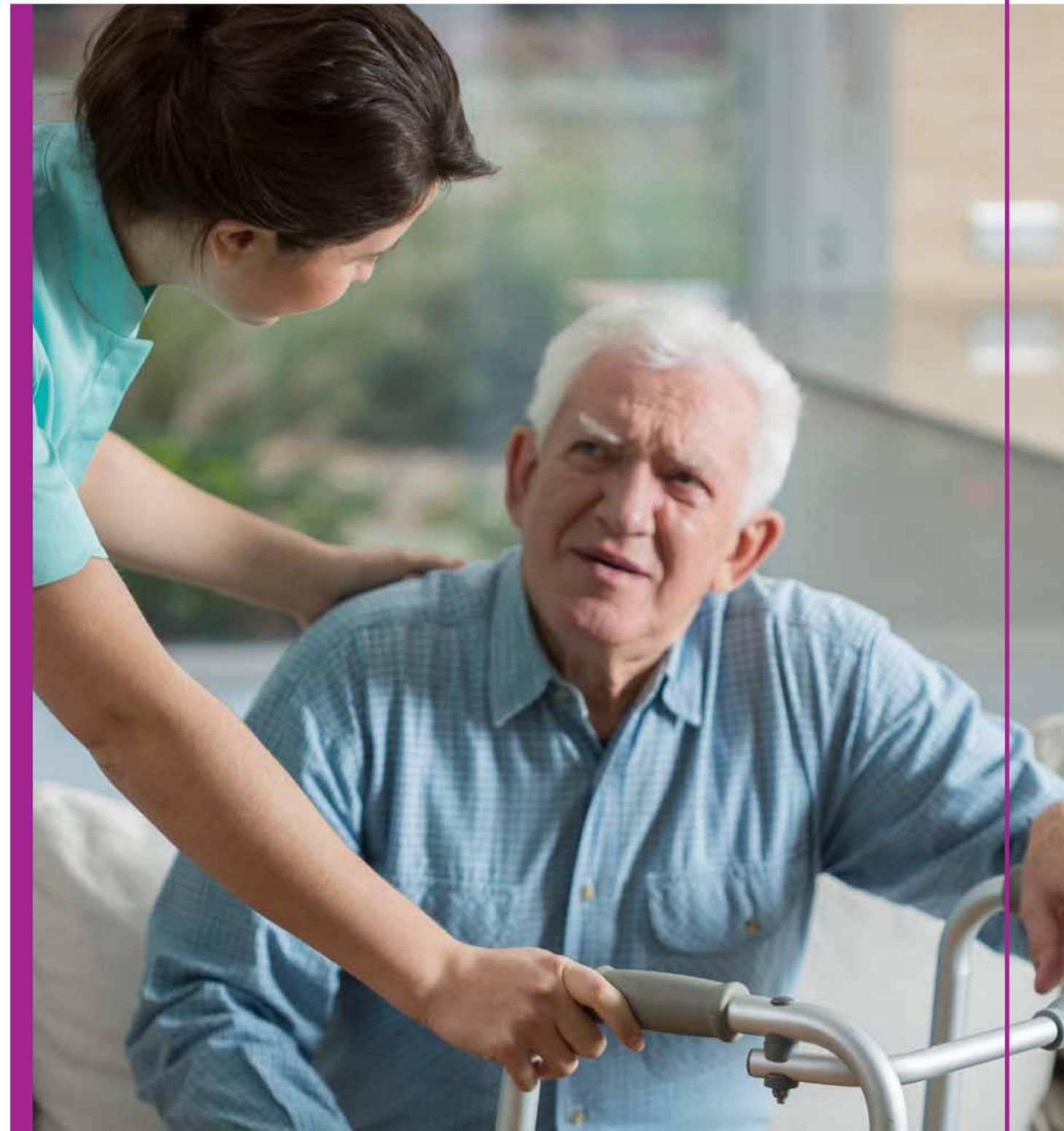
Política de Sustentabilidade

PRÁTICAS TRABALHISTAS **E TRABALHO DECENTE**

EMPREGO

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

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



PERFIL DOS NOSSOS **FUNCIONÁRIOS**

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

Contratações em 2019

Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2019. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item “O quadro funcional”, apresentado logo no início deste relatório.

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

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

DESLIGAMENTOS	GÊNERO					
			Feminino		Masculino	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
TOTAL	486	512	379	418	107	94
Caxias do Sul	486	512	379	418	107	94
Farroupilha	448	491	349	402	99	89
Bento Gonçalves	29	19	22	14	7	5
Antônio Prado	7	2	6	2	1	0
Carlos Barbosa	1	0	1	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0	0	0	0
Garibaldi	0	0	0	0	0	0
São Marcos	0	0	0	0	0	0
Nova Petrópolis	0	0	0	0	0	0

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

PRÁTICAS TRABALHISTAS **E TRABALHO DECENTE**

SAÚDE E SEGURANÇA **NO TRABALHO**

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

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



PROGRAMAS, AÇÕES E BENEFÍCIOS OFERECIDOS AOS NOSSOS FUNCIONÁRIOS

[401-2; 404-2]

Recrutamento Interno – Programa Evoluir

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

Programa de Integração de Novos Funcionários

É conduzido na sua íntegra pelo Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento de Gestão de Pessoas. Consiste em buscar a melhor relação entre o funcionário e a empresa. A Unimed realiza um dia e meio de Integração, e todos os funcionários passam por ela antes de começar a trabalhar. Em 2019, 672 funcionários participaram da Integração.

Acompanhamento Funcional do Período de Experiência

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

Programa de Capacitação Profissional de Jovens Aprendizizes

A Unimed Nordeste-RS apoia a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção. No final de 2017, a cooperativa assinou contrato para a criação de mais um projeto nessa linha, o Todos Juntos, em parceria com a Universidade de Caxias do Sul e a CDL Caxias.

Diversidade e Inclusão

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

Escola de Enfermagem

Em 2013, a Unimed Nordeste-RS firmou parceria com o Senac e estruturou a Escola de Enfermagem para ofertar 180 vagas anuais – 90 a cada semestre – para estudantes interessados em seguir carreira de técnico de enfermagem. As atividades se iniciaram em 2014. A proposta chegou para aproximar a experiência pedagógica do Senac da estrutura e das possibilidades de emprego da Unimed Nordeste-RS. Para o Senac, a partir desta parceria, ficou a tarefa de disponibilizar sua estrutura para as aulas teóricas, atraindo novos alunos. Já a cooperativa médica comprometeu-se em equipar um laboratório de aprendizagem, além de abrir

sua estrutura para os estágios e de possibilitar a colocação dos formandos no mercado de trabalho. Com carga horária de 1800 horas, a formação traz um novo perfil à unidade do Senac de Caxias do Sul. O formando passa por uma seleção, como qualquer outro profissional, antes de ser contratado. Ao todo, 110 profissionais já concluíram a formação técnica.

Matriz de Capacitação Unimed

Anualmente, é construída a matriz de capacitação analisando os Planos de Desenvolvimento Individuais (PDIs), treinamentos obrigatórios e treinamentos institucionais (definidos conforme diretriz do Planejamento Estratégico). Para que ele seja realmente eficiente, uma análise do programa de treinamento do ano anterior avalia o retorno dos treinamentos oferecidos com relação aos resultados esperados da análise. No ano de 2019 foram realizadas 144.408 horas de capacitação, com investimento de R\$ R\$ 351.679,45.

Dentro dessa matriz institucional de capacitações estão os treinamentos institucionais, que têm por objetivo qualificar e desenvolver as competências dos funcionários da cooperativa e abrangem todo o quadro de funcionários. Auxiliam as pessoas em seu autodesenvolvimento, incentivando-as na constante busca do aprimoramento. São pensados a partir das diretrizes do Planejamento Estratégico, visando ao atingimento dos resultados da cooperativa. Alguns dos cursos oferecidos são: Trabalho em Equipe, Atendimento ao Cliente, Resiliência, Excel Básico, Intermediário e Avançado, Redação Empresarial, Negociação, Educação Financeira, etc. – alguns na modalidade EAD, outros de forma presencial.

Jeito de Cuidar Unimed

Em abril de 2019, foi implementado na Unimed o “Jeito de Cuidar Unimed”.

Ele é um processo de transformação cultural que modela atitudes e comportamentos, processos, procedimentos e equipamentos, com o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas e tornar a vida melhor.

O Jeito de Cuidar visa a aumentar a satisfação do cliente, o engajamento do público interno e terceiros e, conseqüentemente, os resultados da cooperativa, entregando experiências mais positivas e conectadas aos valores propostos pela Unimed.

No Manifesto da Marca, está declarado o propósito da Unimed. De onde viemos e como percorremos o caminho para o futuro. Quais os fundamentos que nos movem. Ele fala essencialmente sobre pessoas que são vocacionadas a cuidar de forma cooperativa. Valores que vêm da nossa origem e que devem ser o diferencial do nosso negócio.

Cuidar é o que dá significado à existência da Unimed e, por isso, é preciso que cada funcionário esteja imbuído dessa missão. Nosso propósito deve nortear tudo o que fazemos, cada relação, cada decisão, cada prática de gestão.

Programa CaLIBRAndo

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

NEP – Núcleo de Educação Permanente

Núcleo responsável pela capacitação técnica das equipes de enfermagem do Complexo Hospitalar Unimed e dos demais Serviços Próprios, consiste em um conjunto de informações formais, planejadas, direcionadas, aplicadas e avaliadas de acordo com a necessidade de trabalho. É desenvolvido por duas enfermeiras que têm a responsabilidade de, diante do perfil epidemiológico identificado, desenvolver as ações de capacitação das equipes. Além disso, desde 2014, existe o acompanhamento do período de experiência e treinamento admissional aos novos funcionários – técnicos de enfermagem e enfermeiros. A esse fluxo chama-se Tutoria. No ano de 2019, foram ministradas pelo núcleo 16.341 horas de treinamento.

Enfermeiro Gestor

Tem o objetivo de criar condições em que cada participante possa desenvolver habilidades e competências que venham a complementar o conhecimento técnico já adquirido, e dar subsídios para que o participante possa atuar mais focado nos objetivos estratégicos da empresa. Desde a sua criação, há 10 anos, 197 enfermeiros já participaram dessa capacitação. Do atual grupo de gestores (Monitores/Coordenadores /Superintendentes), que somam 71 pessoas, sete são enfermeiros que passaram pela capacitação Enfermeiro Gestor e se destacaram sendo promovidos internamente.

Treinamento Admissional por Função

O Treinamento Admissional por Função nivela o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, integrando os profissionais na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas

institucionais. Em 2018, houve uma média de 119 horas de treinamento admissional por pessoa.

Gestão de Cargos e Salários

Remuneração

Na Unimed os reajustes salariais podem ser:

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

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

Cargos

O ranqueamento dos cargos é feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a cooperativa, segundo avaliação do Gestão de Pessoas, Superintendências e Gerência.

O ranqueamento pode ser alterado conforme indicações do mercado ou por determinação da cooperativa, cabendo ao Gestão de Pessoas promover a discussão dos casos, por meio de comitê formado pelo Gestão de Pessoas, Superintendências e Gerência e, após consenso, realizar a alteração.

Tabela Salarial

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

Programa de Incentivo ao Ensino

A Unimed oferece, desde o ano 2000, auxílio-educação para os ensinos Fundamental e Médio, curso técnico e graduação. Para ter acesso, o funcionário deve ter, no mínimo, seis meses de empresa, para os ensinos Fundamental e Médio, e um ano, para cursos técnicos e graduação. Cursos de graduação devem estar previstos no perfil de cargo. O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente, nas modalidades de ensinos Fundamental e Médio e de curso técnico, e de 25% nas graduações. Em 2019, 124 funcionários foram beneficiados com o auxílio, e o investimento foi de R\$ 114.443,71.

Gestão da Performance

A Gestão da Performance busca realizar um alinhamento de expectativas, bem como saber como o funcionário está em relação às suas entregas, apoiando-o na construção de sua carreira na Unimed Nordeste-RS. A cooperativa utiliza uma plataforma, a Fluid Carrer, de gestão da performance e carreira, para apoiar os gestores nos monitoramentos e nas conversas, aproximando, assim, os gestores das equipes. O funcionário também é estimulado a ser o protagonista da sua carreira, tendo acesso ao sistema e fomentando seus objetivos e performances. É de responsabilidade do Gestão de Pessoas a disponibilização do software e o fornecimento

de treinamento para os gestores e funcionários. O processo de monitoramento do gestor com suas equipes é contínuo e quando necessário, assim como as orientações sobre o que e como melhorar a sua performance, além de se elaborar o plano de ação individual com base nesses resultados.

Escuta no Trabalho

É um programa conduzido pelas psicólogas do Gestão de Pessoas, direcionado para todos os funcionários que necessitam de um suporte emocional. Oferece atendimentos e orientação relacionados a assuntos profissionais e particulares, que afetam o desempenho no trabalho. Durante a conversa, são sinalizadas alternativas para melhor entender e conduzir os conflitos. Em 2019, foram feitas 252 Escutas.

Estudo de Engajamento

Em 2019 a Unimed realizou o Estudo de Engajamento, para obter informações sobre o nível de engajamento dos funcionários. Por meio de uma abordagem quantitativa, o questionário foi dirigido e fechado e com questões descritivas. Foram pesquisados os seguintes tópicos: envolvimento afetivo, envolvimento calculativo, retenção, propósito, conexão, relação lideranças, eNPS (Employee Net Promoter Score). O índice de engajamento de 2019 foi 78,5%. Ele serve como base para o desenvolvimento de estratégias de melhorias, orientando as ações para os focos retenção, atração e entrega. A pesquisa contemplou os 2.168 funcionários e teve 74,77% de respondentes (1.621).

Endomarketing

Vinculado ao Gestão de Pessoas, o Endomarketing tem papel fundamental no processo de engajamento, uma vez que seu objetivo

é estreitar o relacionamento com o funcionário por meio de ações de engajamento e integração, aumentando o nível de pertencimento. Os canais de comunicação interna são aliados nessas atividades. Alguns exemplos dessas ações são:

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

O resultado Estudo de Engajamento realizado em 2019 apontou um índice de 78,5% (acima do mercado, que é de 77,7%), e nos aponta que as ações, projetos ou programas estão atendendo as expectativas da grande maioria dos funcionários.

Programa Apoio

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

Ginástica Laboral

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

Projeto Cegonha

No momento em que o funcionário comunicar à empresa que irá ser pai ou mãe, é entregue um mimo. Quando o Gestão de Pessoas recebe a certidão de nascimento, é entregue um presente para o bebê. Em 2018, foram entregues 50 pares de sapatinhos e 70 kits de presente para os bebês.

Atendimento ao Luto

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

Cuidando do Trabalhador

Desde 2009, um grupo formado por profissionais das áreas de Gestão de Pessoas, Sesmt e Medicina Preventiva se reúne mensalmente para monitorar o absenteísmo e suas causas, e propor alternativas na tentativa de minimizar seu impacto. A assistente social do Gestão de Pessoas/Sesmt realiza visita domiciliar aos funcionários afastados, com o objetivo de manter o vínculo, colocando a empresa à disposição. Em 2019, foram realizados 952 atendimentos.

Solicitação de Atendimento com o Serviço Social

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

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

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

Subsídios

Quando o funcionário precisa de subsídio, a procura pode ser espontânea ou via encaminhamento do gestor. Após a primeira conversa com o funcionário solicitante ou após demanda identificada em visita domiciliar, a assistente social analisa a situação. Havendo possibilidade de realizar encaminhamento para subsídio, solicita os documentos necessários para a realização do estudo social e, caso haja necessidade, é realizada visita domiciliar. Havendo aprovação da solicitação, ela é encaminhada aos setores envolvidos.

Envelhecimento Ativo no Ambiente de Trabalho

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

Os principais objetivos são:

- Oferecer oportunidades para reflexão em torno do significado do trabalho e de vínculos que se formam a partir das relações de trabalho.
- Oferecer informações sobre os aspectos que envolvem a aposentadoria com qualidade e sobre como se preparar para ela.
- Apresentar e/ou facilitar a busca de informações relacionadas aos aspectos previdenciários, legais, econômicos, sociais e comportamentais da aposentadoria.
- Apresentar informações de economia doméstica e/ou possível poupança para a aposentadoria, tendo em vista a busca da manutenção do padrão de vida e o preparo financeiro para o futuro.
- Fortalecer o engajamento dos funcionários com a cooperativa.
- Estimular no futuro aposentado a busca da realização de seus interesses e/ou a descoberta de novas ocupações, sejam hobbies, sejam atividades artísticas, esportivas, cursos ou atividades de voluntariado.
- Oferecer informações relacionadas a importância dos exercícios físicos, dieta equilibrada e formas de prevenção à saúde física e mental.
- Estimular a consciência sobre a realidade da aposentadoria, enfocando as perdas e os ganhos a serem conquistados na manutenção de interesses, na recuperação de antigos projetos ou na elaboração de novas propostas de vida.

Plano de Saúde

A Unimed Nordeste-RS disponibiliza aos seus funcionários a opção de adesão ao plano de saúde Unimed e aos serviços SOS Emergência, a partir da admissão. A empresa custeia parte do

plano; a outra parte é custeada pelo funcionário, de acordo com a tabela de preços vigente. O plano de saúde também é extensivo aos dependentes do funcionário. Podem ser incluídos cônjuge/companheiro e filhos/enteados e menores sob guarda até 23 anos e 11 meses. Os pais e irmãos (até 23 anos e 11 meses) do funcionário também podem ser incluídos, porém, nesses casos, o custo do plano de saúde e do SOS Emergência é arcado integralmente pelo funcionário, conforme tabela de preços vigente da área comercial. Caso a inclusão seja realizada dentro do prazo de 30 dias, a contar da admissão do funcionário, todas as carências são liberadas, inclusive a dos dependentes que são incluídos dentro desse período. Caso a inclusão seja realizada dentro do prazo de 30 dias a contar da admissão do funcionário, todas as carências serão liberadas, inclusive a dos dependentes que forem inclusos dentro desse período. Foram investidos nesse benefício em 2019 R\$ 6.185.491,80

Uniforme

O fornecimento do uniforme, inclusive 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 clientes externos). Cabe lembrar que o crachá compõe o uniforme e seu uso é obrigatório.

Empréstimos

Empréstimo Saúde: a Unimed concede um empréstimo de até um salário nominal do funcionário, em casos de problemas de saúde pessoal ou de familiares de primeiro grau, ou ainda por condições especiais. O referido valor é descontado na folha de pagamento mensal, sem juros, em até quatro parcelas. Cada funcionário tem

direito a um empréstimo por ano. O funcionário que necessitar do benefício deve entrar em contato com o coordenador da sua área, que aciona o Gestão de Pessoas. Para concessão do benefício, é exigido documento de comprovação da necessidade, apresentado pelo funcionário. Exemplo: receita ou recibo de medicação, laudo de cirurgia, atestado, Boletim de Ocorrência, etc. Empréstimo consignado em folha de pagamento: todo funcionário com mais de seis meses de empresa pode solicitar a concessão de empréstimo consignado, com desconto das parcelas em folha de pagamento, em até 24 vezes, sem precisar comprovar os motivos do empréstimo.

Banco de Horas

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

Seguro de Vida em Grupo

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

Auxílio-alimentação

A empresa fornece o vale-alimentação aos seus funcionários efetivos no dia 20 de cada mês. É descontado em folha de pagamento 20% do valor total do benefício creditado. O investimento em 2019, neste benefício, foi de R\$ 8.189.442,12.

Convênio Farmácia

Todos os funcionários podem optar por desconto em folha de pagamento das compras realizadas. É necessário apresentar o crachá da cooperativa e um documento de identificação na hora da compra. As compras devem ser feitas pelo titular do plano (funcionário da cooperativa). Em caráter de emergência, o familiar pode comprar em nome do funcionário, munido da carteirinha do plano dele e de um documento de identificação.

Programa Unimedicamentos (Incluir)

O Programa Unimedicamentos foi lançado em agosto de 2018 e possibilita aos funcionários e seus dependentes do plano de saúde pagar apenas 50% do preço final dos medicamentos prescritos, no balcão, sem tele-entrega e sem desconto em folha. Para usufruir os descontos, o funcionário, ou seus dependentes do plano de saúde, devem se dirigir pessoalmente até uma das Farmácias Unimed munido de carteira do plano, documento de identificação com foto e receita médica ou odontológica em nome do beneficiário. Somente é concedido o desconto mediante a apresentação de receita emitida por médico ou odontólogo, devidamente datada, para os seguintes medicamentos da Farmácia Unimed: anticoncepcionais, genéricos, materiais hospitalares, antibióticos e antibióticos genéricos, de referência e similares.

Auxílio-creche

A Unimed paga, a todo funcionário com filhos menores de seis anos, um valor mensal referente a auxílio-creche, diretamente em folha de pagamento, conforme ajustado no Acordo Coletivo da categoria. Quando o casal trabalha na empresa, o auxílio-creche é pago somente para a mulher. Para os casais homoafetivos, o benefício é concedido ao funcionário mais antigo da empresa. No ano de 2019, houve um investimento em auxílio-creche de R\$ 2.553.328,32.

Km Rodado

Os funcionários que utilizam veículo próprio para realizar seu trabalho têm reembolso de acordo com o relatório mensal de km rodado. Entre os serviços da Unimed Nordeste-RS, o reembolso é de acordo com a quilometragem padronizada. É obrigatório possuir o seguro do veículo em nome do funcionário ou o mesmo deve estar relacionado na apólice como condutor segurado. O reembolso do km rodado é feito sempre até o quinto dia útil de cada mês em conta bancária para as solicitações encaminhadas até o último dia útil do mês anterior, podendo compreender, no máximo, as despesas dos últimos 60 dias. O investimento nisso em 2019 foi de R\$ 418.351,65.

Lanches

Os horários e locais para lanche durante a jornada normal de trabalho devem ser respeitados, dentro da norma de cada unidade, não sendo permitido comer no local de trabalho. 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 fizerem plantão de 12 horas, cuja refeição é fornecida

gratuitamente. O funcionário que não está de plantão de 12 horas deve realizar a reserva da refeição quando for almoçar ou jantar no Complexo. A reserva garante o preparo do número adequado de refeições, evitando desperdícios.

Cesta básica

O funcionário remunerado com salário nominal (base) de até R\$ 2.100,00 mensais, que trabalhar integralmente no mês, não apresentar falta, 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. O Gestor de Pessoas faz o levantamento dos funcionários, comunica a quem tem direito ao benefício no mês e divulga a lista com nomes para o coordenador de cada setor. A distribuição das cestas ocorre a partir do dia 15 do mês subsequente, até o dia 25 do mesmo mês. Os funcionários em férias não recebem o prêmio no mês de início do gozo das férias. Caso as férias comecem em um mês e terminem em outro, o funcionário tem direito à cesta no segundo mês. O benefício não é cumulativo de um mês para o outro. Em 2019 foram investidos nesse benefício R\$ 403.319,85.

Cesta Básica para Funcionários Afastados por Doença

A Unimed concede o benefício da cesta básica aos funcionários afastados pelo INSS, por auxílio-doença ou auxílio acidente, no período em que estiver nessa condição. O objetivo de manter o benefício no período de afastamento é que o funcionário possa usufruir dele quando a condição financeira está mais vulnerável. O valor investido em 2019 foi de R\$ 362.845,65.

Plano Odontológico

Os funcionários podem solicitar sua inclusão e de seus dependentes (cônjuge e filhos com até 23 anos e 11 meses) no plano odontológico a partir da data da sua admissão. O custo do plano é por conta do funcionário. Para não cumprir carências, deve realizar o encaminhamento até 30 dias da data de admissão. O investimento em 2019 foi de R\$ 249.969,42.

Bolsas de Estudo para Graduação em Enfermagem

Em 2013, foi criado o Programa de Bolsas de Estudo para graduação em Enfermagem para os técnicos de enfermagem. O objetivo do programa é minimizar o impacto da rotatividade, promovendo a retenção dos profissionais, além do desenvolvimento de carreira na Unimed Nordeste-RS. O subsídio hoje é de 25%. No ano de 2019, sete pessoas utilizaram esse benefício.

Vale-Transporte

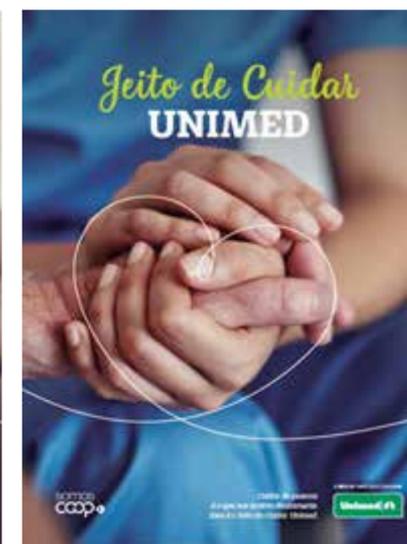
O vale-transporte é concedido a todos os funcionários que solicitam o benefício a partir da sua admissão na cooperativa. O benefício é creditado no cartão magnético no dia 20 de cada mês, com exceção das admissões. Em todos os casos (exceto transporte fretado) é descontado do funcionário o valor correspondente a 6% do salário nominal (base) ou o valor total dos vales, prevalecendo, sempre, o desconto de menor valor.

Programa TODOS

O Programa TODOS reúne ações práticas e de educação com foco em qualidade de vida no trabalho. O objetivo é conscientizar funcionários e familiares sobre prevenção de doenças, promoção da

saúde, aperfeiçoamento do atendimento curativo, além de cultivar o interesse por mudanças de hábitos e por cuidados pessoais. O programa é sustentado por cinco pilares:

- TODOS Cuidados – ações ou programas com o intuito de proporcionar maior cuidado e apoio para vida pessoal e profissional do funcionário e sua família.
- TODOS Seguros – refere-se às ações que promovem e garantem a segurança do funcionário em seu local de trabalho.
- TODOS Conscientes – são as ações ou programas de informação e conscientização sobre saúde e qualidade de vida do funcionário e sua família.
- TODOS Felizes – ações de reconhecimento e valorização do funcionário pensando em bem-estar, melhora do clima e maior engajamento.
- TODOS Saudáveis – refere-se ao conjunto de ações voltadas à prevenção de doenças e à promoção da saúde.



Reprodução



Objetivo Geral:

Estruturar um Programa de QVT com ações educacionais e práticas, conscientizando sobre prevenção de doenças, promoção da saúde, aperfeiçoamento do atendimento curativo, além de cultivar o interesse por mudanças de hábitos e por cuidados pessoais, conectando os programas já existentes e agregando ações do Programa Empresa Saudável.

Resultados esperados:

- Pessoas saudáveis, ativas e felizes
- Redução do absenteísmo
- Redução da sinistralidade
- Sustentabilidade do negócio



<p>TODOS CUIDADOS</p> <p>Refere-se as ações com o intuito de proporcionar maior cuidado e apoio para vida pessoal e profissional do funcionário e sua família.</p>	<p>TODOS SEGUROS</p> <p>Refere-se as ações que promovem e garantem a segurança do funcionário em seu local de trabalho.</p>	<p>TODOS CONSCIENTES</p> <p>Refere-se as ações de informação e conscientização sobre a saúde e qualidade de vida do funcionário e sua família.</p>	<p>TODOS FELIZES</p> <p>Refere-se as ações de reconhecimento e valorização do funcionário pensando no seu bem estar e melhora do clima organizacional.</p>	<p>TODOS SAUDÁVEIS</p> <p>Refere-se ao conjunto de ações voltadas a prevenção de doenças e a promoção da saúde.</p>
---	--	---	---	--



Pesquisa de Engajamento
ouvir para cuidar

Em outubro e novembro, fizemos uma pesquisa para entender como você se sente fazendo parte da Unimed. Prometemos trazer os resultados assim que os tivermos em mãos, e aqui estão eles.

- Pontos Fortes:**
(resultado igual ou acima de 80%)
- Imagem da empresa
 - Apoio e realização com o trabalho
 - Disponibilidade do cliente
 - Orgulho em fazer parte
 - Qualidade de vida no trabalho
 - Comprometimento
 - Respeito aos líderes
 - Fazer carreira
- Pontos de Atenção:**
(resultado igual ou abaixo de 70%)
- Comunicação às conquistas
 - Feedback
 - Diálogo entre as áreas
 - Comunicação entre líder e liderado
 - Oportunidades internas

Obrigado a todos que colaboraram com a pesquisa. Estamos sempre buscando transformar a Unimed em um lugar melhor.



Jeito de Cuidar
UNIMED



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

[403-1]

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

	2016	2017	2018	2019
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	4,22%	6,16%	6,29%	4,88%
Brigada de Incêndio	1,04%	2,77%	3,39%	3,8%
Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante	0,31%	0%	1,17%*	0,92%
Comitê de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalhador	0,26%	0,56%	1,17%*	1,08%
Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – Sesmt	0,57%	0,56%	1,30%	0,82%
Proteção radiológica	Não foi contabilizado	0,30%	8,76%	0,25%

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

Brigada de Incêndio

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

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

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

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

Cuidando do Trabalhador

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

Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa)

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

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

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

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

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

Proteção Radiológica

O Comitê de Proteção Radiológica é voltado à prevenção de acidentes e doenças em decorrência da radiação ionizante. Participam do Comitê representantes dos setores Sesmt, Hemodinâmica, Centro de Diagnóstico

por Imagem, um médico responsável, técnico de radiologia e um físico responsável técnico. Diversas medidas são discutidas e ações tomadas por esse comitê. Desde o acompanhamento das doses de radiação dos funcionários, pacientes e médicos (para investigação de doses elevadas) até testes de integridade dos EPIs plumbíferos, bem como testes de fuga dos equipamentos geradores de radiação e procedimentos administrativos. E há também o Plano de Proteção Radiológica.



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

[406-2]

	HOSPITAL UNIMED/2017	HOSPITAL UNIMED/2018	HOSPITAL UNIMED/2019	UNIDADE MATERNO-INFANTIL/2019 (COMEÇOU A FUNCIONAR EM 2019)	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2017	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2018	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2019
Acidente com material biológico	37	38	33	3	13	11	8
Acidentes biológicos com exposição	10	0	13	0	0	0	1
Acidente de trajeto	11	39	31	5	26	9	5
Acidente típico	139	179	106	1	38	44	13
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0	0
Doença ocupacional	8	12	14	1	4	4	3
Taxa de lesões	25,51%	14%	5,40%	0,25%	12,22%	3,66%	0,79%
Taxa de doenças ocupacionais	0,97%	0,58%	0,58%	0,04%	2,31%	0,19%	0,12%
Dias perdidos	10	374 ao ano	222	55	9	70 ao ano	36
Taxa de absenteísmo	2,5% ao ano	2,4% ao ano	2,5% ao ano	2,4% ao ano	2% ao ano	2,0% ao ano	1,9% ao ano

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

[404-3]

Não realizamos mais análise ou avaliação de desempenho e sim monitoramento da Performance (Gestão da Performance = FLUID).

No modelo anterior as pessoas tinham um prazo para realização/conclusão das avaliações do ano.

No novo modelo as pessoas são convidadas a acessar a plataforma, registrar as combinações ou alinhamentos de expectativas e são realizados os monitoramentos das performances.

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE FUNCIONÁRIOS	GÊNERO		% de análise de desempenho/gênero	
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Sede e Área de Mercado	388	324	64	100%	100%
Serviços Próprios	368	333	35	100%	100%
Saúde Ocupacional	30	24	6	100%	100%
Medicina Preventiva e Gestão da Sustentabilidade	66	62	4	100%	100%
Farmácia Comercial	56	49	7	100%	100%
Hospital Unimed e Unidade Materno-Infantil	1.479	1.267	212	100%	100%
Total	2.387	2.059	328		

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

[401-3]

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIAS EM LICENÇA- MATERNIDADE	GÊNERO	
		Feminino	Retorno e retenção
Sede e Área de Mercado	13	13	100%
Serviços Próprios	11	11	100%
Saúde Ocupacional	1	1	100%
Medicina Preventiva e Gestão da Sustentabilidade	4	3	100%
Farmácia Comercial	1	1	100%
Hospital Unimed e Unidade Materno-Infantil	39	35	100%
Total	69	64	100%

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

[405-1]

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

NOSSA **COMUNIDADE**

SOCIEDADE - COMUNIDADES LOCAIS

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

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

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

Política de Sustentabilidade

PROGRAMAS E PROJETOS PARA A COMUNIDADE

[413-1]

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

Projeto Identidade

38 adolescentes beneficiados em 2019



Foto: Gestão de Sustentabilidade

Projeto Viver Melhor

1.455 portadores de deficiência foram beneficiados com consultas médicas em 2019



Foto: Divulgação

Projeto A Arte de Envelhecer

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



Foto: Divulgação

Projeto Voluntariado Unimed

212 funcionários se cadastraram como voluntários em 2019, para realizarem diferentes trabalhos em prol de pessoas necessitadas



**Voluntário,
sua atitude faz
a diferença!**

Como forma de agradecimento, temos um presente para você que em 2019 participou do Programa Voluntários em Ação da Unimed.

Porém você deve retirar pessoalmente no setor de Gestão de Sustentabilidade, localizado no prédio João Paulo II - 2º andar Rua Mariana Prezzi, 115.

De segunda a sexta - Das 8h às 11h e das 14h às 17h
Dúvidas entrar em contato pelo fone: 3220 3083.

Obrigado por fazer parte desta corrente do bem!

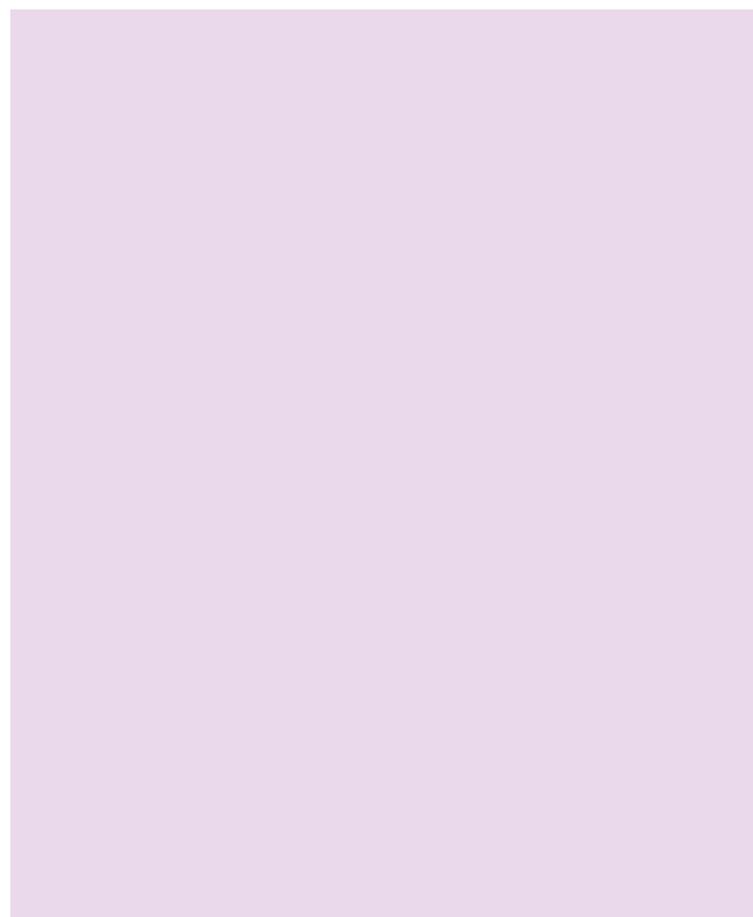


Reprodução



Foto: Divulgação

Presente de Homenagem ao Voluntário
Os voluntários de 2019 ganharam de presente um uma bolsa acolchoada



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



Foto: Divulgação

Projeto Corais Adulto e Juvenil da Unimed Nordeste-RS

50 pessoas participaram dos corais



Foto: Divulgação

Projeto Natal Solidário

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



Foto: Divulgação

Projeto Doador Fiel

71 funcionários doaram sangue em 2019, beneficiando 284 pessoas



Foto: Divulgação



Reprodução

Projeto Incentivo à Leitura

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



Foto: Divulgação

IMPULSO AOS **FORNECEDORES LOCAIS**

Em 2019, aproximadamente ¼ dos fornecedores eram locais, o que demonstra um incentivo, por parte da Unimed Nordeste-RS, à economia da região.

Número total de fornecedores



Número total de fornecedores locais



SAÚDE AMBIENTAL

Indicadores ambientais

Água

Emissões de gases do efeito estufa

Efluentes e resíduos





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

Política de Sustentabilidade

INDICADORES AMBIENTAIS, ÁGUA E EMISSÕES DE GASES DO EFEITO ESTUFA

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

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

Geramos dois inventários de 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 2019, registramos os seguintes números (os gases incluídos no cálculo foram CO₂ e CH₄):

2017	2018	2019
<p>Operadora: ESCOPO 1: 18,426 (tco2e) ESCOPO 2: 139,523 (tco2e) ESCOPO 3: 698,884 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 856,83 TCO2E.</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul: ESCOPO 1: 19,335 (tco2e) ESCOPO 2: 865,223 (tco2e) ESCOPO 3: 417,948 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 1.302,51 TCO2E.</p>	<p>Operadora: ESCOPO 1: 88,685 (tco2e) ESCOPO 2: 130,907 (tco2e) ESCOPO 3: 174,181 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 393,77 TCO2E.</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul: ESCOPO 1: 1,129 (tco2e) ESCOPO 2: 405,949 (tco2e) ESCOPO 3: 681,386 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 1.088,46 TCO2E.</p>	<p>Operadora: ESCOPO 1: 21,927 (tco2e) ESCOPO 2: 116,547 (tco2e) ESCOPO 3: 107,001 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1,2,3: 245,47 tco2e</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul: 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>

Escopo 1: Veículos corporativos
Escopo 2: Energia elétrica
Escopo 3: Km rodado dos funcionários, viagens a trabalho, resíduos perigosos e dos serviços de saúde, transporte de funcionários (incluindo viagens aéreas)

INDICADORES AMBIENTAIS, ÁGUA E EMISSÕES DE GASES DO EFEITO ESTUFA

Para ambos os inventários (Sede Administrativa e Hospital Unimed)

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

N2O – Potencial de aquecimento global é 298

CH4 – Potencial de aquecimento global é 25

ESCOPO 2 – ELETRICIDADE ADQUIRIDA

CO2 – Potencial de aquecimento global é 1

ESCOPO 3 – VIAGENS AÉREAS E RESÍDUOS

CO2 – Potencial de aquecimento global é 1

CH4 – Potencial de aquecimento global é 25

N2O – Potencial de aquecimento é 298

INCINERAÇÃO

N2O – Potencial de aquecimento é 298

Abordagem de consolidação escolhida para as emissões: controle operacional

Projeto Coletor de Medicamentos Vencidos e Chapas de Raios X

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

Em 2019,
11.510
litros de
medicamentos
vencidos

10.504
litros de chapas
de raios-X foram
destinados
corretamente

15
coletores de
medicamentos e
chapas de raios-x
foram disponibilizados



Foto: Divulgação



Reprodução

Projeto Menos é Mais

90 pessoas beneficiadas em 2019 com móveis, utensílios domésticos, material escolar, brinquedos e outros objetos.

cabem muitas coisas em um grande coração

projeto *menos é mais*

Aquilo que não é mais necessário para você, pode ser fundamental para os outros.

Doe: móveis, utensílios domésticos, material escolar, brinquedos, roupas e outros.

Para maiores informações, entre em contato pelo fone: 3289.9322, ou pelo e-mail: gstaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br

PROGRAMA Consumo Consciente

Unimed

Reprodução

REAPROVEITAMENTO DE TECIDOS E ROUPAS

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

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

ABR/19		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	16
Lençóis	Almofada bloco	1
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	8
		TOTAL: 25
MAI/19		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	59
Lençóis	Almofada bloco Capa de pasta Saia do CDI	160
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	8
		TOTAL: 227

JUN/19		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	17
Lençóis	Almofada do bloco Capa de travesseiro	12
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	6
		TOTAL: 35
JUL/19		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	79
Lençóis	Almofada de bloco Capa de travesseiro	29
Lençóis	Capas de equipamentos	10
Lençóis	Capa para balança Babeiros pacientes	124
Lençóis	Capa biombo	8
Colchão	Travesseiros de apoio	100
Edredom adulto	Edredom infantil	16
		TOTAL: 366
AGO/19		
Forro móvel Campo 4 Campo 3	Pano de piso	35
Toalhas de banho	Pano de banho de UTI	2
		TOTAL: 37

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

**TOTAL
GERAL**

**1.298
unidades**

ÁGUA

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

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

Utilização de águas subterrâneas: não ocorre.

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

Utilização de efluentes de outra organização: não ocorre.

Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água: abastecimento municipal de 90.490m³ de água em toda cooperativa.

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

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



EFLUENTES E RESÍDUOS

[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.

Resíduos infectantes:

2017 131.301,30kg
2018 130.908,85kg
2019 167.431,65 kg

Resíduos recicláveis:

2017 138.700,48kg
2018 31.873,57kg
2019 132.392,99 kg

Resíduos comuns:

2017 155.963,36kg
2018 43.923,01kg
2019 43.591,94 kg

Resíduos químicos:

2017 28.306,43kg
2018 41.920,85kg
2019 47.924,90 kg

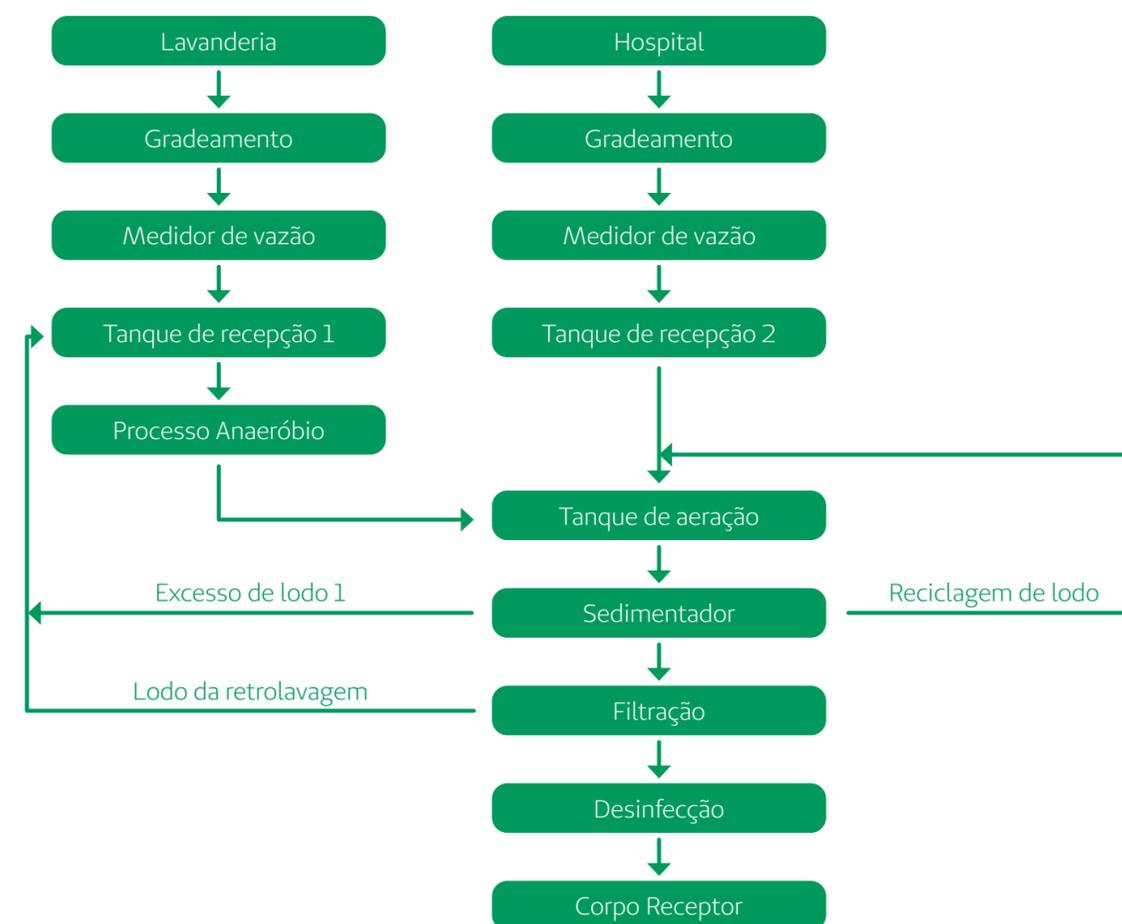
Resíduos perfurocortantes:

2017 3.032,13kg
2018 4.713,17kg
2019 38.765,70 kg

* Descarte direto pela organização ou por terceiros, ou ainda confirmado diretamente pela organização.
* Resíduos comuns: são descartados via contrato com a empresa Codeca.
* Os demais resíduos são descartados via empresas terceiras, que realizam a coleta.

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

[306-1]





SAÚDE ECONÔMICA

Estímulo ao cooperativismo

Desempenho econômico-financeiro

Custos assistenciais e sinistralidade

DESEMPENHO **ECONÔMICO**

[103-1]

Apresentamos nas próximas páginas os dados referentes ao desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2019. Mesmo diante de um cenário ainda adverso, a cooperativa continuou crescendo, registrando mais um aumento da receita líquida, que apresentou, de 2018 para 2019, um incremento de 9,69% (de 2017 para 2018, esse número foi de 6,9%).

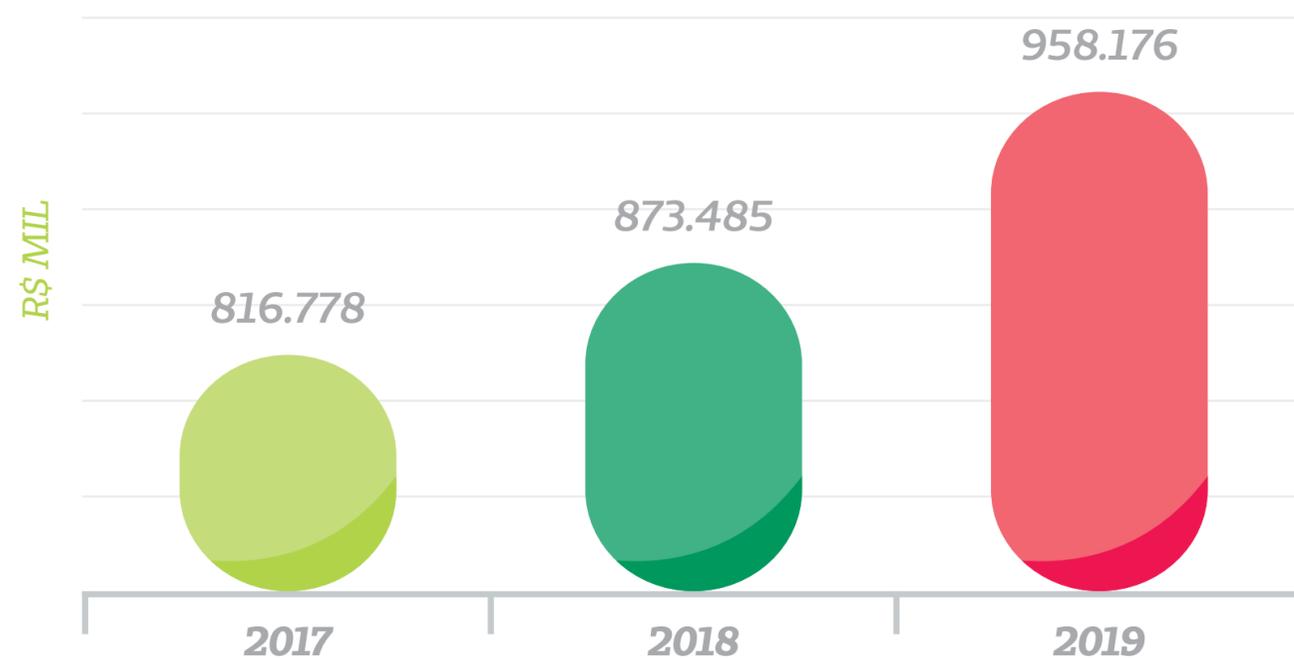
“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: por meio de compras sustentáveis, estímulo ao cooperativismo, excelência e inovação, ética e transparência.”

Política de Sustentabilidade

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO, CUSTOS ASSISTENCIAIS E SINISTRALIDADE

[201-1; 201-2]

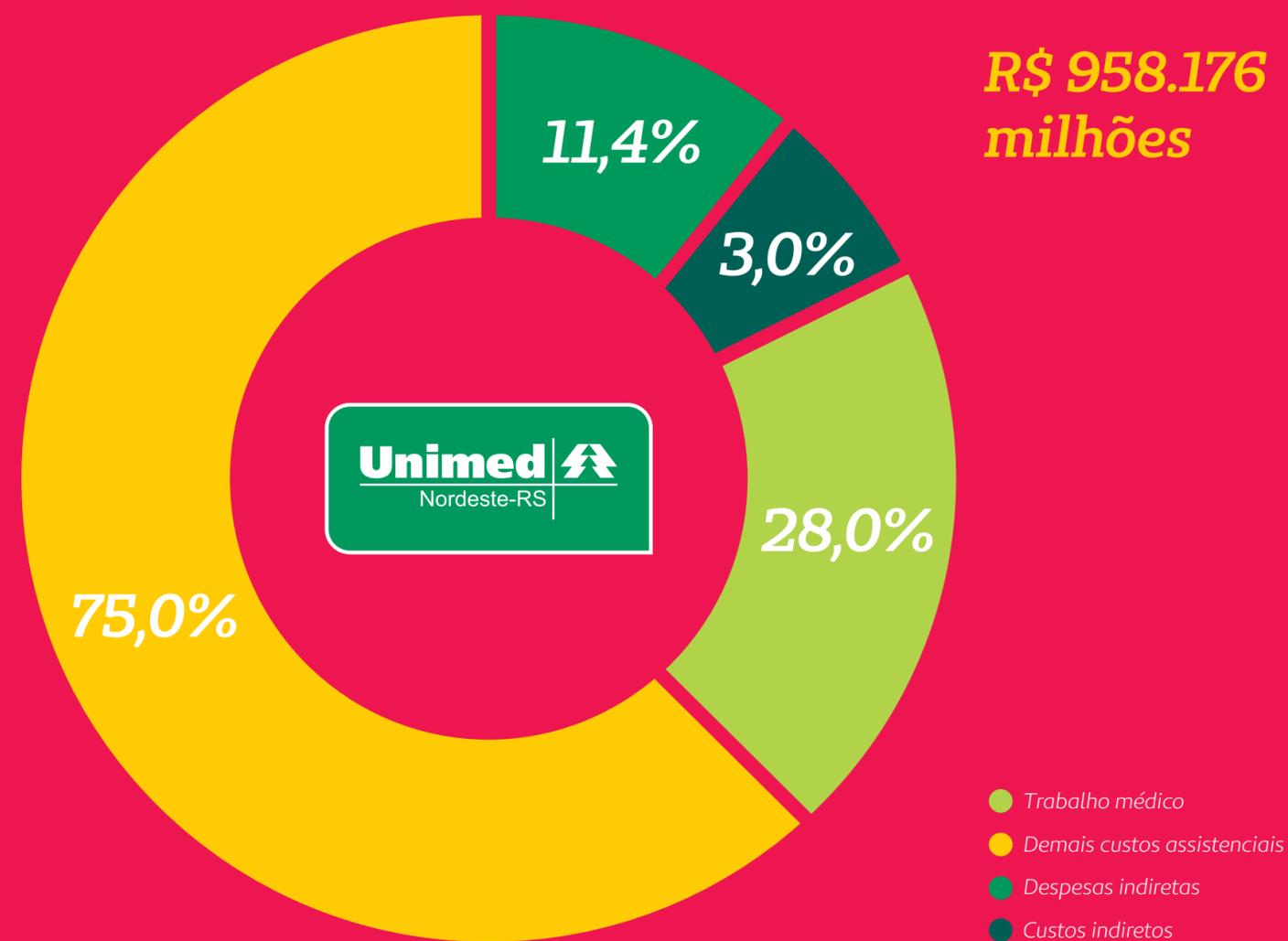
Evolução da receita líquida



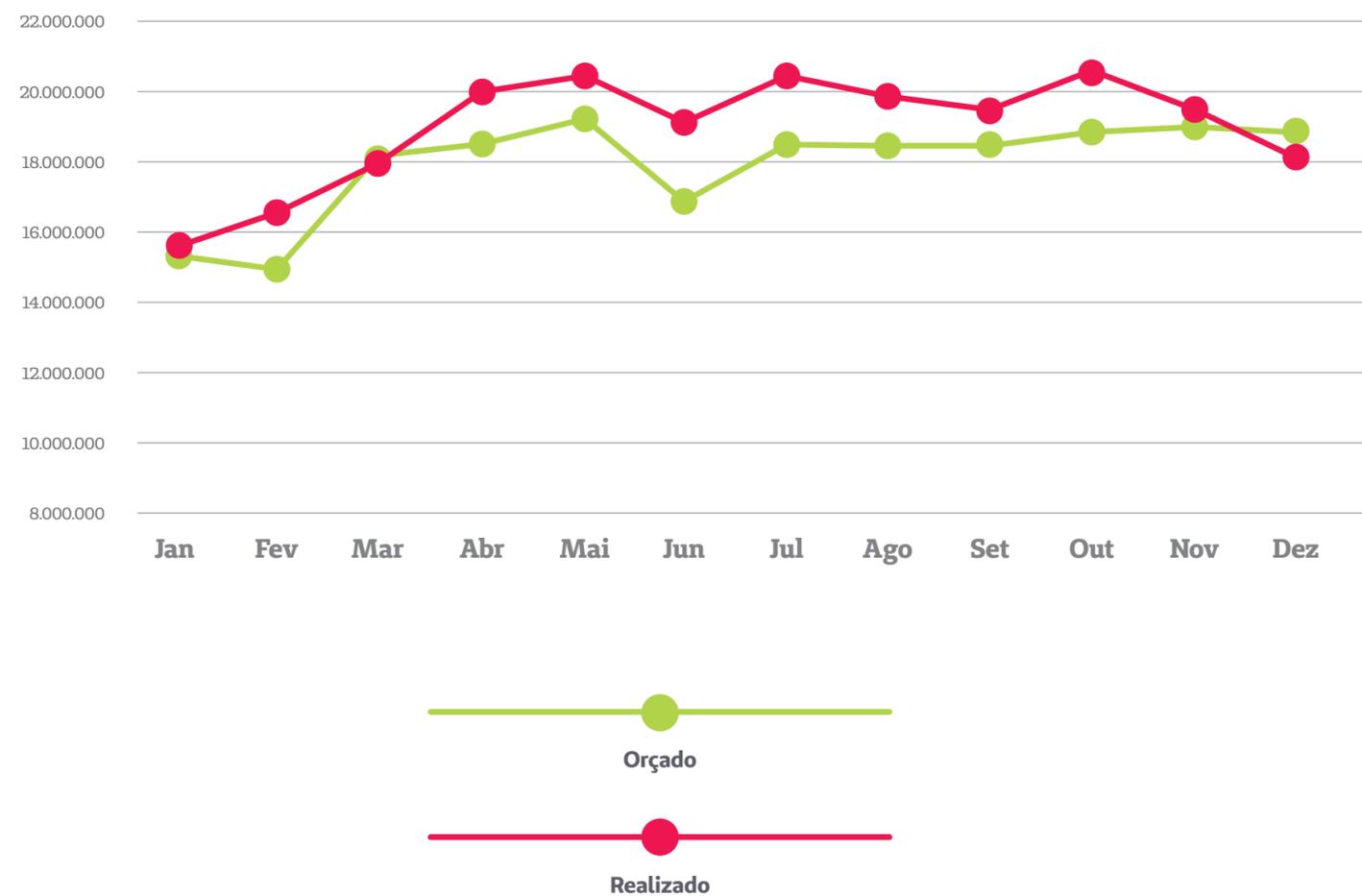
O crescimento da receita da cooperativa, já deduzidos os impostos sobre vendas e as provisões técnicas regulamentadas pela ANS, foi de 9,69%, distribuídos conforme o gráfico.

DISTRIBUIÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA EM 2019

Vemos que 75% da receita da cooperativa destinaram-se a cobrir os custos assistenciais, próprios e de terceiros, na área de ação ou fora dela. Como remuneração pelo trabalho médico, o percentual ficou em 28%. As despesas indiretas representam 11,4% da receita.



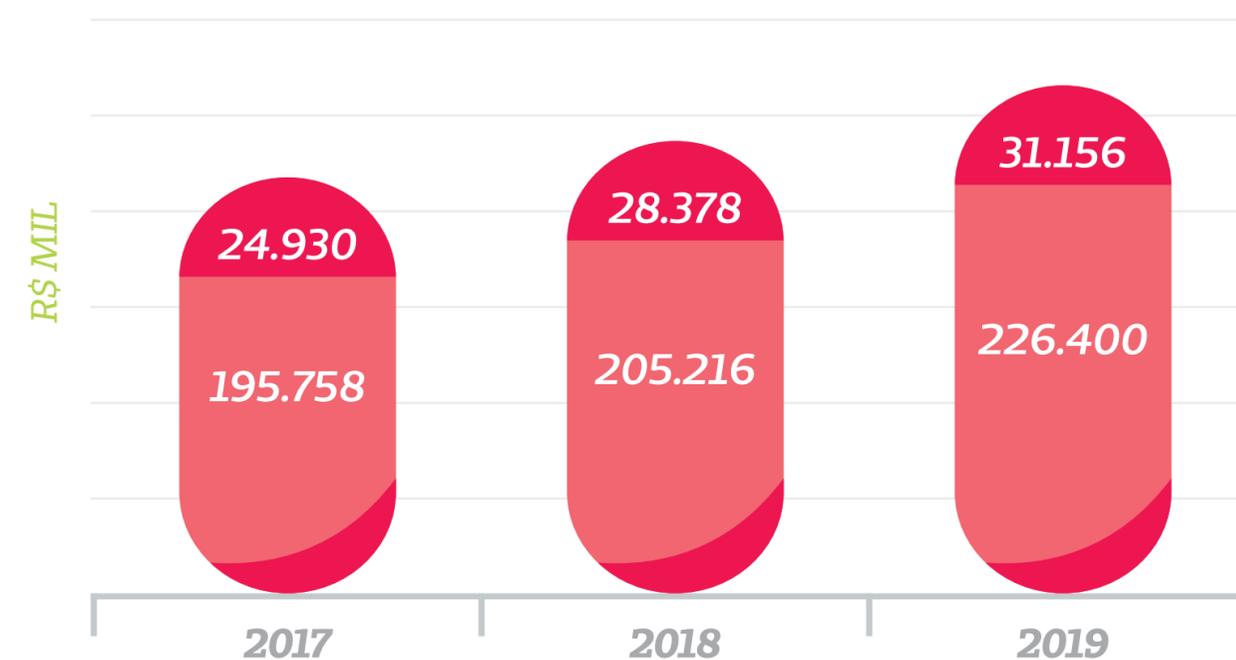
REMUNERAÇÃO MÉDICA EM 2019 - R\$



Considerando: cooperados, credenciados, Unicoopmed anestesistas PJ.

O gráfico demonstra a evolução da remuneração médica orçada e realizada ao longo de 2019.

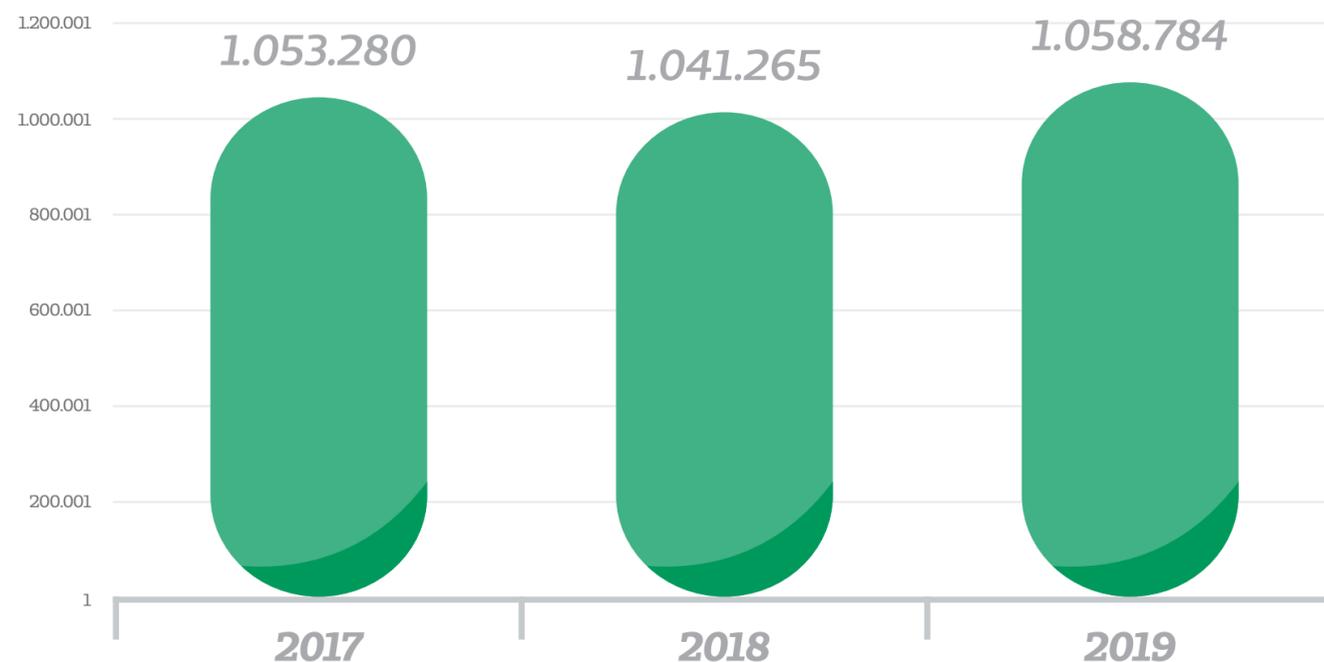
EVOLUÇÃO DA REMUNERAÇÃO MÉDICA - ANUAL



A remuneração médica total atingiu R\$ 226 milhões, o que significa uma elevação de 10,3%.

- Remuneração médica
- Prestadores anestesistas

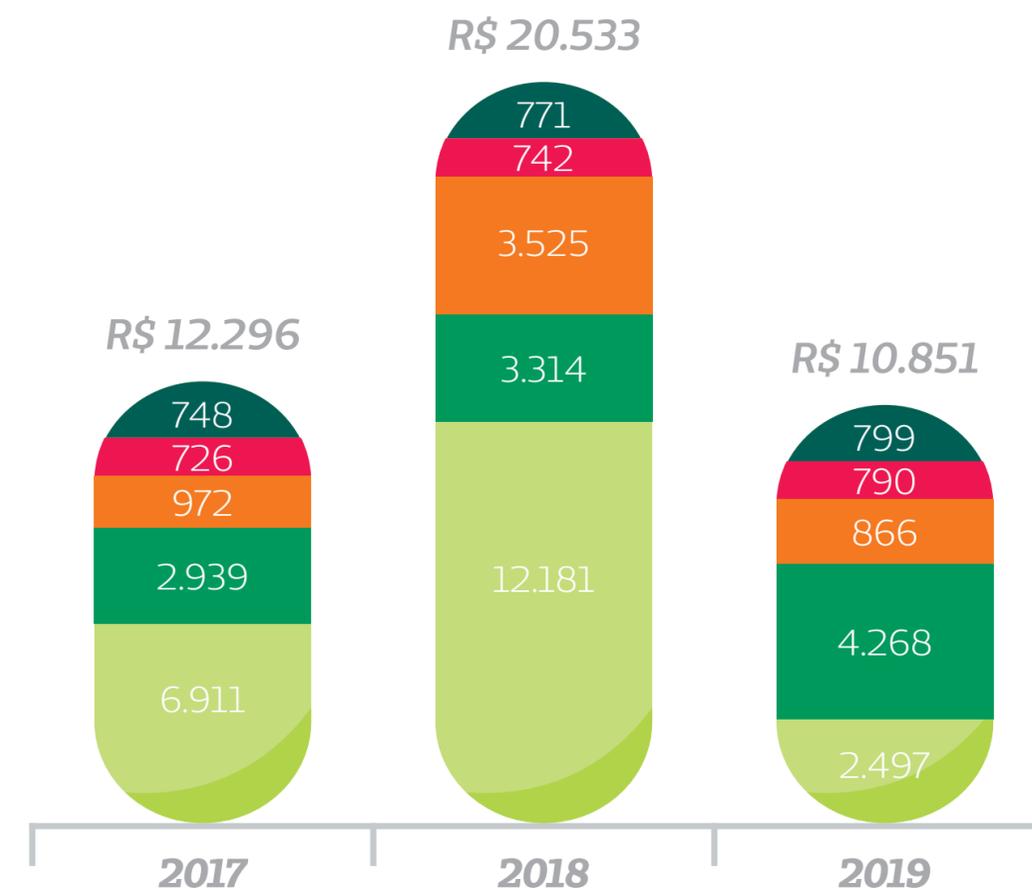
QUANTIDADE DE CONSULTAS MÉDICAS



O número de consultas médicas pelo plano permanece estável. De 2018 para 2019, houve um discreto aumento.

TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS AOS COOPERADOS

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

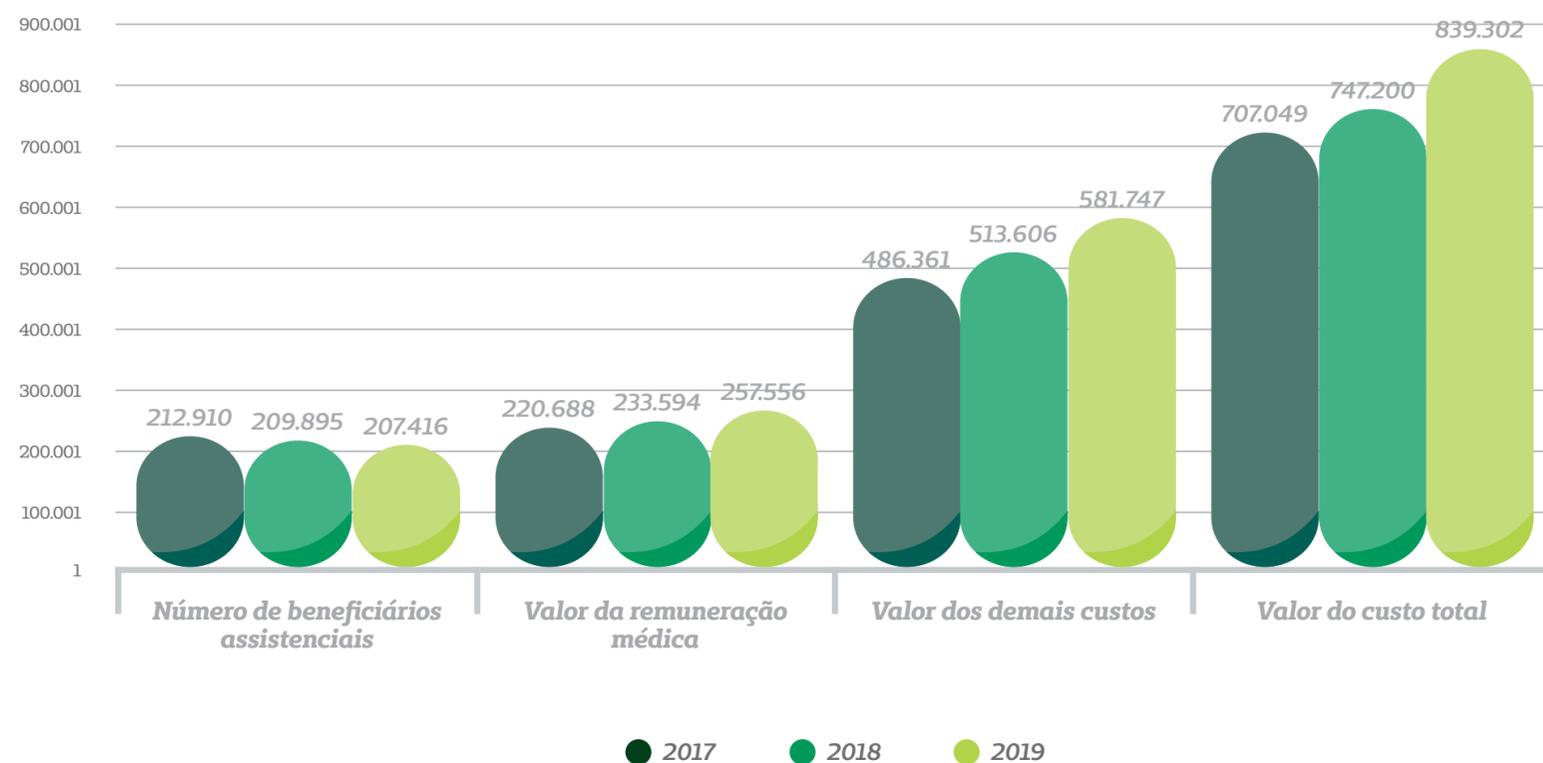


● Remuneração da cota capital ● Master Médico ● Distribuição de sobras ● Serit/VG ● Previdência privada

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

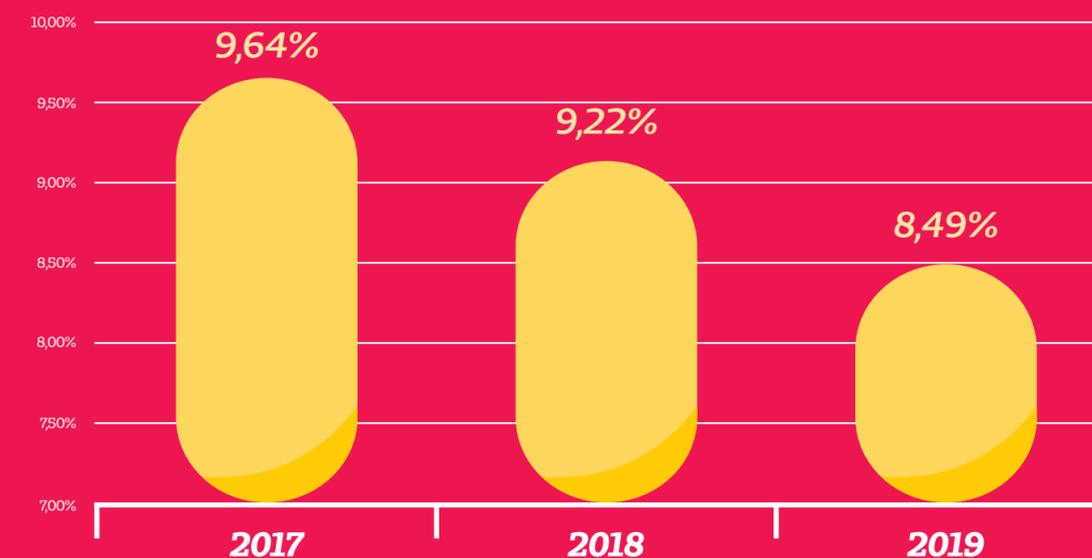
CUSTOS ASSISTENCIAIS

Evolução dos custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2019, o honorário médico apresentou aumento de 10,25%, enquanto os demais custos assistenciais cresceram 13,2%. No total, o índice de crescimento ficou em 12,3%, enquanto o número de beneficiários assistenciais apresentou, de 2018 para 2019, um aumento de 1,1% (de 2017 para 2018, havia tido uma queda de 1,42%).

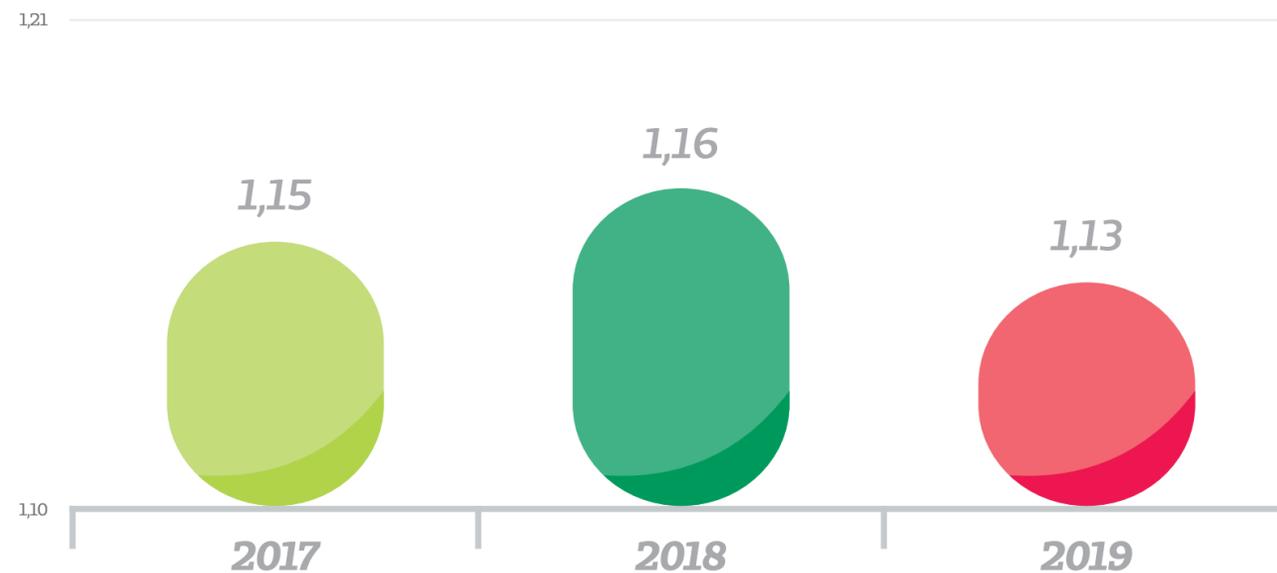


PARTICIPAÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS SOBRE A RECEITA BRUTA

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



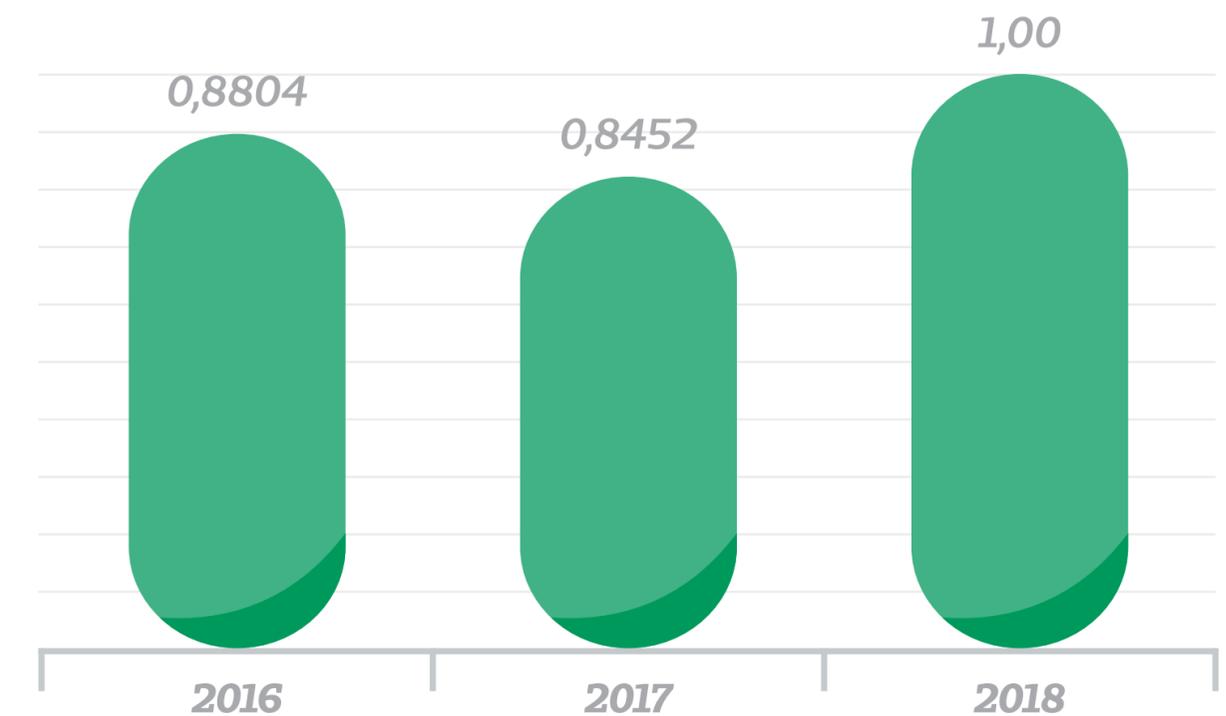
LIQUIDEZ CORRENTE



O indicador demonstra a capacidade de pagamentos da cooperativa no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,13.

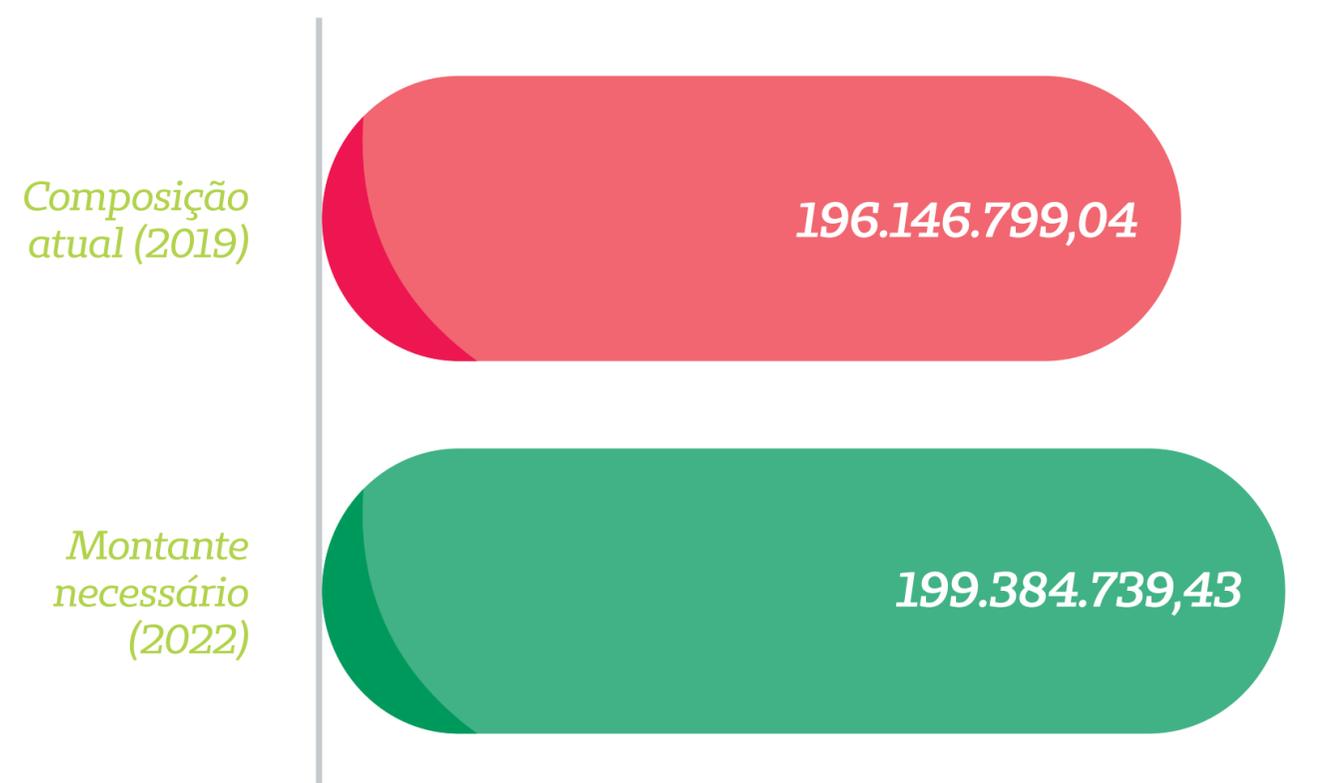
ÍNDICE DE DESEMPENHO DE SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

A Unimed Nordeste-RS ficou entre as 10 melhores cooperativas médicas de grande porte do país, segundo o IDSS 2019 – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (ano-base 2018), da ANS. Com uma nota de 1,0 sobre 1,0, uma pontuação máxima, reafirmamos a qualidade e a segurança dos nossos serviços e o nosso compromisso de cuidar dos beneficiários de um jeito completo em todas as situações.

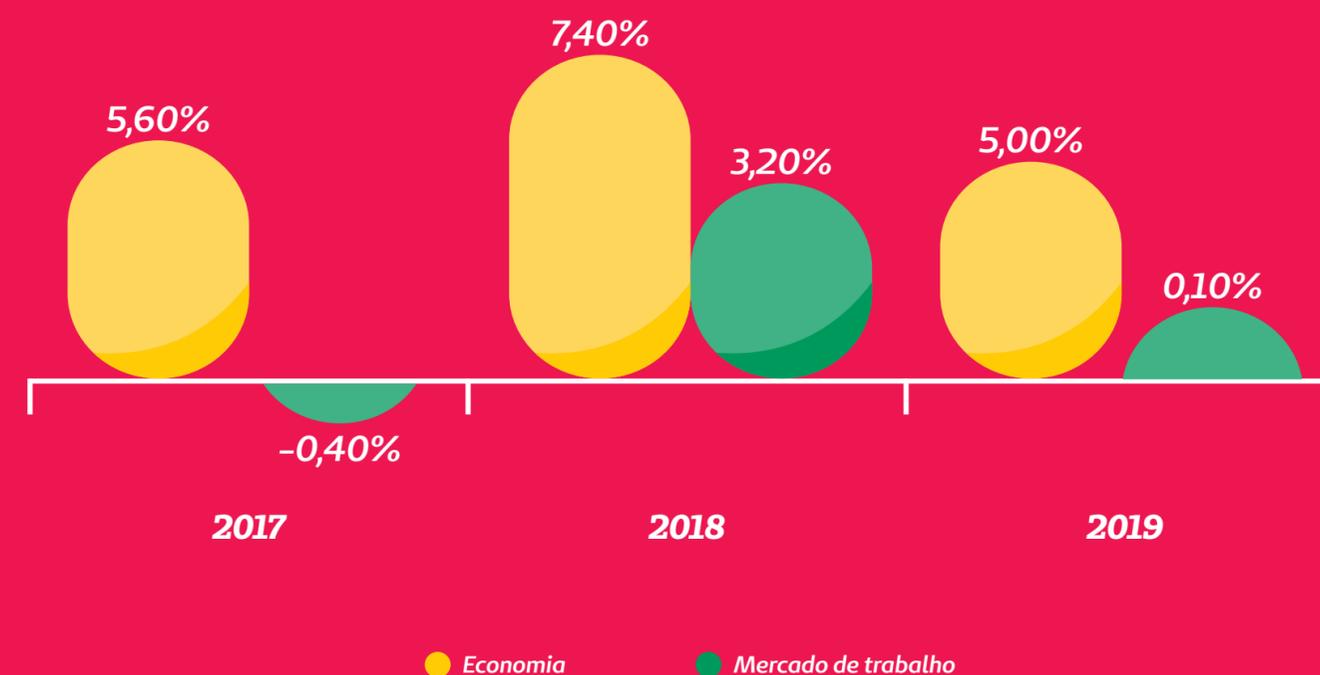


PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO (MARGEM DE SOLVÊNCIA)

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



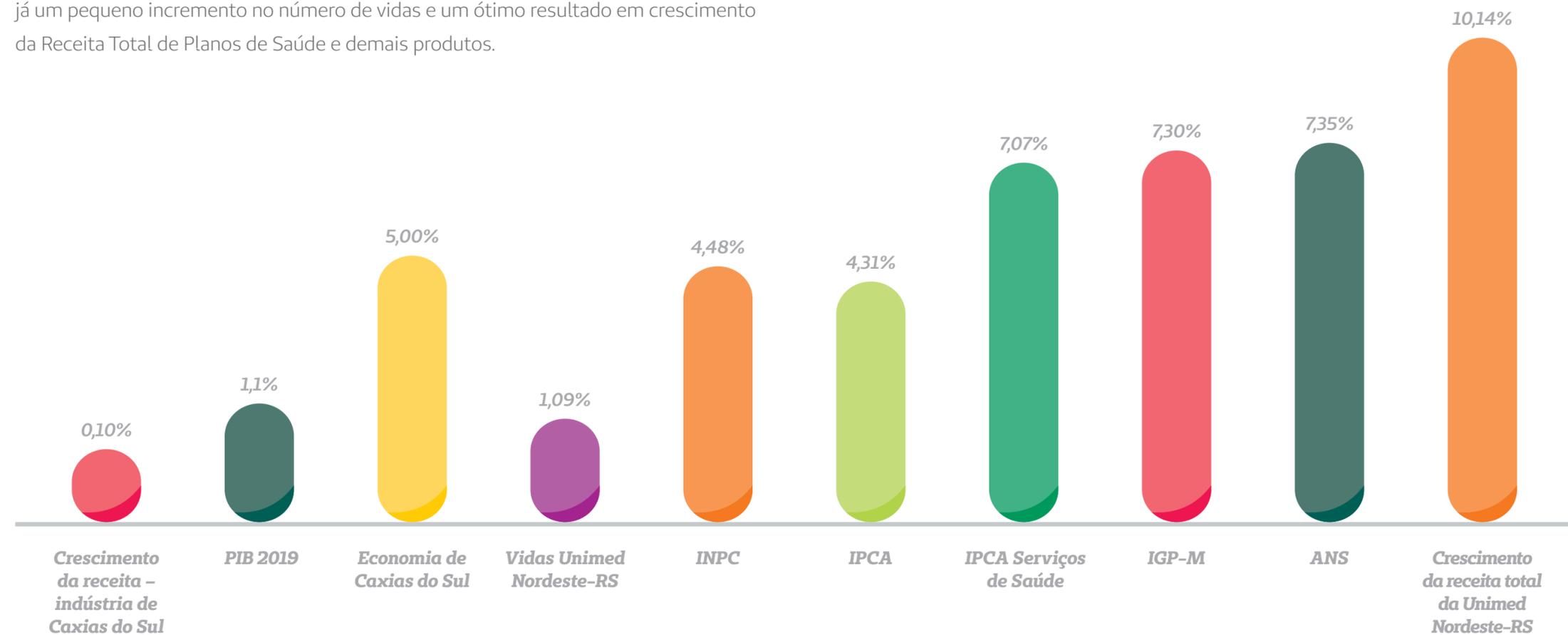
ECONOMIA DE CAXIAS DO SUL & MERCADO DE TRABALHO



Após vários anos em crise, a economia caxiense apresenta uma recuperação em ritmo lento, que não espelha crescimento no mercado de trabalho, que continua estagnado.

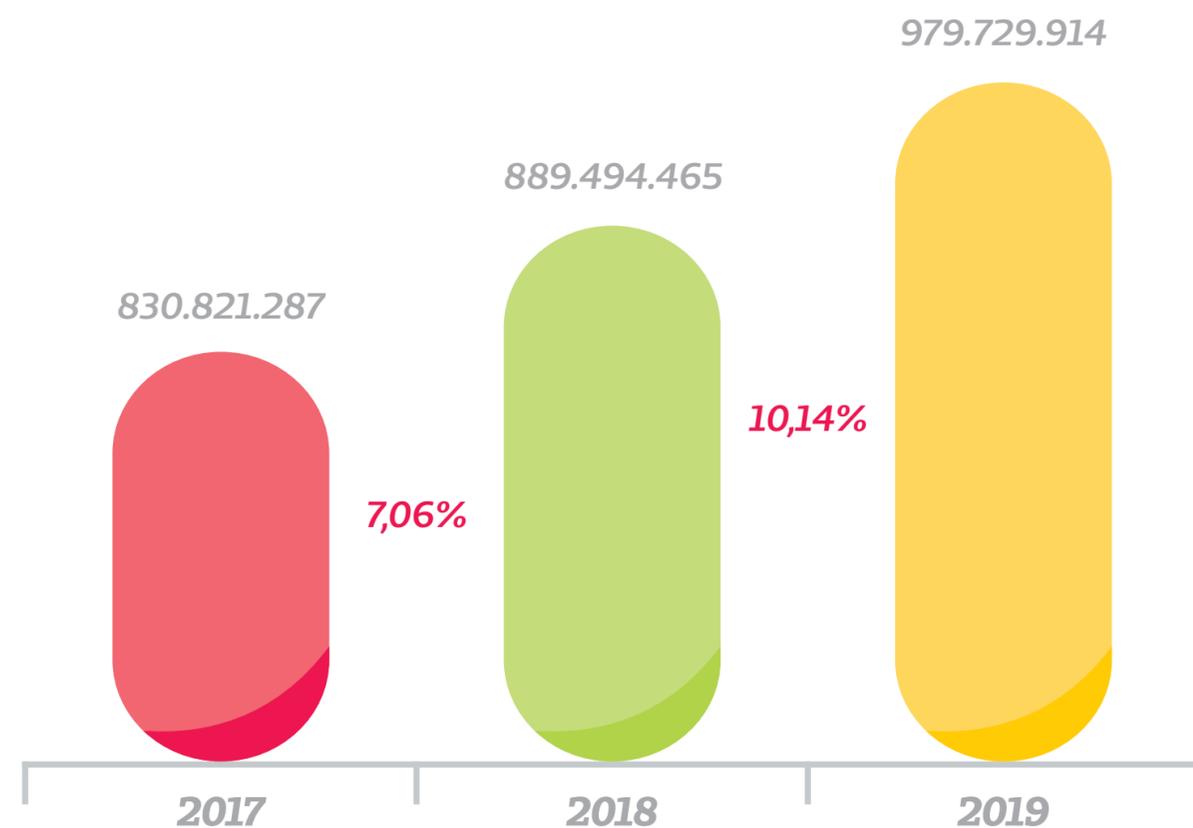
CENÁRIO ECONÔMICO

Reflexo do baixo crescimento econômico, a inflação desacelerou no segundo semestre. O crescimento econômico apresenta estagnação. Apesar disso, obtivemos já um pequeno incremento no número de vidas e um ótimo resultado em crescimento da Receita Total de Planos de Saúde e demais produtos.

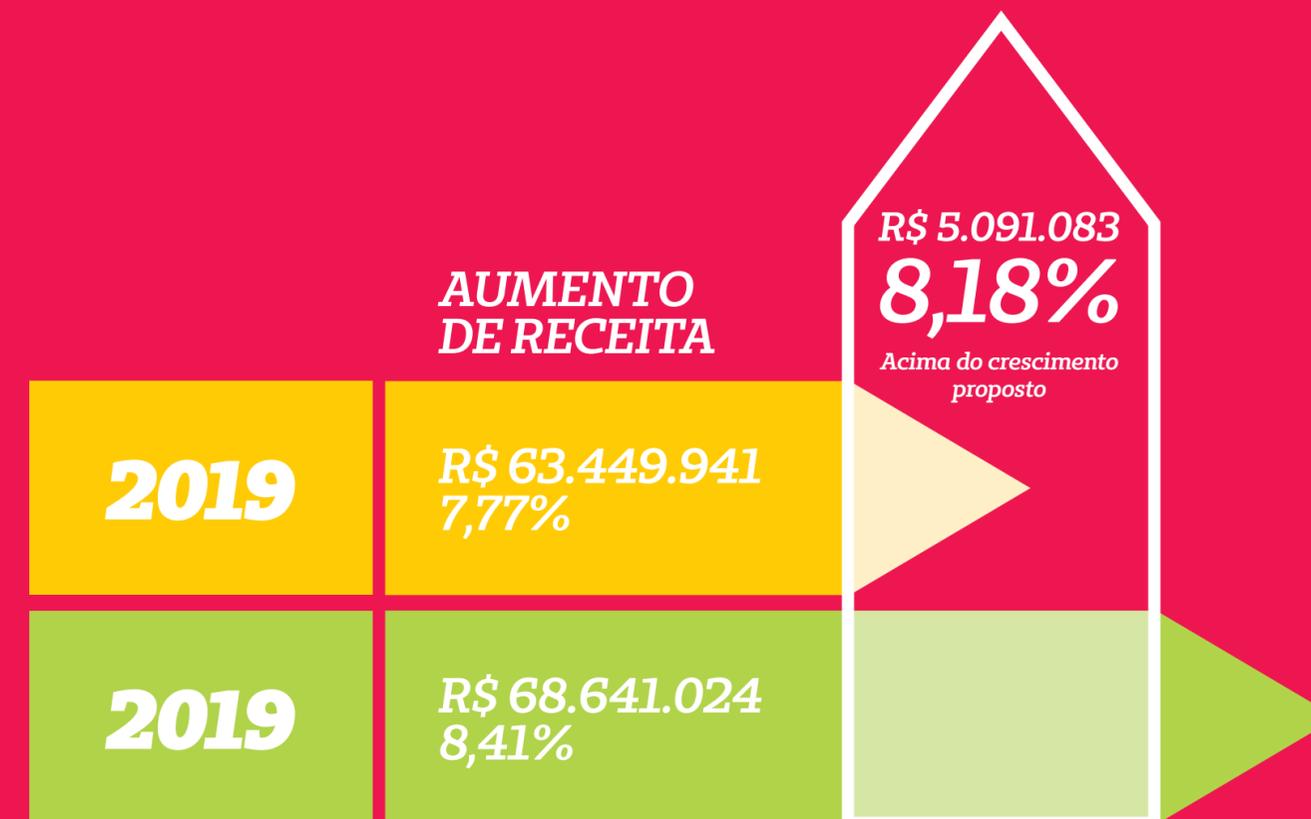


EVOLUÇÃO DA RECEITA BRUTA

O crescimento da Receita Total Bruta expressa os bons resultados obtidos na carteira de planos de saúde e demais produtos, fruto de novos negócios dentro da carteira e para clientes novos, bem como renegociações contratuais cada vez mais técnicas e focadas na gestão do risco e na gestão de assistência à saúde para grupos de beneficiários.



CRESCIMENTO DA RECEITA DO PLANO DE SAÚDE

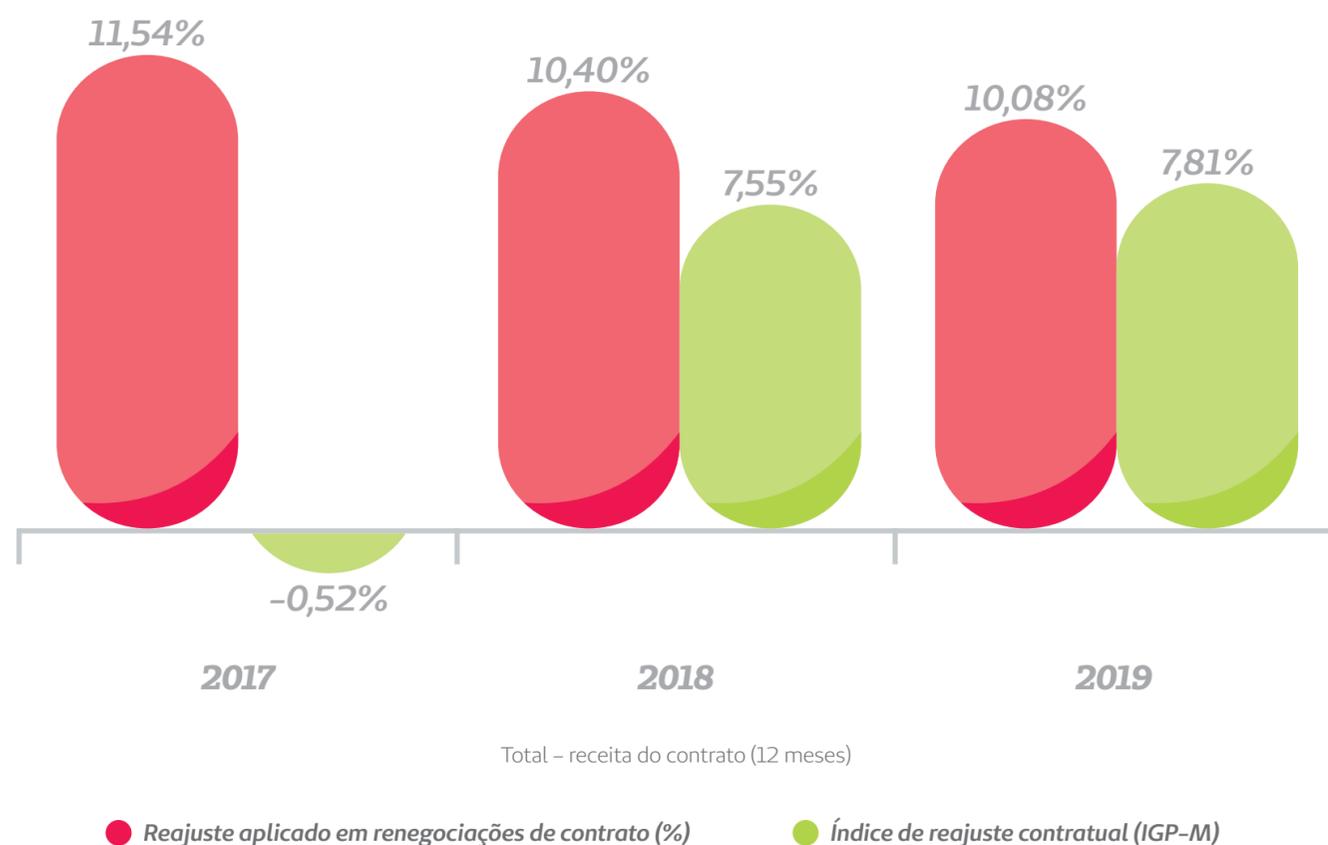


Não estamos considerando as contas "Serviços Próprios", "Sistemas de Intercâmbio" e "Variação Faturamento Antecipado".
Fonte: DRE.

A carteira de planos de saúde em pré-pagamento também apresentou um bom desempenho, superando em mais de R\$ 5 milhões a estimativa para o ano.

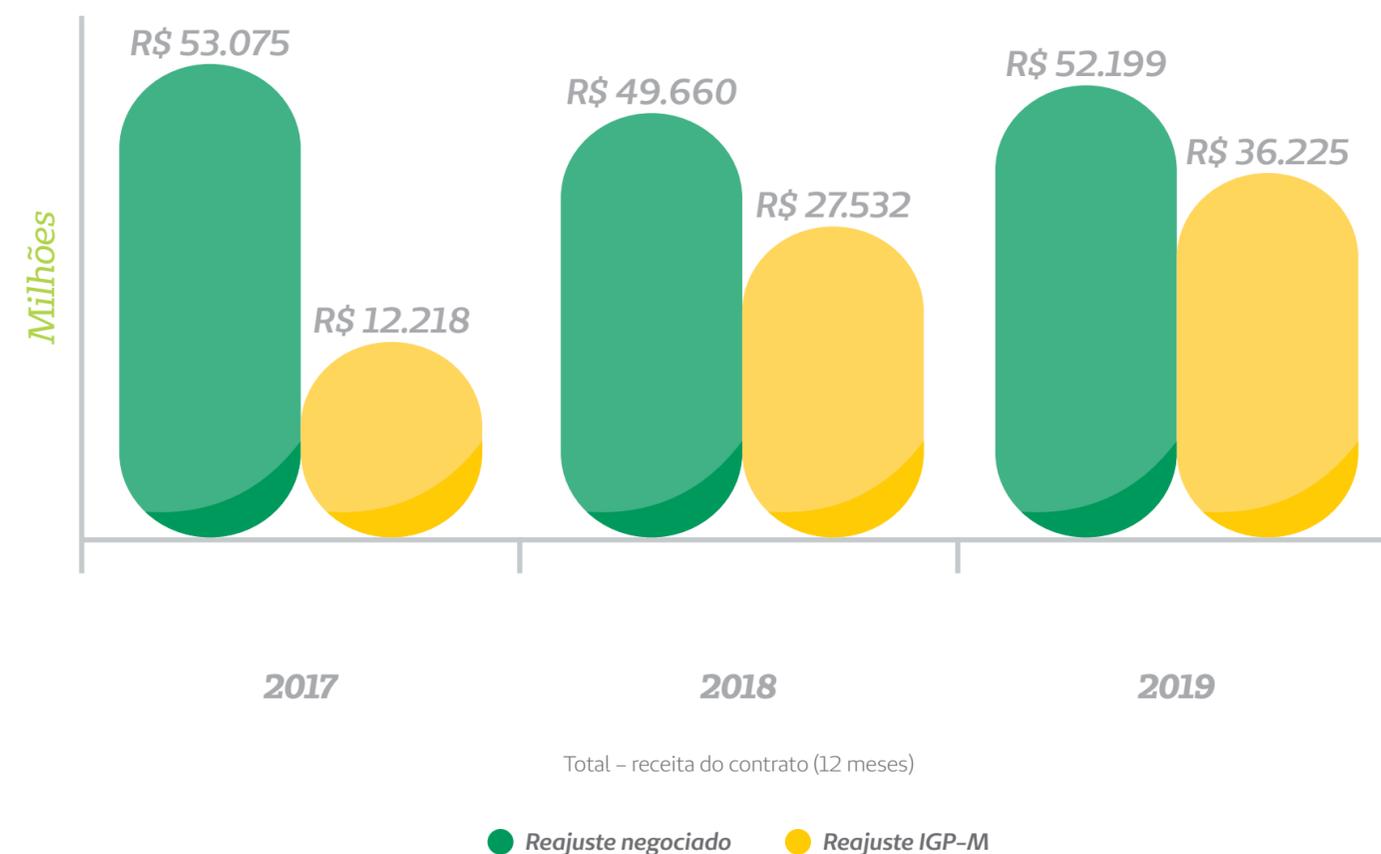
EVOLUÇÃO DO SPREAD - % DA RECEITA SOBRE O ÍNDICE CONTRATUAL (IGP-M), NA RENEGOCIAÇÃO DE CONTRATOS

A rentabilidade da carteira de planos de saúde depende, além da gestão de risco e de massas, de uma boa negociação de contratos.



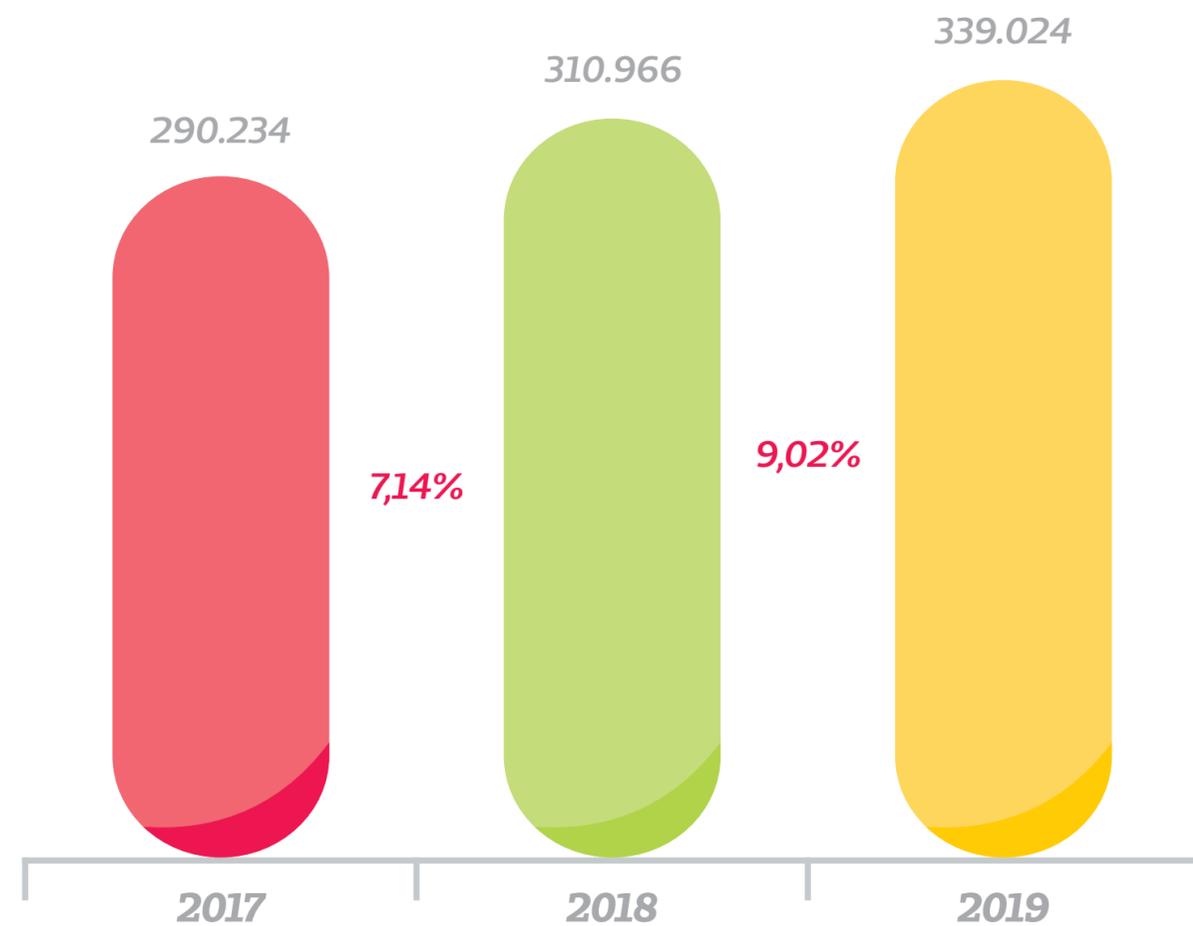
RECEITA DE REAJUSTE APLICADO X REAJUSTE ÍNDICE CONTRATO (IGP-M), NA RENEGOCIAÇÃO DE CONTRATOS

A renegociação de novos contratos adicionou mais de R\$ 52 milhões em novas receitas para a cooperativa.



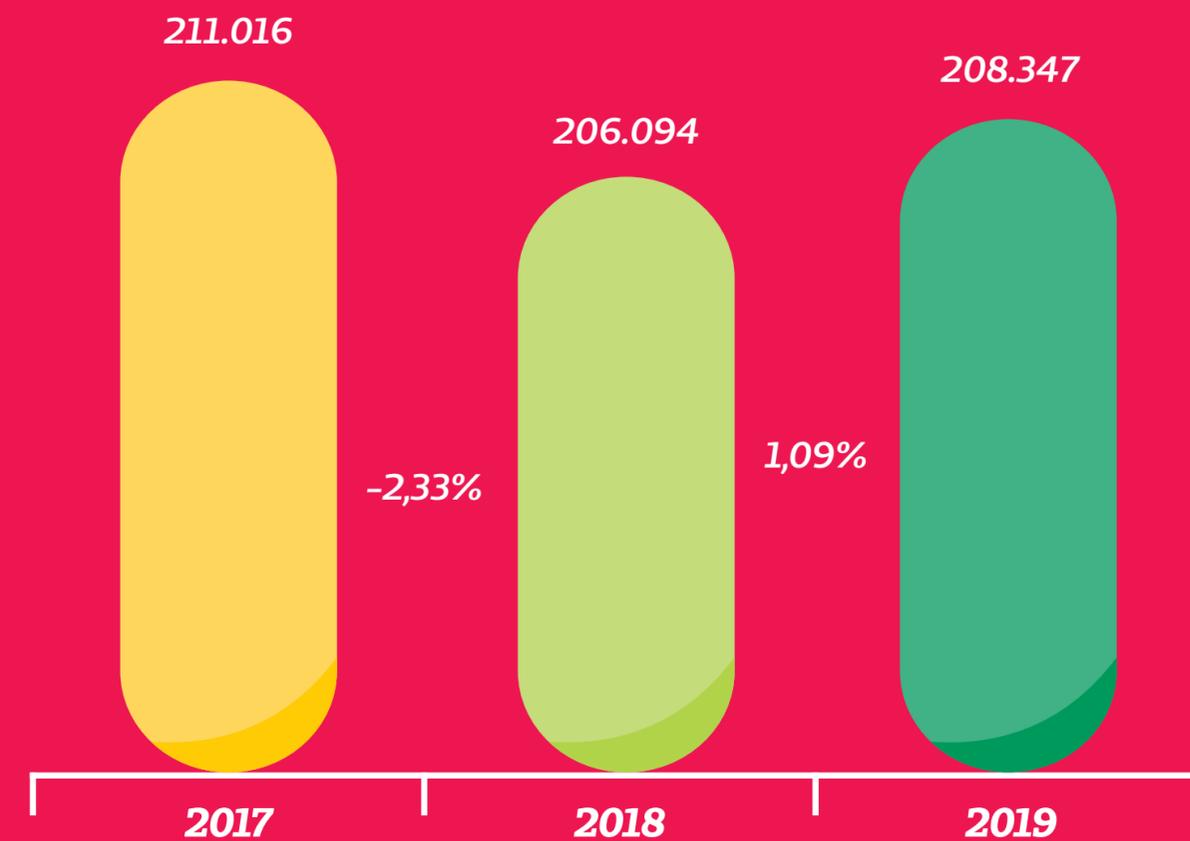
EVOLUÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS TOTAIS

Focar em maximizar a carteira, ofertando produtos completos para os clientes, apresenta resultados expressivos com evolução significativa no número de beneficiários em todos os produtos.



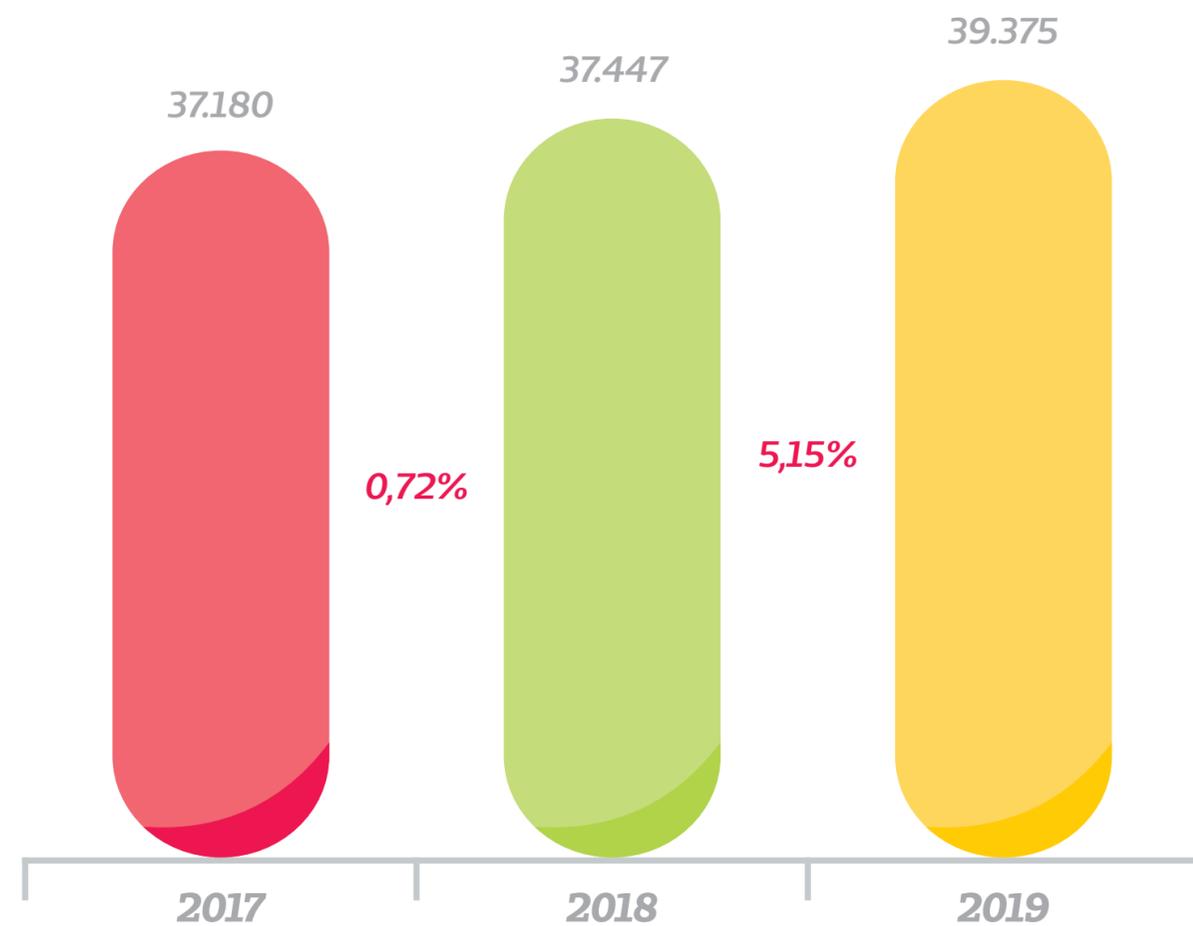
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

A carteira de planos de saúde, apesar do crescimento da receita bruta, apresentou queda de 1,1% de 2018 para 2019. Estabilizaram-se as perdas e já se inicia o processo de recuperação do crescimento da carteira, adicionando mais de 2,3 mil vidas.



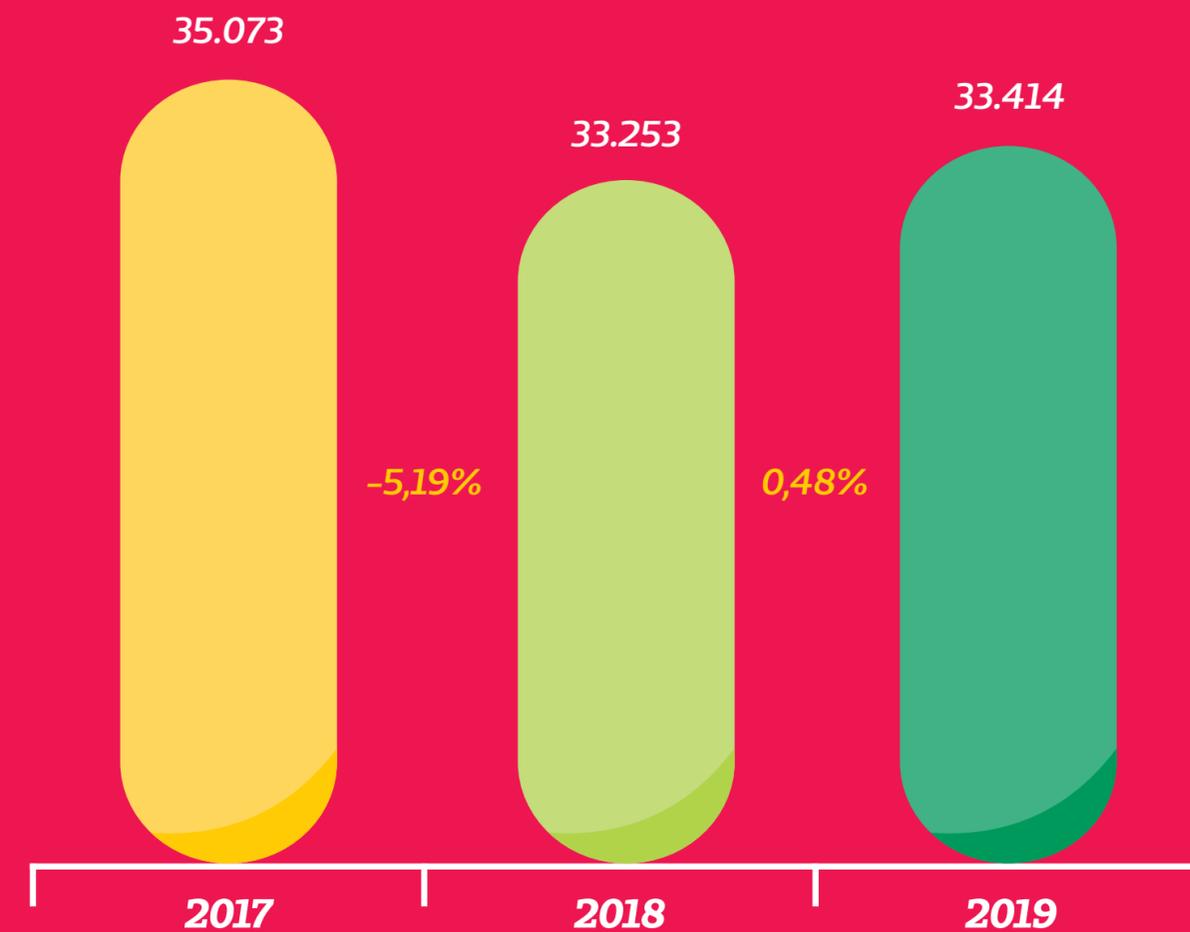
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS – ACIDENTE DE TRABALHO

O produto Acidente de Trabalho também já reflete o crescimento da carteira, sobretudo empresarial, que é foco deste produto.



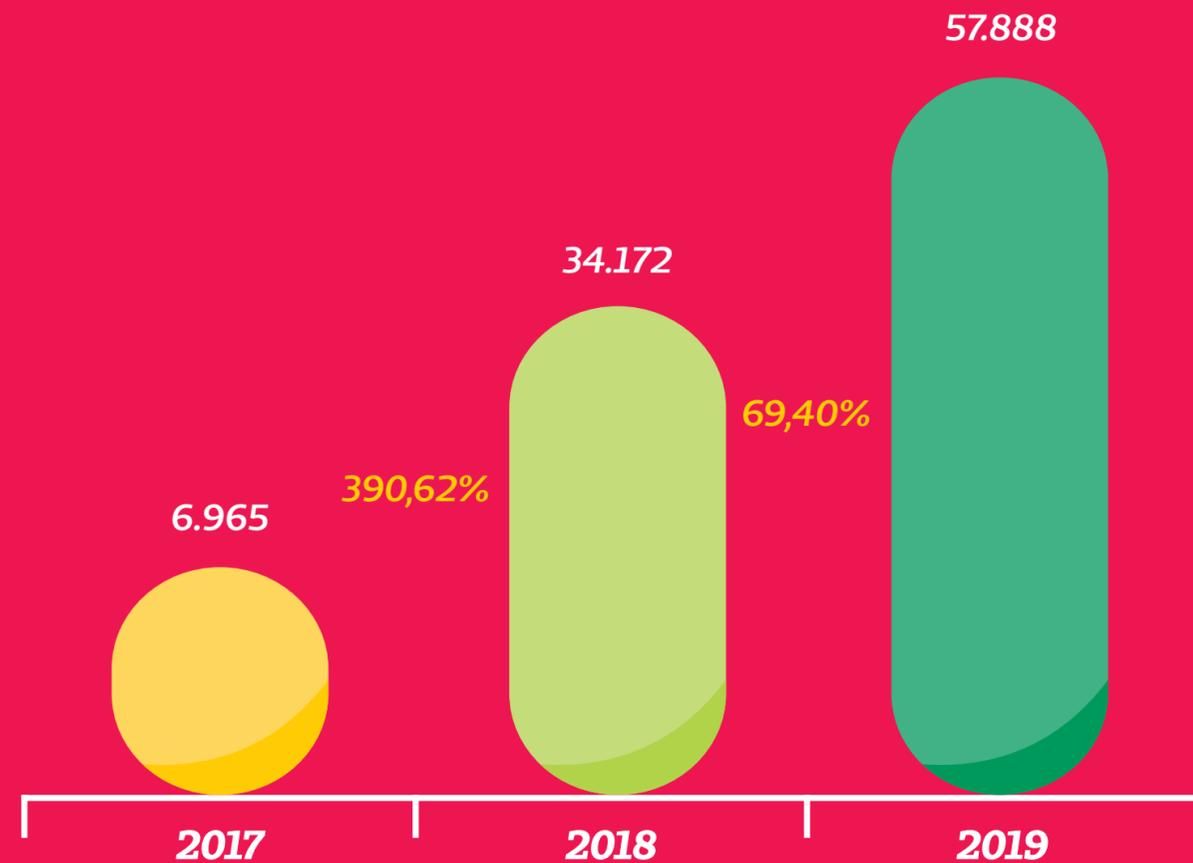
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS – SAÚDE OCUPACIONAL

O mesmo acontece com o produto de Saúde Ocupacional, que começa a demonstrar início de um processo de retomada das contratações.



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS – SOS

A parceira da Unimed e Medilar amparou uma estratégia de expansão muito grande e rápida da carteira de clientes do produto SOS Emergência, que já atingiu quase 58 mil vidas.



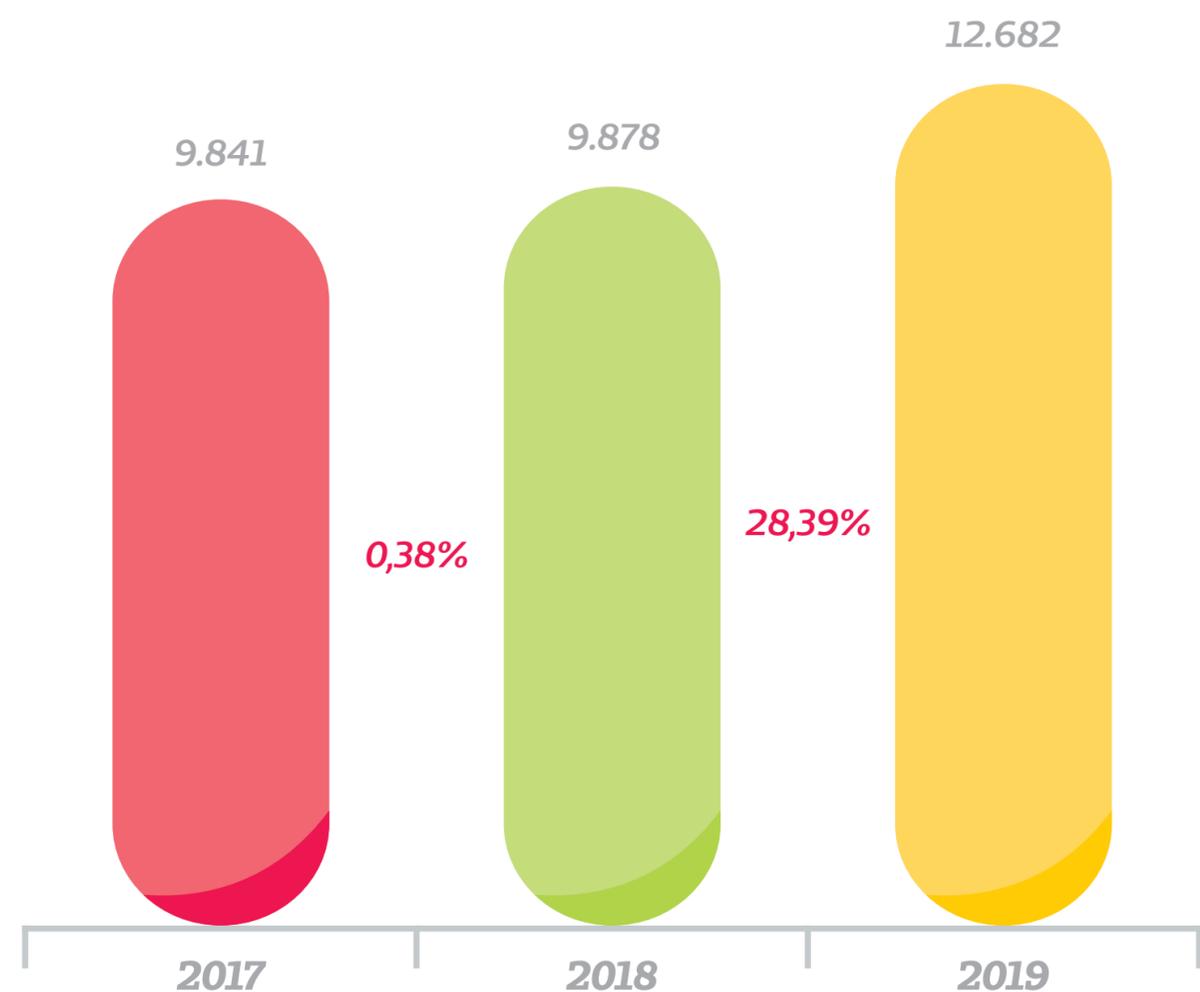
MARKET SHARE

O mercado de planos de saúde na região da Unimed Nordeste-RS é um dos mais competitivos do país. Apresenta uma disputa muito grande entre diversas operadoras. A Unimed mantém-se com mais de 50% do mercado do setor, apesar da oferta de planos por preços muito baixos pelas empresas concorrentes.



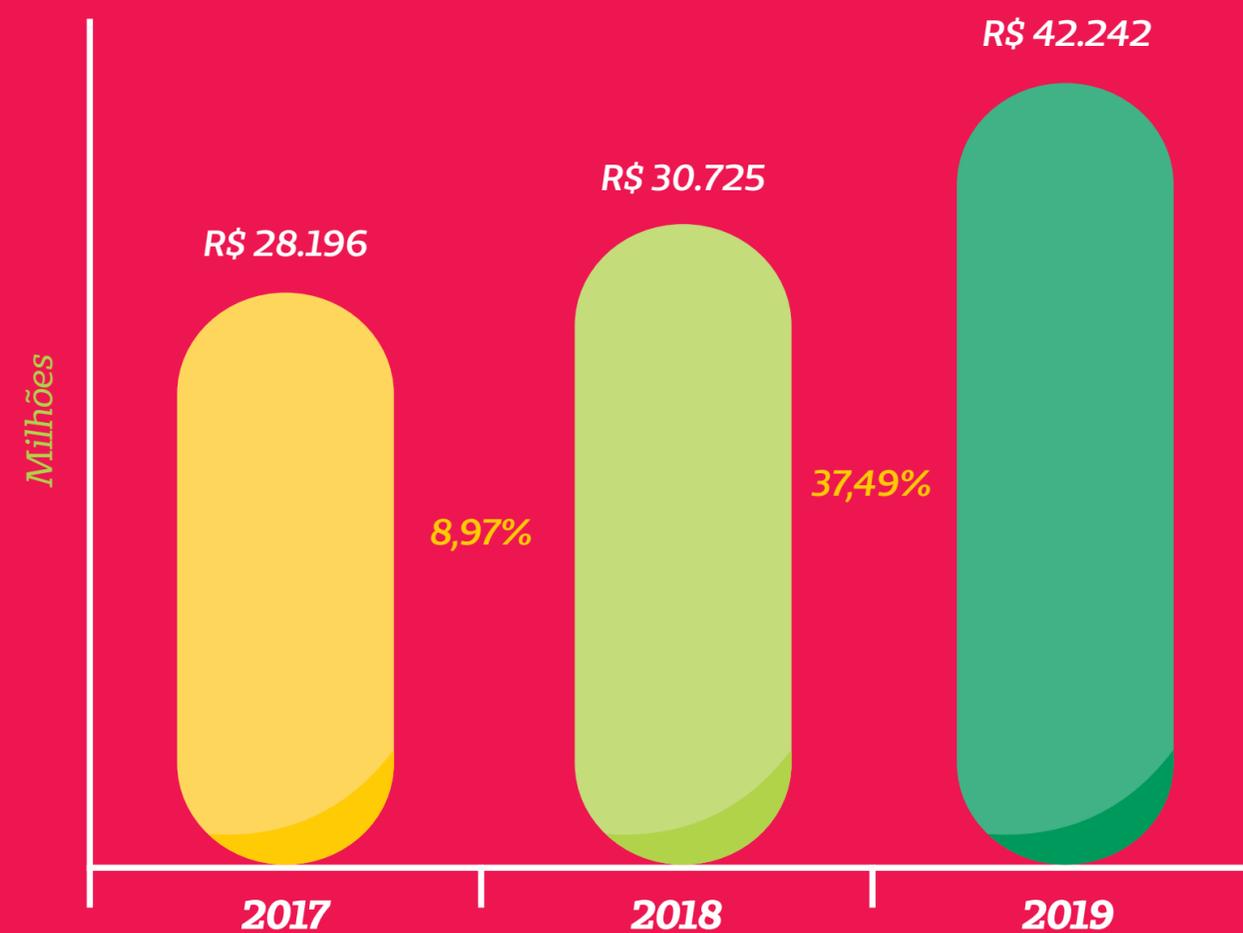
EVOLUÇÃO DE VENDAS DE VIDAS NOVAS ASSISTENCIAIS

A retomada de vendas também é positiva e demonstra bons indícios de um novo ciclo de expansão da carteira.



TOTAL DA RECEITA DE VENDA DE NOVOS CONTRATOS

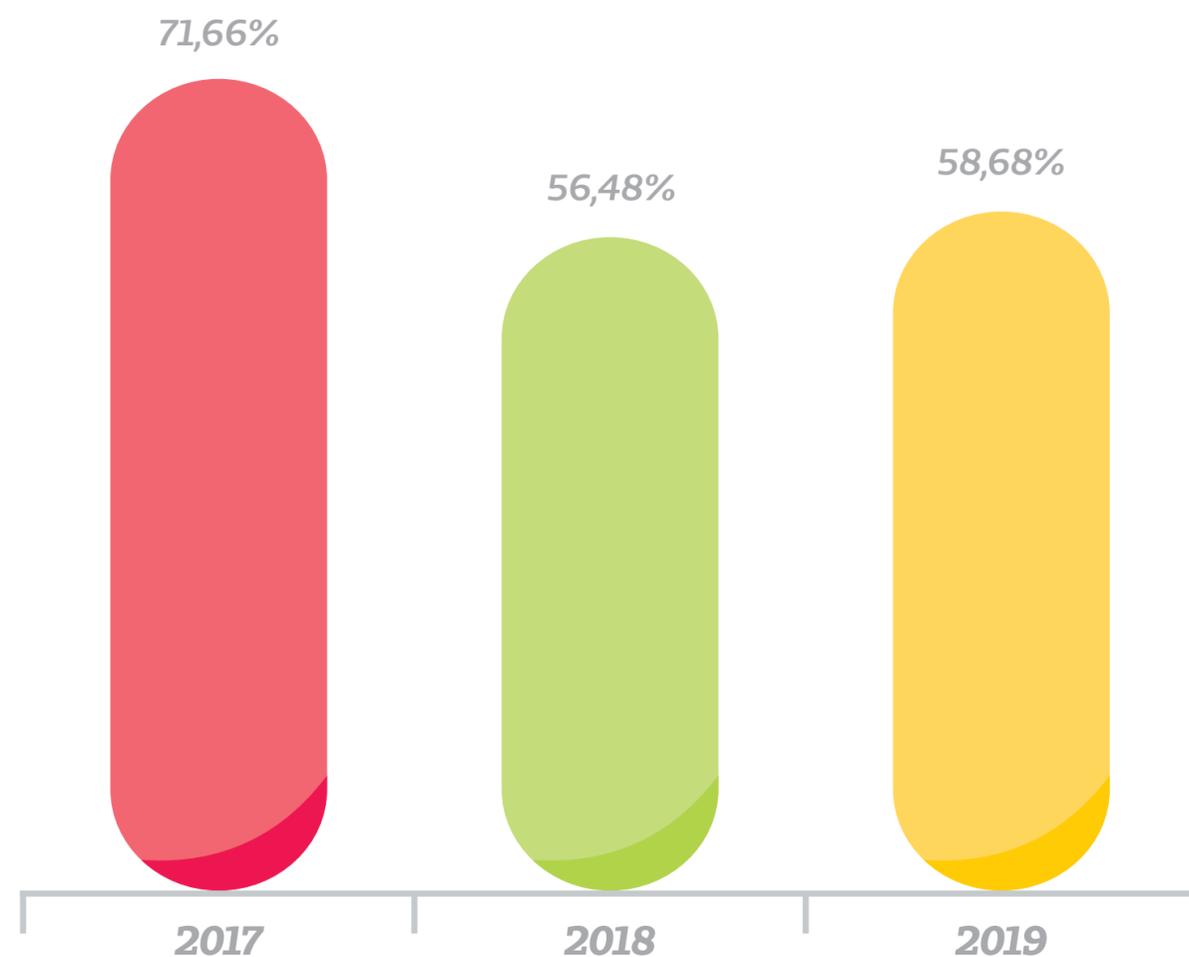
O crescimento da receita proveniente de novas vendas foi expressivo. Isso significa que, além de aumentar a quantidade de vidas vendidas, a qualidade da venda e o preço médio per capita também apresentam crescimento importante, o que resultará em maior rentabilidade para a cooperativa.



Total – receita do contrato (12 meses).

SINISTRALIDADE DA CARTEIRA NO 1º ANO DE CONTRATO

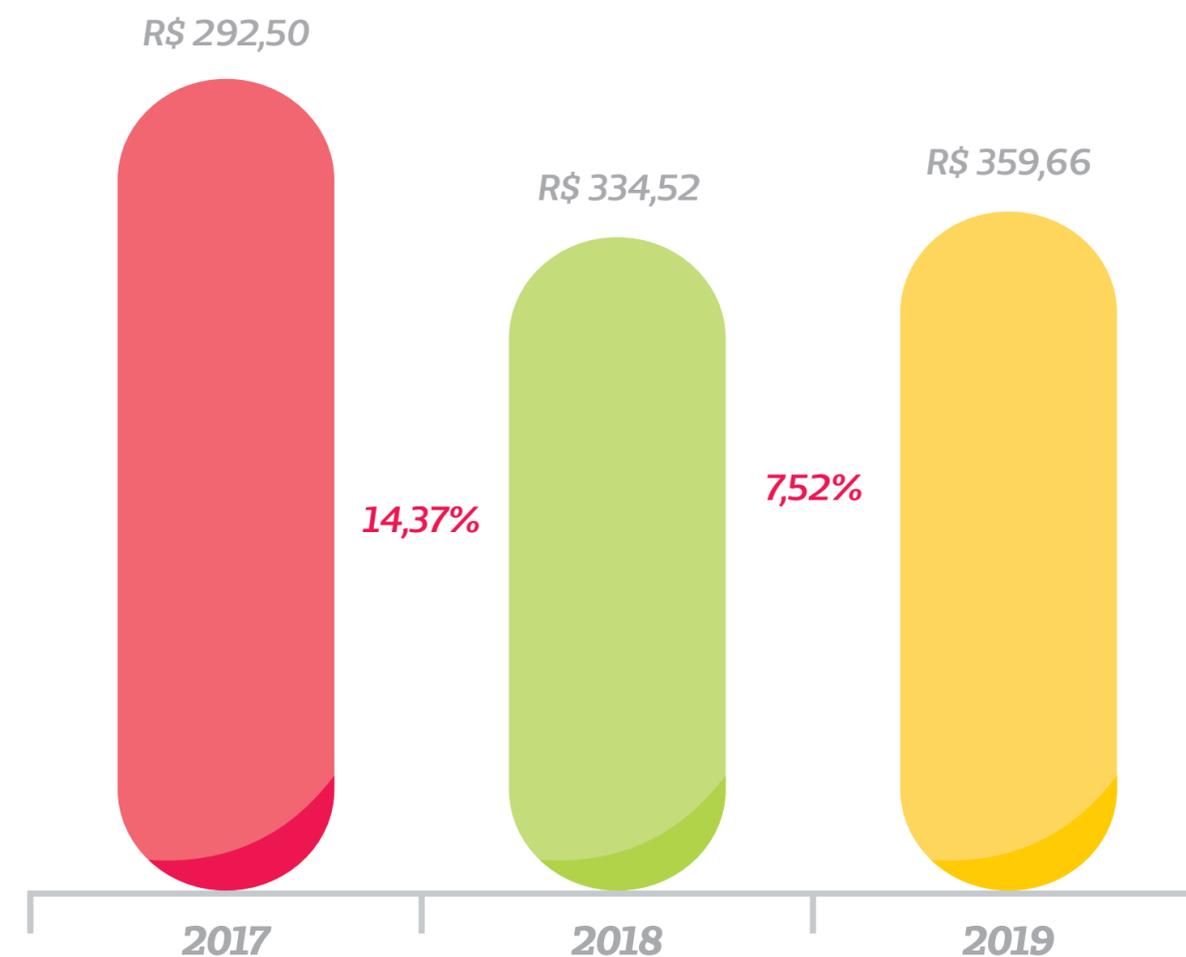
Esse indicador demonstra a qualidade da gestão de risco da venda. Com uma sinistralidade muito baixa dos novos clientes, demonstra-se que a gestão de risco praticada traz resultados que refletem substancialmente na rentabilidade da carteira de planos de saúde.



12 meses de contrato.

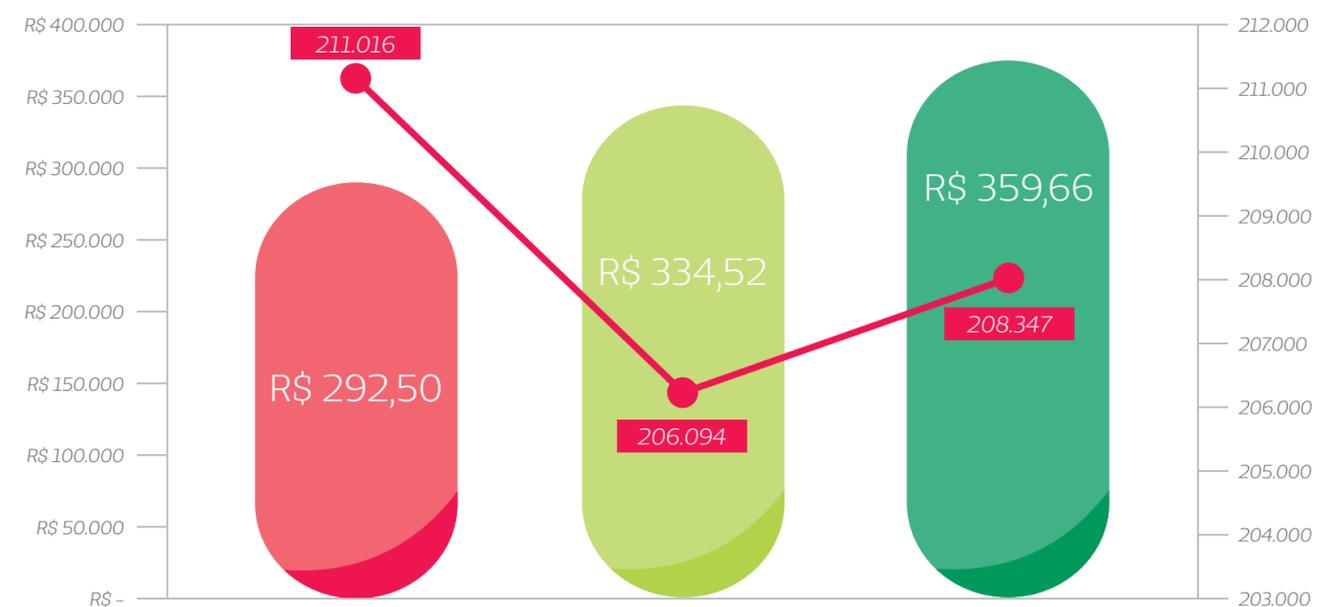
EVOLUÇÃO DA RECEITA PER CAPITA ASSISTENCIAL

O gráfico apresenta o ticket médio dos planos assistenciais.



EVOLUÇÃO DA RECEITA MÉDIA PER CAPITA X VIDAS ASSISTENCIAIS

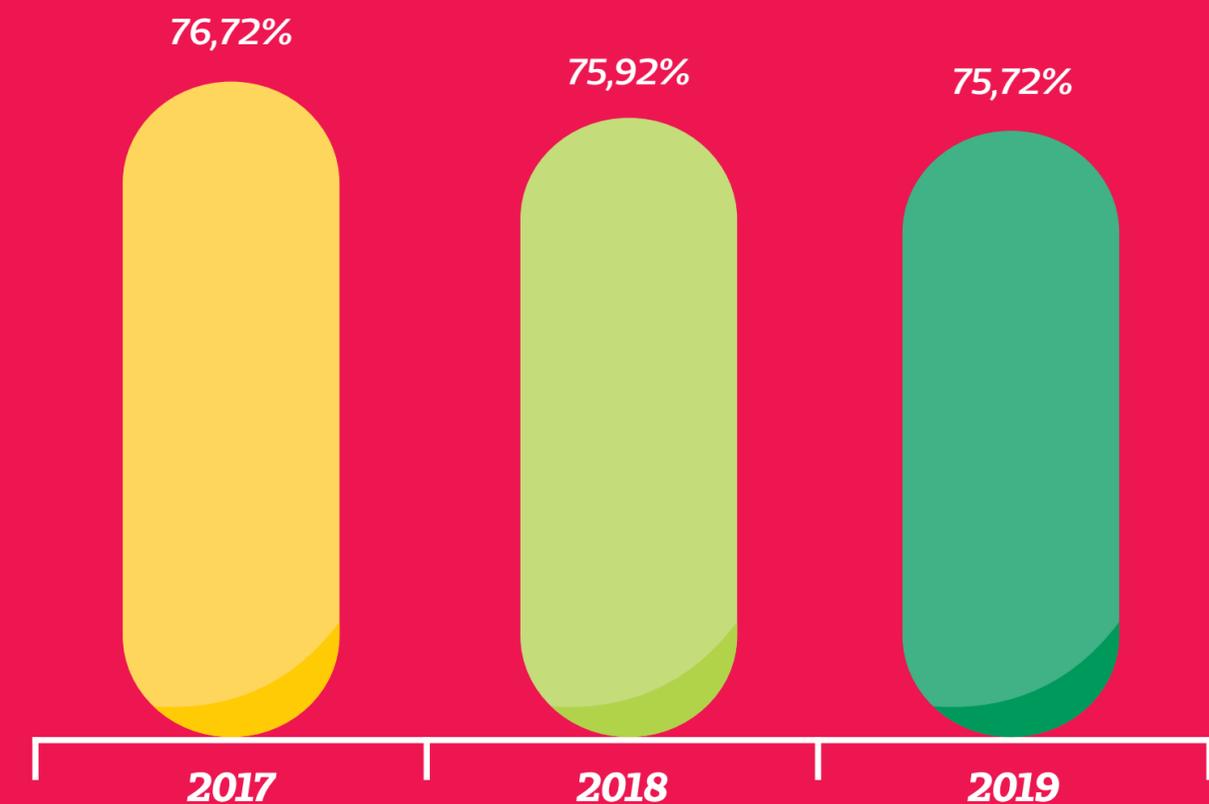
Apresentando de forma prática os resultados da cooperativa, o gráfico demonstra que a qualificação da carteira pode resultar na diminuição do número de vidas, porém, se as vidas remanescentes estiverem em preço/produto adequado, teremos uma carteira muito mais rentável, como se pode ver nos gráficos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



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

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE DA CARTEIRA COLETIVA POR ADESÃO

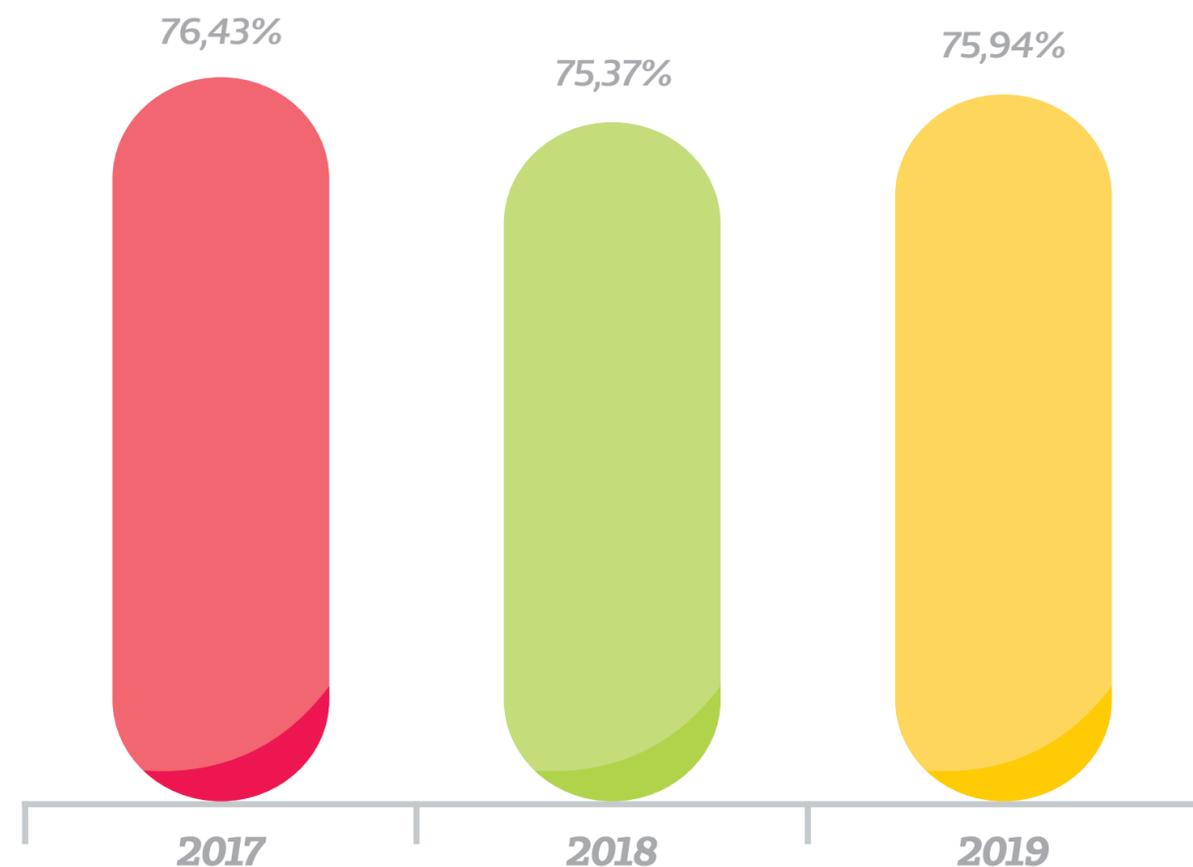
A gestão de risco e de massa realizada pelos setores de Mercado, tanto na venda quanto na gestão das carteiras, apresenta um resultado sólido e constante, com a sinistralidade controlada dentro de parâmetros considerados excelentes pelo setor de planos de saúde.



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

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE DA CARTEIRA COLETIVA EMPRESARIAL

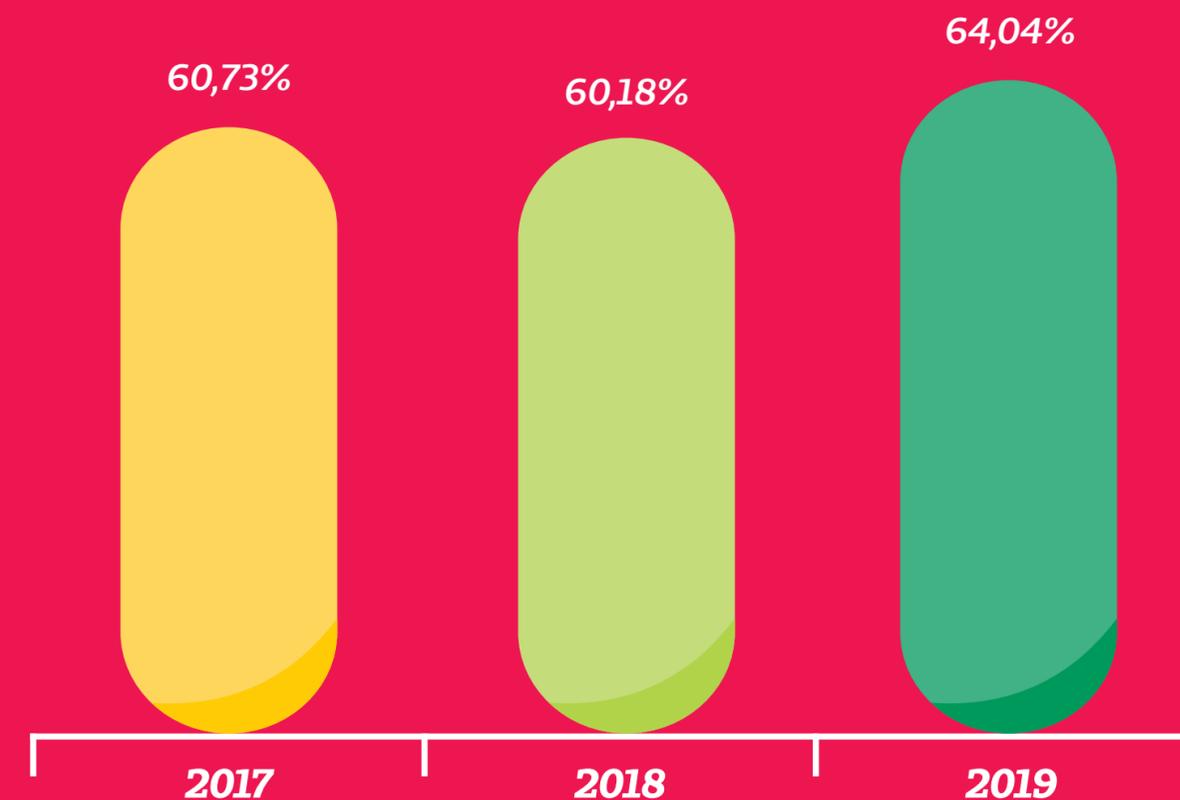
A sinistralidade da carteira empresarial está em linha com as demais modalidades. A gestão de risco praticada pelo mercado reflete-se em excelente rentabilidade do plano de saúde.



Sinistro da carteira empresarial – janeiro a dezembro.

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE DA CARTEIRA COLETIVA EMPRESARIAL PME

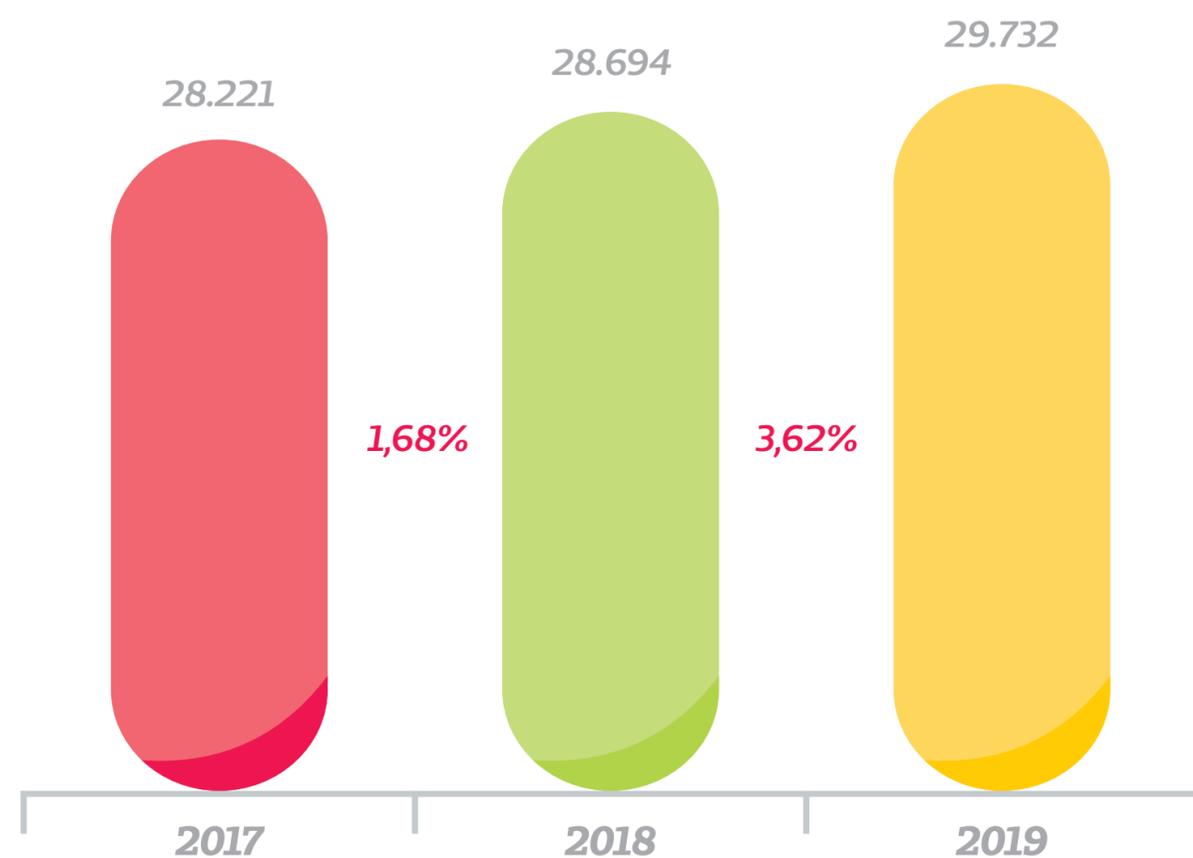
A carteira de pequenas e médias empresas é a mais rentável, com sinistralidade bastante baixa, e contribui para manter a sinistralidade média com excelentes resultados.



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

EVOLUÇÃO DE VIDAS CARTEIRA COLETIVO EMPRESARIAL PME

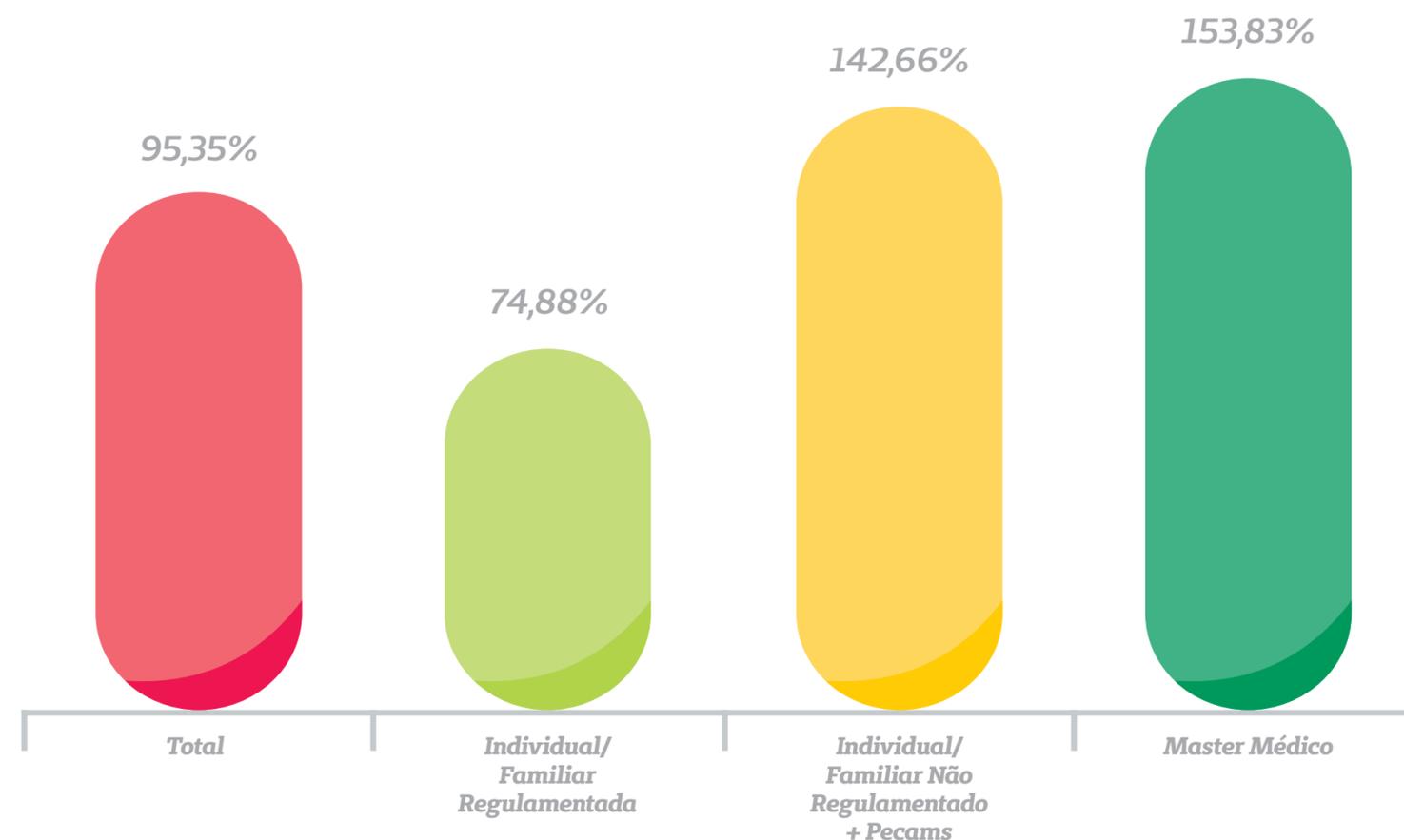
A carteira de pequenas e médias empresas é foco das vendas novas e já apresenta uma expansão maior que a média de outros segmentos.



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

SINISTRALIDADE DA CARTEIRA INDIVIDUAL/FAMILIAR

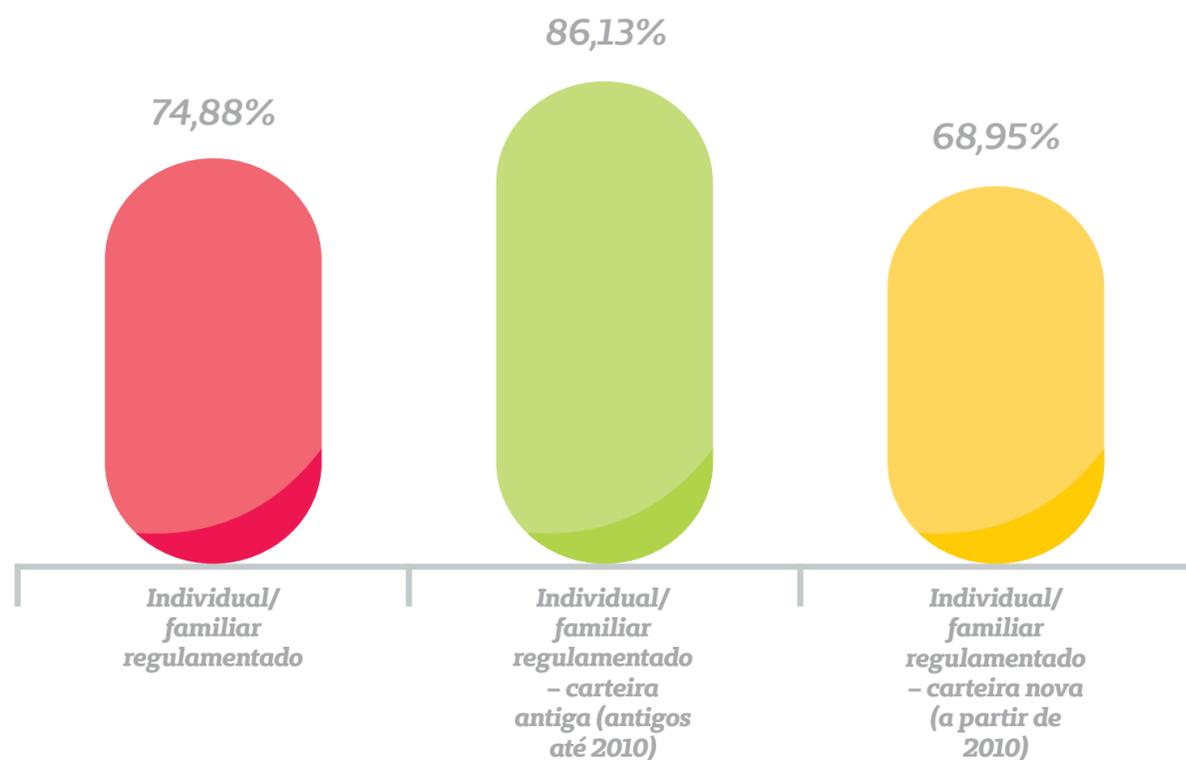
A sinistralidade da modalidade Individual/Familiar não pode ser analisada apenas em sua totalidade, pois ela é composta de uma carteira deficitária (que se trata dos planos não regulamentados e dos planos Pecams) e de uma carteira dos planos regulamentados e adequados ao contexto da operadora. Também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



Sinistro da carteira – janeiro a dezembro.

SINISTRALIDADE DA CARTEIRA INDIVIDUAL/FAMILIAR REGULAMENTADA SEGMENTADA

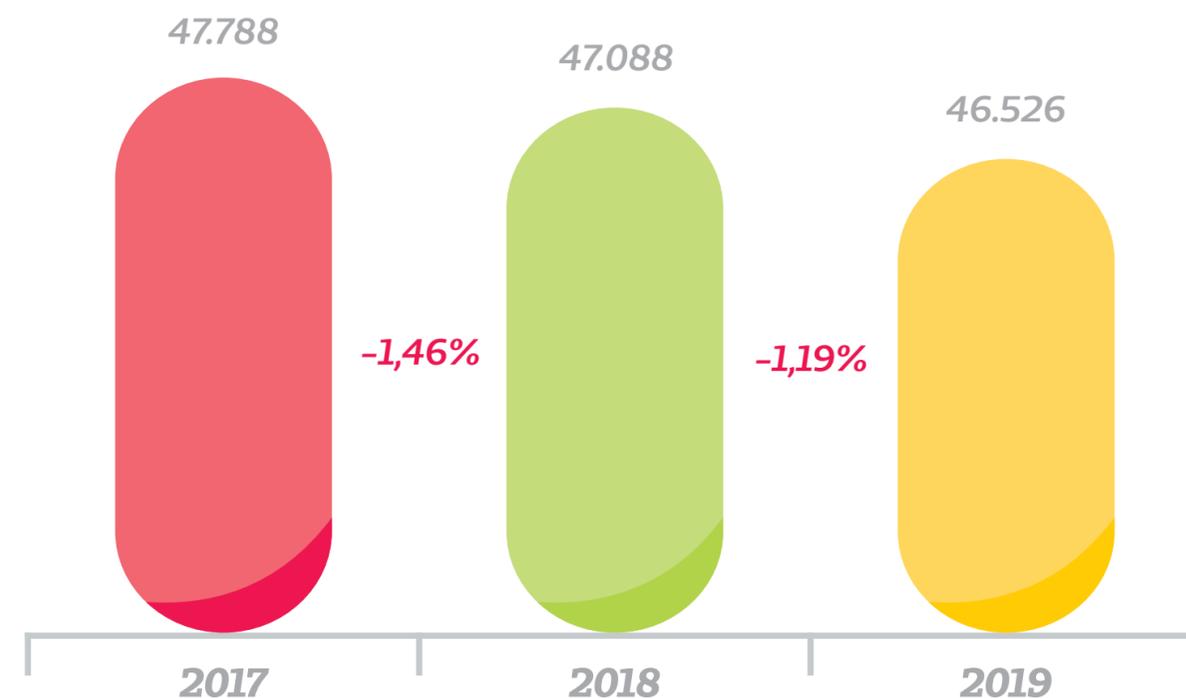
Com a análise aberta da carteira, observa-se que planos regulamentados (sem os Pecams) são bastante rentáveis e estão em linha com a rentabilidade das demais carteiras da operadora. Eles têm uma sinistralidade excelente para a modalidade individual e familiar.



Sinistro da carteira – janeiro a dezembro.

EVOLUÇÃO DE VIDAS NA CARTEIRA INDIVIDUAL/FAMILIAR

A carteira apresenta um decréscimo no número de vidas. Por ser a mais cara, os clientes buscam alternativas em outras modalidades, como no PME, por meio de contratos e, muitas vezes, até de registros de MEI. Assim, com migração para a carteira PME e com os cancelamentos por falta de capacidade financeira para manutenção do plano, a carteira individual e familiar tende a se reduzir ao longo dos anos.

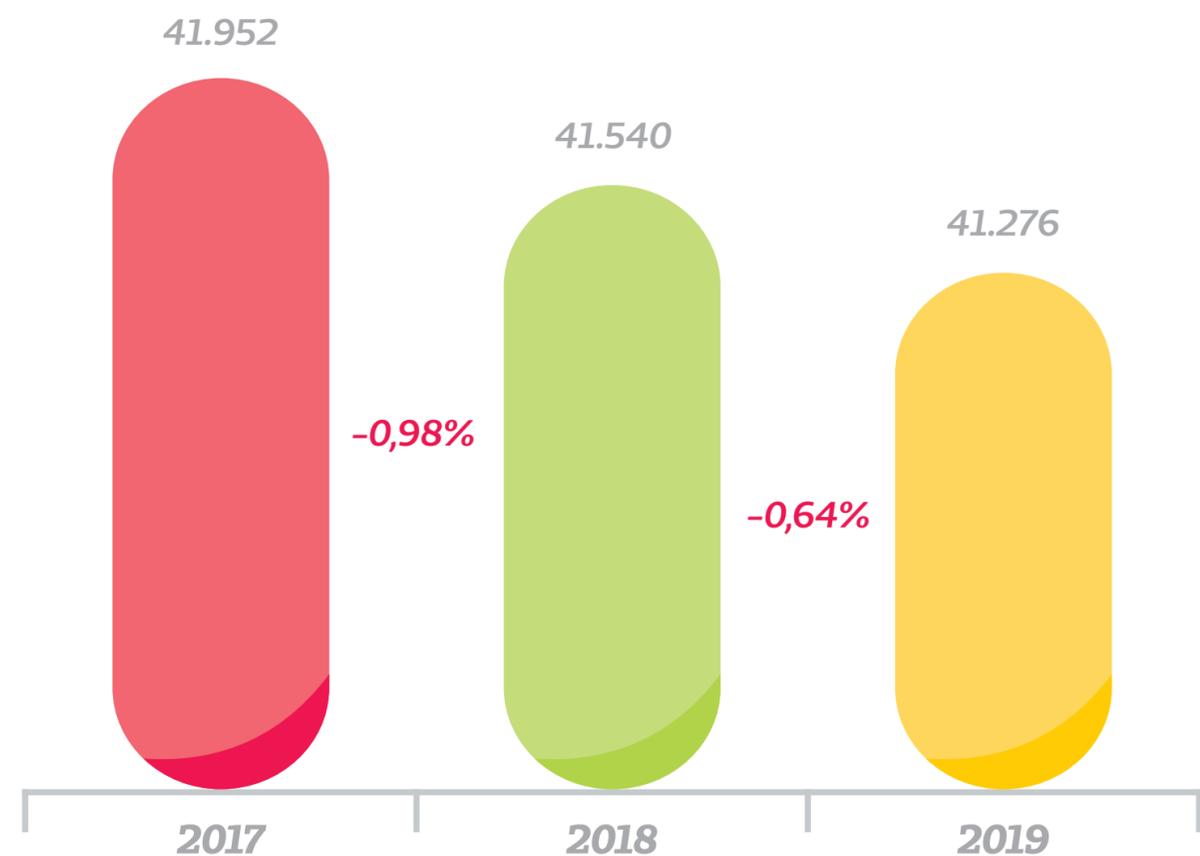


Vidas base dezembro.

Saída em dezembro carteira parte dos Médicos para Plano Coletivo por Adesão em Pós Pagamento

EVOLUÇÃO DE VIDAS NA CARTEIRA INDIVIDUAL/FAMILIAR REGULAMENTADA

O gráfico demonstra a estagnação da modalidade de planos individuais e familiares.

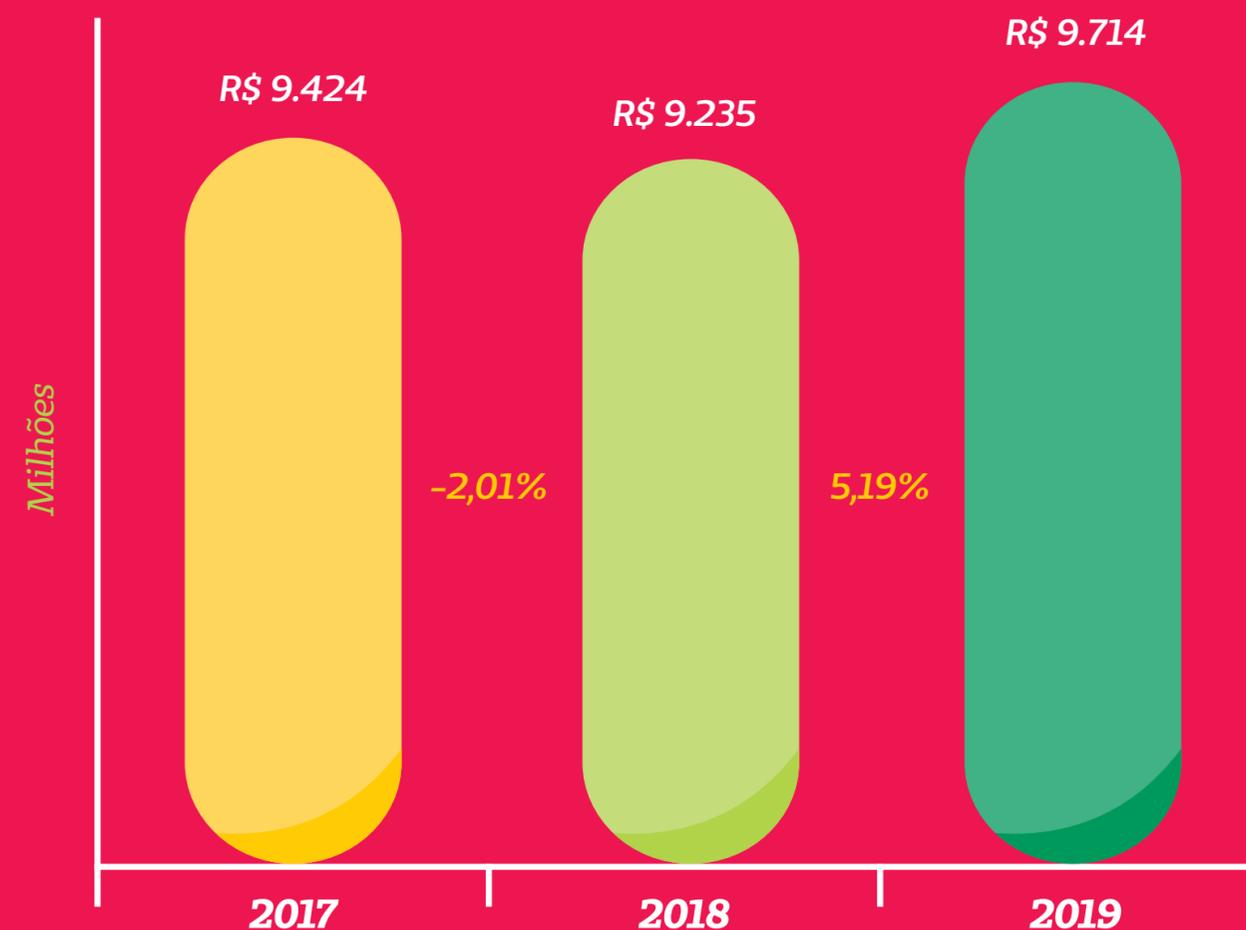


Vidas base dezembro.

Saída em dezembro carteira parte dos Médicos para Plano Coletivo por Adesão em Pós Pagamento

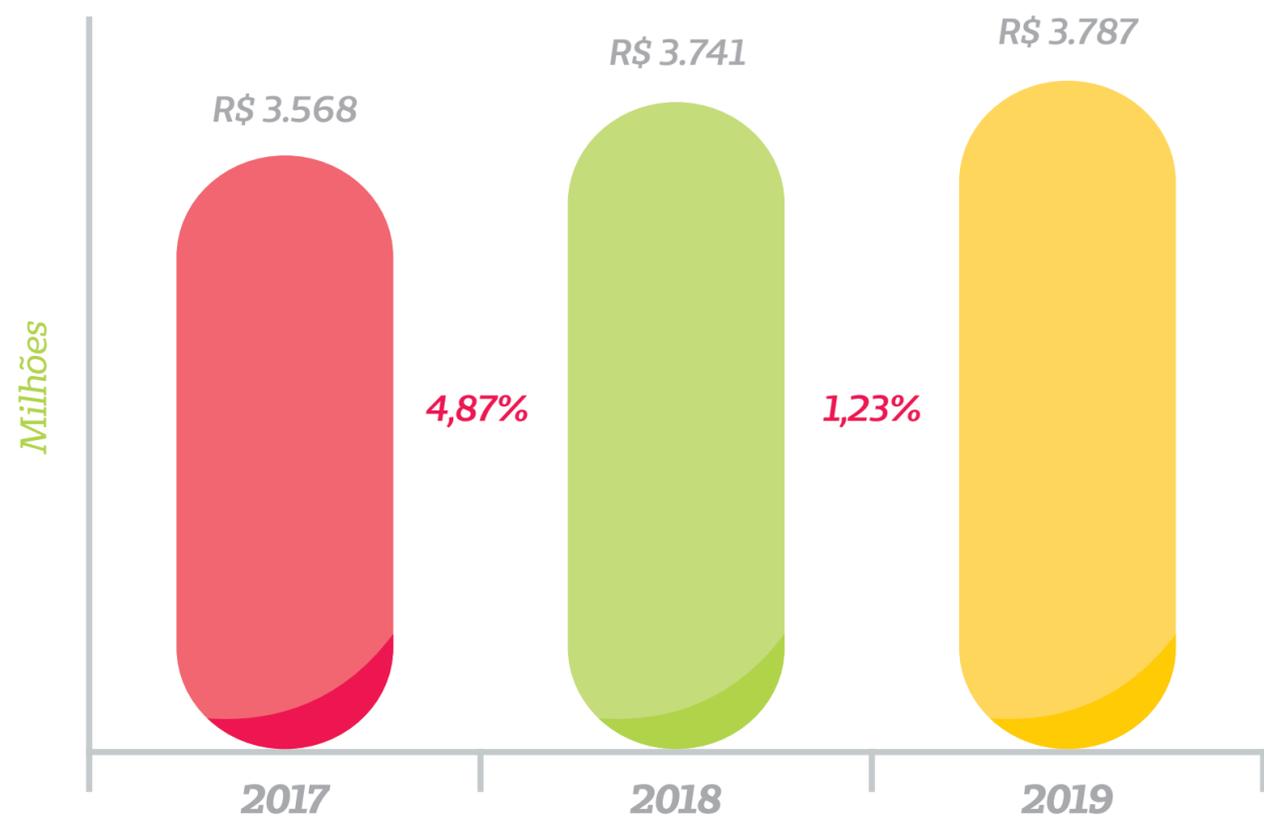
EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL DA SAÚDE OCUPACIONAL

A receita proveniente da Saúde Ocupacional ainda sofre os efeitos da economia. O foco do setor é a autossustentabilidade, a fim de contribuir para a manutenção da sinistralidade da carteira assistencial.



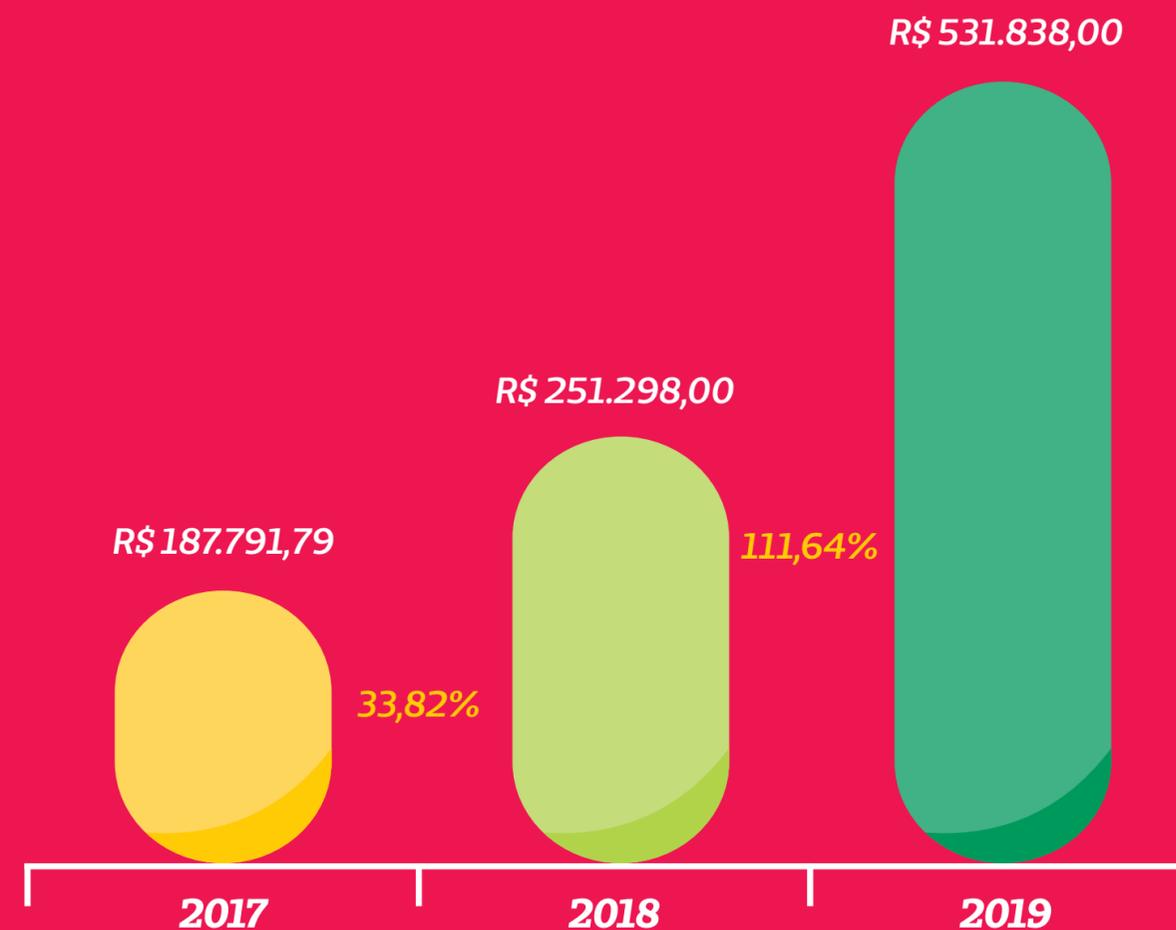
EVOLUÇÃO DA REMUNERAÇÃO MÉDICA NA SAÚDE OCUPACIONAL

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



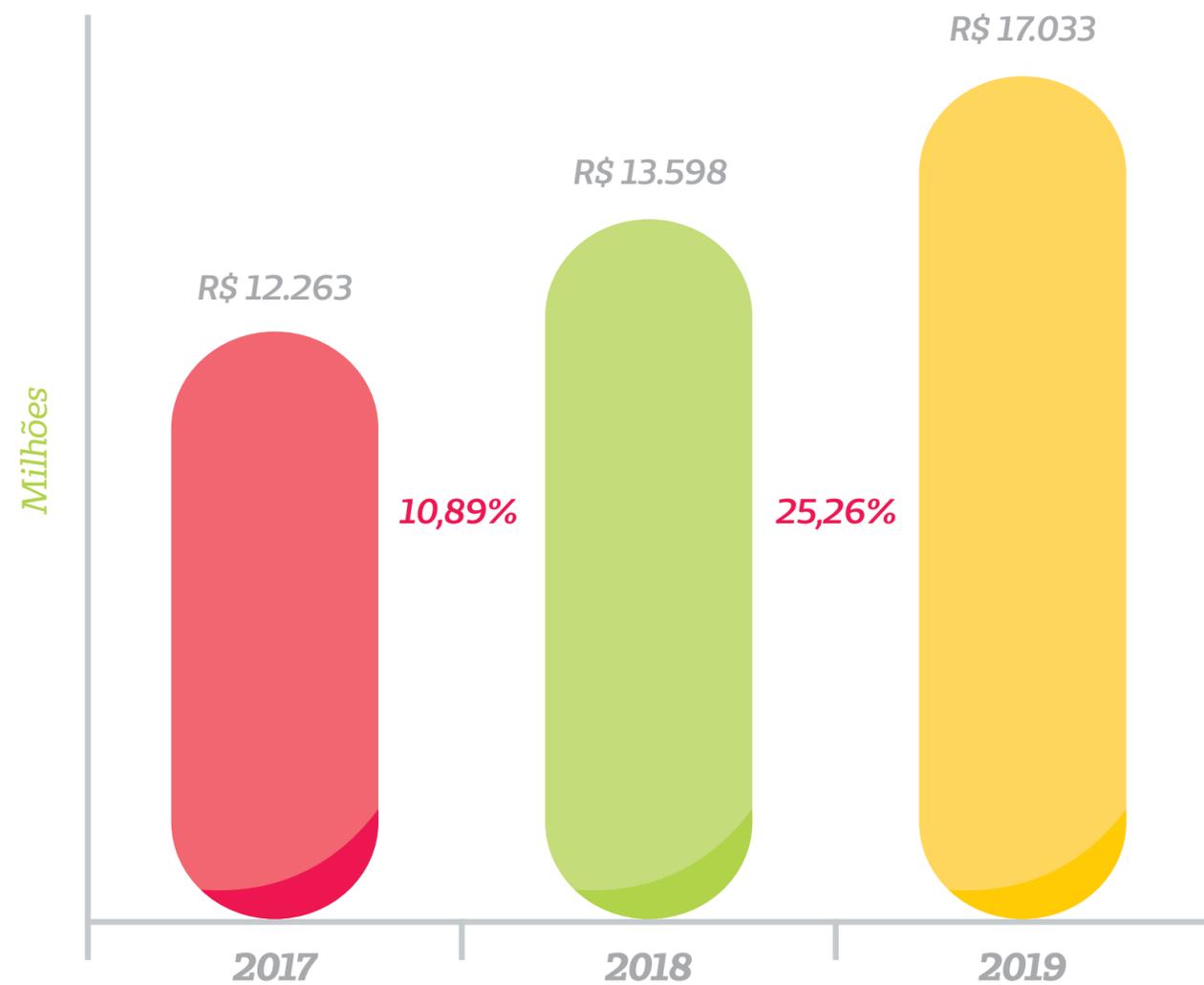
EVOLUÇÃO DO RESULTADO OPERACIONAL DO SETOR DE SAÚDE OCUPACIONAL

A retomada do crescimento da rentabilidade ocorre apesar da estagnação do mercado de trabalho, fonte primordial para este departamento.



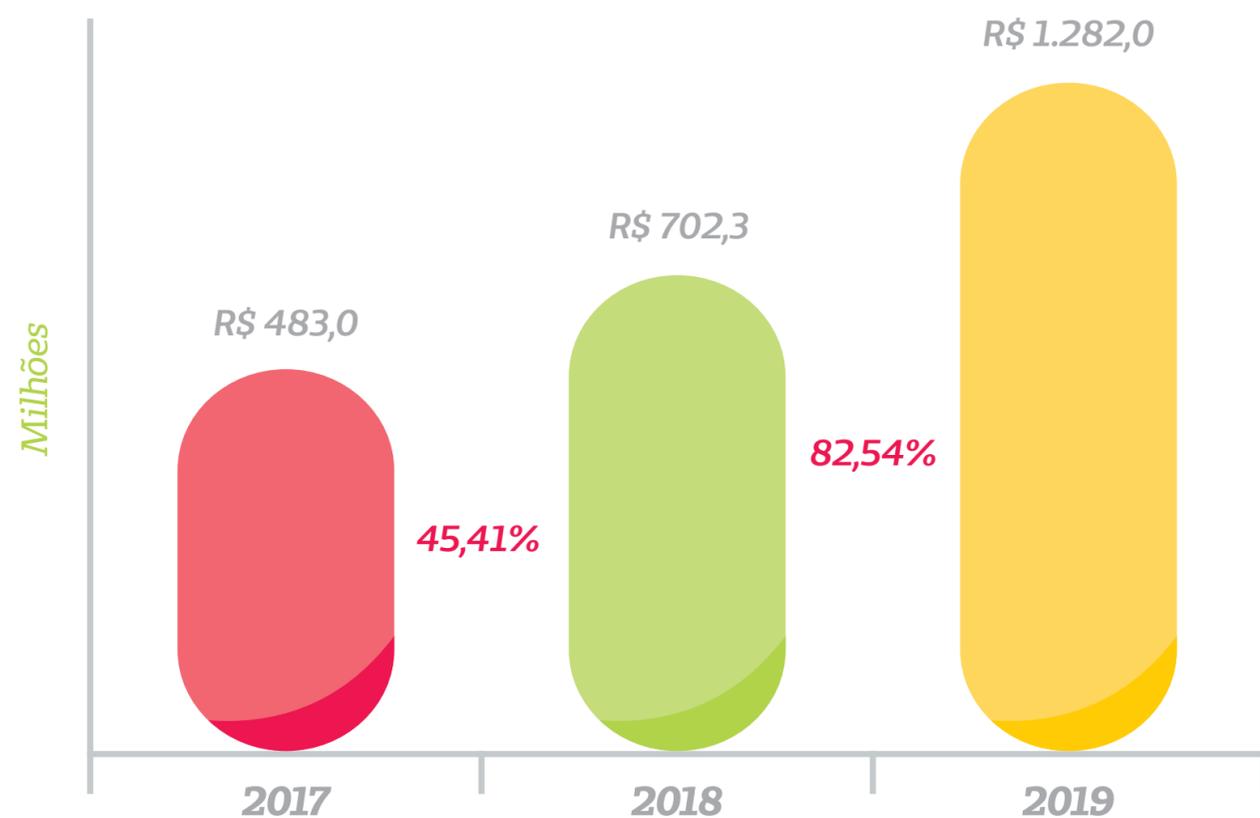
TOTAL DA RECEITA DE VENDA DA FARMÁCIA UNIMED

A Farmácia Unimed apresentou um crescimento expressivo de vendas em 2019.



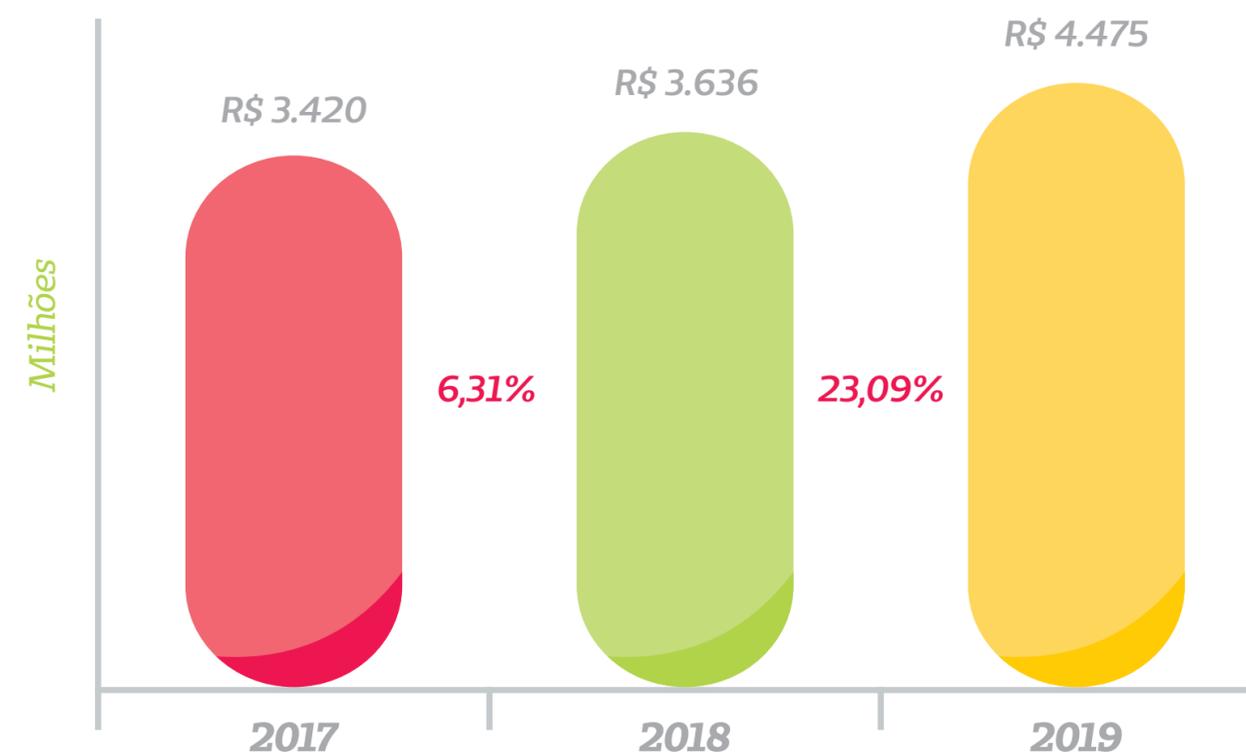
EVOLUÇÃO DO RESULTADO LÍQUIDO - FARMÁCIA UNIMED

O aumento da rentabilidade é reflexo do crescimento robusto da receita, proveniente das ações de vendas e de produtos como o Unimedicamentos, que trazem bons resultados para a Farmácia e para a operadora.



TOTAL DE DESCONTOS CONCEDIDOS A BENEFICIÁRIOS UNIMED PELA FARMÁCIA UNIMED

Além dos expressivos resultados, estamos auxiliando a adesão ao tratamento medicamentoso com o fornecimento de descontos especiais para nossos beneficiários, o que, além de ser uma estratégia de marketing e fidelização, auxilia no controle e na gestão de risco da carteira de planos de saúde.



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	Desempenho econômico	# Desempenho econômico (página 130)	Não
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 131)	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 131)	Não
CATEGORIA AMBIENTAL			
ASPECTO: ÁGUA			
103-1	Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 122)	Não
303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 122)	Não
ASPECTO: EMISSÕES			
103-1	Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 122)	

305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 122)	Não
ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS			
103-1	Efluentes e resíduos	## Efluentes e resíduos (página 128)	Não
306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	## Descarte total de água (página 127)	Não
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 122) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 128)	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
ASPECTO: EMPREGO			
103-1	Emprego	# Emprego (página 95)	Não
401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	# Perfil dos cooperados (página 89) # Perfil dos nossos funcionários (página 94)	Não
401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	# Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários (página 98)	Não
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade (página 111)	Não

ANEXO 1: ÍNDICE REMISSIVO GRI

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			
103-1	Saúde e segurança no trabalho	# Saúde e segurança no trabalho (página 97)	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 97) # Perfil dos cooperados (página 89) # Perfil de nossos funcionários (página 94) # Indicadores sociais internos (página 109) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 106)	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 109)	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 81)	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 98)	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 110)	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 112)	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
103-1	Não discriminação	# Não discriminação (página 65)	Não
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 66)	Não
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS			
103-1	Comunidades locais	# Comunidades locais (página 113)	Não

ANEXO 1: ÍNDICE REMISSIVO GRI

413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 113) # Investimento social privado (página 114) # Programas e projetos para a comunidade (página 114)	Não
ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO			
103-1	Combate à corrupção	# Combate à corrupção (página 67)	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 68)	Não
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 68) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 69)	Não
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
103-1	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 74)	Não

416-1	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 74) # Programas de Medicina Preventiva (página 75) # Investimentos em capacitação profissional (página 80) # Beneficiados com capacitação profissional (página 80) # Horas de treinamento/pessoa (página 81) # Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 82) # Programa de Conceituação de Prestadores (página 82)	Não
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
103-1	Rotulagem de produtos e serviços	# Rotulagem de produtos e serviços (página 70)	Não
102-44	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	# Satisfação dos beneficiários (página 71)	Não
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
103-1	Privacidade do cliente	# Privacidade do cliente (página 83)	Não
418-1	Privacidade do cliente	# Gestão de reclamações e críticas (página 84)	Não
ASPECTO: CONFORMIDADE			
103-1	Conformidade	# Conformidade (página 86)	Não
419-1	Conformidade	# Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 88)	Não

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

