

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade

2023



Unimed

Nordeste-RS



Composição da Diretoria

Presidente

Dr. André Germano Leite

Vice-presidente

Dr. Lisandro Pavan

Diretoria Executiva

Diretor-superintendente – Dr. Marcelo Fonseca Frigeri
Diretora de Serviços Próprios – Dra. Denise Vozniak
Diretor-técnico – Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani
Diretor-técnico hospitalar – Dr. Vinicius Victorrazi Lain
Diretor de Medicamentos e Materiais Especiais – Dr. Walter Praetzel Porto
Diretor da Medicina Preventiva – Dr. Roger Weingartner

Diretora clínica do Complexo Hospitalar Unimed – Dra. Luciana Isabel Frison Spiazzi

Vice-diretor clínico do Complexo Hospitalar Unimed – Dr. Elton José Portolan

Conselho de Administração

Dr. André Germano Leite
Dr. Elio José Freisleben
Dr. Fabio Eduardo Camazzola
Dr. Idesio Eliseu Volkweis
Dr. Ivo Oliboni
Dr. Lisandro Pavan
Dr. Marcos Giacomelli Poletto
Dr. Nelson José Silveira de Lima
Dr. Robledo Xavier da Veiga
Dr. Ronaldo Mattia
Dr. Rudimar Porto
Dr. Alexandre Ernesto Gobatto

Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. Marcelo Zanchetin
Dra. Maraya Ribeiro Mendes
Dr. Luis Paulo Nora

Suplentes

Dr. Ramon Venzon Ferreira
Dr. Remi Antonio Zardo
Dra. Simone Ruaro
Dr. Walter Praetzel Porto

© 2023 Unimed Nordeste-RS

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

Coordenação

Gestão da Sustentabilidade, Marketing e Espaço Médico

Organização

Áreas de Sustentabilidade, Marketing e Comitê de Sustentabilidade

Capa, projeto gráfico e diagramação

Celso Orlandin Jr.

Colaboração

Magali Moritz, Andressa Moreira Duarte e Fernanda Mondadori

Edição

Fernanda Mondadori – MTb 21140/RS

Unimed 
Nordeste-RS

Unimed Nordeste-RS

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

www.unimednordesters.com.br

7 princípios do cooperativismo

- 1º Adesão voluntária e livre
- 2º Gestão democrática
- 3º Participação econômica dos membros
- 4º Autonomia e independência ativa
- 5º Educação, formação e informação
- 6º Intercooperação
- 7º Interesse pela comunidade

Sustentabilidade para o Sistema Unimed

[GRI 102-11]

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

Sumário

Introdução

- 5 Mensagem do presidente
- 6 Sobre o relatório
- 7 Indicadores extraídos do Balanço Social
- 8 Materialidade
- 11 Matriz de Materialidade
- 13 A Unimed Nordeste-RS
- 22 Nossos planos de saúde assistenciais
- 23 Nossos produtos complementares
- 24 Identidades visuais
- 24 Localização da sede
- 25 Uma empresa brasileira
- 25 Tipo e natureza jurídica da propriedade
- 26 Mercados atendidos
- 27 Porte da organização
- 28 O quadro funcional
- 31 Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva
- 32 Cadeia de fornecedores
- 33 As principais mudanças em 2023
- 35 Gerenciando os riscos
- 38 Nossos stakeholders
- 39 Identificando e selecionando stakeholders para engajamento
- 39 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa
- 40 Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão
- 43 Linha do tempo
- 49 Os prêmios conquistados em 2023
- 52 Participação em associações
- 52 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

1

Governança
53

2

Saúde social
71

3

Saúde ambiental
113

4

Saúde econômica
119

5

Anexos
141



Mensagem do presidente

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

Impulsionando o futuro

Em um ano marcado por grandes desafios no setor de saúde suplementar, é com orgulho que compartilhamos as conquistas e transformações que marcaram os últimos meses em nossa cooperativa. Ao longo de 2023, o primeiro ano de nossa gestão, realizamos investimentos robustos em nossos três principais eixos estratégicos: pessoas, processos e tecnologia. Conseqüentemente, como poderão ver nas próximas páginas, obtivemos resultados expressivos e comemoramos entregas de excelência, sempre comprometidos com o bem-estar de nossos beneficiários e com a construção de um futuro sustentável para a região.

No âmbito da responsabilidade corporativa, reiteramos nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com os princípios do Pacto Global da ONU, em nome do Instituto Unimed Nordeste-RS. Reconhecemos a importância de pautar nossas ações por valores éticos, sociais e ambientais, contribuindo, assim, para uma sociedade mais justa e equitativa.

Dentre as entregas mais significativas deste ano, destaco a criação da holding Unipart Serra Gaúcha S/A; o lançamento da Cabine de Telemedicina Conectamed, o desenvolvimento do Programa de Cirurgia Robótica – pioneiro em toda a Serra Gaúcha – e a inauguração do Serviço de Onco-Hematologia, em nosso Complexo Hospitalar Unimed.

Além desses marcos, mantivemos o nível máximo na RN/507 e no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), reconhecimentos que consolidam nossa posição entre as melhores operadoras de planos de saúde do país.

Diante desses avanços, renovamos a missão de continuar trabalhando incansavelmente para oferecer o melhor em cuidados de saúde, inovação e sustentabilidade para nossos beneficiários e a comunidade em geral, certos de que nosso trabalho não termina por aí.



Dr. André Germano Leite

Presidente da Unimed Nordeste-RS

Em 2024, há muito que se fazer e os rumos da cooperativa já apontam novos investimentos em Tecnologia da Informação e Inteligência Artificial. Afinal, é de olho no futuro que se aprimora o presente.

Que este relatório inspire todos que o leem a tomarem ação conosco, neste caminho que trilhamos. Com o engajamento de todos os stakeholders da Unimed Nordeste-RS, estamos, juntos, construindo um amanhã ainda mais promissor para nossa cooperativa.

Boa leitura!



Sobre o relatório

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

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

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

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

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



Indicadores extraídos do Balanço Social

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

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

De uma pesquisa de materialidade realizada em dezembro de 2021, válida, conforme diretrizes da GRI, por dois anos, prorrogáveis por mais um, saíram 10 itens, que moldaram este relatório. Ele cobre, ao todo, 34 Indicadores de Perfil e 10 Indicadores de Desempenho da versão GRI Standards. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Nordeste-RS. Não foram identificadas restrições quanto às diretrizes propostas pela GRI. Apresentamos aqui:

34 Indicadores de Perfil **10 Indicadores de Desempenho**

Materialidade *(temas relevantes em sustentabilidade)*

[GRI 102-43]

PROCESSO

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

Etapa 1 – IDENTIFICAÇÃO: Com base nas diretrizes da GRI Standards, a Unimed Nordeste-RS desenvolveu sua pesquisa para construção da matriz de materialidade considerando 27 temas relativos à sustentabilidade.

A pesquisa foi direcionada aos principais públicos de relacionamento da cooperativa, ou seja, dirigentes, colaboradores, cooperados, clientes, prestadores, fornecedores, federações, singulares, poder público e comunidade.

Etapa 2 – PRIORIZAÇÃO: A Unimed obteve 232 retornos de pesquisa. Com base nos cruzamentos das respostas, construiu-se a matriz de materialidade, priorizando 10 temas considerados muito relevantes pelos públicos da rede de relacionamento.

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



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

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

Demais temas disponibilizados para votação:

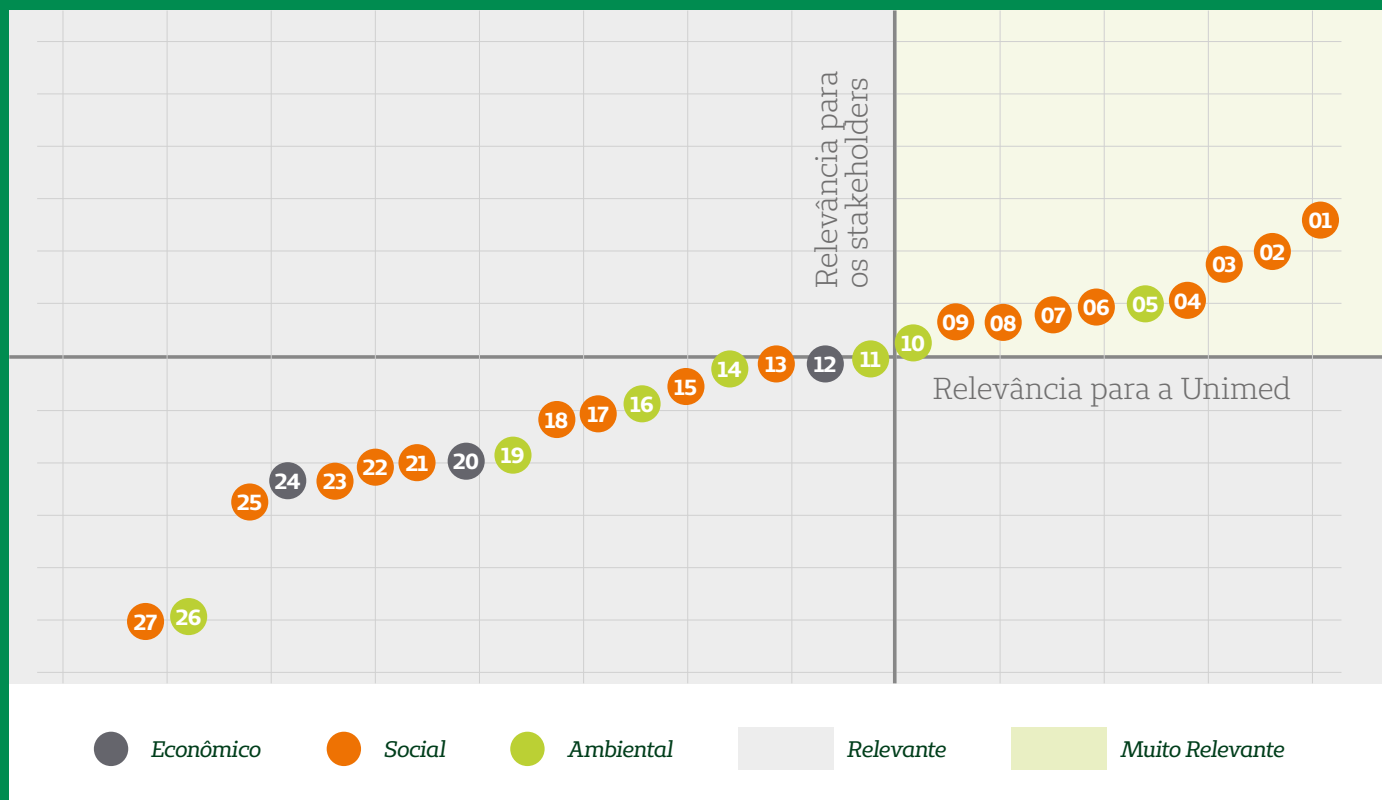
11. Comunidades locais – 176 votos
12. Diversidade e igualdade de oportunidades – 174 votos
13. Produtos e serviços – 174 votos
14. Relações trabalhistas – 172 votos
15. Desempenho econômico – 164 votos
16. Efluentes e resíduos – 163 votos
17. Não discriminação – 160 votos
18. Impactos econômicos indiretos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



Matriz de Materialidade

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

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



Limite do aspecto dentro da organização

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



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

A Unimed Nordeste-RS

[GRI 102-1]

1.303 médicos cooperados

17 municípios na área de abrangência geográfica

443.469 beneficiários (no Brasil, segundo dados da ANS de dezembro de 2023, havia 51.081.018 de beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial)

Beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial (Brasil - 2013-2023)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez/13	49.491.826	19.561.930
Dez/14	50.531.748	20.081.836
Dez/15	49.279.085	20.780.720
Dez/16	47.685.266	21.181.491
Dez/17	47.144.909	22.271.134
Dez/18	47.122.155	24.033.193
Dez/19	47.053.184	25.394.698
Dez/20	47.448.100	26.016.053
Dez/21	49.009.057	28.444.946
Dez/22	50.123.821	30.198.673
Dez/23	51.081.018	32.668.175

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários - SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 12/2023



Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil – Dezembro/2023)

Cobertura assistencial e tipo de contratação do plano	Planos		
	NOVO	ANTIGO	TOTAL
Assistência médica com ou sem odontologia	48.166.409	2.914.609	51.081.018
Individual ou Familiar	8.007.329	828.471	8.835.800
Coletivo Empresarial	34.960.079	1.064.030	36.024.109
Coletivo por adesão	5.198.368	981.917	6.180.285
Coletivo não identificado	235	0	235
Não Informado	398	40.191	40.589
Exclusivamente odontológicos	32.437.902	230.273	32.668.175
Individual ou Familiar	5.569.514	1.440	5.570.954
Coletivo Empresarial	23.480.294	203.410	23.683.704
Coletivo por adesão	3.386.703	21.767	3.408.470
Coletivo não identificado	1.289	0	1.289
Não Informado	102	3.656	3.758

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 12/2023

Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior (Brasil - 2013-2023)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez/13	3,4	5,5
Dez/14	2,1	2,7
Dez/15	-2,5	3,5
Dez/16	-3,2	1,9
Dez/17	-1,1	5,1
Dez/18	0,0	7,9
Dez/19	-0,1	5,7
Dez/20	0,8	2,4
Dez/21	3,3	9,3
Dez/22	2,3	6,2
Dez/23	1,9	8,2

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários - SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 12/2023

Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde (Brasil - 2013-2023)

Ano	Beneficiários em planos privados de assistência médica com ou sem odontologia	Beneficiários em planos privados exclusivamente odontológicos
Dez/13	25,5	10,1
Dez/14	26,1	10,4
Dez/15	25,4	10,7
Dez/16	24,6	10,9
Dez/17	24,3	11,5
Dez/18	24,3	12,4
Dez/19	24,3	13,1
Dez/20	24,5	13,4
Dez/21	25,2	14,6
Dez/22	25,8	15,6
Dez/23	26,3	16,8

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

Nota: Taxa de cobertura refere-se ao percentual da população coberta por plano privado de saúde / Dados atualizados até 12/2023

Operadoras com beneficiários (Brasil - 2013-2023)

Ano	Operadoras médico-hospitalares	Operadoras exclusivamente odontológicas	Total de operadoras com beneficiários
Dez/13	920	344	1.264
Dez/14	874	343	1.217
Dez/15	828	327	1.155
Dez/16	790	305	1.095
Dez/17	766	291	1.057
Dez/18	749	289	1.038
Dez/19	727	280	1.007
Dez/20	711	260	971
Dez/21	703	254	957
Dez/22	692	241	933
Dez/23	680	238	918

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS e Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS / Dados atualizados até 12/2023



Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano (Brasil – Dezembro/2023)

Ano	Receita de contraprestações	Outras receitas operacionais	Despesa assistencial	Despesa administrativa	Despesa de comercialização	Outras despesas operacionais	Receitas Administrativas
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	0
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	0
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	0
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	0
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	0
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	0
2019	213.457.018.559	12.738.781.354	174.539.061.631	21.540.715.476	6.503.128.793	16.293.459.922	0
2020	223.431.176.273	10.811.263.760	167.220.246.487	21.873.199.058	7.202.207.791	17.516.332.484	0
2021	245.402.959.767	12.989.073.926	207.649.359.814	24.023.848.908	7.981.025.537	18.121.093.198	0
2022	238.308.332.614	15.540.109.565	208.138.594.141	25.930.435.596	8.363.982.290	20.728.471.337	22.600.492
2023	205.560.027.823	11.822.058.713	177.861.764.002	20.769.253.441	6.980.225.848	17.253.505.679	324.831.637

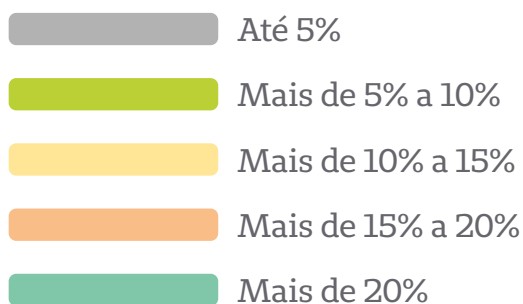
Fontes: DIOPS/ANS/MS – 24/11/2023

Notas:

1. Dados de 2023 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 financeira.

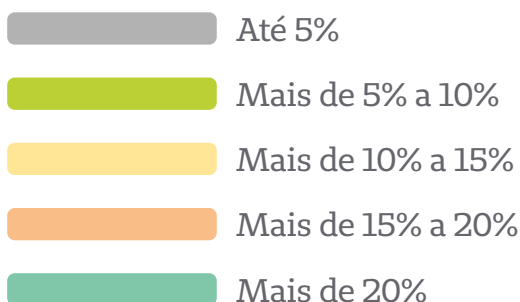


Taxa de cobertura dos planos de assistência médica por Unidades da Federação (Brasil - Dezembro/2023)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS - 12/2023 e População - IBGE/DATASUS/2012

Taxa de cobertura dos planos exclusivamente odontológicos por Unidades da Federação (Brasil - Dezembro/2023)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários-SIB/ANS/MS - 12/2023 e População - IBGE/DATASUS/2012

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

Número de médicos cooperados: **1.303**

Número de funcionários: **2.692**

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

Área de abrangência: **17 municípios da Serra Gaúcha**

Laboratórios credenciados	40
Laboratórios próprios	7
Centros de diagnóstico por imagem próprios	2
Centros de diagnóstico por imagem credenciados	38
Clínicas diversas	69
Serviços de radioterapia credenciados	2
Serviços de cardiologia credenciados	15
Serviços de fisioterapia credenciados	38
Clínicas de bucomaxilos credenciadas (inclusive PF)	17
Bancos de sangue credenciados	2
Hospital próprio	2
Hospitais credenciados	12
Serviços próprios	37
Clínicas de anestesiologia	6
Serviços credenciados (exceto serviços próprios e Medicina Preventiva)	250
Medicina Preventiva	47

Nossos planos de saúde assistenciais

[GRI 102-1]

Planos de saúde Uniflex – Individual/Familiar

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

Planos de saúde Uniflex – Empresarial

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

Planos de saúde Unipart – Individual/Familiar

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

Planos de saúde Unipart – Empresarial

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

Planos de saúde Unipart – Coletivo por Adesão

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

Unimax – Empresarial

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

Unifácil – Empresarial

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

Unifácil – Individual/Familiar

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

Nossos produtos complementares

[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)

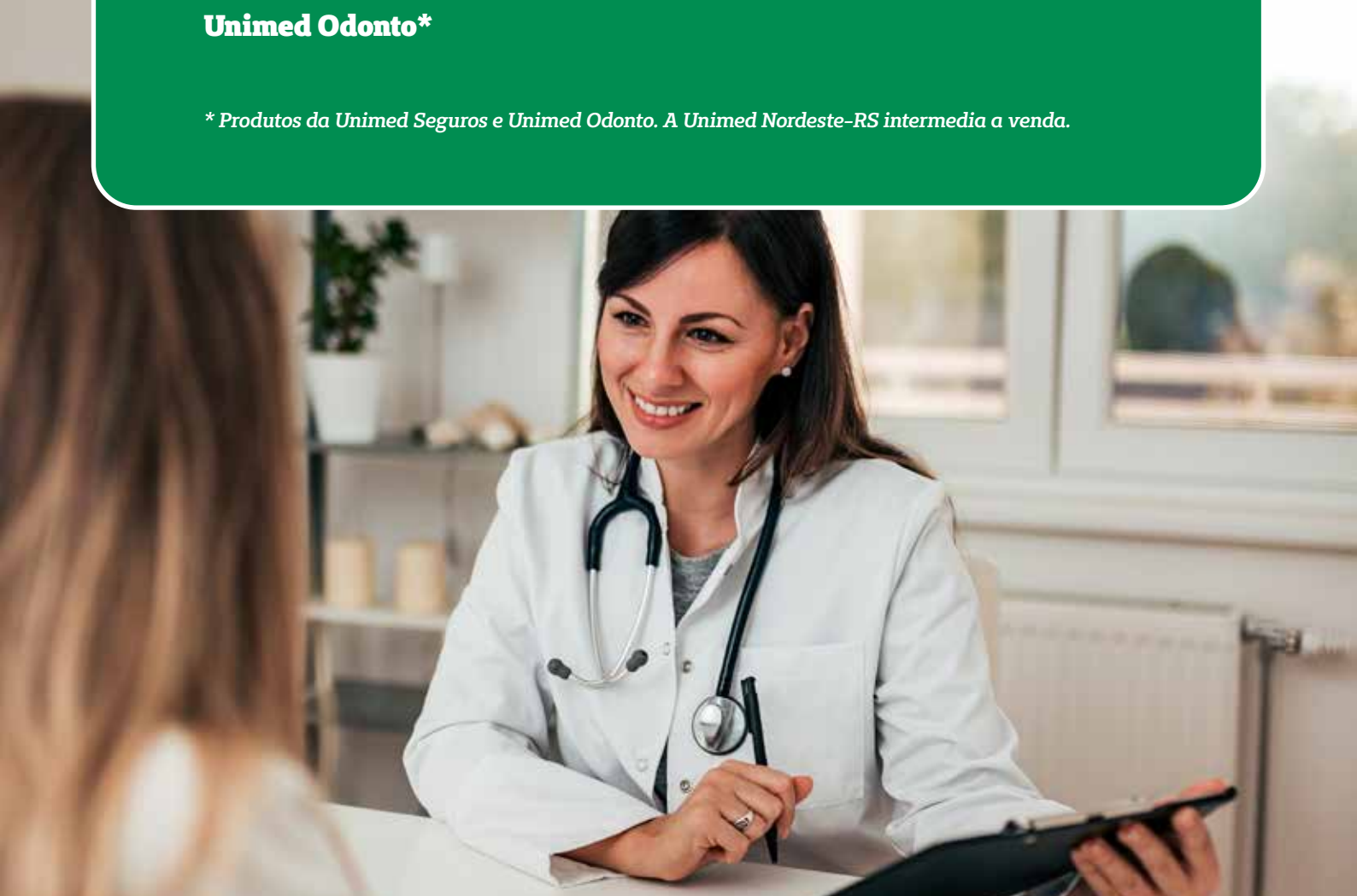
Área Protegida

Proteção ao Trabalho – Gestão do Acidente do Trabalho

Proteção ao Trabalho – Gestão de Saúde Ocupacional

Unimed Odonto*

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



Identidades visuais

[GRI 102-2]

NOSSAS MARCAS:



Farmácia Unimed

Local da sede

[GRI 102-3]



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

Uma empresa brasileira

[GRI 102-4]

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



Tipo e natureza jurídica da propriedade

[GRI 102-5]

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

Hoje é composto por **340 cooperativas médicas**

Reúne mais de **20 milhões de clientes** em todo o país

Trabalha com **118 mil médicos ativos e 157 hospitais próprios**

Detém 38% do mercado nacional de planos de saúde

Mercados atendidos

[GRI 102-6]

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



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



Porte da organização

[GRI 102-7]

	2021	2022	2023
Número de empregados (efetivos):	2.662	2.699	2.617
Vendas líquidas:	R\$ 1.044.216.747,37	R\$ 1.092.546.139,23	R\$ 1.220.212.042,25
Faturamento atual:	R\$ 1.056.463.409,36	R\$ 1.104.378.698,37	R\$ 1.238.397.516,39
Capitalização total:	R\$ 156.830.314,16	R\$ 164.868.558,66	R\$ 183.442.754,05
Dívidas:	R\$ 314.840.631,15	R\$ 305.521.218,79	R\$ 332.722.225,87
Patrimônio Líquido:	R\$ 259.655.207,69	R\$ 212.007.796,92	R\$ 265.000.718,76
Ativo total:	R\$ 574.495.838,84	R\$ 522.440.227,23	R\$ 597.722.944,63
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos:	<p>13 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>17 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>6 serviços complementares (dos quais dois, o Seguro Família e a Unimed Odonto, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda)</p> <p>16 serviços próprios</p> <p>220 serviços credenciados</p>	<p>11 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>15 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>5 planos de saúde coletivos por adesão</p> <p>6 serviços complementares (dos quais dois são o Seguro Família e a Unimed Odonto, que intermediamos a venda)</p> <p>34 serviços próprios</p> <p>221 serviços credenciados</p>	<p>6 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>10 planos de saúde coletivos empresariais</p> <p>7 planos de saúde coletivos por adesão</p> <p>6 serviços complementares (dos quais um é o Seguro Família e outro a Unimed Odonto, que intermediamos a venda)</p> <p>37 serviços próprios</p> <p>250 serviços credenciados</p>



O quadro funcional

[GRI 102-8]

Em 31 de dezembro de 2023, a Unimed Nordeste-RS estava com **2.617 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		
ANO	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
EFETIVO	2.662	2.699	2.617	2.321	2.351	2.281	341	348	336
TEMPORÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JOVEM APRENDIZ	52	71	67	31	49	44	21	22	23
ESTAGIÁRIOS	11	15	8	11	13	5	0	2	3
TOTAL	2.725	2.785	2.692	2.363	2.413	2.330	362	372	362

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

TIPO DE EMPREGO	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
ANO	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
EFETIVO	2.662	2.699	2.617	2321	2.351	2.281	341	348	336
TEMPORÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JOVEM APRENDIZ	52	71	67	31	49	44	21	22	23
TOTAL	2.714	2.770	2.684	2.352	2.400	2.325	362	370	359

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

	Total			Gênero					
				Feminino			Masculino		
ANO	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
PRÓPRIOS*	2714	2.770	2.617	2.352	2.400	2.281	341	370	336
TERCEIRIZADOS**	11	15	8	11	13	5	0	2	3
TOTAL	2.725	2.785	2.625	2.363	2.413	2.286	341	372	339

*Efetivos

**Estagiários



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

TRABALHADORES NA REGIÃO	Gênero								
				Feminino			Masculino		
	Total			Total			Total		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Caxias do Sul	2.461	2.496	2.420	2.127	2.157	2.091	334	339	329
Farroupilha	130	133	127	125	128	124	5	5	3
Bento Gonçalves	52	51	50	50	47	46	2	4	4
Antônio Prado	8	9	7	8	9	7	0	0	0
Carlos Barbosa	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Flores da Cunha	3	3	4	3	3	4	0	0	0
Garibaldi	3	2	4	3	2	4	0	0	0
São Marcos	2	2	2	2	2	2	0	0	0
Nova Petrópolis	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Total	2.662	2.699	2.617	2.321	2.351	2.281	341	348	336

*Sem os jovens aprendizes. Considerando-os, o número sobe para 67 (44 meninas e 23 meninos).

Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

[GRI 102-8]

97,21%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 97,21% (efetivos + temporários + jovens aprendizes).

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

Cadeia de fornecedores

[GRI 102-9]



Na busca pela excelência, a gestão da cadeia de suprimentos, que comporta os setores de Compras, OPME e Logística, é um fator estratégico dentro da cooperativa, por sua capacidade de afetar diretamente os resultados econômico-financeiros e a qualidade do serviço assistencial ofertado aos beneficiários.

Visando aperfeiçoar os processos de gestão de suprimentos, importantes ações foram realizadas no decorrer de 2023. Implantou-se, por exemplo, a plataforma digital OPMEexo, que visa a melhorar o controle e gerenciamento do fluxo de OPME (órgãos, próteses e materiais especiais), além de aumentar a eficiência operacional, a produtividade e a rastreabilidade dos processos internos.

Já em relação a negociações com fornecedores, o setor apresentou uma redução de custos significativa em todas as rubricas de materiais diretos (medicamentos, contrastes radiológicos, materiais médicos, OPME e laboratórios), o que contribuiu para a melhora da sinistralidade da operadora. Também acordou-se uma parceria com uma grande empresa de suprimentos corporativos, que, além de representar economia na compra de materiais indiretos, otimizou processos de logística interna.

Ainda como ponto de destaque, a gestão de suprimentos pôs em prática algumas ações relacionadas à sustentabilidade ambiental, como o uso de caixas retornáveis junto a fornecedores parceiros e a padronização das folhas de papel A4 recicladas.

Por fim, no quesito relacionamento dentro do Sistema Unimed, a cooperativa aproximou-se da Unimed Central de Serviços, bem como das singulares Unimed Porto Alegre e Unimed Vale dos Sinos, buscando potencializar seu poder de barganha no mercado nos processos de compras.

As principais mudanças em 2023

[GRI 102-10]

Unimed Nordeste-RS aprova criação de holding

Em assembleia geral extraordinária, os médicos cooperados aprovaram a criação de uma Sociedade Anônima, tendo a cooperativa médica como subsidiária integral (acionista única). A holding – denominada Unipart Serra Gaúcha S/A – tem caminho livre para a criação, aquisição e gestão de negócios, ampliando as oportunidades administrativas e financeiras e possibilitando um gerenciamento desburocratizado e profissional dessas oportunidades. Tal diversificação de negócios não seria possível sem a instituição de uma nova personalidade jurídica, uma vez que, enquanto operadora de saúde, a Unimed Nordeste-RS é regulada por legislação própria, o que limita sua atuação empresarial. Embora os recursos para a constituição do capital social inicial da holding provenham da rubrica de investimentos da cooperativa, como acionista única, o funcionamento e a estrutura da Unimed Nordeste-RS em nada se alteram com a criação da S/A. Trata-se de uma outra empresa, com regime jurídico próprio, pertencente à cooperativa, mas diferente dela.

Anunciada criação do Programa de Cirurgia Robótica

O Complexo Hospitalar Unimed será a primeira instituição de saúde da Serra Gaúcha a dispor de um equipamento de cirurgia robótica. Em 2023, o hospital anunciou a chegada do Sistema Cirúrgico Robótico da Vinci X, a quarta geração do robô Da Vinci e um dos mais modernos do mundo. A tecnologia é desenvolvida pela empresa norte-americana Intuitive e tem como diferenciais a garantia de uma intervenção precisa e minimamente invasiva, o que diminui os riscos de complicações e o tempo de recuperação do paciente.

Cabine de telemedicina Conectamed é lançada na Mercopar

Desenvolvido em parceria com a Marcopolo, o equipamento pôde ser experimentado pelo público durante todo o período da feira, tendo à disposição uma balança de bioimpedância capaz de aferir peso, altura, temperatura, pressão arterial, frequência cardíaca e índices de massa e de gordura corporal.

Inauguração do Serviço de Onco-Hematologia

Com farmácia especializada, 18 boxes de aplicação de medicamentos, unidades privativas para infusão e seis leitos de internação adultos, além de cinco leitos pediátricos, o Serviço de Onco-Hematologia é composto por uma equipe completa, de médicos oncologistas e/ou hematologistas, enfermeiros especializados, nutricionistas, psicólogos, farmacêuticos, assistente social, fisioterapeutas e fonoaudiólogos. Entre os diferenciais da unidade, estão terapias especiais como o resfriamento capilar, que contribui para a redução da queda de cabelo em virtude do tratamento quimioterápico, auxiliando na autoestima e bem-estar dos pacientes.

Ampliação da UTI do Complexo Hospitalar Unimed

A antiga estrutura de Unidade de Terapia Intensiva Adulto do Hospital da Unimed já possuía 20 leitos. Em 2023, com a expansão, mais 20 foram acrescentados, totalizando 40 leitos de alta complexidade. Os quartos da nova UTI foram os primeiros de Caxias do Sul a oferecer novas tecnologias como as estativas, estruturas que facilitam a mobilidade e a flexibilidade no leito. A nova UTI também conta com guinchos e poltronas específicas para mobilização precoce, iluminação indireta e música ambiente, auxiliando no acolhimento dos pacientes internados, além do Solarium, um espaço para que o paciente tome sol e receba visita de familiares e, inclusive, seus pets.

Unimed Nordeste-RS mantém nível máximo na RN/507 e no IDSS

Somos, mais uma vez, ouro na Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde pela RN 507/2023 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A RN é uma norma técnica brasileira que regulamenta o Programa de Acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde. Já o IDSS, também realizado pela ANS, é conhecido como a nota das operadoras. Pelo quinto ano consecutivo, a cooperativa obteve pontuação máxima: 1,0 sobre 1,0, estando entre as melhores operadoras de grande porte do Brasil e sendo novamente o único plano de saúde da região a atingir a nota.

Saúde Ocupacional e Loja de Vendas em Caxias do Sul em novos endereços

Na busca constante por ofertar serviços de excelência aos seus beneficiários, a Saúde Ocupacional Unimed agora está localizada no Espaço + Saúde, Rua Sinimbu, 2590, bairro São Pelegrino. Situado em uma região de fácil acesso, próximo à área central da cidade, o espaço oferece a comodidade de novas instalações, ainda mais modernas, amplas e climatizadas. E, para melhor atender seus futuros clientes, em 2023 a Loja de Vendas da cooperativa mudou-se para a Rua Coronel Flores, 500 – Sobreloja, também em São Pelegrino. Os novos horários de atendimento são de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 18h30 e, aos sábados, das 8h às 12h.



Gerenciando os riscos

[GRI 102-11]

Ao longo de 2023, a Unimed Nordeste-RS manteve esforços na consolidação da cultura de gestão de riscos. Desde a adoção do capital baseado em riscos, a cooperativa migrou de uma abordagem de fatores simples para outra que contempla os fatores de exposição a riscos. A regra adapta a ANS a recomendações e práticas internacionais.

Atualmente, com todos os pilares de risco publicados, a Unimed Nordeste-RS avalia junto à assessoria atuarial responsável e junto à agência os valores necessários para o cumprimento da regulamentação, todos os meses.

Destacam-se algumas atividades representativas que ocorreram durante o ano:

Foco ao risco de subscrição, um dos mais importantes na cadeia, com aprimoramento das barreiras;

Treinamento dos responsáveis pelo controle de riscos, com a definição de métricas para controle;

Realização do ciclo de auditoria do risco de subscrição;

Levantamento dos riscos operacionais das áreas que fazem parte da cadeia de valor da empresa;

Reavaliação dos riscos de compliance, bem como de suas barreiras, causas e ações;

Monitoramento e notificação dos riscos em ferramenta específica.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A LGPD, Lei 13.709, é o resultado da evolução/expansão dos direitos humanos, unificando a legislação brasileira sobre o tema privacidade e proteção de dados pessoais e garantindo a proteção de direitos fundamentais, como privacidade, intimidade, honra, direito de imagem e dignidade. Entrou em vigor em setembro de 2020, com uma autoridade regulamentada, a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

Desde o segundo semestre de 2019, a Unimed Nordeste-RS realiza os trabalhos para suportar a adequação da LGPD numa primeira fase (com palestras de sensibilização para cooperados, funcionários, integrantes dos conselhos e rede prestadora de saúde), mapeando os fluxos de dados pessoais em toda a operação. O resultado dessa primeira fase foi um Diagnóstico com Mapa de Riscos e Planos de Ação, que deu origem ao Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, implementado em 2020-2024, contando com um Comitê de Privacidade e Segurança da Informação, Encarregado de Dados Pessoais (DPO), Guardiões da Privacidade e outros grupos de trabalhos específicos. Esse programa possibilita que a cooperativa esteja em conformidade com a LGPD nos âmbitos jurídicos, técnico-administrativos, segurança da informação e educacionais.

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

Em 2023, o Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais teve avanços significativos:

- Avaliação e gestão da maturidade da Unimed Nordeste-RS e rede prestadora de saúde através dos riscos de privacidade e segurança da informação.
- Reestruturação da infraestrutura tecnológica de servidores para armazenamento de dados.
- Reforço e melhorias na Segurança da Informação quanto a ferramentas de rede de internet e corporativa, como antivírus e firewall; de banco de dados e sistemas, como criptografia de dados em repouso e em trânsito, armazenamentos de logs de acessos e tratamento a dados pessoais; melhorias de segurança em sistemas utilizados pela cooperativa; avanço no uso de certificado digital e assinaturas eletrônicas para armazenamento de dados e documentos.

Resumidamente, a Lei dispõe sobre:

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

Impactos da lei:

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

Programa de Integridade/Compliance

O Programa de Integridade/Compliance é o resultado da consolidação de parâmetros de boa governança e de integridade. 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. O programa também visa coibir qualquer tipo de assédio ou discriminação, através do monitoramento da aplicação das normas constantes no Código de Conduta da cooperativa.

Em 2023, a operadora avançou relativamente no Programa de Integridade:

- Conclusão do mapeamento de riscos de compliance e continuidade dos trabalhos para mitigação dos mesmos;
- Aperfeiçoamento do apoio às áreas para o tratamento de relacionamento com terceiros;
- Realização de treinamentos pelos colaboradores;
- Participação no Comitê Estadual de Compliance;
- Adesão ao Código de Conduta da Unimed do Brasil;
- Participação na integração dos novos funcionários;
- Apoio da alta gestão ao Comitê de Conduta e Comitê de Compliance.

No ano de 2023, o Programa de Integridade foi aperfeiçoado e profissionalizado. O projeto é gerido pelo Comitê de Compliance, tendo apoio da direção da cooperativa.

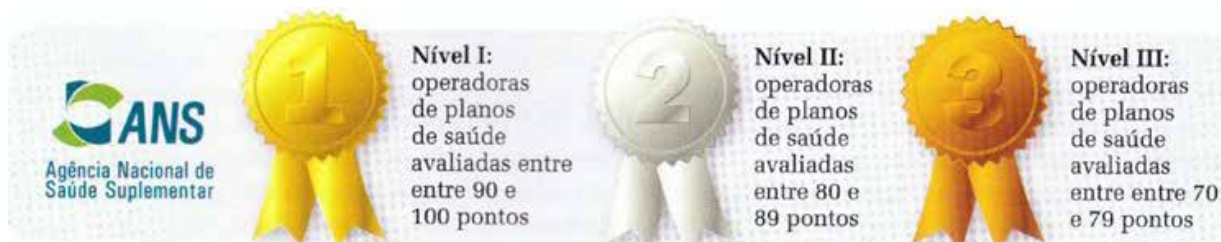


Acreditação da Operadora – RN 507/ANS (Acreditação de Operadoras de Plano de Saúde)

[GRI 102-5]

Resolução da ANS que, além de estimular a adoção boas práticas de gestão, propõe iniciativas de gerenciamento de riscos, estando alinhada à RN 518 e às diretrizes de proteção de dados pessoais da Lei 13.709, permeando a implementação de um Programa de Integridade. A acreditação é a chancela dessas boas práticas e o reconhecimento da ANS, quando da homologação da acreditação e da emissão da nota do IDSS, que pode ter como bônus até 30% da nota, com base no nível da acreditação da RN 507 que a operadora tem.

Em setembro de 2023, a operadora foi avaliada na auditoria de supervisão da RN 507/ANS, mantendo o nível máximo, o ouro, com pontuação de 90,4. O certificado atual tem validade até outubro de 2025.



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.



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

[GRI 102-16]

Para estabelecer um norte a ser seguido pela organização diante das nuances do mercado, uma equipe de profissionais debruça-se regularmente sobre um complexo e polpudo extrato de informações. Os dados possibilitam traçar o horizonte para as aterrissagens da Unimed no longo prazo.

O último trimestre de 2023 foi de importantes direcionamentos para as ações da Unimed Nordeste-RS em 2024. Com a participação dos diferentes níveis de gestão da cooperativa, foram realizadas as etapas de calibração do planejamento estratégico (PE) 2022-2024 da cooperativa.

O PROCESSO

A calibração do PE 2022-2024 ocorreu em três etapas:

- 1.** Imersão da Diretoria Executiva, superintendentes e conselhos de Administração e Fiscal para a avaliação dos resultados de 2023 e a projeção de ajustes e estratégias no planejamento estratégico para o próximo ano.
- 2.** Reunião da Diretoria Executiva com todos os gestores para apresentação dos cenários econômicos e de mercado em que a organização está inserida e para informação das projeções e estratégias para 2024, de modo a alinhar a comunicação institucional e a corresponsabilidade das entregas.
- 3.** Revisão das ações estratégicas, pela superintendência administrativa e gestores de serviços próprios, com ajustes nas ações do Mapa Estratégico do Hospital e Serviços Próprios, em consonância com a estratégia do Mapa Corporativo, alinhando papéis e responsabilidades nas entregas a serem realizadas.

Confira a seguir as diretrizes estratégicas da cooperativa e os mapas estratégicos revisados em 2023, com seus objetivos para o ano de 2024.





TODOS A BORDO

DIRETRIZES
ESTRATÉGICAS
2022-2024

Unimed 
Nordeste-RS



Propósito

Ser a solução em saúde.



Valores

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



Visão Estratégica

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



Missão

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



Política da Sustentabilidade

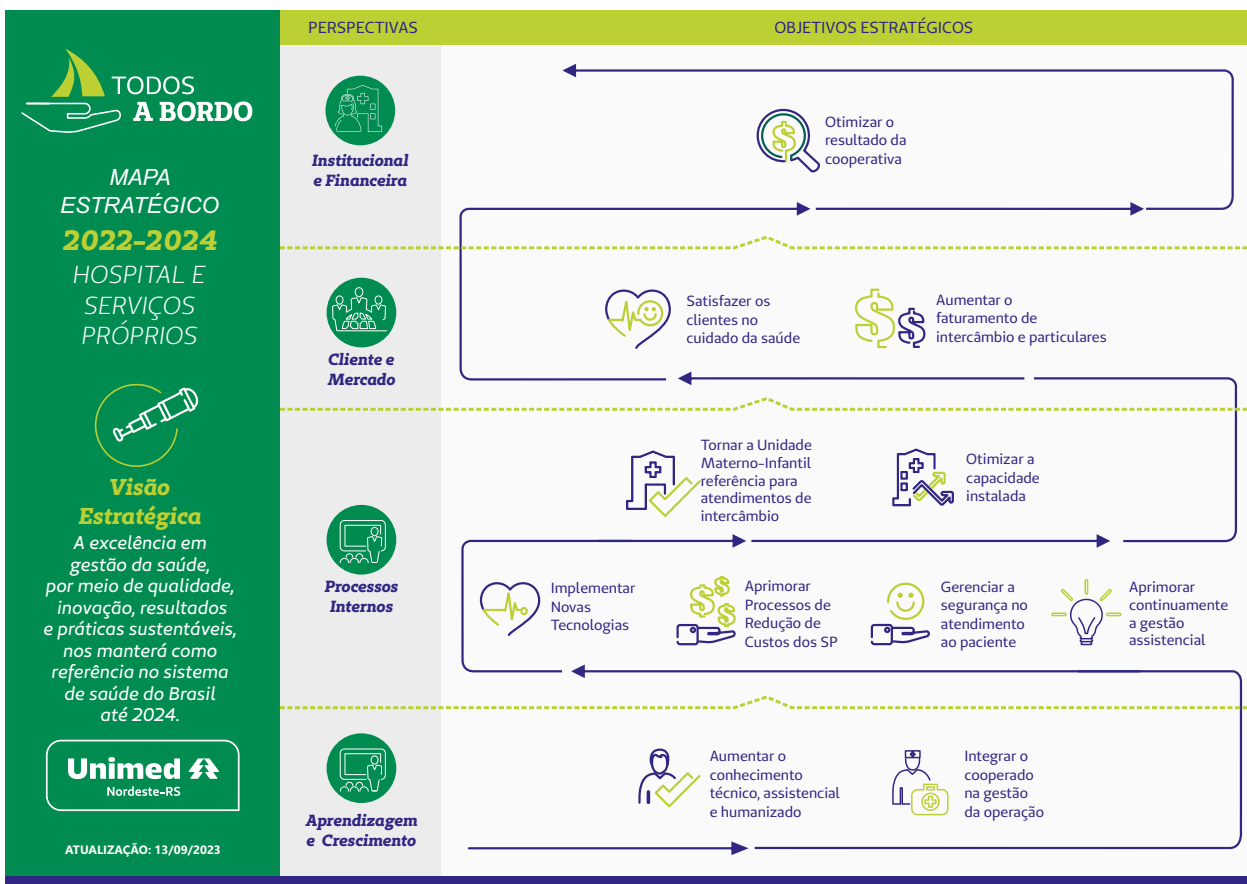
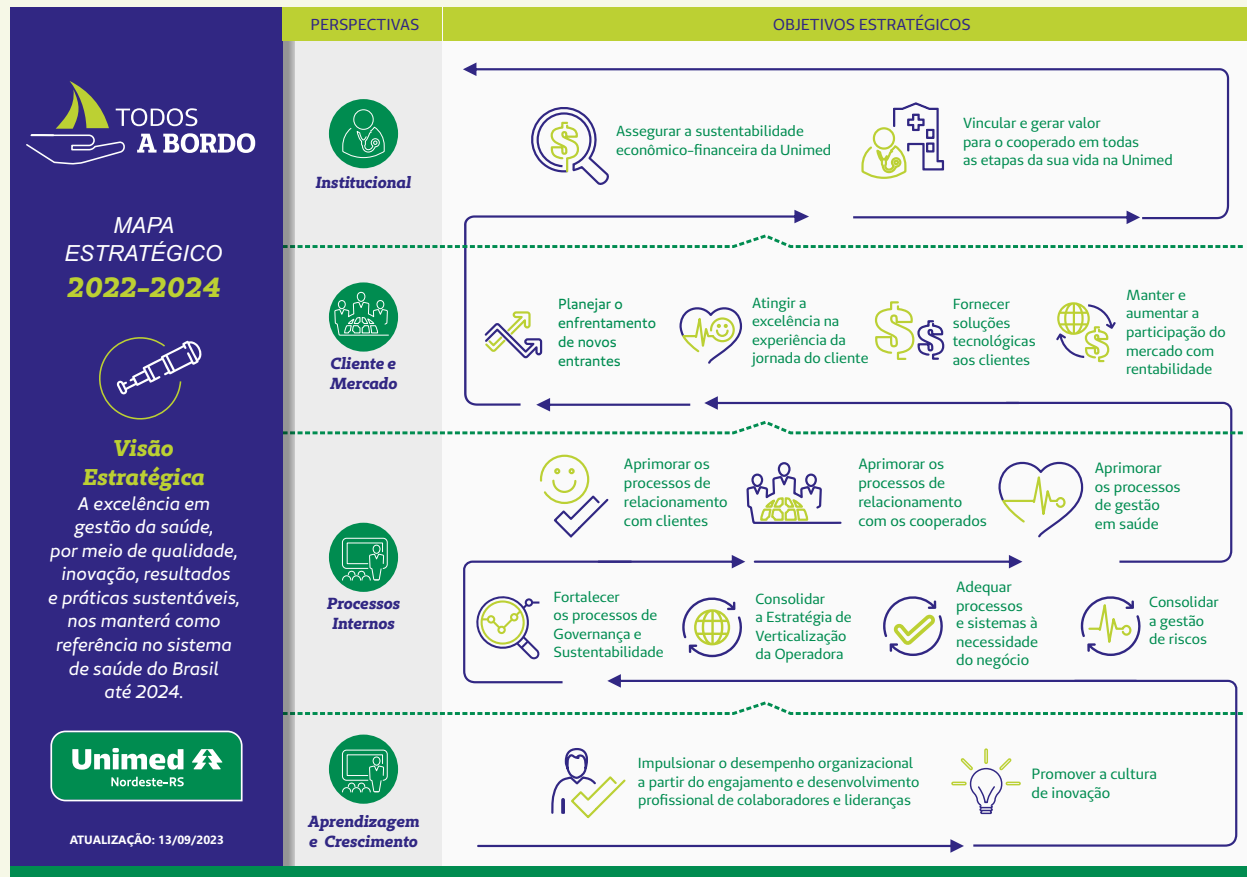
Nós, do Sistema Unimed, comprometemo-nos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável, com foco na promoção da saúde de nossos beneficiários, e a gerar oportunidades de crescimento profissional e econômico e desenvolvimento social aos cooperados e colaboradores. Primamos pela qualidade dos serviços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



Política da Qualidade

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

Anexo A – Diretrizes Estratégicas – Revisão 07 – 22/09/2021



Linha do tempo

Ao longo de 51 anos, a Unimed Nordeste-RS cresceu e transformou-se na maior operadora de planos de saúde da região, com uma infraestrutura que continua em constante ampliação. Acompanhe:

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

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

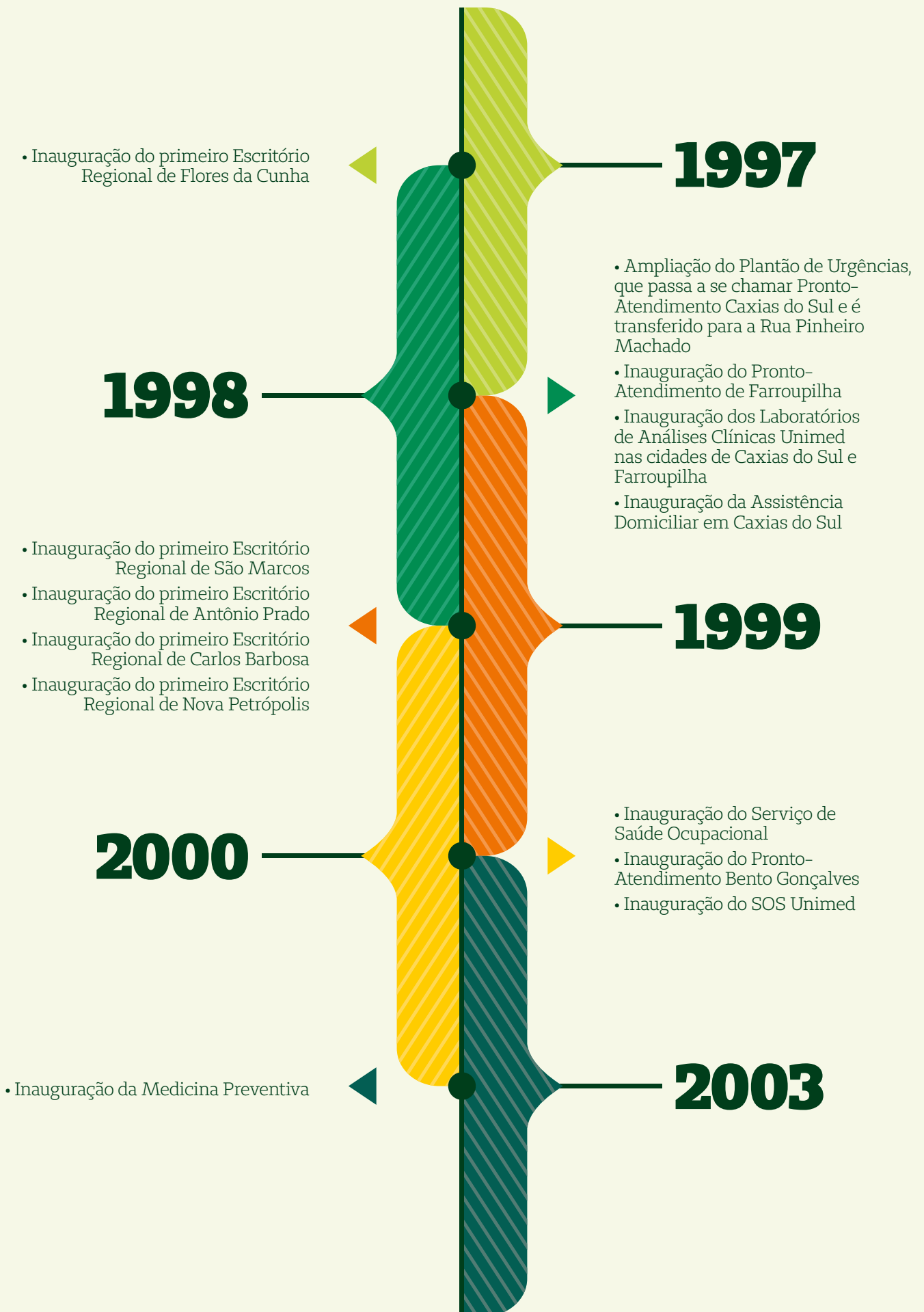
1982

1993

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

- Inauguração do primeiro Escritório Regional de Garibaldi

1996



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

2004

2007

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

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

2008

2009

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

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

2010

- Inauguração do serviço de ressonância magnética no Hospital Unimed

2013

2014

- Lançamento da Pedra Fundamental da ampliação do Hospital Unimed

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

2017

2018

- Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial (CCA) e da Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed em Bento Gonçalves
- Inauguração da Unidade Materno-Infantil no Bloco B do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul

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

2019

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

2020

2021

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

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

2022

2023

- Inauguração da ampliação das UTIs do Complexo Hospitalar Unimed
- Inauguração do Serviço de Onco-Hematologia
- Criação da holding Unipart Serra Gaúcha S/A

Os principais prêmios conquistados em 2023

Auditoria de manutenção da Certificação Internacional QMentum

A Unidade Materno-Infantil do Complexo Hospitalar Unimed é acreditada com nível máximo desde 2022, sendo a única na região a deter esta acreditação e a segunda no Estado – no país, em torno de 100 hospitais estão neste patamar.

Auditoria de manutenção Acreditação com Excelência pela ONA

O Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul recebeu, em maio de 2023, a auditoria de manutenção da certificação “Acreditado com Excelência” da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Desde 2007, o serviço com a marca Unimed detém esse título da ONA – inclusive, em avaliações anuais, ficou sempre com nota máxima, no nível 3, junto com as instituições de maior qualidade do país.

RN 507 – manutenção do nível máximo

Em setembro de 2023, foi realizada a supervisão da Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que confirmou, novamente, o desempenho em nível ouro. Esta é uma norma técnica brasileira que regulamenta o Programa de Acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Recertificação por Distinção de Serviço de Hemodinâmica Diamante

O Serviço de Hemodinâmica do Complexo Hospitalar Unimed possui, desde 2021, o certificado em nível máximo, concedido pelo Comitê de Certificação do IQG – Health Services Accreditation, chancelado pela Sociedade Brasileira de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista e reconhecido pela ANS. Em julho de 2023, foi realizada a auditoria de recertificação que confirmou o desempenho em nível diamante do serviço.



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

Os serviços oferecidos pelo Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da Unimed Nordeste-RS mantêm sua qualidade certificada. A instituição possui dois selos do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem (CBR): o de Ressonância Magnética e o de Tomografia Computadorizada. O Programa de Selos de Qualidade do CBR avalia desde o equipamento até as imagens e o relatório final para verificar se todos os pontos estão adequados.

Nota máxima no IDSS

Conquistamos pela quinta vez consecutiva pontuação máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), obtendo a nota mais alta entre os planos de saúde da região (1,0 sobre 1,0). A pontuação tem como ano-base 2022.

Unimed Nordeste-RS é a maior empresa nos segmentos de saúde e de serviços de Caxias do Sul, segundo ranking 500 Maiores do Sul

Na lista desenvolvida pelo Grupo Amanhã e PwC Brasil, a cooperativa ocupa a 8ª posição entre as maiores empresas da cidade, sendo a primeira nos segmentos de saúde e de serviços. No ranking geral do Estado, a Unimed Nordeste-RS foi destacada como a 91ª maior empresa. O 500 Maiores do Sul é considerado o mais importante ranking regional de empresas do Brasil.

Somos o maior plano de saúde da região e um dos maiores do Brasil, segundo ranking do jornal Valor Econômico

A Unimed Nordeste-RS está entre os 30 maiores planos de saúde do Brasil, de acordo com o ranking Valor 1000, do jornal Valor Econômico. Na 32ª posição nos últimos dois anos, a cooperativa agora ocupa a 28ª posição como maior operadora de planos de saúde do país, destacando-se como a maior da região da sua área de atuação.

Marca Mais Lembrada pelos Brasileiros

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



Unimed Nordeste-RS recebe Troféu RN 507 e certificado de participação no Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora

A cooperativa foi agraciada com os destaques da Unimed Federação/RS. As conquistas reconhecem iniciativas que entregam segurança, disponibilidade e qualidade nos serviços ofertados aos beneficiários.

Programa Voluntariado é vencedor do prêmio Destaques do Ano em RH 2023

A Unimed Nordeste-RS recebeu o reconhecimento da Associação Serrana de Recursos Humanos (ARH Serrana), em evento realizado na Câmara de Indústria e Comércio de Caxias do Sul (CIC). A cooperativa teve seu Programa Voluntariado agraciado na categoria Projeto Modalidade Responsabilidade Socioambiental.



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.



Governança e gestão



Governança

[GRI 102-18]

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

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

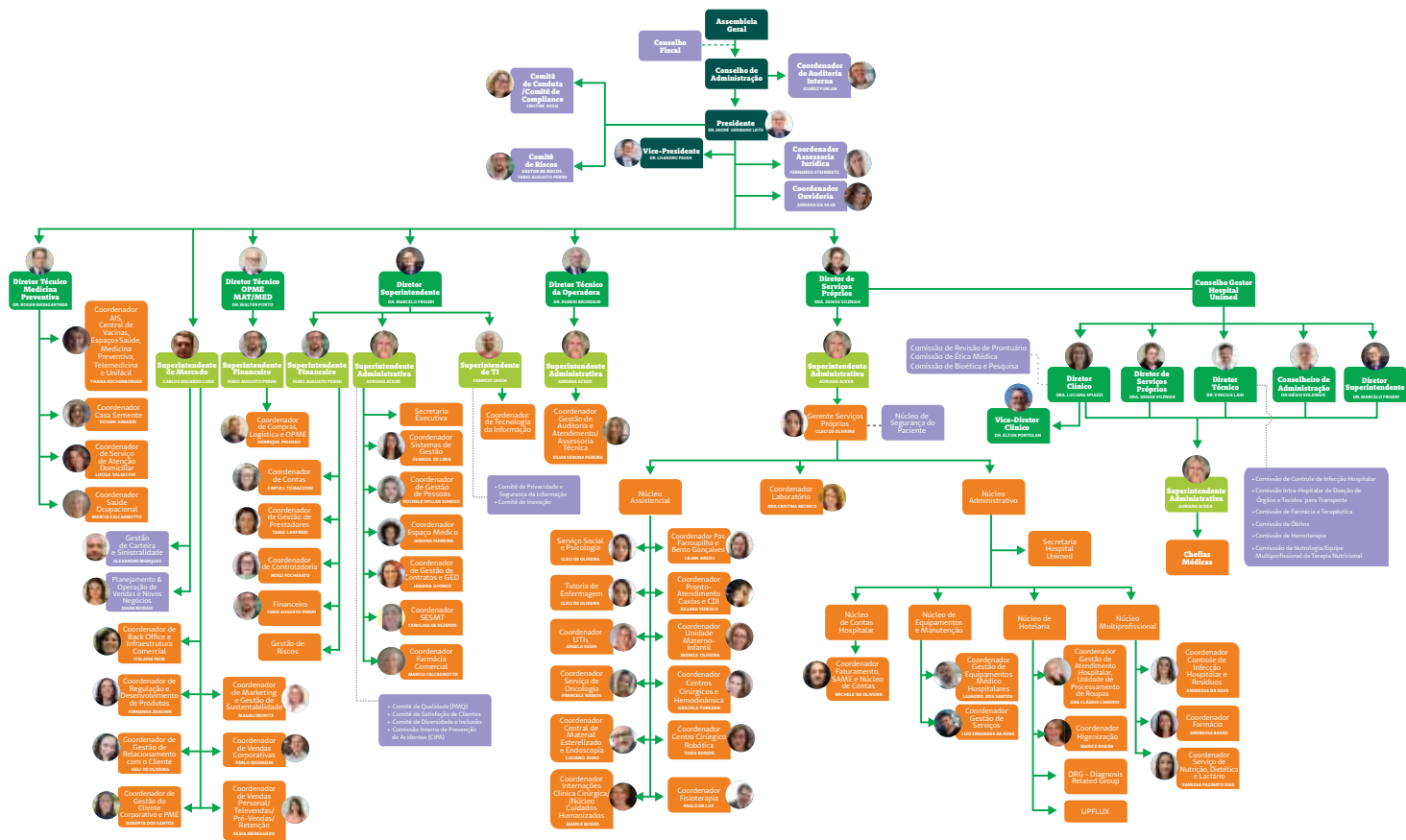
A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pela Governança, constituída pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal, cujos membros integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias Gerais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

A Diretoria Executiva compõe o nível executivo 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 está hierarquicamente subordinado aos Conselhos de Administração e Fiscal, formado pelo diretor e pelo vice-diretor do corpo clínico do Complexo Hospitalar Unimed (eleitos por voto direto e secreto dos médicos cooperados), pelo diretor de Serviços Próprios, pelo diretor técnico-hospitalar do Complexo Hospitalar Unimed, pelo diretor-superintendente e por um representante do Conselho de Administração. O nível estratégico é composto pelas superintendências Administrativa, Financeira, de Mercado e de Tecnologia da Informação e pela Gerência de Serviços Próprios. O nível tático e operacional é composto pelas coordenações de áreas, responsáveis por disseminar a cultura de governança para suas equipes.

Organograma

[GRI 102-18]

O organograma da Unimed Nordeste-RS estava assim em 2023:



Anexo D - MGI - Organograma Geral Unimed Nordeste-RS
Revisão 25/2024

GOVERNANÇA GESTÃO EXECUTIVA GESTÃO ESTRATÉGICA GESTÃO TÁTICA E OPERACIONAL STAFF



Representações médicas

[GRI 102-18]

Presidente

Dr. André Germano Leite

Vice-presidente

Dr. Lisandro Pavan

Diretoria Executiva

Diretor-superintendente – Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Diretora de Serviços Próprios – Dra. Denise Vozniak

Diretor-técnico – Dr. Rubeni Augusto Mozzaquatro Brondani

Diretor-técnico hospitalar – Dr. Vinicius Victorrazi Lain

Diretor de Medicamentos e Materiais Especiais – Dr. Walter Praetzel Porto

Diretor da Medicina Preventiva – Dr. Roger Weingartner

Diretora clínica do Complexo Hospitalar Unimed – Dra. Luciana Isabel Frison Spiazzi

Vice-diretor clínico do Complexo Hospitalar Unimed – Dr. Elton José Portolan

Conselho de Administração

Dr. André Germano Leite

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Fabio Eduardo Camazzola

Dr. Idesio Eliseu Volkweis

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Lisandro Pavan

Dr. Marcos Giacomelli Poletto

Dr. Nelson José Silveira de Lima

Dr. Robledo Xavier da Veiga

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Rudimar Porto

Dr. Alexandre Ernesto Gobatto

Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. Marcelo Zanchetin

Dra. Maraya Ribeiro Mendes

Dr. Luis Paulo Nora

Suplentes

Dr. Ramon Venzon Ferreira

Dr. Remi Antonio Zardo

Dra. Simone Ruaro

Dr. Walter Praetzel Porto

Assembleia geral: mais alto grau de governança

[GRI 102-18]

Nosso mais alto grau de governança é representado pelas Assembleias Gerais (ora Ordinária, ora Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2023, foram realizadas as seguintes assembleias:

- **Assembleia Geral Ordinária de 22 de março de 2023.**
- **Assembleia Geral Extraordinária de 14 de fevereiro de 2023 – aprovação de investimento para atualização de servidores, banco de dados e segurança da informação.**
- **Assembleia Geral Extraordinária de 6 de abril de 2023 - reapreciação da prestação de contas do exercício social de 2022, acompanhado do relatório de gestão; balanço patrimonial; demonstrativo da conta de sobras e perdas; observados os novos pareceres do Conselho Fiscal e da Auditoria Externa; destinação dos resultados do exercício de 2022; constituição de fundo de contingência referente ao piso de enfermagem, conforme proposta do Conselho de Administração.**
- **Assembleia Geral Extraordinária de 7 de agosto de 2023 – panorama geral da cooperativa; medidas para controle da sinistralidade.**



Comitês de governança

[GRI 102-18]

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

Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC)

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

Comitê de Conduta

É formado por seis membros, sendo um da área de Gestão de Pessoas, um advogado, um médico, um secretário e dois membros de outros setores da cooperativa, escolhidos pela Diretoria. Foi criado com o objetivo atender as situações que atentem contra o Código de Conduta da Cooperativa, visando a promover condutas éticas e em acordo com as diretrizes da Unimed Nordeste-RS, além de realizar o aprimoramento constante do Código de Conduta, de modo a mantê-lo atualizado e de acordo com a legislação. Para tanto, os integrantes se reúnem mensalmente e conforme a necessidade.

Comitê de Compliance

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

Comitê PDI – Plano Diretor Investimentos

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

Escritório de Gerenciamento de Projetos

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

Comitê PMQ (Programa Melhoria da Qualidade)

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

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

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

Comitê Estratégico

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

Comitê de Satisfação de Clientes

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

Comitê Pesquisa de Clima Organizacional

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

Comitê Gestão de Pessoas

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

Comitês de Tecnologia da Informação

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

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

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

A Ouvidoria é uma unidade estratégica de segunda instância, responsável por ouvir e acolher o cliente por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos, observar as determinações legais e contribuir para o aperfeiçoamento e aprimoramento dos processos de trabalho. A atribuição da Ouvidoria é recepcionar, como segundo nível de atendimento, as seguintes manifestações: consultas, reclamações, sugestões e elogios. 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 e melhores práticas de atendimento ao cliente, visando à padronização e à uniformização de processos no Sistema Unimed.

Cumprindo os princípios cooperativistas

[102-12]

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

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

Gestão da sustentabilidade

[102-11; 102-18]

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

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

RN 507 – nível máximo

[102-18]

A operadora iniciou em 2005 com a certificação ISO 9001, migrando para a Acreditação das Operadoras de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2016 e mantendo-se em nível máximo até então. Em setembro de 2023, foi realizada a supervisão, que confirmou, novamente, o desempenho em nível ouro. Esta é uma norma técnica brasileira que regulamenta o Programa de Acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde. A conquista reconhece as iniciativas das operadoras que entregam segurança, disponibilidade e qualidade por meio dos serviços ofertados aos beneficiários. Em tempo: esta acreditação substituiu a RN 277, na qual a Unimed Nordeste-RS era acreditada em nível máximo.



Certificação Internacional QMentum

[102-18]

A Unidade Materno-Infantil do Complexo Hospitalar Unimed é acreditada em nível máximo desde 2022, sendo a única na região a deter esta acreditação e a segunda no Estado – no país, em torno de 100 hospitais estão neste patamar. A acreditação internacional QMentum Diamond orienta e monitora padrões de alta performance em excelência, qualidade e segurança, que entregam mais valor aos pacientes e clientes. Para tanto, são utilizados critérios globais de validação e ferramentas que permitem a avaliação e reestruturação também dos processos transversais à assistência.

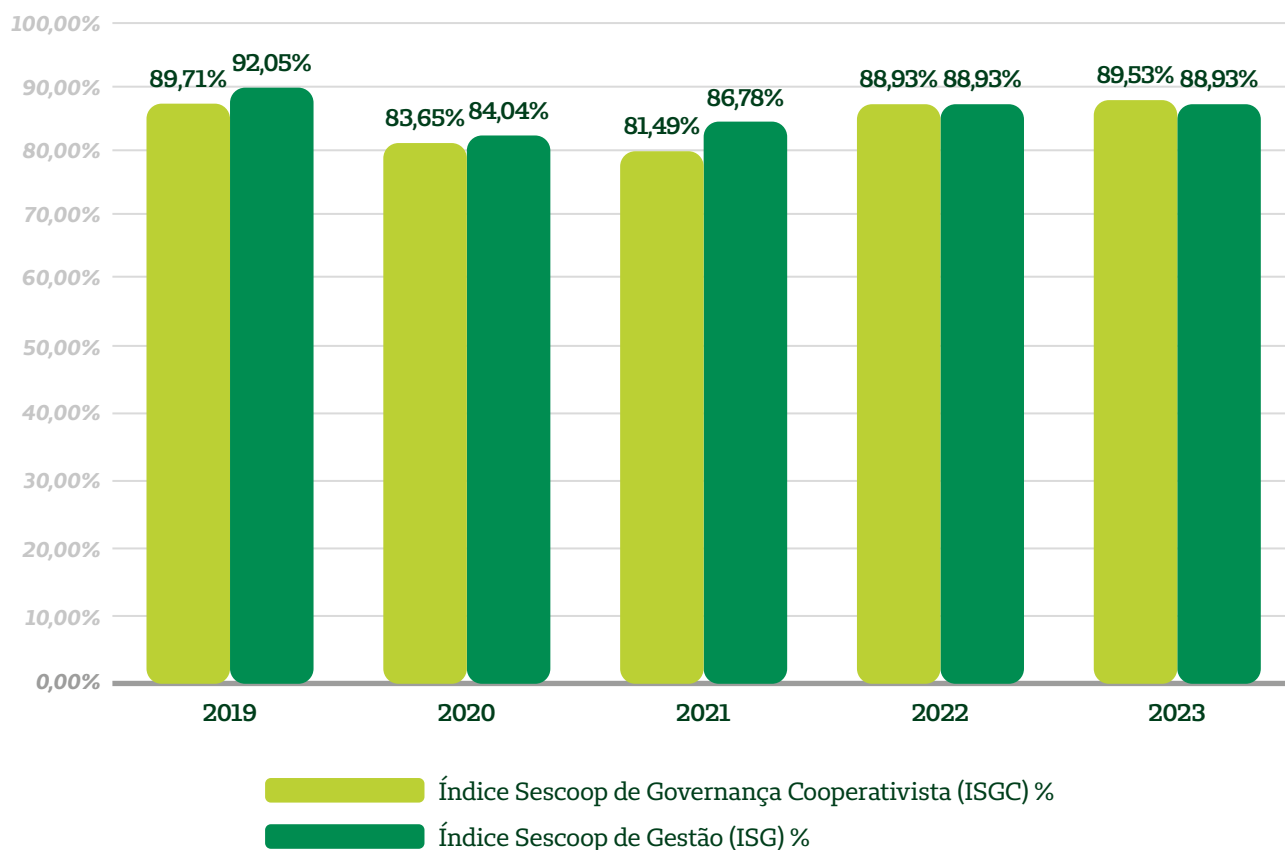


Autoavaliação do PDGC

[102-18]

Em 2023, foi realizada a autoavaliação do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) no nível de maturidade Compromisso com a Excelência, resultando em um relatório final com diagnóstico e oportunidades de melhoria. O programa tem objetivo de desenvolver boas práticas de gestão e de governança nas cooperativas que, ao aderirem ao programa, usufruem de benefícios para capacitação e desenvolvimento de pessoas oferecidos pelo Sescop. O desempenho nesta avaliação vem sendo o seguinte ao longo dos anos:

OBS.: mudança do nível de maturidade do instrumento de avaliação em 2020.



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

[102-18]

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



Complexo Hospitalar Unimed Acreditado com Excelência pela ONA

[102-18]

Pioneiro no Rio Grande do Sul na obtenção de padrões de qualidade verificados por instituições especializadas em avaliar desde o princípio de segurança em todos os processos até a cultura organizacional de melhoria contínua, o Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul recebeu, em maio de 2023, a auditoria de manutenção da certificação “Acreditado com Excelência” da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Desde 2007, o serviço com a marca Unimed detém esse título da ONA – inclusive, em avaliações anuais, ficou sempre com nota máxima, no nível 3, junto com as instituições de maior qualidade do país. A ONA é responsável pela principal metodologia de acreditação no Brasil, aprimorando a gestão, a qualidade e a segurança da assistência nas instituições acreditadas.





Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos

[102-18]

O PALC confere ao Laboratório de Análises Clínicas Unimed Nordeste-RS um compromisso maior com a qualidade do atendimento e do resultado liberado. O programa, por meio de uma equipe de auditores experientes e qualificados, verifica a conformidade dos serviços oferecidos pelos laboratórios clínicos em relação aos critérios definidos na Norma PALC. Em caso de conformidade com os critérios, o PALC emite um certificado de acreditação que constitui um importante diferencial de garantia da qualidade, pois permite o reconhecimento pelos médicos dos serviços oferecidos pelo laboratório e consolida sua credibilidade perante os compradores de serviços de saúde em todo o território nacional.

Selo de excelência para a Ouvidoria

[102-18]



A Ouvidoria iniciou as suas atividades com a publicação da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril 2013, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Desde sua criação, tem evoluído na melhoria de seus processos. Em 2020, a Ouvidoria iniciou a sua participação no Programa de Excelência da Unimed do Brasil. O serviço da cooperativa atingiu o nível de excelência. “A avaliação das Unimeds foi embasada de acordo com 39 itens, classificados como Necessários, Desejáveis e de Alta Excelência”, diz a coordenadora da Ouvidoria, Adriana Souza. “Os níveis possíveis de certificação das Ouvidorias, de acordo com a pontuação dos 39 itens, são Básico, Intermediário, Avançado e Excelente. Conforme Adriana, a classificação integrou ajustes na atuação do ouvidor,

nos objetivos da Ouvidoria, nos meios de comunicação para os públicos externo e interno e na infraestrutura da área, além de aspectos de estruturação e revisão de processos. “Dessa forma, o programa nos permitiu evoluir como Ouvidoria e aprimorar o nosso relacionamento e o Jeito de Cuidar de nossos beneficiários”, ressalta. “Após avaliação final, nossa Ouvidoria se certificou em nível de excelência”. O Programa de Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil é um programa desenvolvido para aprimorar os quatro macro-objetivos de uma ouvidoria, que são: 1) reduzir litígios acolhendo o beneficiário; 2) aprimorar processos, produtos e serviços; 3) agregar valor à imagem da empresa; e 4) aprimorar cultura de foco do beneficiário. Os ciclos de recertificação estavam previstos para ocorrer a cada dois anos, porém, com a pandemia, esse prazo foi estendido e o certificado permaneceu com status de válido. A próxima avaliação está prevista para junho de 2024.

Certificação por Distinção de Serviço de Hemodinâmica Diamante

[102-18]

O Serviço de Hemodinâmica do Complexo Hospitalar Unimed possui, desde 2021, o certificado em nível máximo, concedido pelo Comitê de Certificação do IQG – Health Services Accreditation, chancelado pela Sociedade Brasileira de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista e reconhecido pela ANS. A distinção combina a ciência baseada em evidências, iniciativas de qualidade, diretrizes clínicas e melhores práticas para auxiliar a reduzir as variações da assistência. Em julho de 2023, foi realizada a auditoria de recertificação que confirmou o desempenho em nível diamante do serviço.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

[102-12; 102-16]

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



Reprodução

Pacto Global

[102-12; 102-16]

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

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

www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop



Ética e Integridade

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

O sistema cooperativista pratica a ética e a integridade. Entre os destaques de nossos esforços 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; as auditorias internas e externas, tidas como instrumentos de controle para os gestores e administradores da empresa; o apoio da Alta Gestão, um dos pilares mais importantes do Programa de Integridade e Compliance da Cooperativa. Em relação ao combate à corrupção, desenvolveu-se o Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção, sendo tema pautado na integração dos novos funcionários, realizada de forma contínua. Com relação à discriminação e assédio de qualquer natureza, os casos são contabilizados e rigorosamente apurados, bem como são tomadas as medidas corretivas necessárias, além da realização de ações preventivas de forma periódica em conjunto com demais setores da cooperativa, tais como SESMT e Gestão de Pessoas.

Além disso, a cooperativa possui valores, princípios, padrões e normas de organização, bem como mecanismos internos e externos para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e de conformidade com a legislação, bem como para realização de comunicação de denúncias que ferem o que preconiza o Código de Conduta e/ou a legislação vigente.



Código de Conduta

[102-16; 205-2]

A Unimed Nordeste-RS teve o seu Código de Conduta implantado em 2006, tendo sido adotada a mesma publicação da Unimed do Brasil, com versão atualizada no ano de 2021. Ele norteia as relações da cooperativa com seus diferentes públicos. Para o gerenciamento do Código de Conduta e para promover ações de conscientização foi criado o Comitê de Conduta, tendo os seus membros nomeados pela Diretoria da Unimed Nordeste-RS, bem como seu trabalho pautado pelo Regimento Interno.

As manifestações, denúncias, dúvidas ou sugestões, podem ser realizadas por qualquer pessoa ou empresa por telefone, e-mail, pela intranet ou pelo sistema Fale Conosco - Código de Conduta Unimed Nordeste-RS, bem como pessoalmente. Cabe ao Comitê de Conduta receber as denúncias de violação das normas do Código, analisá-las e concluir sobre sua procedência, gravidade e nível de risco.

O Comitê não aplica penalidades. Sua atribuição é apenas proceder a investigação de forma imparcial e sigilosa, e após encaminhar relatório com parecer conclusivo à Direção. Para os médicos cooperados, a publicação do Código de Conduta está disponível no Portal do Cooperado. Para os clientes e a comunidade em geral, o material pode ser acessado por meio do site da Unimed Nordeste-RS.

Ainda, a Unimed oferece o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que realiza atendimento presencial ou por telefone, além de um setor de Ouvidoria, com reporte 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.

Vale lembrar que a Unimed Nordeste-RS, preocupada com a criação de uma cultura de integridade, dispõe de um canal de denúncias independente, sigiloso e que oportuniza a abertura de reclamação de forma anônima, sendo todas as manifestações acolhidas pelo Comitê de Conduta, com reporte direto à direção da cooperativa, após a devida investigação. No ingresso de novos colaboradores, é realizada capacitação sobre o Programa de Integridade, momento em que recebem o código impresso, além de treinamento on-line obrigatório, disponível na intranet.

A cooperativa adota em todos os seus contratos com terceiros, fornecedores e prestadores cláusulas de sustentabilidade, de condutas recomendáveis e de relações de integridade, com destaque para o que se refere à proibição do trabalho forçado, mão de obra escrava e trabalho infantil.



A seguir, o conteúdo do atual Código de Conduta.

1. Nossas condutas pessoais e no local de trabalho

- a) Cooperados
- b) Conselheiros e dirigentes
- c) Todos os públicos

2. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo

- a) Relação com clientes
- b) Cuidado com a marca
- c) Fornecedores de serviços administrativos e de saúde
- d) Concorrentes
- e) Comunidade
- f) Sustentabilidade
- g) Governo

3. Gestão de ética



Saúde Social

Nossos clientes
Nossos cooperados e funcionários
Nossa comunidade



Direitos humanos

Não discriminação

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

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

Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

[406-1]

O objetivo do Comitê de 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, atualmente, é composto por funcionários indicados pela Diretoria Executiva e validados pelo Conselho de Administração. O Comitê recebe manifestações de funcionários, médicos, clientes, beneficiários, prestadores de serviços, fornecedores e demais públicos, por meio do canal externo disponível na internet através do link <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 2023, foram recebidas 118 manifestações pelo Comitê de Conduta. Elas foram protocoladas da seguinte forma:

Tipo de manifestação	Quantidade em 2021	Quantidade em 2022	Quantidade em 2023
Dúvidas	2	3	1
Sugestões	5	6	2
Denúncias	97	68	115

As manifestações recebidas pelo Comitê de Conduta são analisadas pelos seus integrantes, com parecer para cada caso, e encaminhadas ao presidente da cooperativa, que tem poderes para tomada de decisões e delegação das medidas educativas e/ou 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 como de grande dimensão não ocorram e, tampouco tragam prejuízos à organização, a Unimed Nordeste-RS adotou instrumentos de controle como as auditorias (internas e externas). Também, paralelamente, existe o Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção, além do monitoramento quanto ao cumprimento das Políticas internas da Cooperativa.

Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção

[205-1]

A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação e consultoria, com o intuito de melhorar as operações da cooperativa e auxiliar no cumprimento e no alcance dos seus objetivos, de forma estruturada a identificar a eficiência, eficácia e economicidade dos processos, no gerenciamento de riscos, controle e governança da organização, sendo um instrumento de controle para os gestores e administradores. Suas atribuições podem ser utilizadas como meio de identificação de que todos os processos internos e políticas auditadas definidas pela organização, bem como os sistemas contábeis e de controle interno verificados, estão sendo efetivamente seguidos – e que as transações realizadas refletirão, contabilmente, em concordância com os critérios legais e/ou de acordo com boas práticas de Governança. Parte das atividades do setor é a realização do acompanhamento dos planos e ações recomendadas pela Auditoria Externa Contábil, para oferecer suporte às áreas durante o processo analítico, elaborando a documentação do processo em que, posteriormente, seus resultados são disponibilizados para a administração.



Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção

[205-2]

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

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

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

Caderno do Pacto Anticorrupção

[205-2]

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



Nossos clientes

Responsabilidade pelo produto

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



Rotulagem de produtos e serviços

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

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

Satisfação dos beneficiários

[102-44]

A satisfação dos beneficiários da cooperativa tem sido expressiva a cada edição da pesquisa. Veja:

Satisfação dos clientes Unimed

2020: 91,36%

2021: 88,21%

2022: 89,47%

Os resultados do ano de 2023 devem ser divulgados em meados de 2024.



Evolução do número de beneficiários assistenciais

CLIENTES (posição em dezembro de cada ano)	2020	2021	Var. % 2021 X 2020	2022	Var. % 2022 X 2021	2023	Var. % 2023 X 2022
Clientes Assistenciais (planos de saúde particulares e coletivos)	204.005	222.326	8,98%	228.633	2,8%	236.230	3,32%
Produtos Complementares (SOS, Acidente de Trabalho, Saúde Ocupacional)	139.669	155.603	11,41%	194.753	25,2%	207.239	6,41%
TOTAL CLIENTES EM TODOS OS PRODUTOS	343.674	377.929	9,97%	423.386	12,0%	443.469	4,74%

Canais de comunicação com o beneficiário

A cooperativa se comunica com os beneficiários em diferentes plataformas:

Portal do Beneficiário: com acesso restrito aos clientes, a plataforma on-line reúne informações exclusivas, com acesso a autorizações, resultados de exames e notícias, entre outros dados.

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, bem como blog de conteúdo sobre saúde e notícias da cooperativa.

Facebook/LinkedIn/Instagram/YouTube: a cooperativa marca presença frequentemente nas redes sociais, com conteúdo amplo, sem deixar de lado o foco na promoção da saúde.

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 reúne dicas de saúde as novidades da empresa, com foco no âmbito empresarial.

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

Revista Vida é Unimed: a publicação reúne assuntos da operadora de plano mesclados com matérias sobre medicina preventiva. A última edição publicada é de março de 2023.

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

Política de Sustentabilidade

Responsabilidade pelo produto

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

Saúde e segurança do cliente

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

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

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

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

Programas da Medicina Preventiva

[416-1]

Estes foram os programas desenvolvidos pela Medicina Preventiva durante o ano de 2023:

- **Programa Empresa Saudável**
- **Telemonitoramento de Enfermagem**
- **Monitoramento Domiciliar**
- **Eventos de Promoção à Saúde**
- **Central de Vacinas**
- **Campanha de vacinação contra a gripe**
- **Grupos de Gestantes**
- **Programa de Atenção Integral à Saúde**
- **Pré e pós-atendimentos para a realização de cirurgia cardíaca**
- **Oficina dos Avós**
- **Oficina do Banho do Bebê**
- **Oficina de Introdução Alimentar**
- **SOS Puérpera (auxílio para as mães na amamentação)**

Ao todo, 31 empresas fazem parte do Programa Empresa Saudável, reunindo 41 unidades e mais de 3,5 mil funcionários, que são acompanhados pela nossa equipe de enfermeiras, nutricionistas, psicólogas e assistentes sociais. O programa inclui a realização de atividades de promoção à saúde.



Vacinas aplicadas

Foram aplicadas 9.399 doses de vacinas contra a gripe em todas as cidades de nossa região de abrangência. O serviço conta com diferenciais como estrutura adequada para aplicação de vacinas, equipe capacitada e exclusivamente dedicada à Central de Vacinas, ambiente acolhedor e suporte técnico de médico especialista.

Número de clientes atendidos

A Medicina Preventiva encerrou 2023 oferecendo atendimentos a 21.420 beneficiários ativos. O serviço recebe pacientes encaminhados por todas as áreas da Unimed, incluindo consultórios de médicos cooperados.

- **Telemonitoramento de Enfermagem: 7.141 beneficiários em monitoramento.**
- **Programa Empresa Saudável: 2.911 beneficiários em monitoramento.**
- **Atenção Integral à Saúde: 2.042 beneficiários incluídos.**

E demais programas e atividades desenvolvidos pela Medicina Preventiva.



Indicadores clínicos

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

- **86,05% dos beneficiários monitorados com a pressão arterial controlada.**
- **91,59% dos beneficiários monitorados com a glicemia pós-prandial controlada.**
- **93,55% dos beneficiários monitorados com colesterol dentro dos limites.**

Atenção Primária à Saúde

A atenção primária pode ser considerada fundamental para o cuidado em saúde em diferentes sistemas de saúde na experiência de muitos países. É reconhecida como a porta de entrada preferencial de acesso ao sistema de saúde, sendo ela que possibilita um melhor fluxo e itinerário do paciente entre os demais níveis de atenção, fundamentado nas necessidades de saúde apresentadas, nos seus mais diversos graus de complexidade. A disponibilidade de serviços de cuidados primários na saúde suplementar no Brasil, embora apresente desafios inerentes à atual lógica organizativa da rede de serviços ofertados pelas operadoras de planos privados de saúde, oferece oportunidade ímpar de melhoria da qualidade e redesenho do arranjo assistencial, caracterizado hoje pela fragmentação e descontinuidade do cuidado existente no setor. Em 2023, aperfeiçoamos nossa atuação com o conhecimento adquirido nesses últimos três anos, ampliando o programa e totalizando mais de 396 beneficiários incluídos ao longo do ano.



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

[404-3]

A **Gestão da Performance** busca realizar um alinhamento de expectativas bem como saber como o funcionário está em relação as suas entregas e apoiá-lo na construção de sua carreira na Unimed Nordeste-RS.

A cooperativa utiliza uma plataforma (Fluid State) de gestão da performance e carreira para apoiar os gestores nos monitoramentos e conversas, aproximando assim os gestores das equipes.

O funcionário também é estimulado a ser o protagonista da sua carreira, possuindo acesso ao sistema e fomentando seus objetivos e performance.

O processo de monitoramento do gestor com suas equipes é contínuo e se dá sempre que houver a necessidade de orientações sobre o que e fazer e como aprimorar sua performance. Além disso, também elabora-se o plano de ação individual com base nesses resultados.

2.617 funcionários recebem monitoramentos, ou seja, 97,50% do quadro de empregados (efetivos + jovens)

Deste total, 2.281 são mulheres (87,16%) e 336 homens (12,83%).



Treinamento e educação

GRI 404-2

O total de horas de treinamentos ofertados pela cooperativa aos seus funcionários no ano de 2023 chegou a 169.508 (treinamentos + capacitação + auxílio-educação).

Em 2023, foram desenvolvidos os seguintes programas de capacitação de empregados:

TREINAMENTOS INSTITUCIONAIS GP							
Treinamento	Conteúdo Programático	Instrutor	Carga Horária	Período	Local	Público Alvo	STATUS
Integração Novos Funcionários	Diversos	Diversos	3h	Mensal	Híbrido	Funcionários Novos	Em andamento
Integração Revitalização	Sugestões que surgiram das reuniões com coordenadores da HU			Mensal			Em andamento
Integração ONLUNE	Criação de conteúdo com funcionários externos mais profissionalizado			Periódico			Em andamento
FluId	FEDRACK / FLUID			Março a Novembro (7)	Auditório	Aberto fora enfermagem	Realizado
Diversidade e Inclusão	Conhecimento sobre a ferramenta. Ação à definir			21/11/2023	Auditório	Aberto	Em andamento
L.Portuguesa para Estrangeiros	Língua Portuguesa Ortografia / Textos e à definir cfo. necessidade da turma	Andrey Nazaren André Benedetti		à definir	Auditório	Estrangeiros	Em andamento
Língua (Calibranda)	Língua em contexto; Estratégias para aprendizagem da língua de sinais: Alfabeto e materiais Manuais; Gramática; Pessoas na LIBRA; Mundo do surdo: cultura e comunidade; Dinâmicas relacionadas à língua de sinais.	SESCOOP		1 turma	Presencial	Aberto	Aguardando SENAC
Saúde Mental	Saúde Mental - Como conquistá-la e mantê-la			à definir		Gestores + Colaboradores	
Axíolo Moral	Axíolo Moral para líderes/gestores	à definir		à definir	Presencial	Gestores	
1 - Cooperar para crescer	Interscooperação/ Trabalho em equipe/ Colaboração/ Conexão - Competências do Jogo de Cuidar (Cliente no centro)	à definir		à definir			
2 - Busca e excelência	Competências do Jogo de Cuidar - Inovação / Orientação para resultado/Intrapreneurismo (Cliente no centro)	à definir		à definir			
3 - Encontro e cliente	Competências do Jogo de Cuidar -Relacionamento /Respeito /Resiliência /Flexibilidade/ Escutabilidade /Cuidado (Cliente no centro)	à definir		à definir			
4 - Gerencia emoções	Competências do Jogo de Cuidar - Empatia/Gestão das Emoções (Cliente no centro)	à definir		à definir			

Treinamentos institucionais da área de Gestão de Pessoas.

PDL 2023							
Treinamento	Conteúdo Programático	Instrutor	Carga Horária	Período	Local	Público Alvo	STATUS
PDL 2023	DIA 1 – Kick off e Desafio PLAY	AGYLE4YOU	60h	14/09 'a 29/11	Auditório HU	Gestores Coord	Realizado
	Apresentação e contextualização do programa.						
	Construção de confiança, engajamento e colaboração.						
	Domínio Pessoal;						
	Do Mindset Tradicional ao Ágil;						
	Agilidade como promotora de resultados.						
	DIA 2 – Contextos de Liderança Ágil						
	Filosofia LEAN na prática;						
	Gestão de Aprendizagem e Mudança organizacional;						
	Transformação digital;						
	Inovação e novos modelos de negócios;						
	Novas formas de organizar o trabalho;						
	DIA 3 – SCRUM para Resultados						
	Autoconhecimento para Liderança Ágil.						
	Construção de sentido para Liderança Ágil.						
	DIA 4 – Liderança Ágil						
	O que é e como aplicar liderança ágil na prática?						
Team Building - colaboração, confiança e engajamento.							
Do líder tradicional ao ágil.							
Os diferentes papéis de um líder ágil.							
Mentoria dos Projetos SCRUM.							
DIA 5 - Workshop final + apresentação SCRUMs							
Retrospectiva do PLAY Unimed Nordeste							
Mentoria final dos projetos SCRUM							
Apresentação dos Resultados dos projetos SCRUM							

Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL).



Capacitação de empregados em preparação para a aposentadoria

[416-1]



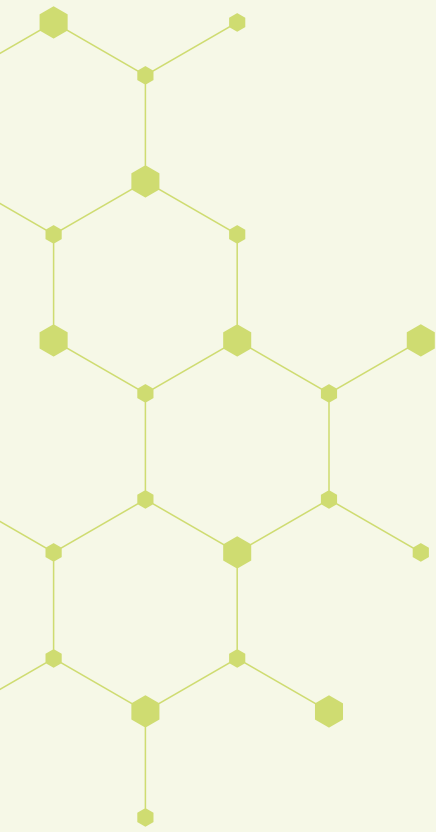
No ano de 2023, o Programa Envelhecimento Ativo passou por revitalização. O mesmo passou a se chamar “Programa Vida+Ativa”. O foco está em educação e conscientização para funcionários com idade a partir de 45 anos. O principal objetivo é proporcionar aos funcionários condições de planejar não apenas suas finanças, mas também os demais aspectos de sua vida, no que diz respeito à aposentadoria.

O programa também:

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

Em 2023, devido à revitalização utilizamos somente material impresso para mantermos os participantes informados:





SETEMBRO
Amarelo

Unimed RS

cuidar da saúde mental faz a diferença

AFINAL, O QUE É SAÚDE MENTAL?

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

Para manter sua saúde mental, confira algumas dicas:

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

Talvez mais sobre o tema e confira dicas especiais em conteúdos exclusivos disponíveis em www.unimedrs.com.br/psicologia ou através do QR Code

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

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

COMO CUIDAR DA SAÚDE MENTAL EM TEMPOS DE HOME OFFICE

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

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

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

SAÚDE POR VOCÊ - TEMPO DE TRABALHAR



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




COLESTERÓL

É essencial cuidar para prevenir possíveis complicações

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

- Consultar o médico regularmente
- Praticar atividade física
- Evitar o consumo de álcool, maconha, tabaco e alimentos ultraprocessados
- Consumir alimentos ricos em fibras como frutas

A SAÚDE IRÁ AGRADECER!



Para saber mais, acesse a câmera de seu celular para o QR Code e tenha o nosso Unibook.





Novos sistemas implantados para a segurança do cliente

GRI 404-2

A cooperativa utiliza diversos programas que garantem a segurança da informação. As ferramentas passam periodicamente por atualizações e estão embasadas em:

- Segurança contra vírus;
- Segurança contra invasão;
- Filtro de conteúdo;
- Segurança no controle de aplicações;
- Segurança no controle da rede;
- Segurança de software.

A seguir uma descrição detalhada destas ferramentas:

- **IMC:**
 - Ferramenta de controle da rede;
 - Faz backup de todas as configurações de todos os equipamentos de rede;
 - Permite gerenciar toda a rede de dados, alertando para problemas que possam comprometer a disponibilidade de sistemas.
- **Zabbix:**
 - Ferramenta de monitoria de todos os servidores e serviços;
 - Possibilita atuar de forma proativa quando ocorrem problemas;
 - Possui monitorias relacionadas às regras de negócio e infraestrutura de TI.
- **Firewall Sophos:**
 - Ferramenta de segurança que impede que indivíduos mal-intencionados acessem a rede da Unimed de forma externa;
 - Protege contra invasões e atualmente também é o proxy de navegação, que permite bloquear acessos a sites maliciosos onde podem ser feitos downloads de vírus e de malwares.
- **Antivírus Kaspersky:**
 - Ferramenta que garante a proteção contra vírus em todos os computadores;
 - Possui controle de quais computadores estão atualizados;
 - Possui um controle eficiente quanto à utilização de dispositivos removíveis.
- **Crowdstryke:**
 - Ferramenta que garante a proteção contra vírus em todos os servidores;
 - Utiliza Inteligência Artificial para realizar a segurança;
 - Protege contra tentativas de invasões aos servidores.

- **Mirth Connect:**
 - Ferramenta para integrar sistemas de forma segura, autenticada e criptografada;
 - Possui logs de acessos às integrações;
 - Somente é liberada para os fornecedores que possuem integrações com a Unimed.
- **Cisco DUO:**
 - Ferramenta para MFA.
 - Para acesso a sistemas críticos, solicita-se usuário, senha e um token de autenticação secundário, para garantir um segundo fator de autenticação;
 - Permite integração com diversas ferramentas, de aplicações WEB a servidores Windows e Linux.
- **Vaultone:**
 - Ferramenta de cofre de senhas;
 - Todo o acesso aos servidores e consoles é feito por ele;
 - Possui duplo fator de autenticação para acesso;
 - Grava a sessão e todos os comandos que foram utilizados com os servidores;
 - Possibilita acesso aos ambientes sem que o usuário tenha a senha de administrador.
- **Kemp e Nginx:**
 - Ferramentas utilizadas para proxy reverso e balanceamento de carga;
 - Quando a cooperativa libera uma aplicação para uso via internet, não a deixa diretamente disponível, mas, sim, utiliza uma ferramenta intermediária que fica disponível para acesso. Esta recebe as requisições e depois envia para o servidor final, aplicando uma camada adicional de segurança.
- **GRTI:**
 - Ferramenta utilizada para gestão de usuários;
 - Possui os processos automatizados para criação e desativação do usuário quando em férias ou desligado;
 - Tem auditoria de todas as operações realizada;
 - Permite ao gestor do funcionário ver permissões, alterar senha e liberar acessos aos seus colaboradores para alguns sistemas.
- **Veeam:**
 - Ferramenta utilizada para backup;
 - Fica isolada em uma rede separada e possui controle de imutabilidade (não permite que os backups sejam alterados ou apagados);
 - Possui MFA para acesso.
- **Gitlab**
 - Ferramenta para controle de código-fonte de aplicações;
 - Todo o desenvolvimento de novas ferramentas tem o seu código guardado nesta ferramenta que controla as alterações, suas datas e quem a realizou;
 - Tem processo para implantação automática da aplicação nos ambientes, evitando erros e aumentando a segurança;
 - Controla todas as alterações dos principais bancos de dados, salvando toda a estrutura (DDL) diariamente e mostrando o histórico das mudanças.



Programa de Conceituação de Prestadores

[416-1]

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

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

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. Em tempo, não houve na Unimed Nordeste-RS em 2023 reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de clientes.

Gestão de reclamações e críticas

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

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

	2021	2022	2023
Reclamações, consultas, denúncias e sugestões feitas diretamente à Unimed Nordeste-RS	311.635 manifestações via SAC	SAC = 328.210 manifestações, sendo: 28.413 reclamações e 299.797 por demais motivos	SAC = 345.924 manifestações, sendo: 25.290 reclamações e 320.634 por demais motivos
Na ANS	81	123	204
No Procon	22	25	40
No Judiciário*	179	210	227
No site Reclame Aqui	36	1	83
No Procon via Ouvidoria	16	Total de manifestações: Reanálise RN 395/16 – 946 Manifestações RN 323/13 – 405 OBS.: dessas 405 manifestações, 114 foram só reclamações.	0**
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas		SAC = 328.210 manifestações, sendo: 28.413 reclamações e 299.797 por demais motivos	SAC = 345.924 manifestações, sendo: 25.290 reclamações e 320.634 por demais motivos. Ouvidoria – 488 manifestações relativas a RN 323/13 e 920 manifestações relativas a RN 395/16.

*Demandas judiciais cíveis. Dados retirados da plataforma SA (Unimed Nordeste-RS).

**Até o ano de 2022, a Ouvidoria tratava também as reclamações que entravam pelo Reclame Aqui e pelo Procon. Após alinhamento interno, o setor Jurídico ficou responsável pela área de Procon e o SAC, de Reclame Aqui.

Responsabilidade pelo produto



Conformidade

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

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

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

Resultado divulgado em 2023 (ano-base 2022): 1,0000

Resultado divulgado em 2022 (ano-base 2021): 1,0000

Resultado divulgado em 2021 (ano-base 2020): 1,0000

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

[416-2; 419-1]

2021: R\$ 38.400,00

2022: R\$ 48.000,00

2023: R\$ 99.200,00

Nossos cooperados

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

Satisfação dos cooperados

[102-18]

2021: 97,96%

2017: 77,6%

2015: 80,89%

Presença de cooperados nas assembleias

- Assembleia Geral Ordinária de 22 de março de 2023: 220 cooperados.
- Assembleia Geral Extraordinária de 14 de fevereiro de 2023 (aprovação de investimento para atualização de servidores, banco de dados e segurança da informação): 90 cooperados.
- Assembleia Geral Extraordinária de 6 de abril de 2023 (reapreciação da prestação de contas do exercício social de 2022, acompanhado do relatório de gestão; balanço patrimonial; demonstrativo da conta de sobras e perdas; observados os novos pareceres do Conselho Fiscal e da Auditoria Externa; destinação dos resultados do exercício de 2022; constituição de fundo de contingência referente ao piso de enfermagem, conforme proposta do Conselho de Administração): 72 cooperados.
- Assembleia Geral Extraordinária de 7 de agosto de 2023 (panorama geral da cooperativa; medidas para controle da sinistralidade): 178 cooperados.

Perfil dos médicos cooperados e credenciados

Quantidade total de médicos

até 2023: **1.303**

Admissões em 2023: **52**

Saídas e demissões em 2023: **29**

Homens: **780**

Mulheres: **523**

Faixa etária:

Até 30 anos: **2**

31 a 40 anos: **184**

41 a 50 anos: **315**

51 a 60 anos: **313**

Mais de 60 anos: **489**

Tempo de cooperativa

Até cinco anos: **147**

06 a 10 anos: **159**

11 a 20 anos: **220**

21 a 30 anos: **350**

31 a 40 anos: **286**

Mais de 40 anos: **141**

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

Comunicação com os sócios

PORTAL DO COOPERADO

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

BLOG UNIVERSO SECRETÁRIAS

A plataforma centraliza as informações necessárias aos afazeres das secretárias. Com atualizações diárias e a seleção de uma pauta diversificada, ainda que direcionada, reúne, além das informações da cooperativa, conteúdo de interesse das secretárias, envolvendo qualificação profissional e bem-estar, entre outros.

CURSO DE COOPERATIVISMO

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

WHATSAPP

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

E-MAILS

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

CANAL DE VIDEOAULAS

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

APLICATIVO DA UNIMED

Ele foi desenvolvido para os clientes do plano de saúde, mas os médicos também podem acessar.

Compromisso com os cooperados

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

Política de Sustentabilidade

Nossos funcionários

A satisfação dos funcionários

2017: 83,60%

2019: 78,5%

2021: 72,20%

*A Pesquisa de Engajamento não foi realizada em 2023 e deve ter a próxima edição programada para meados de 2024. A última edição, realizada em 2021, teve o objetivo de medir o nível de engajamento dos colaboradores. Por meio de uma abordagem quantitativa, o questionário foi dirigido e fechado e com questões descritivas. Foram pesquisados os seguintes tópicos: envolvimento afetivo, envolvimento calculativo, retenção, propósito, conexão, relação lideranças, eNPS – Employee Net Promoter Score. O índice de engajamento em 2021 foi de 72,20%. Ele está servindo de base para o desenvolvimento de estratégias de melhorias, orientando as ações para os focos retenção, atração e entrega. A pesquisa teve participação de 67,70% do quadro funcional.



Compromisso com nossos funcionários

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

Política 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 2023

Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2023. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item “O quadro funcional”, apresentado logo no início deste relatório.

CONTRATAÇÕES 2023		GÊNERO	
		Feminino	Masculino
TOTAL	546	464	82
Caxias do Sul	516	436	80
Farroupilha	16	15	1
Bento Gonçalves	12	11	1
Antônio Prado	1	1	0
Carlos Barbosa	0	0	0
Flores da Cunha	1	1	0
Garibaldi	0	0	0
São Marcos	0	0	0
Nova Petrópolis	0	0	0

CONTRATAÇÕES 2023	FAIXA ETÁRIA			
	Até 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 50 anos	Acima de 50 anos
	79	203	242	22

*Sem os jovens aprendizes

Foram contratados 67 jovens aprendizes (44 meninas e 23 meninos), com as seguintes idades:

Até 20 anos:

62 em Caxias do Sul

1 em Bento Gonçalves

3 em Farroupilha

De 21 a 30 anos:

1 em Caxias do Sul

Rotatividade em 2023

Rotatividade de empregados durante o período coberto pelo relatório: 1,51%.

Práticas trabalhistas e trabalho decente

Saúde e segurança no trabalho

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

Especializada na área da saúde, a cooperativa segue à risca as determinações em lei quanto à saúde de seus funcionários. Além de receberem plano de saúde para si e para seus dependentes, os integrantes da empresa, que também são clientes do plano de saúde, recebem uma série de atividades da Medicina Preventiva. Além disso, a empresa mantém sete comitês formais de saúde e segurança e faz todos os registros de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos.

Programas, ações e benefícios oferecidos aos nossos funcionários

[401-2; 404-2]

Auxílio-educação

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

Plano de saúde

A cooperativa disponibiliza aos seus funcionários a opção de adesão ao plano de saúde Unimed Nordeste-RS a partir da admissão. O plano de saúde também é extensivo aos dependentes do funcionário, podendo ser incluídos cônjuge/companheiro e filhos/enteados ou menores sob guarda até 27 anos e 11 meses. Os pais e irmãos de até 27 anos e 11 meses do funcionário também podem ser incluídos. Quando a inclusão é realizada dentro do prazo de 30 dias a contar da admissão do funcionário, todas as carências são liberadas, inclusive a dos dependentes.

Uniforme

O fornecimento do uniforme e EPI (Equipamento de Proteção Individual) ou material de bolso (termômetro, tesoura, garrote e caneta), para 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).

Empréstimos

Empréstimo Saúde:

A Unimed Nordeste-RS concede um empréstimo de até um salário nominal do funcionário, em casos de problemas de saúde pessoal ou familiares de primeiro grau, ou ainda por condições especiais. O referido valor é descontado na folha de pagamento mensal, sem juros, e parcelado. Cada funcionário tem direito a um empréstimo por ano.

Empréstimo Consignado em folha de pagamento:

Todo funcionário com mais de seis meses de empresa pode solicitar a concessão de empréstimo consignado, com desconto das parcelas em folha de pagamento, sem precisar comprovar os motivos do empréstimo.

Banco de Horas

O funcionário, quando faz horas extras, deve revertê-las em folgas, pela utilização do banco de horas. Os dias ou horas a serem gozados devem ser negociados com o gestor da área e o prazo para gozar as folgas é de no máximo quatro meses. Excedendo o prazo, é automaticamente pago em folha de pagamento.

As horas extras trabalhadas pelo empregado, limitadas apenas para o uso do banco de horas, é de até 30 horas mensais, podem ser compensadas com folgas a cada período de quatro meses e no mês em que melhor convier à cooperativa. Na hipótese de rescisão, sem que tenha havido a compensação das horas devidas, as mesmas serão pagas. As horas que excederem o limite do banco de horas (30 horas por mês) serão pagas como extras.

Seguro de Vida em Grupo

Todos os funcionários possuem um seguro de vida em grupo, por morte ou invalidez, sendo incluídos automaticamente na admissão.

Auxílio-alimentação

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

Convênio Farmácia

Todos os funcionários podem optar por desconto em folha de pagamento das compras realizadas nas Farmácias Unimed.

Auxílio-creche

A Unimed Nordeste-RS paga a todos os funcionários com filhos de quatro meses a seis anos de idade um valor mensal referente a auxílio-creche. O pagamento é realizado mediante apresentação de comprovante de pagamento da referida despesa (meio de nota fiscal ou recibo, de pessoas físicas ou jurídicas) diretamente em folha de pagamento, conforme acordo coletivo da categoria. Quando o casal trabalha na cooperativa, o auxílio-creche será pago somente para a mulher. Para os casais homoafetivos, o benefício será concedido ao funcionário mais antigo de empresa.

Km Rodado

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

Alimentação

Os horários e locais para lanche durante a jornada normal de trabalho devem ser respeitados, dentro da norma de cada unidade. 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 custeado parcialmente pelo funcionário, salvo para os que realizam plantão de 12 horas, cuja refeição é fornecida gratuitamente.

Cesta Básica

O funcionário que trabalhar integralmente no mês, não apresentar falta, desconto banco de horas negativo, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade (e que tem remuneração conforme determinação da cooperativa) usufruirá de um prêmio assiduidade. A cesta básica deve ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão nominal.

Plano Odontológico

Os funcionários podem solicitar sua inclusão e de seus dependentes no plano odontológico a partir da data da sua admissão. O custo do plano será por conta do funcionário. Para não cumprir carências, devem realizar o encaminhamento até 30 dias da data de admissão. O plano é extensivo aos dependentes: cônjuge e filhos até 23 anos e 11 meses.

Bolsas de Estudo Técnicos Enfermagem

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

Vale-Transporte

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

Gestão de Cargos e Salários

[401-2; 404-2]

Na Unimed Nordeste-RS, 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 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. Preferencialmente os funcionários deverão ser contratados nas faixas salariais iniciais da tabela salarial correspondente ao cargo.

O reconhecimento dos profissionais pode ocorrer de forma vertical ou horizontal. São reajustes específicos para determinado funcionário, ocorrendo quando há promoção para cargo de maior valor salarial, por solicitação do gestor ou por enquadramento do cargo a valores de mercado. As alterações salariais devem ser solicitadas via sistema e seguem o fluxo de aprovações da cooperativa.

Promoção – progressão vertical

A promoção somente poderá ser concedida quando da existência de vaga, devendo ser aprovada pela coordenação, gerência, superintendência e diretoria.

Mérito – progressão horizontal

A movimentação por mérito é uma das formas de reconhecimento e crescimento e é concedida quando da existência de orçamento, sendo solicitada pelo gestor justificando o motivo da alteração.

Cada funcionário pode evoluir até um estape uma vez ao ano (5%). A avaliação da movimentação salarial deverá ser efetuada pelo coordenador e aprovada pelo superintendente/gerente da área.

Ranking dos 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.



Tabelas salariais

A tabela salarial da Unimed Nordeste-RS é composta de 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).

O funcionário, ao ser admitido, deve ser enquadrado nos níveis iniciais da tabela do seu cargo, podendo galgar os demais níveis conforme critérios estabelecidos na política do setor de Gestão de Pessoas.

Atendimento ao Luto

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

Programa Apoio

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

Projeto Cegonha

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

Cuidando do Trabalhador

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



Força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança

[403-1]

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

Brigada de Incêndio

1. Missão

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

2. Visão

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

3. Valores

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

4. Objetivo Geral

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

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

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

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

Cuidando do Trabalhador

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

Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa)

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

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

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

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

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

Proteção Radiológica

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



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

[401-3]

Licença-maternidade = 84,81 % de taxa de retorno

Licença-paternidade = 100% de taxa de retorno

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

2.281 mulheres

336 homens

2.617 funcionários ativos em 31.12.2023

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

Licença-maternidade / mulheres = 105

Licença-paternidade / homens = 3

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

Licença-maternidade / mulheres = 79 já retornaram.

Nas demais, a licença ainda não acabou.

Licença-paternidade / homens = 3

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

Licença-maternidade / mulheres = 67 (67 das 79 continuam trabalhando).

Licença-paternidade / homens = 3

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

Licença-maternidade = 84,81 % é a taxa de retenção

Licença-paternidade = 100% é a taxa de retenção



Nossa comunidade Sociedade

Comunidades locais

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

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

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

Política de Sustentabilidade

Programas e projetos para a comunidade

[413-1]

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

Projeto Doador Fiel



Reprodução

O Programa Doador Fiel conta com 50 funcionários, que doaram sangue de forma voluntária periodicamente, beneficiando 200 pessoas. A cooperativa também manteve parceria com o Hemocentro de Caxias do Sul, Lions Club Farroupilha e Pró-Saúde – a Ação foi em Farroupilha – e tivemos 105 voluntários (comunidade em geral) que doaram sangue, salvando 420 vidas.

Natal Solidário

Para alegrar o final de ano de centenas de crianças, o Projeto Natal Solidário Unimed permitiu que médicos cooperados e funcionários da Unimed adotassem cartinhas de Natal redigidas pelas cerca de 101 crianças participantes. Elas ganharam os presentes que pediram ao Bom Velhinho. A edição de 2023 foi realizada no município de Santa Tereza, atingido pelas cheias do Rio Taquari em setembro do mesmo ano. Abaixo saiba mais sobre a campanha que a cooperativa realizou na cidade:

Campanha de atendimento à comunidade de Santa Tereza

Além do Natal Solidário em dezembro, durante seis dias em setembro, uma equipe multidisciplinar, formada por médicos, enfermeiros, técnicos e farmacêuticos, entre outros, prestou assistência gratuita a toda a população local, dando suporte à Secretaria Municipal da Saúde. Foram ofertados serviços clínicos gerais e aplicação de medicamentos, mas, acima de tudo, acolhimento e amparo físico e emocional à comunidade e aos voluntários que auxiliaram na recuperação da cidade. A cooperativa médica também organizou, por meio de seu setor de

Gestão de Sustentabilidade, uma campanha solidária que arrecadou água potável, produtos de higiene, materiais de limpeza e alimentos não perecíveis, entregues à prefeitura da cidade. Nas três frentes – Natal, atendimento de saúde e campanha de mantimentos –, a Unimed Nordeste-RS colocou em prática seus valores de respeito à vida e compromisso com a sociedade.

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

Os 55 participantes dos coros Adulto e Infanto-Juvenil mantiveram suas atividades durante o ano realizando aulas. Os grupos fizeram 10 apresentações, atingindo um público estimado de 19 mil pessoas. Entre as apresentações realizadas, estão: Concerto da Primavera em parceria com a UCS, Concerto Glória em São Marcos (Igreja Matriz), Noite Iluminada na Catedral de Caxias do Sul e Grande Espetáculo de Natal Magnabosco (dois dias). Também foram promovidas apresentações em datas comemorativas no Complexo Hospitalar Unimed para colaboradores e clientes.



Foto: Joel Golin

Projeto Viver Melhor

1.367 pessoas com deficiência foram beneficiadas pela Unimed Nordeste-RS com consultas médicas e exames em 2023.

Projeto Mão Amiga

Em 2023, a Unimed Nordeste-RS beneficiou mensalmente 22 crianças da comunidade, com idades entre um e seis anos, ao fazer contribuições para o projeto Mão Amiga. O projeto, liderado por Frei Jaime Bettega, oferece assistência integral a crianças na pré-escola. As famílias beneficiadas são selecionadas a partir de um estudo econômico e social feito pela assistente social do projeto Mão Amiga.

Projeto Academia ao Ar Livre

A cooperativa manteve suas unidades de Academia ao Ar Livre e inaugurou mais uma em Carlos Barbosa, que deve beneficiar em torno de 40 usuários. Ao todo, são 18 academias da região montadas pela Unimed.

Campanha de Arrecadação de Material Escolar

Ao todo, 18 crianças foram beneficiadas com a campanha que reuniu materiais escolares.

Campanha do Agasalho

Realizada anualmente em parceria com a prefeitura de Caxias do Sul, a campanha de 2023 se deu entre 13 de maio e 25 de junho, reunindo doações de médicos cooperados e de funcionários de todas as áreas da cooperativa. Conforme o setor de Gestão de Sustentabilidade, responsável pela organização da campanha, foram recolhidas 10 caixas cheias, totalizando cerca de 2 mil peças arrecadadas, entre calçados e agasalhos. As peças foram entregues à Fundação Caxias. A entidade distribui as doações para instituições não governamentais de Caxias do Sul, que prestam assistência a pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Projeto Viver Bem na Escola

Iniciativa da Unimed Nordeste-RS, em parceria com as secretarias municipais de Educação de cidades da área de atuação da cooperativa médica, com apoio do Instituto Unimed/RS, o projeto propõe um valioso espaço de reflexão e discussão sobre temas relacionados à saúde durante a fase da adolescência. Trata-se de um programa de palestras constantemente atualizado, que em 2023, por exemplo, incluiu alimentação saudável; responsabilidades; atividade física; saúde mental na adolescência; sexualidade; exposição na internet e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A edição de 2023 contemplou cerca de 140 estudantes da Escola Municipal de Ensino Fundamental Desvio Rizzo, em Caxias do Sul. Desde sua criação, em 2012, o Viver Bem na Escola já levou palestras a 877 estudantes dos 8º e 9º anos do ensino fundamental, em 14 escolas públicas da região.

Projeto Incentivo à Leitura

Com a proposta de promover o encanto pelos livros antes mesmo do processo de alfabetização, colaboradores voluntários realizam oficinas de contação de histórias para crianças em escolas, eventos e instituições. Em 2023, duas ações marcaram o calendário do projeto: a contação de histórias na Feira do Livro de Caxias do Sul e na Escola de Ensino Fundamental Desvio Rizzo. Nesta última, além da contação e das atividades subsequentes, a Unimed Nordeste-RS doou uma minibiblioteca para a escola, no esforço de incentivar a leitura como um hábito permanente. Nas duas ações, estima-se que mais de 100 crianças foram impactadas.



Saúde Ambiental

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



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



Política de Sustentabilidade

Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa

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

Por meio dos indicadores ambientais que reunimos ao longo do ano, podemos saber como está o consumo de água e de emissões de gases de efeito estufa, analisando se os indicadores encontram-se dentro do esperado e do que uma empresa do nosso tipo e do nosso porte costuma registrar. Ainda na linha da emissão de gás carbônico, a cooperativa utiliza uma calculadora. As somas são realizadas com a supervisão de uma equipe da Unimed do Brasil. Para melhor observação, dividimos os números entre os da operadora e os do Complexo Hospitalar Unimed, em 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 Complexo Hospitalar Unimed. Os inventários foram desenvolvidos com base nos registros dos setores envolvidos com o processo. 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. Foram registrados as políticas e os princípios que a cooperativa segue e dissemina tanto internamente quanto para a sua rede de relacionamento. Além disso, considerou-se também o planejamento estratégico da cooperativa.

Em 2022, a calculadora de CO₂ foi repaginada e, seguindo as diretrizes da Unimed do Brasil, adotou-se um novo sistema para medir as nossas emissões de Co₂e. Com isso, contabilizamos apenas o total de emissões da operadora (vide tabela abaixo). Nessa mesma linha, os selos de sustentabilidade tanto da operadora Unimed quanto do Complexo Hospitalar Unimed também foram reformulados. Em 2023, o total de emissões do Complexo Hospitalar Unimed voltou a ser contabilizado.

2019	2020	2021	2022*	2023
<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:</p> <p>Escopo 1: 1,476 (tco2e) Escopo 2: 468,096 (tco2e) Escopo 3: 496,123 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 965,69 TCO2E</p>	<p>Operadora: Escopo 1: 16,213 (tco2e) Escopo 2: 95,286 (tco2e) Escopo 3: 417,519 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 529,02 TCO2E</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed:</p> <p>Escopo 1: 21,560 (tco2e) Escopo 2: 371,097 (tco2e) Escopo 3: 428,943 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 821,60 TCO2E</p>	<p>Operadora: Escopo 1: 15,912 (tco2e) Escopo 2: 193,735 (tco2e) Escopo 3: 208,496 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 418,14 TCO2E</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed:</p> <p>Escopo 1: 0,00 Escopo 2: 2,155 (tco2e) Escopo 3: 560,237 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 562,392 TCO2E</p>	<p>Operadora: Escopo 1: 0,00 (tco2e) Escopo 2: 76,351 (tco2e) Escopo 3: 50,401 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 126,75 TCO2E</p>	<p>Operadora: Escopo 1: 1.901,180 (tco2e) Escopo 2: 113,407 (tco2e) Escopo 3: 22,662 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 2.037,25 TCO2E</p> <p>Complexo Hospitalar Unimed:</p> <p>Escopo 1: 30,914 (tco2e) Escopo 2: 497,871 (tco2e) Escopo 3: 1.109,828 (tco2e)</p> <p>TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 1.638,61 TCO2E</p>

*Devido ao fato de o sistema da Calculadora Co2e estar em fase de testes, por alterações realizadas pela Unimed do Brasil, não se realizou o inventário Co2e referente ao Complexo Hospitalar Unimed em 2022. Sendo assim, optou-se pelo inventário da operadora.

Escopo 1: veículos corporativos.

Escopo 2: energia elétrica.

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

Para ambos os inventários (Sede Administrativa e Complexo Hospitalar 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

Incinerção

N₂O – Potencial de aquecimento é 298

Abordagem de consolidação escolhida para as emissões: controle operacional

Consumo de energia elétrica

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

Abaixo, o consumo de energia elétrica (em quilowatt-hora) de janeiro a dezembro de 2023:

17.101.441,79 kwh.

Projeto Coletor de Medicamentos Vencidos

O projeto permite conscientizar a comunidade em relação ao destino dos medicamentos vencidos, para que sejam descartados corretamente.

Em 2023, a cooperativa recolheu 773 kg de medicamentos vencidos e 169 kg de chapas de raio x. Em tempo, a Unimed Nordeste-RS não gera mais chapas de raio x, oferecendo os resultados em formato digital e, portanto, incentivando o uso mais sustentável de recursos.

Projeto Logística Reversa

Em 2023, foram recolhidos 72,62 kg de carteirinhas do plano com datas vencidas.

Água

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

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

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

Utilização de águas subterrâneas: **não ocorre.**

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

Utilização de efluentes de outra organização: **não ocorre.**

Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água: abastecimento municipal de água em toda cooperativa. **Em 2019: 90.490m³. Em 2020: 61.449m³. Em 2021: 56.449m³. Em 2022: 60.619m³. Em 2023: 70.162m³.**

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.**

Consumo de água em cada área da cooperativa

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

70.162³

(de janeiro a dezembro de 2023)

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. Tratam-se de trabalhos que não aparecem, mas que são muito importantes para a natureza e para a saúde da comunidade de nosso entorno.

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

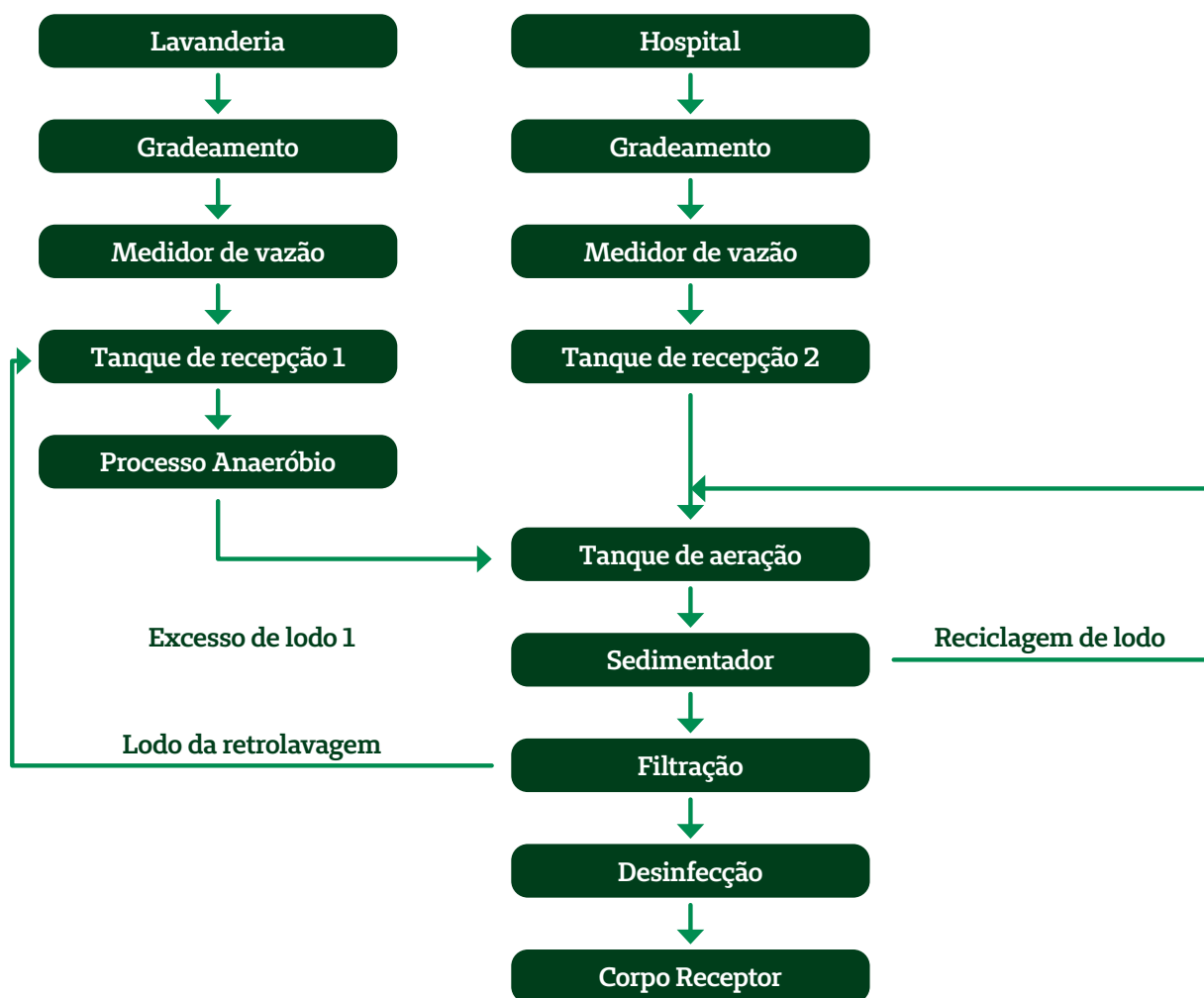
Para descarte dos efluentes, realizamos tratamento na estação de tratamento de efluentes, monitoramento mensal por meio de análises e obedecemos à legislação vigente, Consema 355/2017, que estabelece os padrões de monitoramento para lançamento. Atualmente, os parâmetros que devem ser monitorados são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

O descarte dos resíduos do Complexo Hospitalar Unimed é feito por meio de empresas terceirizadas. A empresa Vida Tecnologia Ambiental é responsável pelos resíduos perfurocortantes e o resíduo infectante laboratorial e bacteriano. A empresa Resquim é responsável pelo transporte até o destino pelos resíduos químicos que são recebidos pela empresa Pró Ambiente. A MPL é responsável pelos resíduos recicláveis. A empresa Ecoóleo é responsável pelo descarte do óleo de cozinha gerado no hospital. As informações que recebemos das empresas terceirizadas sobre a destinação se dão por meio de Certificados de Destinação Final (Fepam), Controle Mensal de Recolhimento de Resíduos, Relatório de Recebimento (Fepam) e também por meio de MTRs. A coleta dos resíduos perfurocortantes e infectantes é feita pela empresa Vida tecnologia três vezes por semana. A coleta dos resíduos comuns é feita pela Compacta e destinada a aterro sanitário industrial, de segunda-feira a sábado. A coleta dos resíduos químicos (feita pela empresa Resquim) é realizada duas vezes por semana. A coleta dos resíduos recicláveis feita pela empresa MPL é realizada três vezes por semana, nas segundas, quartas e sextas-feiras. A coleta do óleo de cozinha é feita pela empresa Ecoóleo, realizada conforme a necessidade. A destinação é a reciclagem.



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

[306-1]



Saúde Econômica



Governança

[GRI 102-18]

Apresentamos nas próximas páginas os dados referentes ao desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2023.

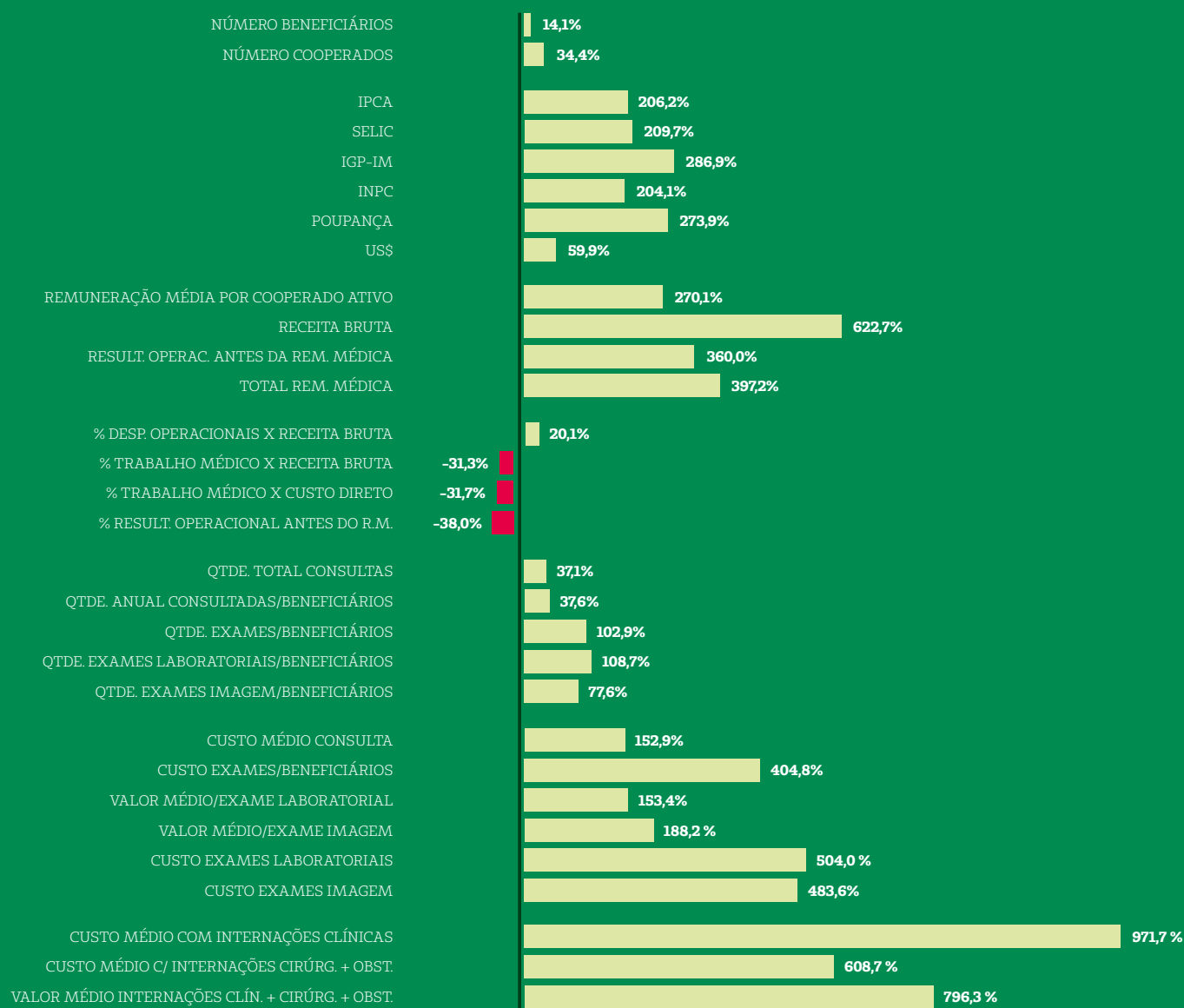


Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade

[201-1; 201-2]

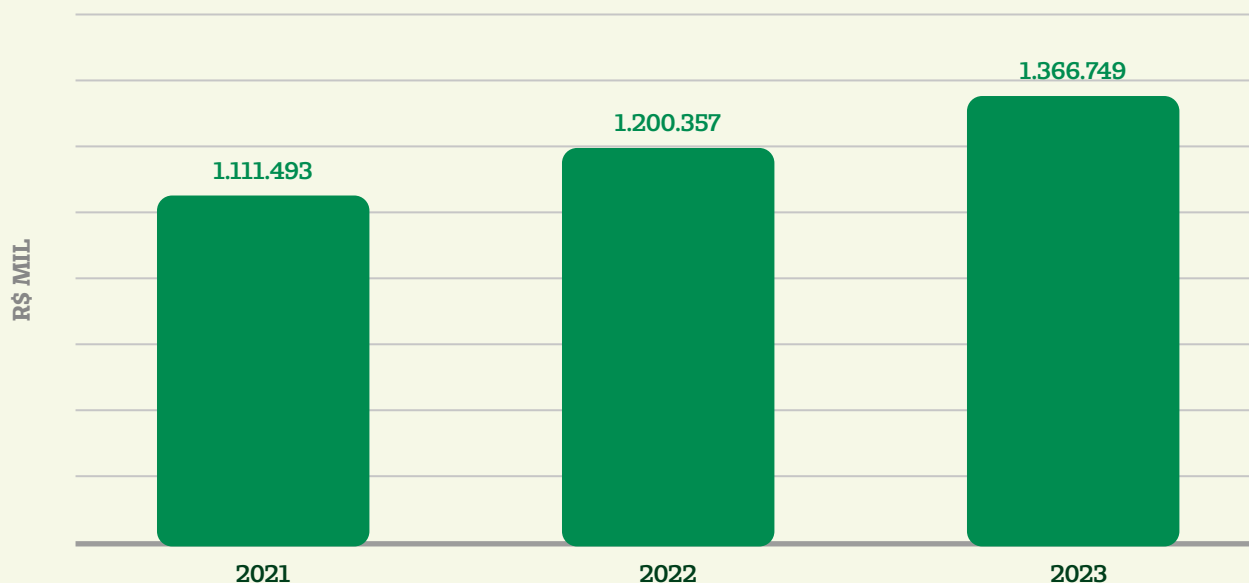
VARIAÇÃO 2003 – 2023

01/07/2003 A 01/07/2023



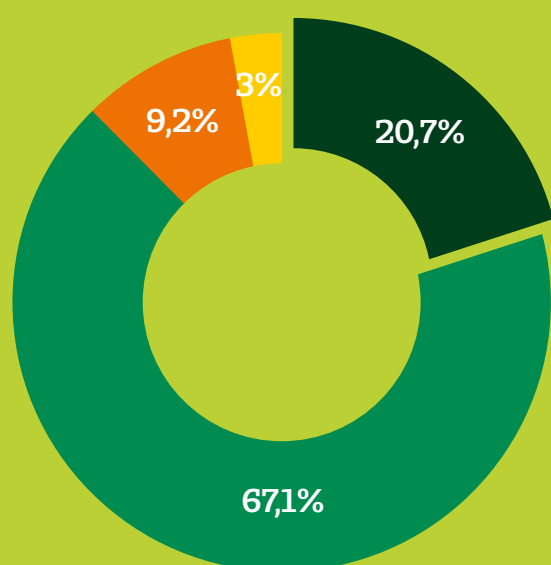
O gráfico demonstra a evolução histórica de índices econômicos importantes relacionados à cooperativa. O cenário econômico e regulatório mantém elevados os custos dos atendimentos, conforme demonstrado.

Evolução da receita líquida



A receita líquida (receita bruta após as deduções legais) apresentou crescimento de 13,9% em 2023.

Distribuição da receita líquida

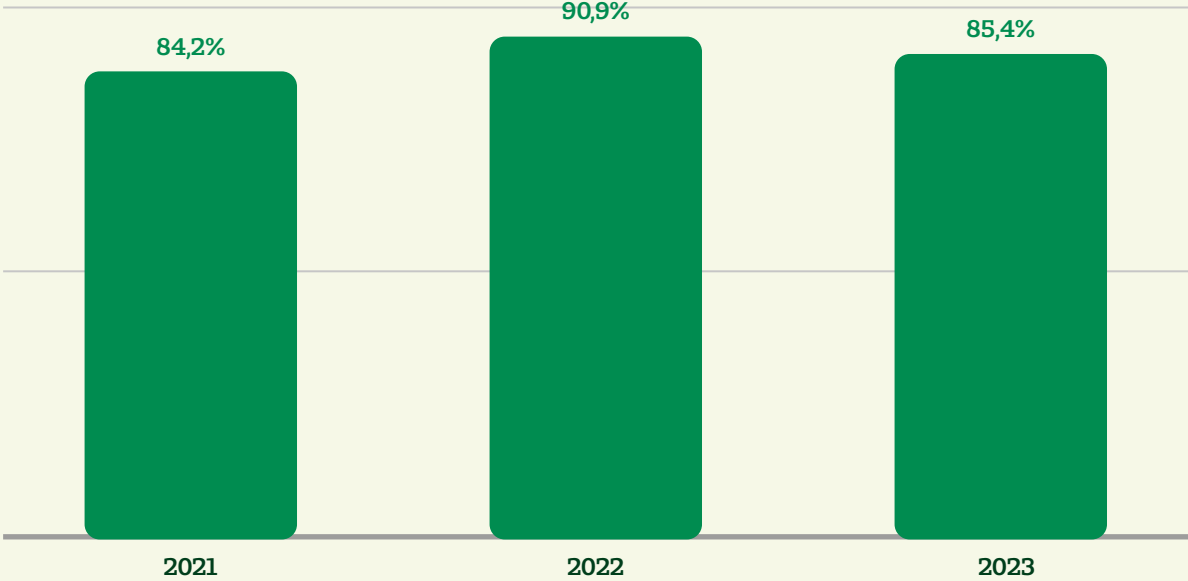


Distribuição da receita líquida em R\$ 1.366.749.172,37 milhões

- Trabalho Médico
- Demais Custos Assistenciais
- Despesas Indiretas
- Custos indiretos

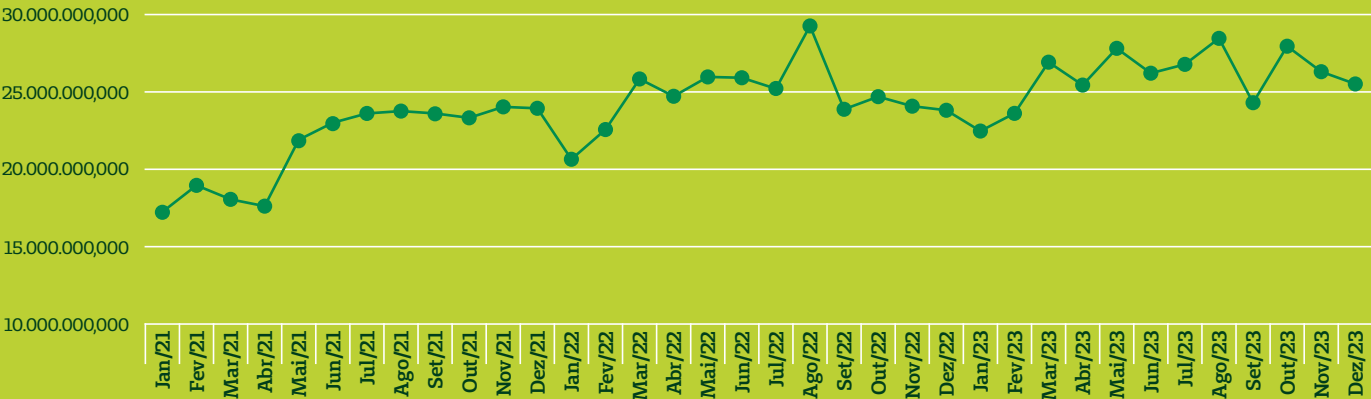
Neste gráfico, está representada a distribuição desta receita, sendo 20,7% em trabalho médico e 67,1% em demais custos dispendidos para a assistência, ou seja, todos os atendimentos prestados aos beneficiários.

Índice de sinistralidade - ANS



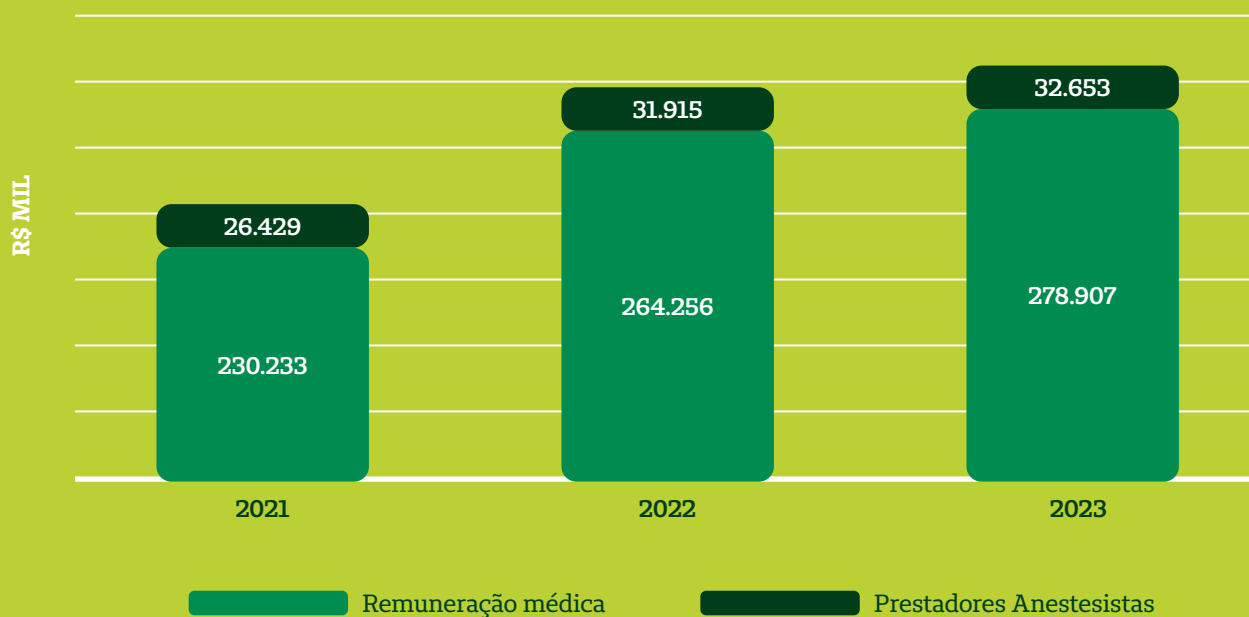
O índice de sinistralidade acumulada atingiu o percentual de 85,4%.

Remuneração médica



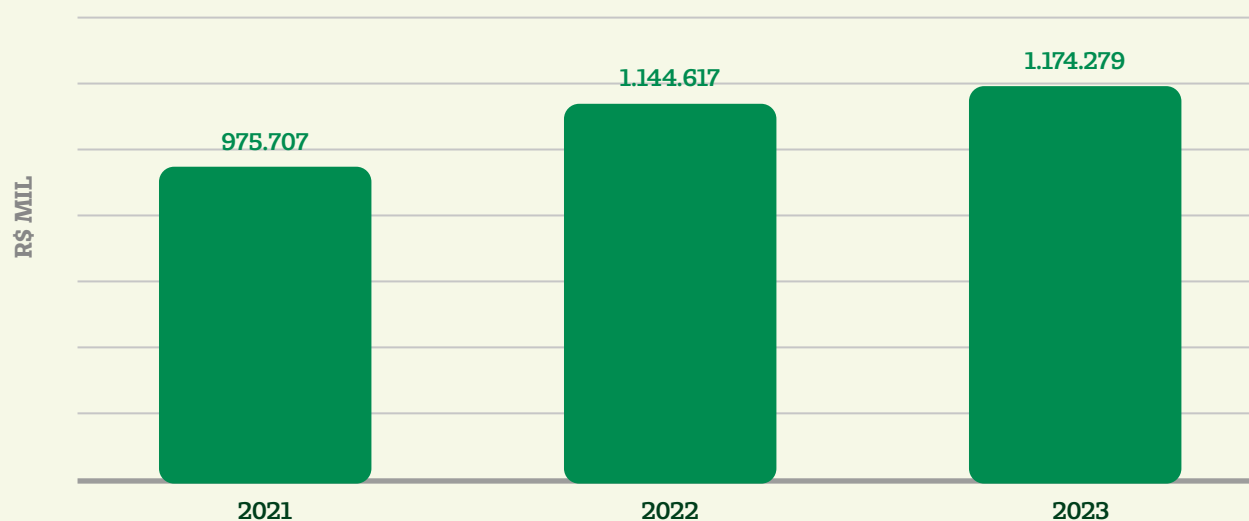
A evolução da remuneração médica nos últimos três anos.

Evolução da remuneração médica – anual



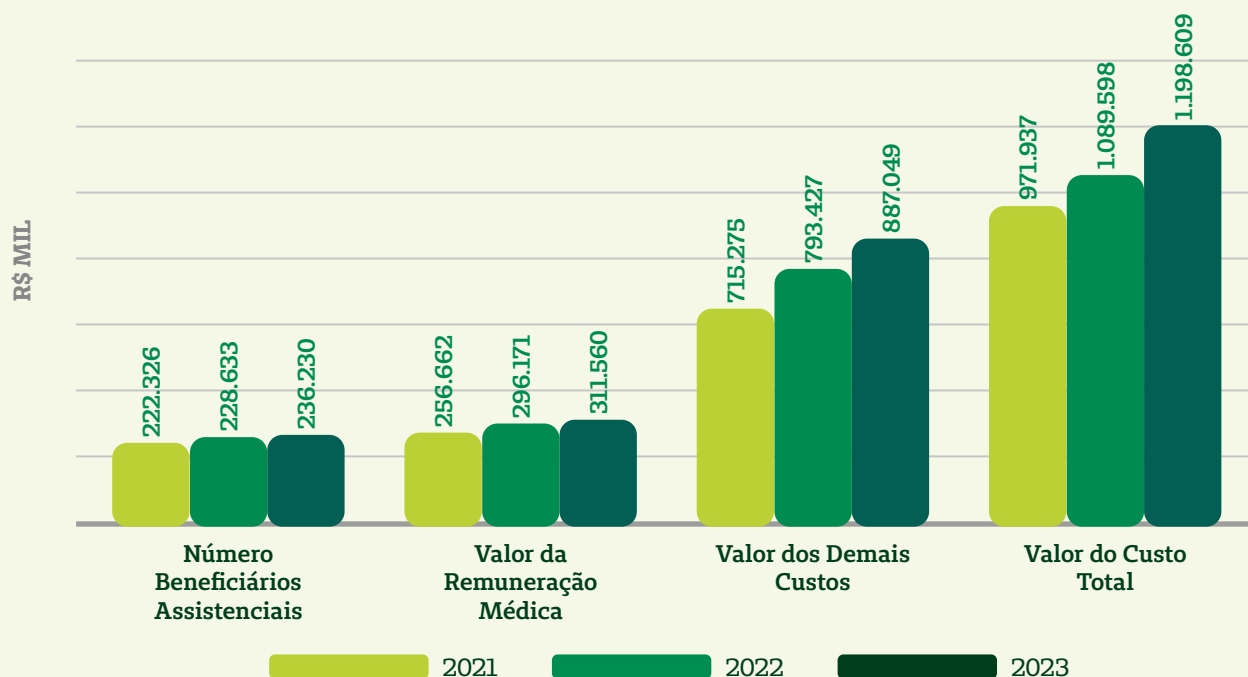
Remuneração médica do cooperado cresceu 5,2% em 2023 e a do médico anestesista, 2,3%.

Quantidade de consultas médicas



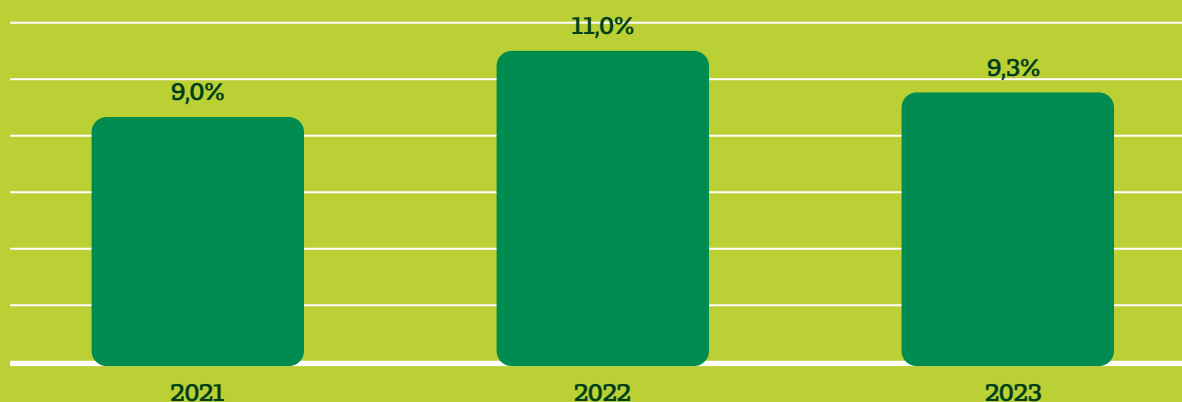
O volume de consultas médicas em 2023 foi 2,6% superior a 2022; comparado a 2021 foi 20,3% maior.

Custos assistenciais



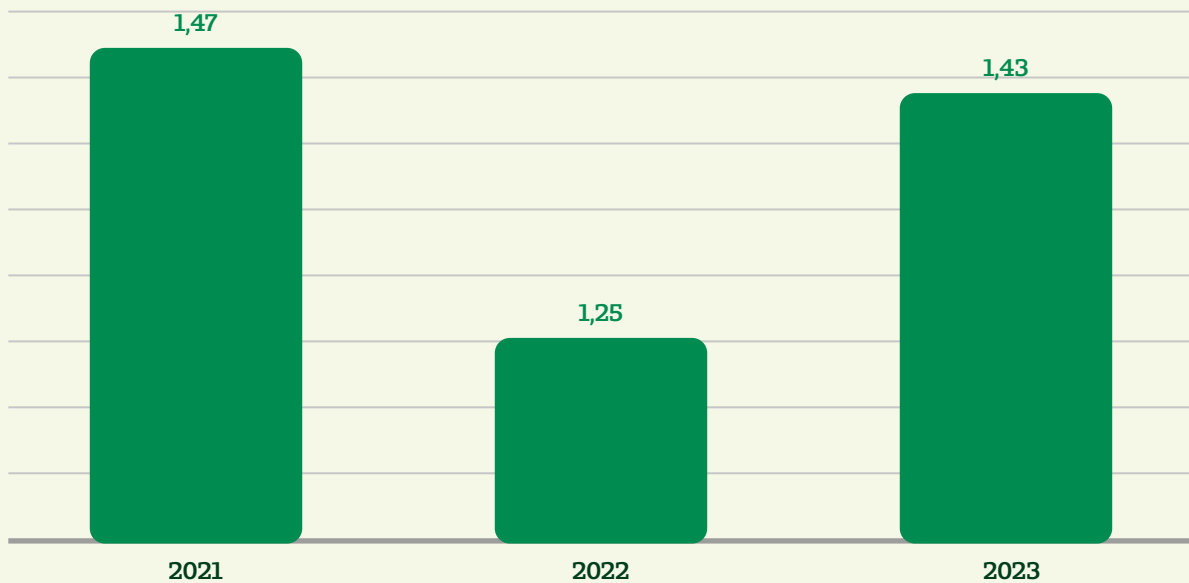
Os custos assistenciais da cooperativa aumentaram em 10,0% em 2023, totalizando R\$ 1.198 bilhões. Destes custos, a remuneração médica representou R\$ 311 milhões, um crescimento de 5,2%, enquanto o número de beneficiários cresceu 3,3%. Os demais custos com a assistência cresceram 11,8%.

Participação das despesas administrativas sobre as contraprestações (DA)



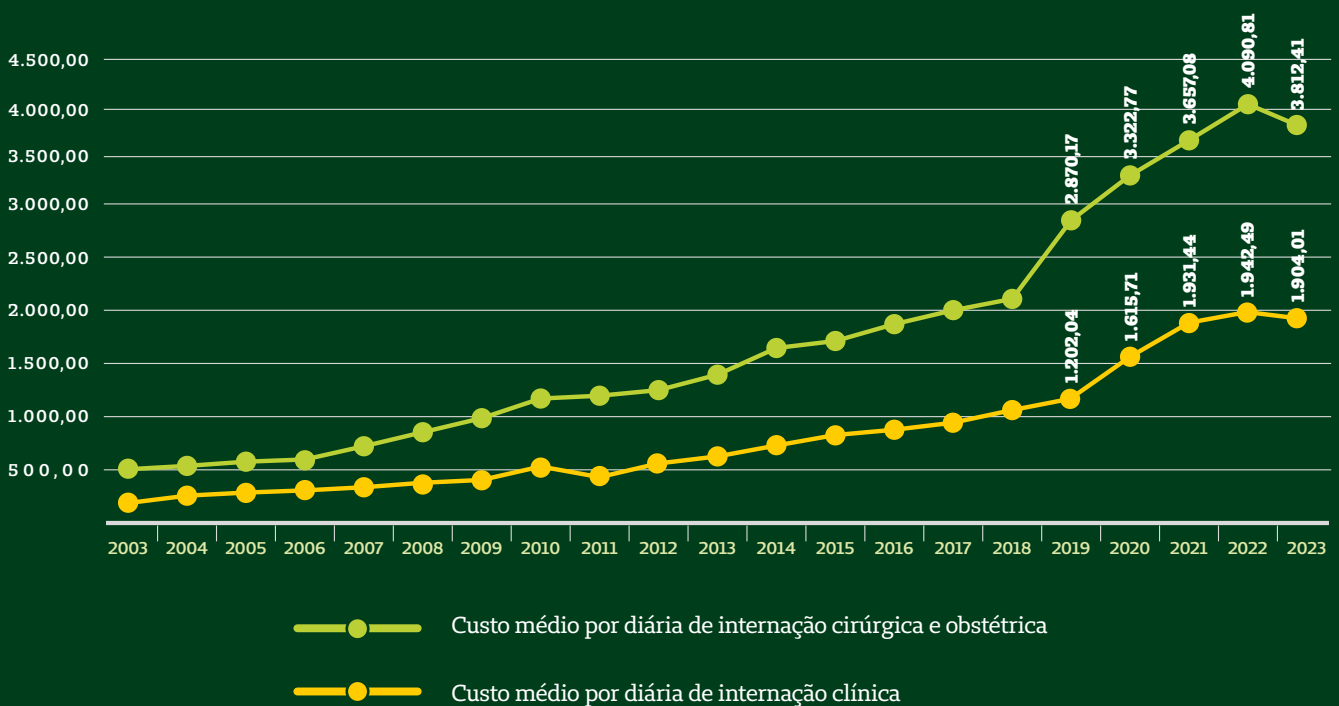
Nesta rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto quem está alocado nos serviços próprios), subsídio do plano de saúde dos cooperados e dependentes, remuneração de diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias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

Liquidez corrente



O indicador demonstra a capacidade de pagamentos da cooperativa no curto prazo, a razão entre o Ativo Circulante pelo Passivo Circulante da cooperativa. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,43.

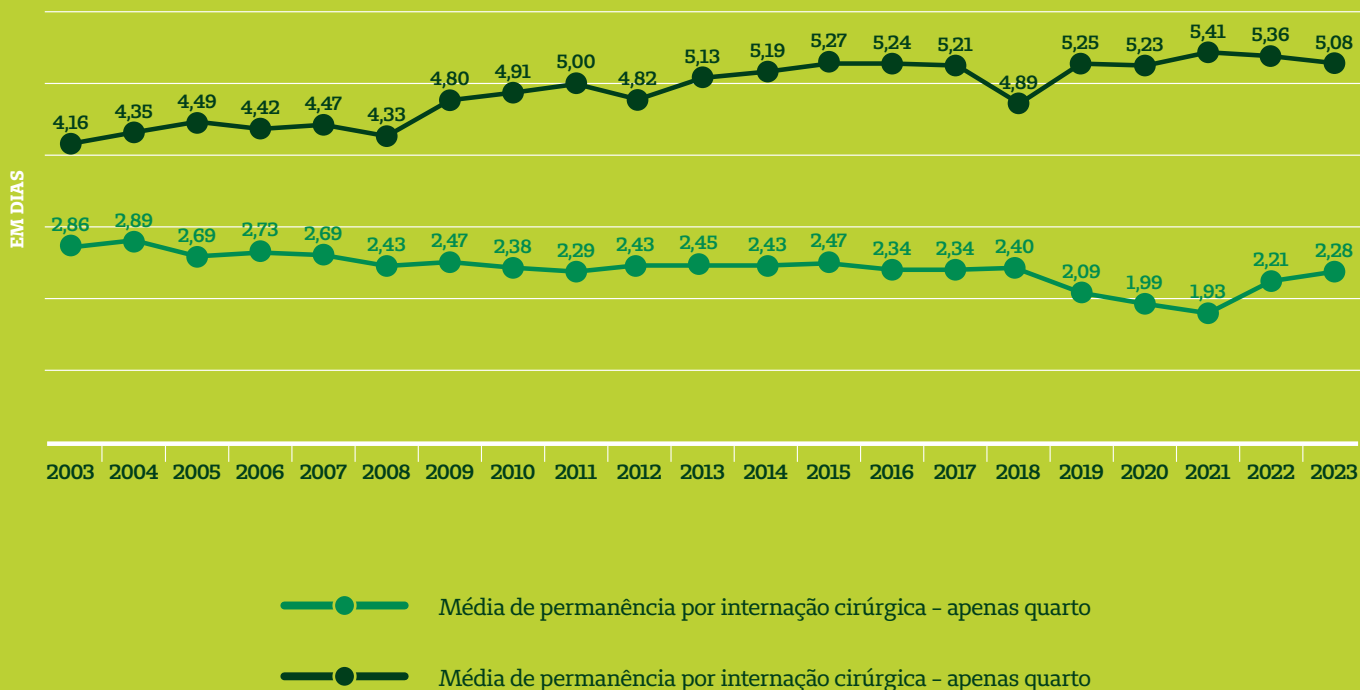
Custo médio por diário de internação clínica e cirúrgica (inclui UTI)



Média de permanência por internação (apenas UTI)

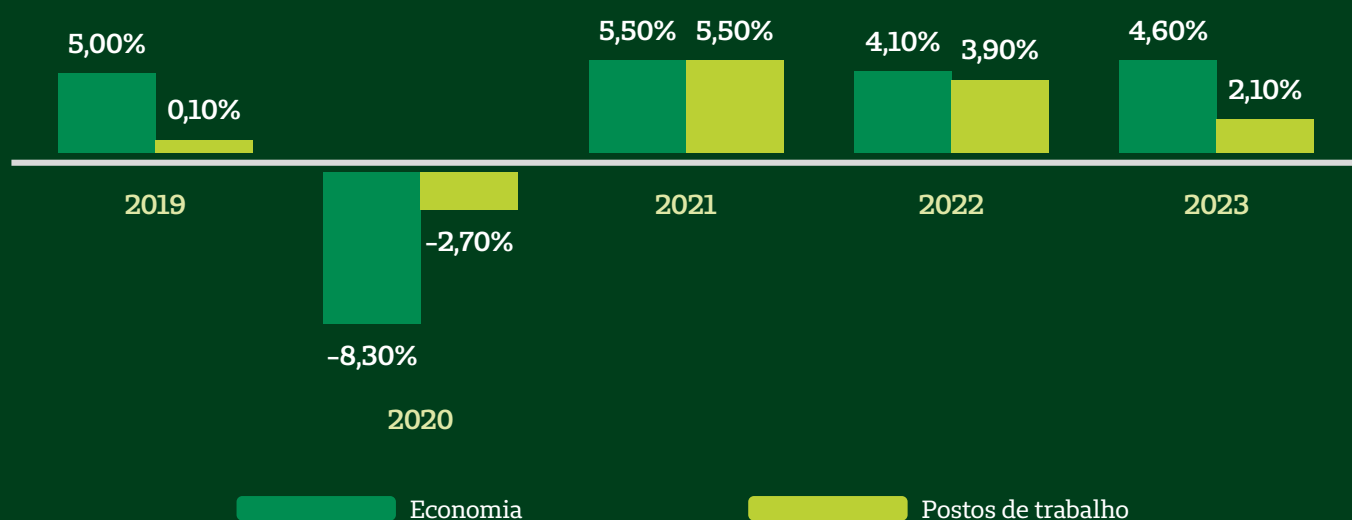


Média de permanência por internação (apenas quarto)



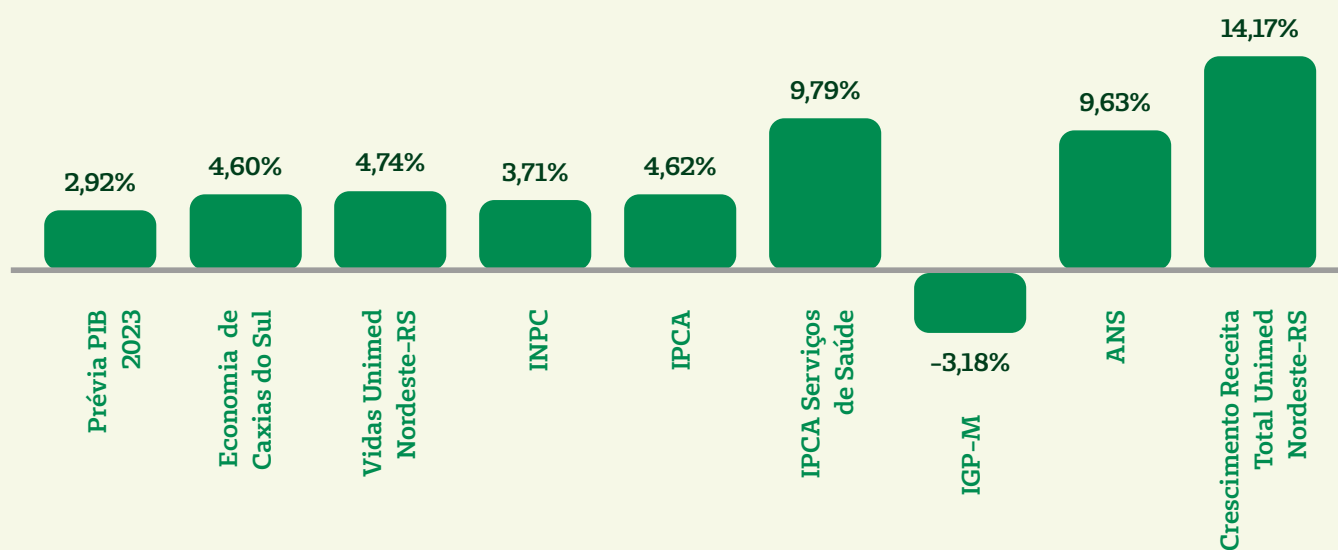
Os gráficos representam o custo médio por diária de internação (clínica e cirúrgica) e a média de permanência em quarto e UTI.

Economia de Caxias do Sul e postos de trabalho



O crescimento da economia de Caxias do Sul ficou além da taxa média, no entanto o reflexo no mercado de trabalho ainda foi moderado, não espelhando os mesmos índices de crescimento da atividade econômica em 2023.

Cenário Econômico 2023



Mesmo com o crescimento da economia em ritmo moderado, a Unimed Nordeste-RS alcançou resultados econômicos muito além da média de crescimento local e da inflação nacional. Resultado este oriundo dos esforços de manutenção da carteira atual de clientes e o número expressivo de vendas do ano de 2023.

Receita orçamento x realizado 2023

REALIZADO 2022: **R\$ 1.217.418.105**

ORÇADO 2023: **R\$ 1.362.413.561**

REALIZADO 2023: **R\$ 1.389.881.137**

CRESCIMENTO PROPOSTO: **11,91%**

CRESCIMENTO REALIZADO: **14,17%**

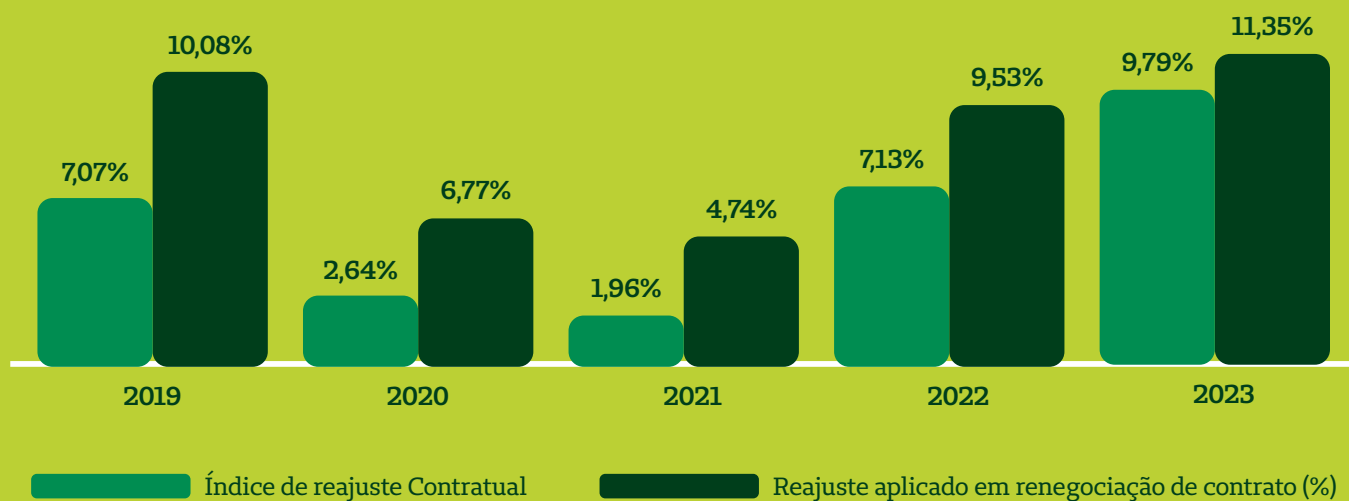
R\$ 27.467.576

2,02%
ACIMA DO CRESCIMENTO
META



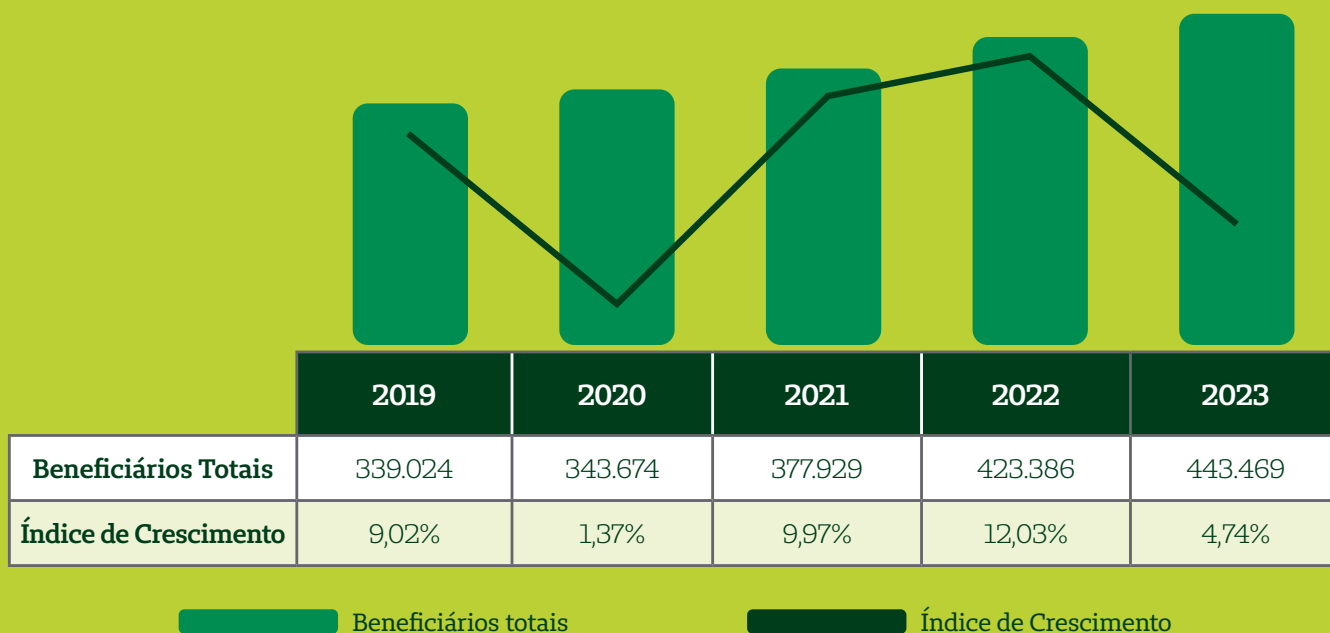
Fomos bem-sucedidos em 2023, atingindo um crescimento de 14,17%, que representa um aumento de receita de R\$ 172 milhões, sendo R\$ 27,5 milhões acima do orçamento proposto.

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



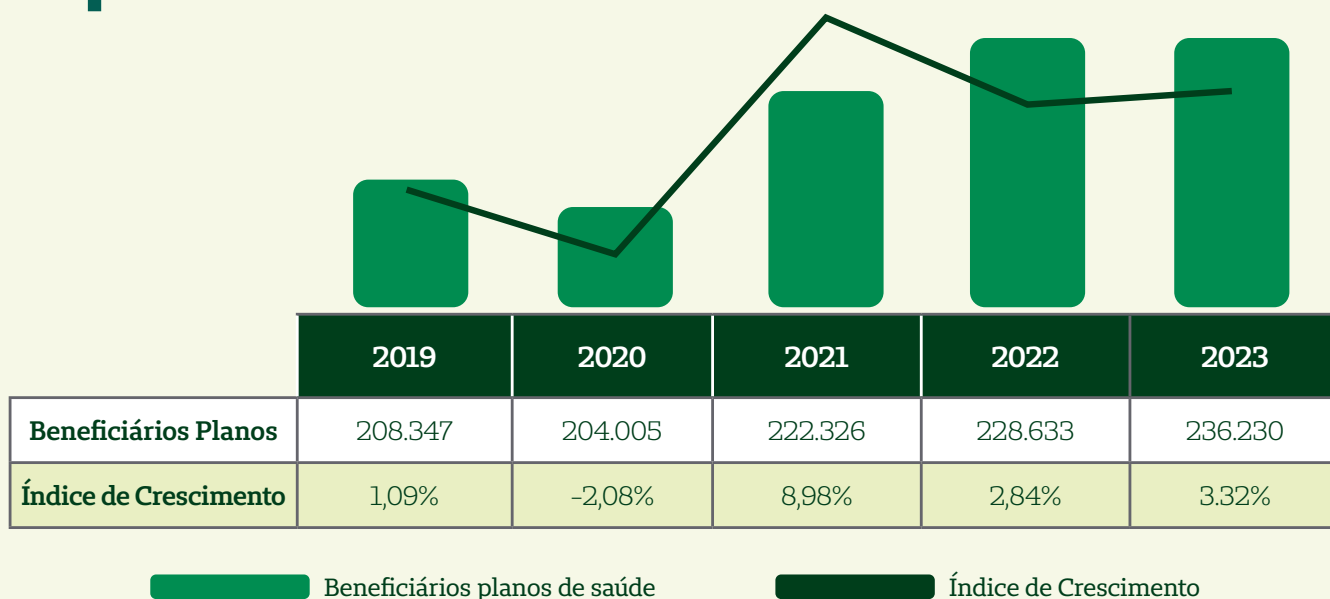
O foco nas renegociações de contratos administrados pela área de Mercado foi de recuperação de receitas e redução da sinistralidade. As negociações garantiram receitas em média superiores aos índices de inflação do ano.

Evolução dos beneficiários totais



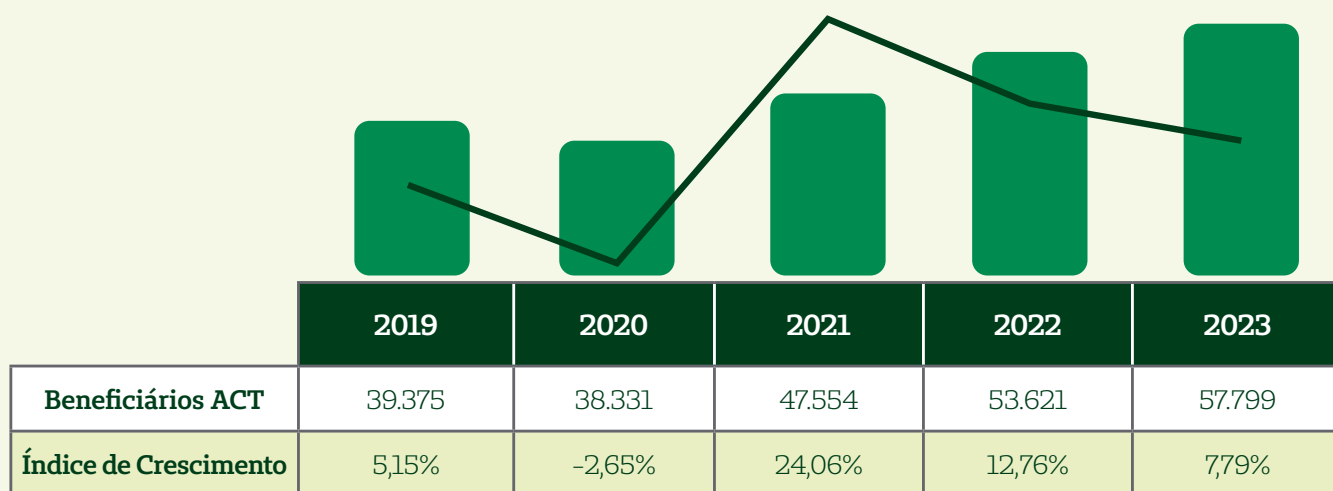
Mantivemos o crescimento de beneficiários em todos os nossos produtos, índice puxado principalmente pelos produtos de plano de saúde (7.597 beneficiários) e SOS Emergência (13.862 beneficiários), como poderemos ver mais detalhadamente nos gráficos a seguir.

Evolução do número de beneficiários de planos de saúde



O ano de 2023 foi marcado pelo crescimento do número de beneficiários oriundos de novas negociações, bem como a manutenção dos clientes atuais, principalmente coletivos empresariais, o que resultou em um crescimento de mais de 75 mil beneficiários de plano de saúde.

Evolução do número de beneficiários – Acidente de Trabalho

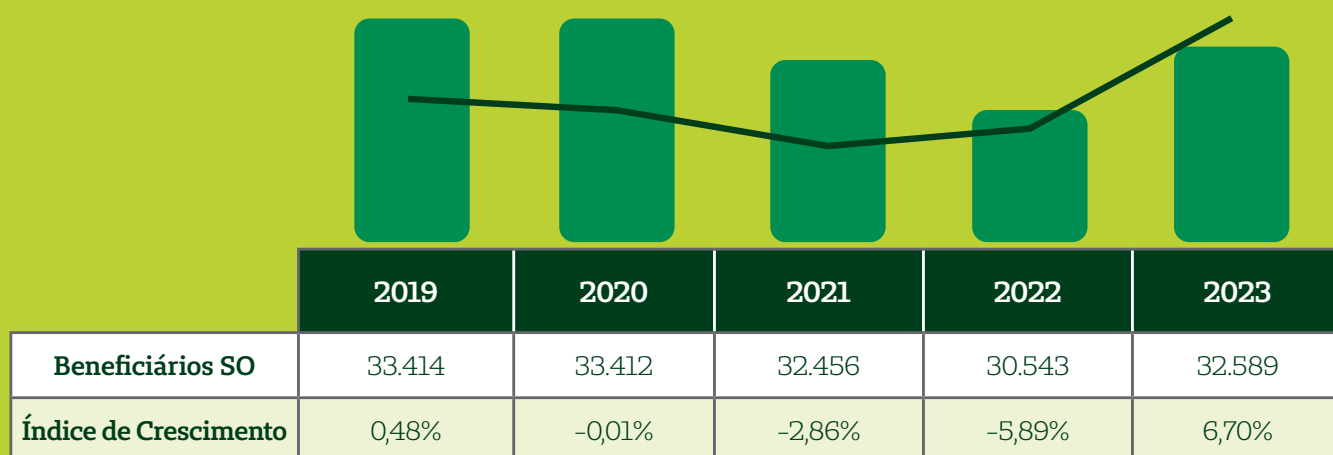


Beneficiários ACT

Índice de Crescimento

Em linha com outros produtos, o crescimento do Acidente de Trabalho também apresentou crescimento robusto.

Evolução do número de beneficiários – Saúde Ocupacional

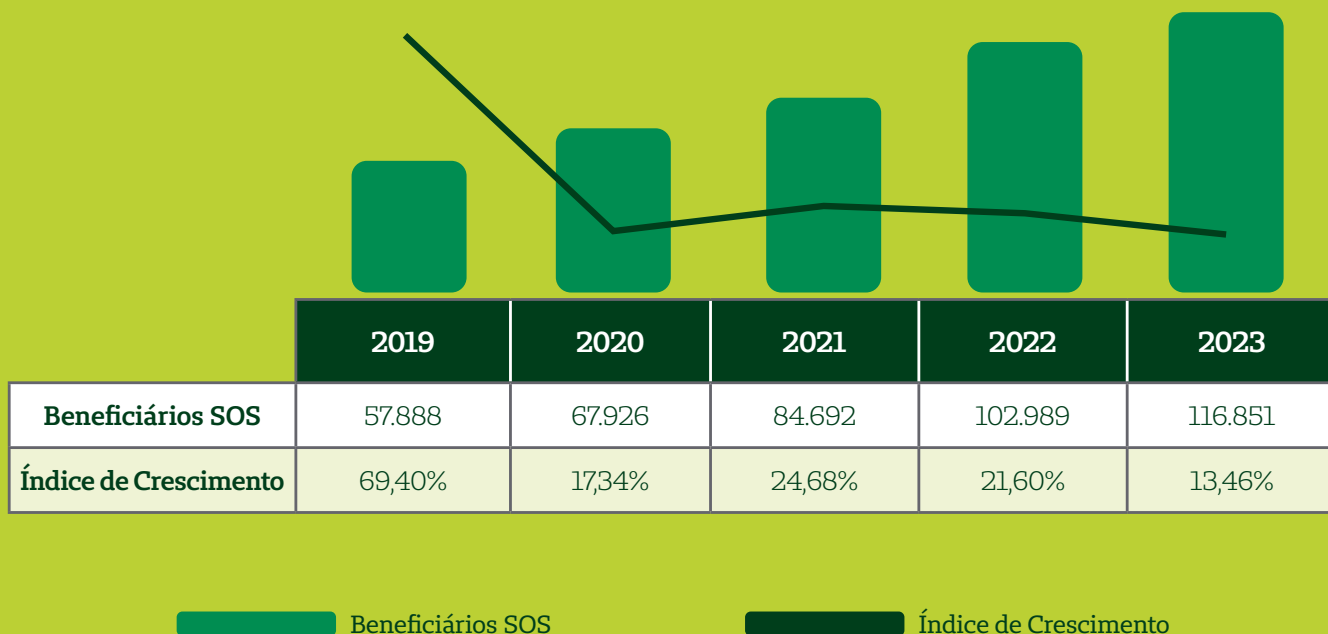


Beneficiários SO

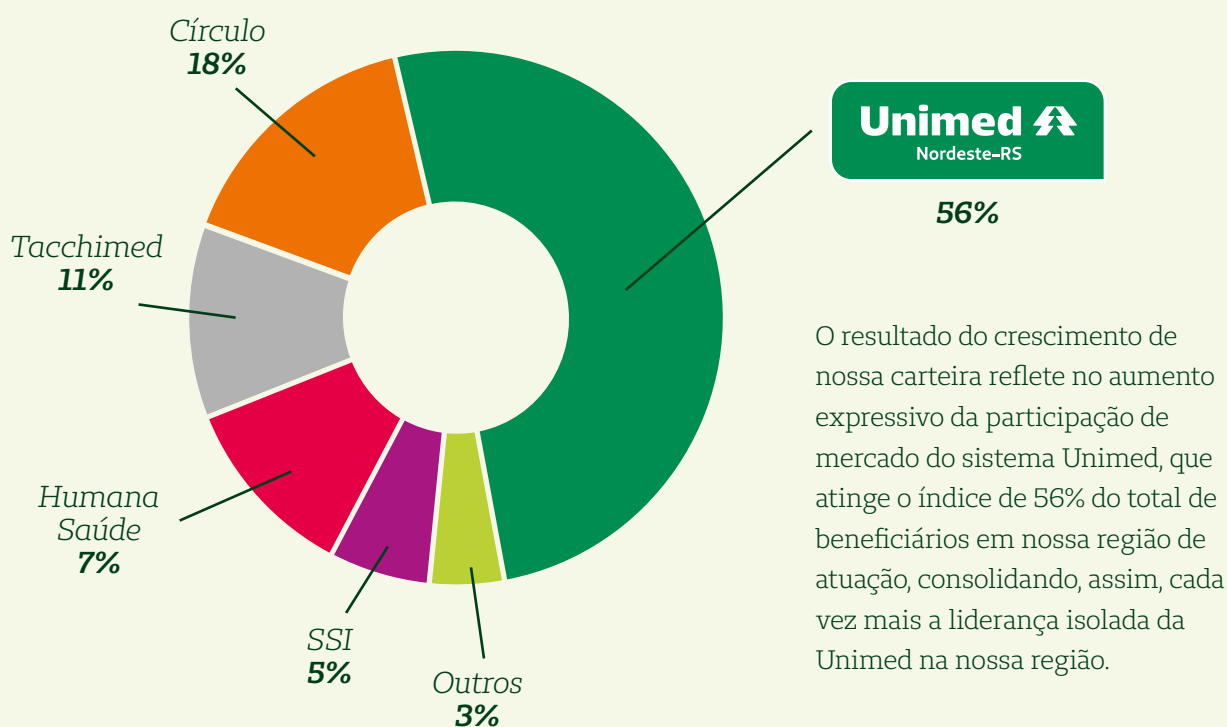
Índice de Crescimento

Os produtos de Saúde Ocupacional tiveram em 2023 um ano de recuperação e retomada de crescimento, fruto de ações e melhorias realizadas no setor.

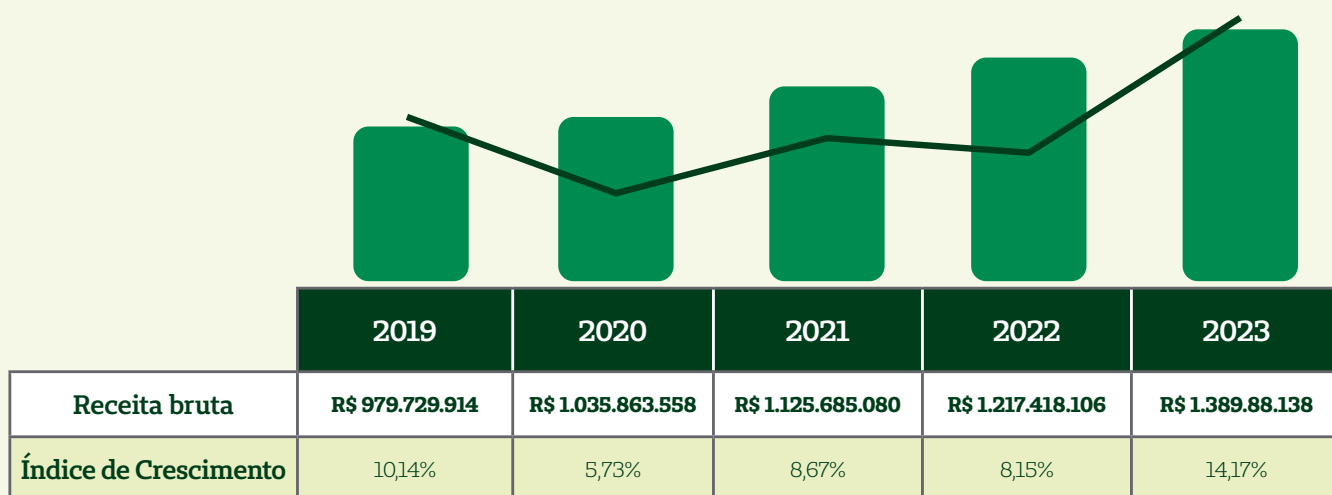
Evolução do número de beneficiários – SOS



Market Share – área de ação Unimed Nordeste-RS



Evolução do faturamento - DRE

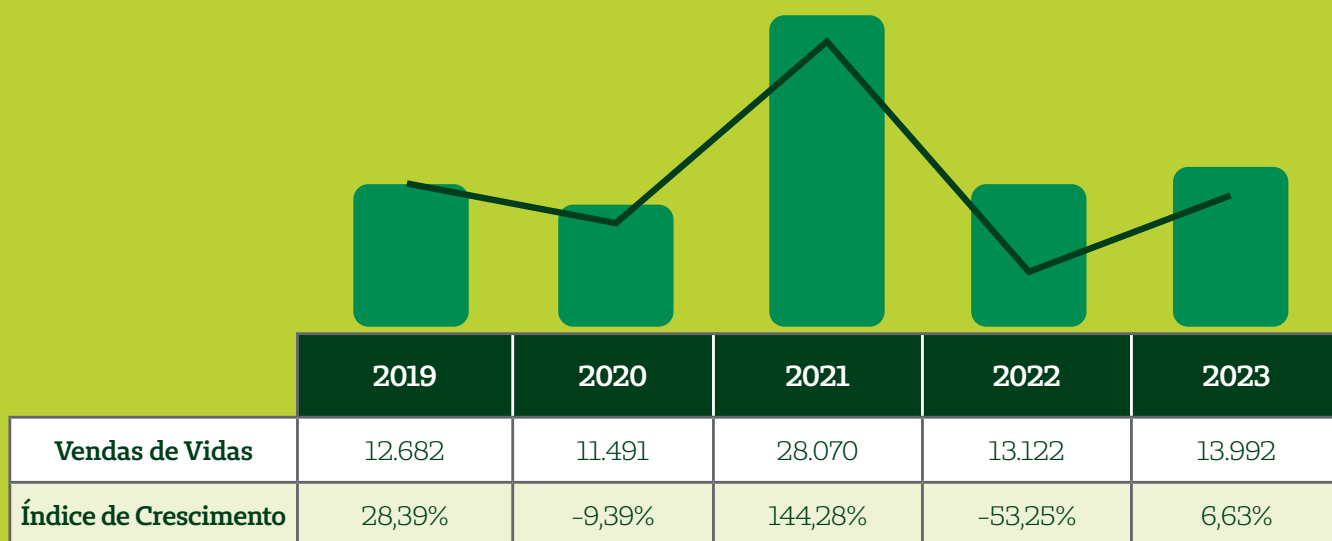


Receita bruta

Índice de Crescimento

No ano de 2023, apresentamos o maior crescimento dos últimos anos, passando para um faturamento de R\$ 1,389 bilhões, ou seja, um aumento de 14,17% em relação ao ano anterior. Como citado no gráfico anterior, o desempenho das equipes comerciais em manter os clientes e buscar novos negócios contribuiu fortemente para a conquista deste percentual.

Evolução de vendas de vidas novas assistenciais



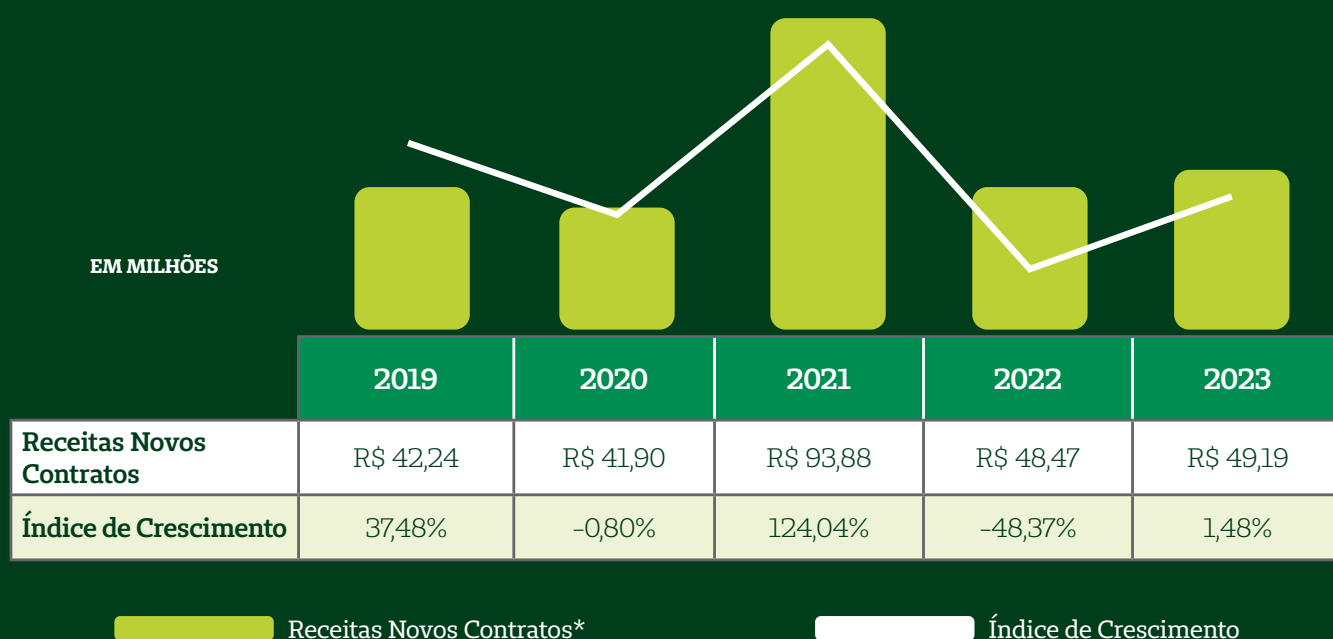
Vendas de Vidas em Planos de Saúde

Índice de Crescimento

As vendas para novos clientes de planos de saúde continuaram aquecidas no ano de 2023, apresentando novamente números bastante expressivos de captação de novos beneficiários.

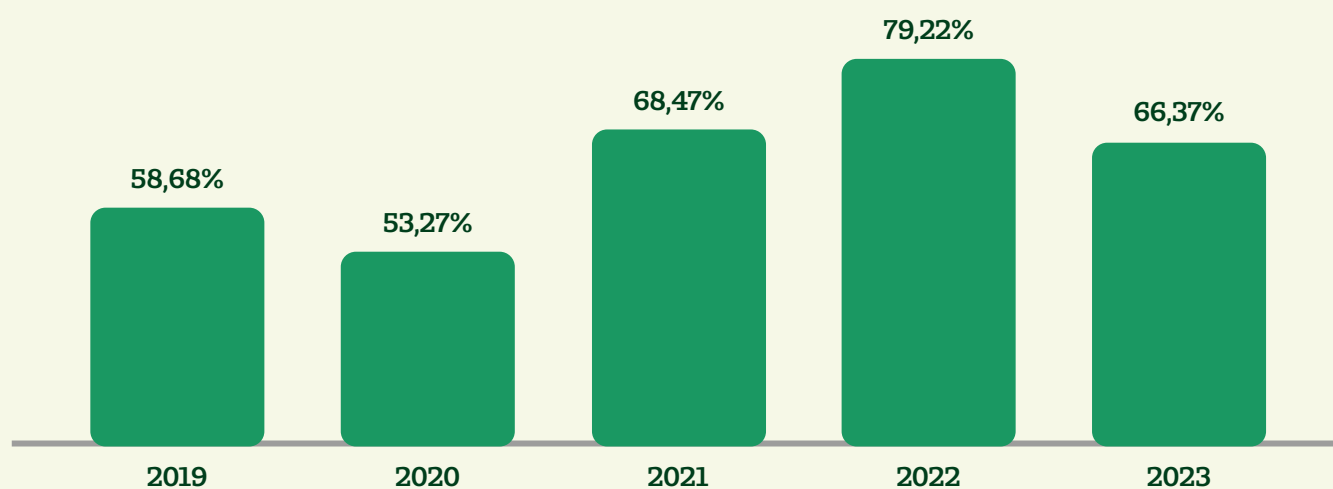
Total receita de venda de novos contratos

*Receita estimada em um período de 12 meses.



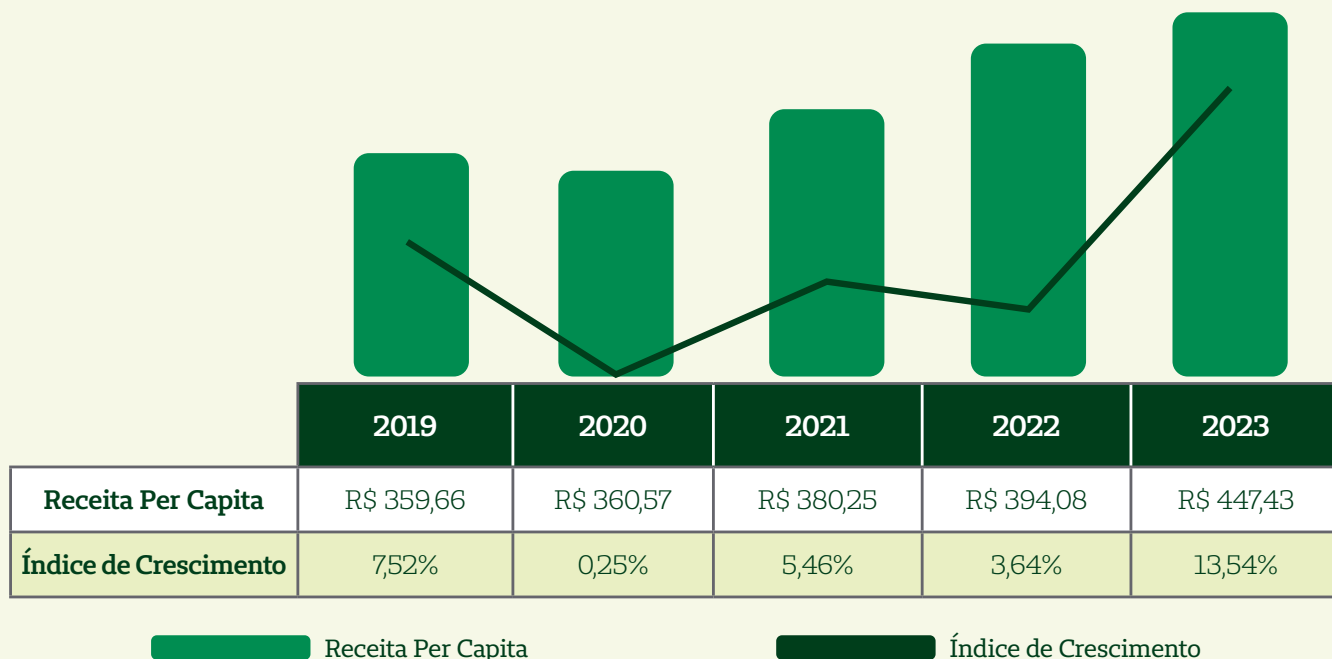
O expressivo número de vendas novas contribuiu fortemente com a evolução da receita, adicionando em 12 meses mais de R\$ 49 milhões em novas receitas.

Sinistralidade da carteira no 1º ano de contrato



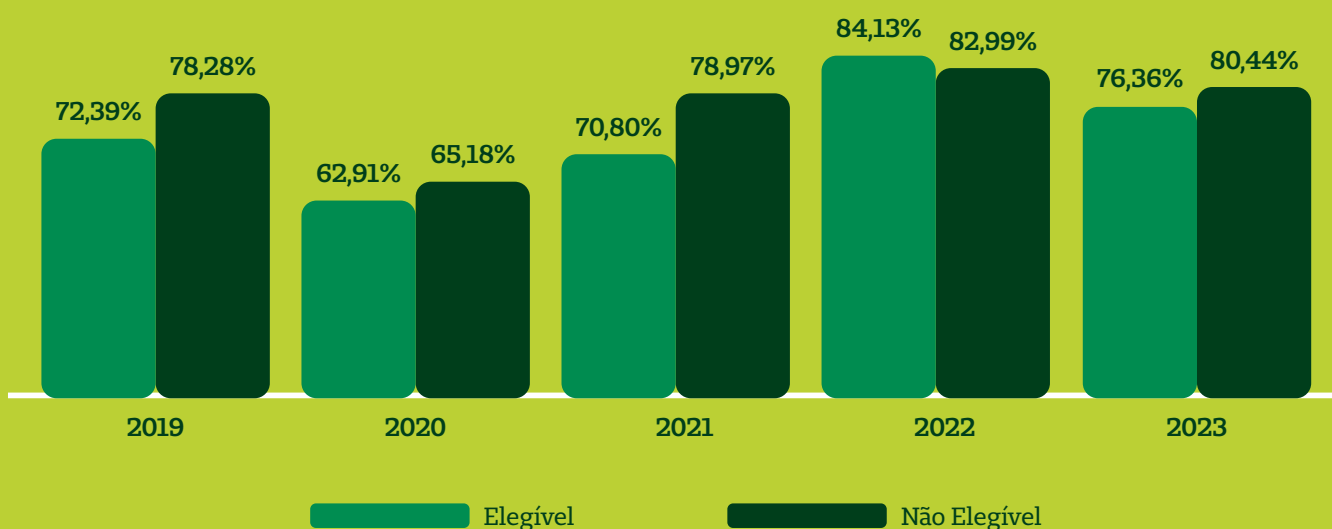
O grande foco de toda a área de Mercado foi o controle e redução de sinistralidade. Isso também refletiu nos índices de sinistralidade da venda nova – que caiu para 66% –, e na consequente redução da sinistralidade global da carteira de clientes.

Evolução da receita per capita assistencial



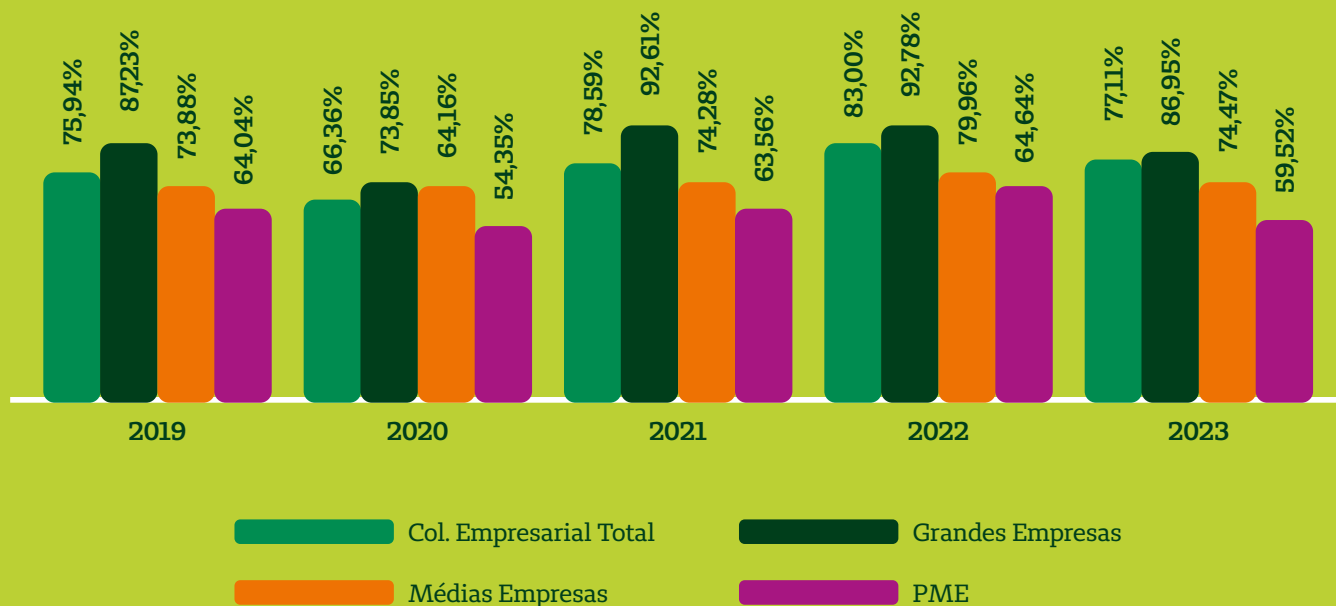
A receita média por beneficiário também espelhou as taxas de crescimento, apresentando um forte aumento do ticket médio.

Evolução da sinistralidade da carteira coletiva por adesão



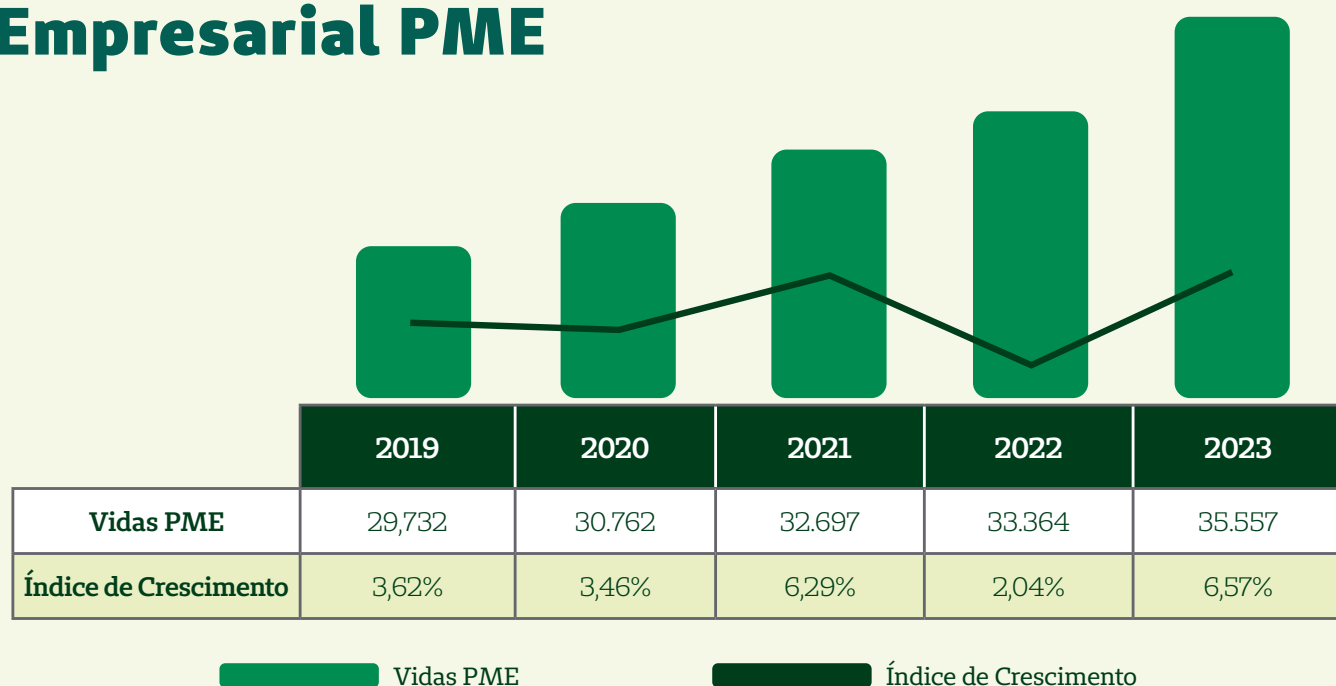
O resultado do trabalho focado no aumento de receitas e controle da sinistralidade resulta em forte redução do índice em todos os segmentos da carteira de clientes Unimed.

Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial



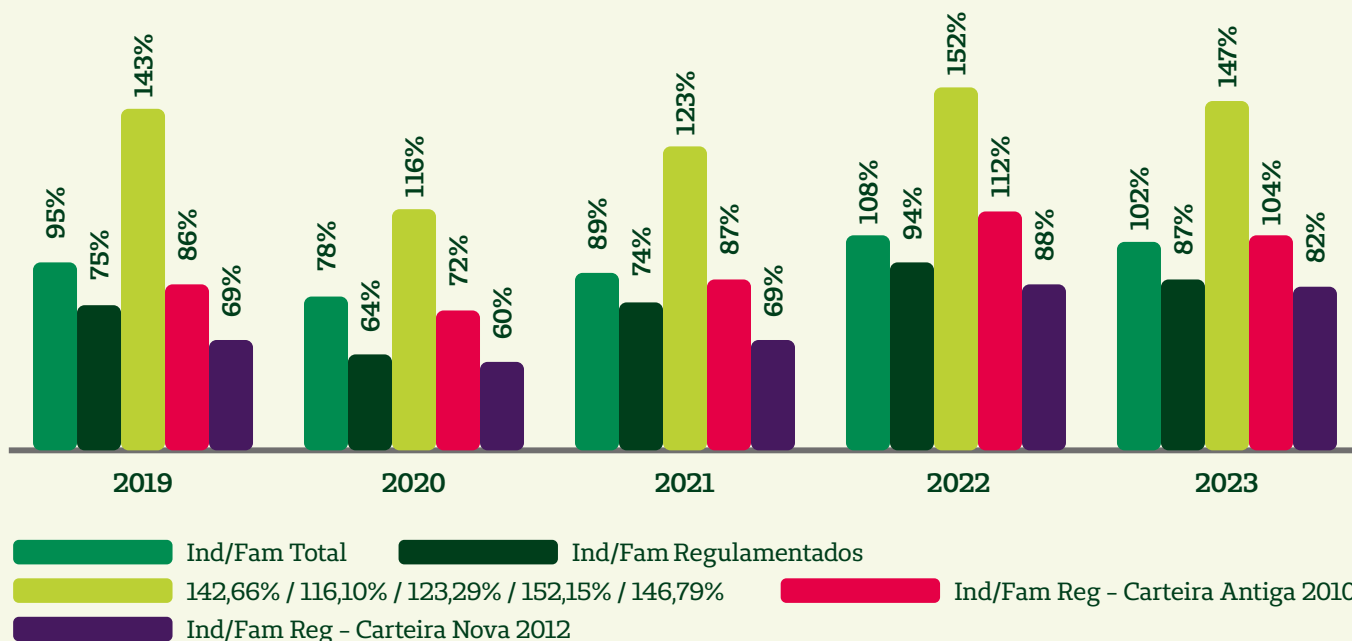
A redução da sinistralidade apresenta queda mais expressiva nas carteiras de planos coletivos empresariais, que respondem mais rapidamente às ações de negociação e ajustes em produtos e contratos.

Evolução de vidas carteira Coletivo Empresarial PME



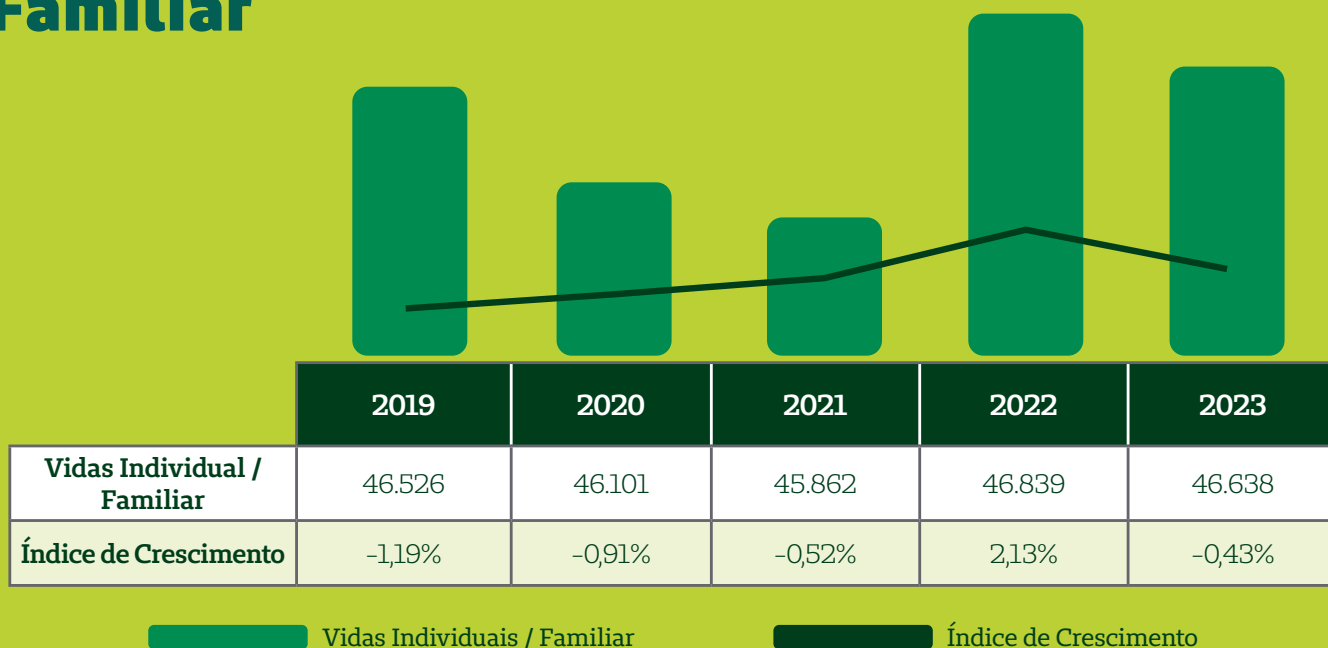
Um dos segmentos de maior rentabilidade para a Unimed, o de pequenas empresas, também apresentou um crescimento forte em 2023, o que ajuda muito na manutenção e aumento do resultado positivo desta carteira.

Sinistralidade da carteira Individual/Familiar



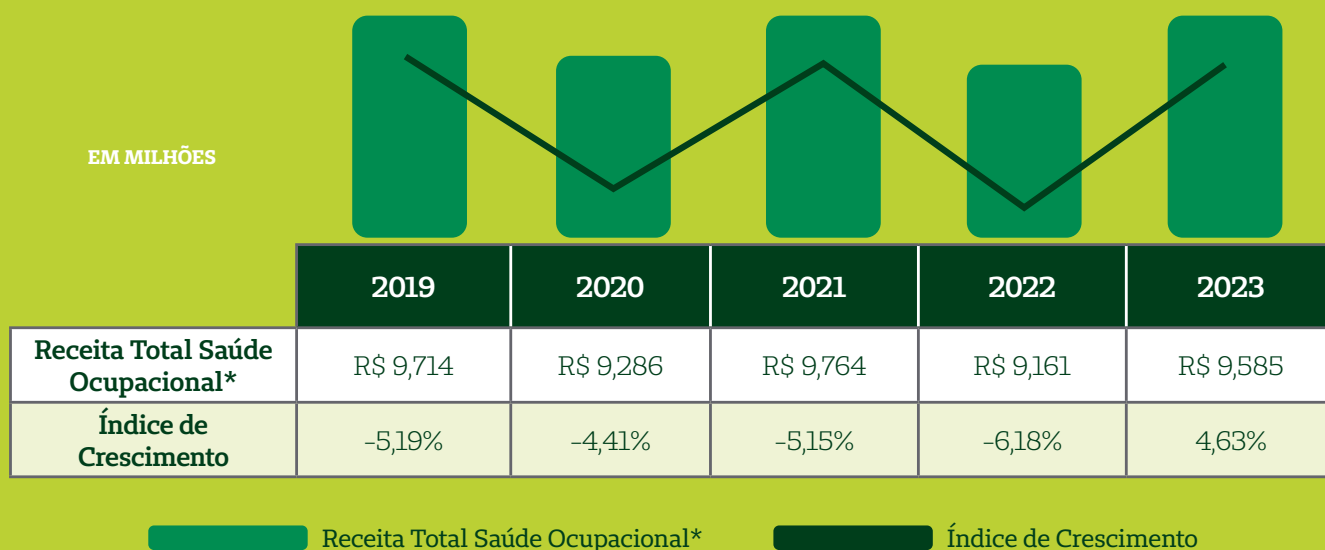
Um dos pontos de atenção continua a ser a carteira de planos individuais e familiares. Em 2021, os planos regulamentados sofreram um reajuste negativo por parte da ANS, resultando em redução expressiva da receita. Esta carteira vem se recuperando gradativamente, ainda que de forma mais longa que nas demais carteiras pelo impacto provocado por tal ação. As carteiras compostas de planos antigos e não regulamentados apresentam uma deficiência de receita e um índice de sinistralidade muito elevado. Nesta carteira, encontram-se beneficiários em idade mais avançada e, por isso, o resultado tende a ser negativo até que a carteira vá reduzindo com o passar dos anos.

Evolução de vidas na carteira Individual/Familiar



A carteira individual e familiar mantém-se estável e não vem apresentando crescimento nos últimos anos. Isso porque os preços são bastante elevados e existem opções alternativas para adesão em outras modalidades, empresarial e coletivo por adesão.

Evolução da receita total da Saúde Ocupacional



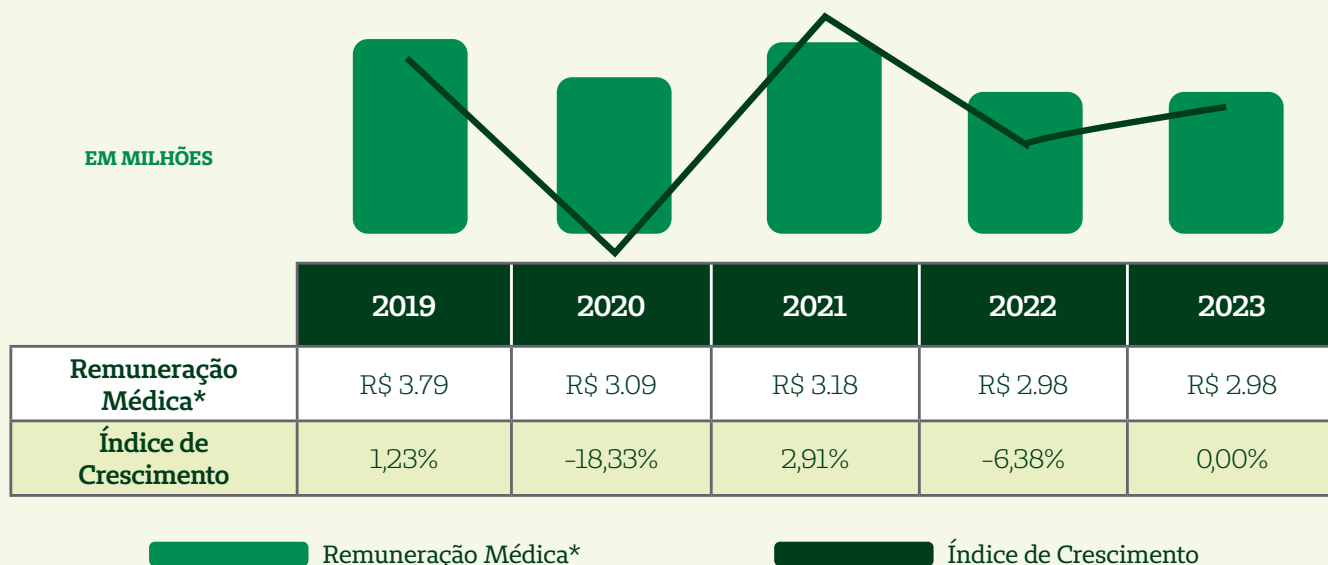
Em linha com o crescimento da carteira, a receita também aumentou na mesma ordem.

Evolução do resultado operacional do setor de Saúde Ocupacional



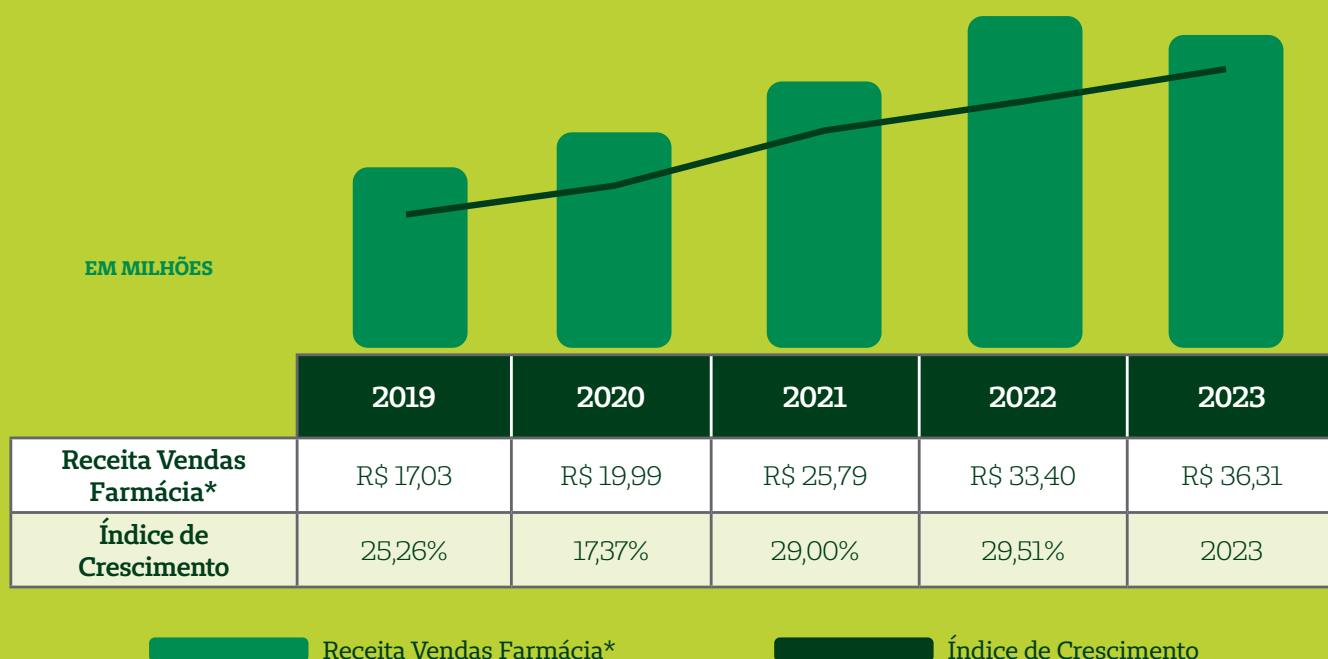
O resultado financeiro do setor de Saúde Ocupacional continua apresentando um bom desempenho e segue contribuindo para o resultado da cooperativa.

Evolução da remuneração médica na Saúde Ocupacional



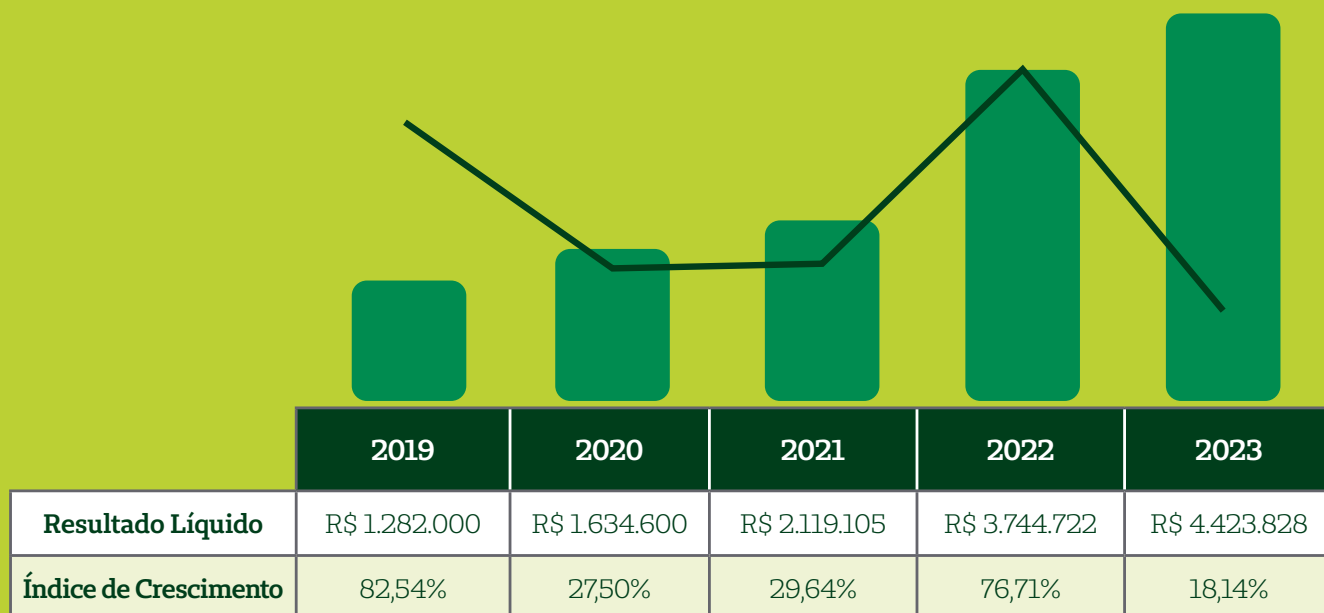
Um dos pontos mais importantes para o setor de SO é a geração de trabalho e remuneração médica, a qual representa quase um terço da receita gerada pelo setor.

Total receita de vendas da Farmácia



A farmácia comercial apresenta constante crescimento da receita, que reflete o amadurecimento comercial do setor.

Evolução do resultado líquido – Farmácia



Resultado Líquido

Índice de Crescimento

O fruto do bom trabalho entregue pela farmácia reflete-se no ótimo resultado líquido do setor, que chegou a mais de R\$ 4,4 milhões positivos em 2023 e contribui para o resultado global da cooperativa.



Anexos

Anexo 1: Índice Remissivo GRI

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS

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

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA OU RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA ECONÔMICA			
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Desempenho econômico (página 121)	Não
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 121)	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 121)	Não
CATEGORIA AMBIENTAL			
ASPECTO: ÁGUA			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 114)	Não
303-1	Total de retirada de água, por fonte	# Água (página 116)	Não
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	# Água (página 116)	
303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 114)	Não
303-4	Consumo de água	# Água (página 116)	Não
303-5	Consumo de água	# Água (página 116)	Não
ASPECTO: EMISSÕES			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 114)	

305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 114)	Não
ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	## Efluentes e resíduos (página 117)	Não
306-1	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	## Descarte total de água (página 116)	Não
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 114) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 117)	Não
ASPECTO: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	## Consumo de energia elétrica (página 115)	Não
302-2	Consumo de energia fora da organização	## Consumo de energia elétrica (página 115)	Não
302-3	Intensidade de energia	## Consumo de energia elétrica (página 115)	Não
302-4	Redução do consumo de energia	## Consumo de energia elétrica (página 115)	Não
302-5	Reduções nos requisitos de energia de produtos e serviços	## Consumo de energia elétrica (página 115)	Não
ASPECTO: BIODIVERSIDADE			
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 114)	Não
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 114)	Não
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 114)	Não
304-4	Espécies da Lista Vermelha da IUCN e espécies nacionais da lista de conservação com habitats em áreas afetadas por operações	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 114)	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
ASPECTO: EMPREGO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Emprego (página 98)	Não

401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	# Perfil dos cooperados (página 95) # Perfil dos nossos funcionários (página 99)	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 100)	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 108)	Não
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Saúde e segurança no trabalho (página 100)	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 100) # Perfil dos cooperados (página 95) # Perfil de nossos funcionários (página 99) # Indicadores sociais internos (página 97) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 105)	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 83)	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 82)	Não
CATEGORIA SOCIAL			
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS			
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Não discriminação (página 72)	Não
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 72)	Não
410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos	# Práticas trabalhistas e trabalho decente (página 98)	Não
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Comunidades locais (página 109)	Não
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 109) # Programas e projetos para a comunidade (página 110)	Não
ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Combate à corrupção (página 73)	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 73)	Não

205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 74) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 74)	Não
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Saúde e segurança do cliente (página 78)	Não
416-1	Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	# Saúde e segurança do cliente (página 78) # Programas de Medicina Preventiva (página 79) # Investimentos em capacitação profissional (página 83) # Beneficiados com capacitação profissional (página 83) # Horas de treinamento/ pessoa (página 83) # Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 88) # Programa de Conceituação de Prestadores (página 90)	Não
416-2	Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde/segurança de produtos/serviços	# Gestão de reclamações e críticas (página 92) # Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 94)	Não
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Rotulagem de produtos e serviços (página 75)	Não
102-44	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	# Satisfação dos beneficiários (página 76)	Não

ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.	# Privacidade do cliente (página 91)	Não
418-1	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	# Gestão de reclamações e críticas (página 92)	Não
ASPECTO: CONFORMIDADE			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	# Conformidade (página 93)	Não
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica	# Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 94)	Não



Unimed 
Nordeste-RS

