



a gente
acredita
na vida

Relatório de
**Gestão e
Sustentabilidade**

2021

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Porto Alegre

50
ANOS



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.





RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2021

(GRI 102-16)

Nosso propósito é fazer a diferença no cuidar das pessoas. Para isso, oferecemos muito além de planos de saúde e atendimento. Somos uma cooperativa preocupada com a saúde e o bem-estar da sociedade e queremos ser reconhecidos como uma marca de excelência e que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor para todos.

(GRI 102-53)

Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail:
relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Ao completar 50 anos de história, a Unimed nos faz pensar sobre a importância de nunca deixar de acreditar na vida, e que ela sempre pode nos surpreender. Para celebrar essa história de tantos anos cuidando da vida, queremos que você coloque o foco naquilo que te faz acreditar.

**O QUE TE FAZ
acreditar?**



SUMÁRIO

8	SOBRE O RELATÓRIO	
14	MENSAGEM DO PRESIDENTE	
24	UNIMED PORTO ALEGRE	
	Perfil	26
	Produtos e Serviços	35
	Reconhecimentos	57
60	GOVERNANÇA E INTEGRIDADE	
	Composição Administrativa	62
	Integridade	74
80	GESTÃO DA SATISFAÇÃO	
	Clientes	82
	Colaboradores	96
	Fornecedores	110
	Prestadores	114
	Cooperados	120
130	RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	
	Participações nas Comunidades Locais, Avaliações de Impacto e Programas de Desenvolvimento Sustentável	132
	Gestão Ambiental	158
162	DESEMPENHO ECONÔMICO	
	Cenário	164
	Resultados	166
174	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	
188	SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	

SOBRE O RELATÓRIO



(GRI 102-45) Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Porto Alegre, sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar e estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos e serviços aos clientes e beneficiários finais em toda a sua área de abrangência, composta por 46 municípios localizados no Rio Grande do Sul.

Para valorizar a transparência no seu processo, o material segue os princípios para elaboração de relatos, como também as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo.

A cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **(GRI 102-52)** e, desde 2007, de forma virtual, o que contribui para o uso racional de papel e para a consequente redução do impacto ambiental. O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre (www.unimedpoa.com.br) e nas páginas de uso restrito dos cooperados e colaboradores.

PROCESSO DE RELATO E MATERIALIDADE



(GRI 102-46) No processo de construção do relatório, a Unimed Porto Alegre baseou-se em sua Matriz de Materialidade concebida pelo cruzamento das percepções internas (Lideranças dos processos na cooperativa) e externas (Representantes dos cooperados, Clientes, Força de trabalho, Fornecedores, Governo, Sociedade, Meio Ambiente e Comunidade do entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários presenciais e eletrônicos entre os meses de outubro e novembro de 2019.

Neste processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas da Unimed Porto Alegre, quando foram identificados os 10 principais de aspectos entre os 33 propostos, considerando pelo menos um de cada dimensão (econômica, social e ambiental). Estes foram submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.





O processo de definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes de públicos estratégicos para a Unimed Porto Alegre, sendo considerados representantes dos seguintes grupos:

- Clientes;
- Comunidade do entorno;
- Cooperados;
- Força de trabalho;
- Meio ambiente;
- Fornecedores;
- Governo e sociedade.

Estes públicos estratégicos foram pré-identificados pela Unimed Porto Alegre por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, desde a última construção da materialidade, e levou em consideração critérios como:

- Perfil;
- Responsabilidade sobre Valores & Patrimônio;
- Grau de dependência do Stakeholder;
- Grau de dependência da Organização;
- Tamanho/Porte/Quantidade;
- Efeito Social;
- Impacto Ambiental; e
- Cobertura Geográfica.



Diante do resultado derivado deste mapeamento, a Unimed Porto Alegre tem ciência de quais públicos deve buscar o engajamento, devido a priorização realizada com base nos critérios relacionados.

Para o relato, buscou-se trabalhar com todos os grupos de stakeholders, o que favoreceu a construção de um resultado mais sistêmico, além da possibilidade de abordar estes públicos a respeito da interdependência percebida entre a cooperativa e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e desenvolvimento sustentável.

(GRI 102-46; GRI 102-47) No decorrer de 2021, devido a particularidade gerada pela pandemia, foram mantidas as informações sem novas consultas com públicos, assim como os temas prioritários para a matriz de materialidade.

- Desempenho Econômico
- Não Discriminação
- Presença no Mercado
- Comunidades Locais
- Saúde & Segurança do Cliente
- Conformidade Ambiental
- Efluentes e Resíduos
- Relações Trabalhistas
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Privacidade do Cliente

MATRIZ DE MATERIALIDADE


**NÃO
DISCRIMINAÇÃO**

**SAÚDE E
SEGURANÇA DO
CLIENTE**

**DESEMPENHO
ECONÔMICO**

**CONFORMIDADE
AMBIENTAL**

**PRESENÇA NO
MERCADO**

**COMUNIDADES
LOCAIS**

**PRIVACIDADE
DO CLIENTE**

**EFLUENTES
E RESÍDUOS**

**SAÚDE E
SEGURANÇA NO
TRABALHO**

**RELAÇÕES
TRABALHISTAS**
(GRI 103-1)
**Consulta
interna e
externa**
**Inclusões
da alta
liderança**

...

...


Impacto dentro e fora
da organização

Impacto dentro
da organização

Impacto fora
da organização





MENSAGEM DO PRESIDENTE

(GRI 102-14; GRI 102-15)

O ano de 2021, apesar de ter sido extremamente desafiador para todos nós, foi especial. Em 23 de dezembro, a Unimed Porto Alegre completou 50 anos de sua fundação. Como mencionado no prefácio, que foi gentilmente produzido pelo Professor Rossi e encartado ao livro “*A Mentalidade do Fundador*” e que foi entregue aos colegas cooperados em celebração ao cinquentenário da Unimed, destaco o seguinte trecho:

“A Unimed Porto Alegre tornou-se uma grande cooperativa e uma grande empresa. Destaca-se regionalmente, nacionalmente, em seu setor de atividade e no grande Sistema Unimed. Sua realidade, hoje, pode transbordar de orgulho aqueles 30 fundadores e significar, para todos os atuais cooperados, o mesmo ideal que moveu os signatários da ata de fundação”.

A pandemia nos apresentou novos aprendizados, tanto nos formatos de trabalho, quanto na maneira como as pessoas se relacionam e criam seus vínculos. Apesar do elevado índice de imunizados, continuamos vivendo uma crise na saúde pública que também atinge a saúde suplementar. Além dos números referentes a 2021, queremos reforçar a importância do cuidado.

Praticar o propósito de “Fazer a diferença no cuidar das pessoas” é o que nos motiva diariamente. Para cumpri-lo, precisamos seguir presentes, de corpo e alma, e guiados pelos pilares do Jeito de Cuidar Unimed. Em 2021, apesar da crise sanitária em função da pandemia, a cooperativa deu continuidade ao seu propósito e ao exercício da gestão baseado na sustentabilidade, buscando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais.



Foi diante deste cenário que a campanha para comemorar os 50 anos da cooperativa reforçou a nossa vocação para o cuidado com o slogan: **“A gente acredita da vida”**. Nossa intenção é provocar uma reflexão sobre a importância de nunca deixar de acreditar na vida, e que ela sempre pode nos surpreender. E para celebrar essa linda história de tantos anos cuidando da vida queremos que você coloque o foco naquilo que te faz acreditar. Por isso, ao longo desse relatório, vamos inspirá-lo a responder esta pergunta: **o que te faz acreditar?**

Nossa missão é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os valores que orientam nossas ações são a cooperação, a excelência no cuidado, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade socioambiental e a ética e transparência. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Em 2021, demos continuidade ao Plano de Enfrentamento a pandemia com ações necessárias para garantir a assistência aos clientes. Mantivemos atuante o Comitê de Crise para execução do Plano de Enfrentamento à Covid-19, com iniciativas de apoio voltadas para todas as nossas frentes de atuação: Gestão de Clientes e Mercado, Relacionamento com o Cooperado, Unidade de Serviços Próprios, Rede Prestadora, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão de T.I. e Relações Institucionais. Seguimos as

orientações dos órgãos competentes para a melhor orientação a clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação à pandemia.

Acreditamos que ser socialmente responsável é assumir o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, contribuindo com ações que promovam o bem-estar de todos. O conceito ESG, que tem ganhado ampla visibilidade, abrange as questões ambientais, sociais e de governança para a sustentabilidade e está inserido na nossa cooperativa como um dos nossos valores.

Em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da Unimed Porto Alegre e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade. E como forma de materializar parte deste conceito, em julho, demos um

relevante passo. Durante Assembleia Geral Extraordinária, aprovamos a criação do Instituto Unimed Porto Alegre que ocupará um importante espaço na Responsabilidade Social e Sustentabilidade como o Braço Social da nossa cooperativa. O Instituto terá como foco os temas de Bem-estar e Qualidade de Vida, atuando em áreas transversais como: saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona, e estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam saúde e bem-estar para todos os *stakeholders*. É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto

Fronteiras do Pensamento, o Fórum da Liberdade, promovido pelo IEE, o Congresso de Gestão de Pessoas da ABRH-RS (Congregarh), a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, sendo a maioria realizada de forma virtual em função da pandemia.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso programa Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis.

Mesmo com as dificuldades devido a pandemia em 2021, o Viver Bem alcançou cerca de 8.000 pessoas, com 29.667 participações nos programas e ações, um crescimento de 243% em relação a 2020, resultando em um nível de satisfação de 89,4%.

A Unimed Porto Alegre mantém-se líder no setor na sua área de atuação. Entre inúmeras ações que fizemos no enfrentamento ao novo coronavírus, demos continuidade ao projeto de telemedicina, consolidando-o após a Portaria do Ministério da Saúde nº 467, que dispõe sobre as ações da prática decorrente da epidemia de Covid-19. Desde o início da pandemia, colocamos à disposição dos 686 mil beneficiários e dos 6.602 mil médicos a plataforma de telemedicina Meu MedicOnline, que possibilitou, em 2021, 116.910 mil consultas virtuais, com a adesão de 1.090 médicos cooperados de 50 especialidades.



Encerramos o ano de 2021 com 686 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.602 cooperados, 1.974 colaboradores (1.895 no regime CLT, 71 aprendizes e 8 estagiários), além de 370 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação.

O reflexo da nossa preocupação em oferecer serviços de qualidade são os conceituados reconhecimentos locais e nacionais recebidos, o que

reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas. Entre as nossas conquistas nesse período estão: o SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas de Quem Decide, do Jornal do Comércio; o selo Great Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar. Também estamos entre as 20 melhores grandes empresas para se trabalhar, segundo a empresa global de pesquisa, consultoria e capacitação que estimula as organizações a identificar, criar e manter excelentes

ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento de culturas de alta confiança. Somos um dos 10 melhores planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed. Entre os 500 Maiores do Sul, a Unimed Porto Alegre é líder no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no Ranking 500 Maiores do Sul – Grandes & Líderes, publicado pela Revista Amanhã, em parceria com a PwC.

Conquistamos também o Top Cidadania 2021 da ABRH-RS, com o case sobre que as ações de enfrentamento à Covid-19 realizadas pela cooperativa durante

a pandemia; e fomos destaque no anuário Melhores e Maiores 2021 da Revista Exame. A cooperativa médica ocupa a 13ª posição na categoria Maiores Cooperativas. Entre as 1.000 maiores empresas do Brasil, avançou 62 posições e ocupa a 202ª colocação; e vencemos o prêmio Profissionais do Ano da Rede Globo, na categoria Sul, com o filme “Bicicleta”, produzido pela agência HOC–House Of Creativity. Outra conquista relevante foi a manutenção, em 2021, do mais alto nível de excelência pela Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) para o Centro de Oncologia e Infusão, Centro de Diagnóstico por Imagem e para o Laboratório da cooperativa.





Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade, como a inauguração de uma nova loja de atendimento do produto Unifácil, localizada na zona Sul, no Shopping Paseo. A nova unidade segue o conceito de aliar a tecnologia e o cuidado com a saúde, atrelados ao propósito da Unimed Porto Alegre de cuidar das pessoas. Com foco no atendimento eletivo em consultas médicas Unifácil, podem ser encontrados no local totens para agendamento de consultas e demais serviços disponíveis pelo site da Unimed. Clientes podem realizar consultas eletivas nas especialidades

cardiologia, cirurgia geral, clínica médica, dermatologia, ginecologia/obstetrícia, neurologia, pneumologia, psiquiatria, pediatria, oftalmologia, ortopedia e traumatologia. A sala de espera na pediatria ganhou uma atenção especial: conta com playtablet e decoração infantil pensada especialmente para proporcionar um ambiente lúdico para as crianças em atendimento.

O ano de 2021 foi marcado pela continuidade do enfrentamento da pandemia. Ainda no verão foi inaugurada unidade temporária de atendimento e testagem na SABA – Sede Campestre, em Xangri-lá,

onde foram disponibilizados serviço médico adulto e pediátrico para pacientes com síndrome respiratória e serviço laboratorial para o exame de detecção do novo coronavírus, o RT-PCR, que funcionou até o dia 28 de fevereiro de 2021. Depois de avaliar o cenário delicado que se apresentava, em março, foi aberta uma unidade assistencial para atendimento exclusivo de clientes Unimed junto à sede da AMRIGS, entidade parceira que cedeu espaço e condições operacionais para o seu funcionamento. A estrutura ambulatorial contou com atendimento para consultas, coleta de exames de RT PCR, sala com leitos de observação amarela e dois leitos de sala vermelha destinada para pacientes graves. A iniciativa foi um importante recurso de apoio à rede hospitalar. Ao todo foram 151 dias de operação, 47 médicos envolvidos, 49 colaboradores escalados durante a operação e 10 profissionais terceiros.

A trajetória da Unimed Porto Alegre tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento significativo a cada ano. Em 2021 definimos como questões estratégicas o Engajamento do Cooperado, Modelo Assistencial, Ocupação de Mercado, Combate as Perdas, Transformação Digital e Meritocracia.

Apesar de estarmos vivendo um momento ainda de expectativa sob diversos aspectos, acreditamos que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento de forma sustentável. Em 2021, por meio da Laçador Participações, demos continuidade aos projetos estratégicos da Holding com a aquisição e lançamento do Laboratório Top Lab que irá operar prioritariamente para atender as demandas da Sulmed. Também lançamos a HealthTech Laçador Digital. O novo braço de negócios desenvolve novos produtos digitais voltados para a área da saúde.

Com foco em produtos para melhoria da experiência do usuário em saúde, além de busca por eficiência operacional nos processos, a HealthTech ocupa um espaço no Instituto Caldeira.

Para 2022, nossos planos estratégicos estão voltados para a criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e, assim, gerar melhor experiência do cliente; e ainda para o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega de maior valor para nossos clientes.



Seguiremos atentos e atuantes no enfrentamento à pandemia e, consequentemente, aos seus reflexos, buscando soluções e atendimento qualificado para os clientes, pois acreditamos na vocação das pessoas para cuidar, inspiradas pelo espírito cooperativista e pelo Jeito de Cuidar Unimed. Acompanhamos também os movimentos do mercado da saúde, o que exige de todos nós um elevado nível de prontidão. E, por fim, ressalto o relevante papel dos nossos cooperados, os grandes responsáveis pela existência e manutenção da Unimed Porto Alegre.

Cordialmente,

Flávio da Costa Vieira

Presidente do Conselho
de Administração da
Unimed Porto Alegre

A stylized, handwritten signature in dark ink, corresponding to the name Flávio da Costa Vieira.





A person wearing a hat is seen from behind, driving a convertible car on a coastal road. The sun is setting, creating a warm, golden glow over the ocean and a rocky coastline in the distance. The car's interior and the driver's hat are visible in the foreground.

***SABER QUE
o sol nasce
todos os dias***

UNIMED
PORTO ALEGRE

01

PERFIL

(GRI 102-16)



Fundada em 23 de dezembro de 1971, a Unimed Porto Alegre, de natureza jurídica Cooperativa Médica Ltda. (GRI 102-1) é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congrega os sócios para o exercício de suas atividades econômicas (GRI 102-5).

Com sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul (GRI 102-3), a cooperativa dispõe de uma estrutura de operação presencial e virtual (GRI 102-4) e lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação (GRI 102-6) operando em 46 municípios do Estado do Rio Grande do Sul, conforme o mapa:





Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares (GRI 102-2).



Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 87,1% são compostos por esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de dois funcionários) e médias e grandes empresas.



O mercado familiar responde pelos outros 12,9%.



O destaque fica por conta do público feminino, que representa 53,7 % da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre.

Participação em Organizações Sociais

(GRI 102-13)

A Unimed Porto Alegre participa da Federação das Unimeds do Rio Grande do Sul, da Central Nacional Unimed, da Unimed do Brasil, do Sistema OCERGS-SESCOOP/RS, da Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do SUL (Federasul), da Unimed Mercosul, da Amcham, da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS), da Associação dos Funcionários da Unimed Porto Alegre (Associamed) e do Instituto Ethos. A cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com mais de 118 mil médicos cooperados e mais de 18 milhões de beneficiários no Brasil.



NORTEADORES E QUESTÕES ESTRATÉGICAS

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente o seu planejamento estratégico. Em 2021 as questões estratégicas foram reformuladas, conforme a seguir, para orientar as ações de todos que atuam na cooperativa **(GRI 102-16)**:

Propósito

Fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Missão

Prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado.

Visão

Ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Valores

- Cooperação.
- Excelência no cuidado.
- Paixão pelo cliente.
- Atuação do médico com qualidade e dignidade.
- Trabalho gerando realização e resultado sustentável.
- Atitude inovadora.
- Responsabilidade social e sustentabilidade.
- Ética, transparência e *compliance*.

Questões estratégicas

- Rede Assistencial
- Estratégia Comercial
- Modelo Assistencial
- Fortalecimento das Lideranças
- Engajamento do Cooperado
- Transformação Digital
- Combate às Perdas

POLÍTICA DA QUALIDADE

(GRI 102-16)

A Unimed Porto Alegre tem como objetivo principal nortear as diretrizes globais da cooperativa relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade de forma institucional, pautada, fundamentalmente, pelo comprometimento com a satisfação dos clientes e com a melhoria contínua de seus processos e serviços, contribuindo para os objetivos que compõem o Mapa Estratégico.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

(GRI 102-16)

A Unimed Porto Alegre assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.







NÚMEROS DE 2021

Unimed Porto Alegre em 31 de dezembro de 2021:



1.974
colaboradores

entre os que têm vínculo CLT (**1.895**), aprendizes (**71**) e estagiários (**8**), sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva (**GRI 102-41**).



686 mil
beneficiários

considerando intercâmbio; e **621 mil**, sem intercâmbio.



6.602
médicos cooperados

45,66 %
de participação
de mercado (Market Share)

sendo 48,9% na capital e
 39,46% nos demais
 municípios de atuação.

1,46
milhão de
manifestações

na Central de
 Relacionamento

(GRI 102-7)

R\$ 1.010.095

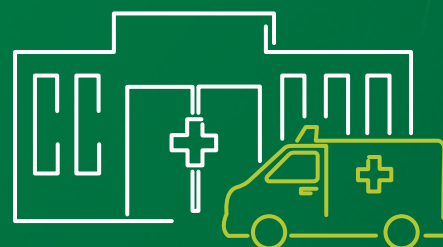
patrimônio líquido
 em milhares de reais

(GRI 102-7)

R\$ 3.477.256

receita líquida
 em milhares de reais

370 entre serviços
unidades próprios e
 credenciados, sendo:



Rede Credenciada:

26 hospitais
 51 laboratórios
 7 oncologias
 249 clínicas

Rede Própria:

5 Clínicas de Imagem
 15 Unidades de atendimento do laboratório Unimed -
 03 áreas técnicas de processamentos
 1 Centro de Oncologia e Infusão
 2 Prontos-atendimentos
 4 Clínicas de vacinas
 1 Unidade de atendimento pediátrico
 1 Espaço Viver Bem
 6 Locais de atendimento ambulatorial do Unifácil
 2 Unidades assistenciais
 1 Unidade de atendimento da equipe multidisciplinar





PRODUTOS E SERVIÇOS

(GRI 102-2)

Classificada no grupo das operadoras de planos de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre comercializa os planos familiares e empresariais

Unimax, Unipart e Unifácil,

o que representou

621.108 mil beneficiários

em 2021, considerando benefício-família.



PLANOS ASSISTENCIAIS

Unimax

Cobertura nacional com ampla rede de serviços credenciados. São mais de 118 mil médicos no Brasil e mais de 6,6 mil na área de atuação da Unimed Porto Alegre – Capital, Região Metropolitana, Litoral Norte do estado e Região Centro-Sul –, além de vasta cobertura ambulatorial e hospitalar e transporte aeromédico para qualquer lugar do Brasil.

Unipart

Abrangência nacional com pagamento de mensalidade diferenciado e econômico, taxa de coparticipação especial na realização de exames nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre, tendo à disposição toda a rede credenciada do Sistema Unimed.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2021, verificou-se redução de 1,5% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2021

312.476

2020

317.173

2019

317.930

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2021, verificou-se aumento de 2,3% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2021

196.957

2020

192.505

2019

180.445

Unifácil

Um plano de saúde local que oferece toda a qualidade Unimed Porto Alegre por um valor muito acessível. Conta com estruturas próprias e credenciadas para atendimento em Porto Alegre, Região Metropolitana, Litoral Norte do estado e Região Centro-Sul.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2021, verificou-se aumento de 9,1% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2021

109.823

2020

100.666

2019

101.361



PRODUTOS COMPLEMENTARES



A cooperativa dispõe de produtos e serviços complementares, como o **SOS Emergências Médicas, Odonto Unimed, Odonto Mais, Transporte Aeromédico e Benefício-Família.**

SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com equipes médica e de enfermagem especializadas para atendimento 24 horas. Dispõe de aplicativo que permite chamar para terceiros, pelo qual o solicitante consegue visualizar o deslocamento da ambulância por GPS e enviar foto ou vídeo para a regulação médica.

Odonto Unimed

Plano odontológico complementar ao plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com o intuito de agregar valor aos seus clientes. Inclui procedimentos de urgência e eletivos, realizados em clínicas credenciadas.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Teve aumento de 2% de beneficiários em relação a dezembro de 2020.

BENEFICIÁRIOS

116.777

ATENDIMENTOS

13.901

TRANSPORTES

6.253

BENEFICIÁRIOS

48.858

ATENDIMENTOS

41.315

Odonto Mais

Plano odontológico completo, sem coparticipações, com abrangência nacional e ampla rede credenciada. Voltado para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil.

BENEFICIÁRIOS

34.984

ATENDIMENTOS

9.446

Transporte Aeromédico

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da Unimed Porto Alegre têm à disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente.

Clientes com cobertura de transporte aeromédico:

2021

614.058

2020

609.549

2019

600.081

Benefício-Família

Assegura aos dependentes a continuidade da assistência médica por até cinco anos em caso de óbito do usuário titular do plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com isenção total dos custos de mensalidade.

Clientes com direito ao benefício-família:

2021

238.581

2020

238.259

2019

244.758



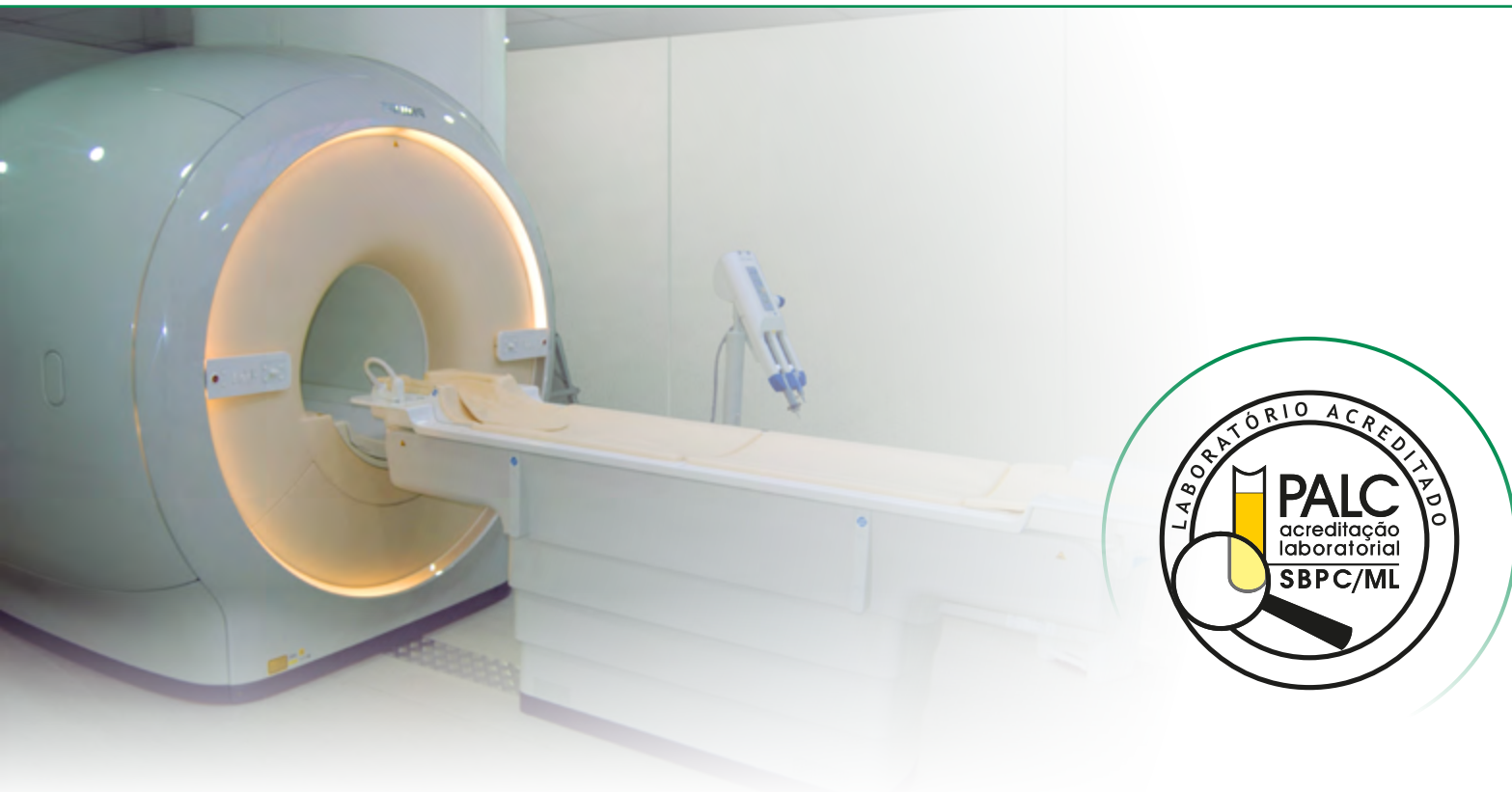
SERVIÇOS PRÓPRIOS

(GRI 102-2)

A Unimed Porto Alegre dispõe de 370 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, o que constitui a maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de sua área de atuação. A rede própria inclui Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínicas de Vacinas, Prontos-atendimentos e unidades assistenciais.



Ainda com cenário econômico desafiador, a cooperativa investiu em sua estrutura fixa e temporárias durante o ano de 2021 e foi reconhecida pela excelência dos serviços prestados.



Centro de Diagnóstico por Imagem

Oferece serviços de diagnóstico por imagem e disponibiliza exames de ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, raio X digital, densitometria óssea, mamografia digital, entre outros. As unidades do Moinhos e Shopping Total possuem Certificação ONA de Acreditado Pleno Nível III – acreditado desde outubro de 2020. Em 2021, o serviço passou a disponibilizar as imagens dos exames para clientes e médicos solicitantes no site e App, permanecendo armazenadas.

Laboratório

O Laboratório conta com 15 unidades próprias de atendimento e realiza exames de análises clínicas, incluindo exames especializados. As unidades estão localizadas em pontos estratégicos da cidade e região metropolitana, para facilitar o acesso do público. O foco na qualidade dos resultados é chancelado pela certificação PALC (Programa de Acreditação dos Laboratórios Clínicos), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica, e pela ONA (Organização Nacional de Acreditação Hospitalar) em Nível de Excelência. Em 2021, a área de processamento laboratorial, localizada junto ao Hospital Divina Providência, também recebeu o selo PALC, em dezembro de 2021.



O Laboratório da Unimed Porto Alegre, durante a pandemia da Covid-19, seguiu seu papel fundamental no auxílio diagnóstico.

O Setor de Biologia Molecular, existente desde 2015, precisou ser ampliado para uma capacidade produtiva de mais de 10.000 exames de RT-PCR por mês e foi o primeiro laboratório privado no Rio Grande do Sul a validar a técnica de RT-PCR para Coronavírus. O laboratório foi o principal suporte na realização desse tipo de teste para coronavírus, tendo, em 2021, processado 147.958 exames, o que gerou uma grande economia para a Unimed Porto Alegre. Desempenhou papel de reforçar a necessidade de uma criteriosa indicação para a realização do exame de RT-PCR, evitando, assim, o desperdício de recursos.

O Laboratório da Unimed Porto Alegre, com seu foco total em qualidade, garante que os testes de PCR utilizados, permitem o diagnóstico correto da Covid-19, sendo adequados para a detecção de todas as variantes descritas até agora.





Centro de Oncologia e Infusão

Oferece tecnologia atualizada em tratamento quimioterápico, imunobiológico e de suporte. Conta com estrutura completa de apoio para exames laboratoriais e de imagem.

Sua equipe assistencial é composta por especialistas em oncologia com qualificação técnica e atendimento humanizado.

O serviço conta com Certificação ONA, acreditado em Excelência pela DNV. Em 2021, para a melhor experiência, passou a disponibilizar o sistema de refrigeração para a prevenção da alopecia induzida por quimioterápicos; o uso da bioimpedância para acompanhamento nutricional dos pacientes em tratamento e o programa de navegação de pacientes oncológicos, que acompanha um grupo de pacientes mais prevalentes ou com maior risco no serviço, promovendo intervenções que visam à qualidade de vida e a prevenção de agravos relacionados aos tratamentos realizados.



Clínicas de Vacinas

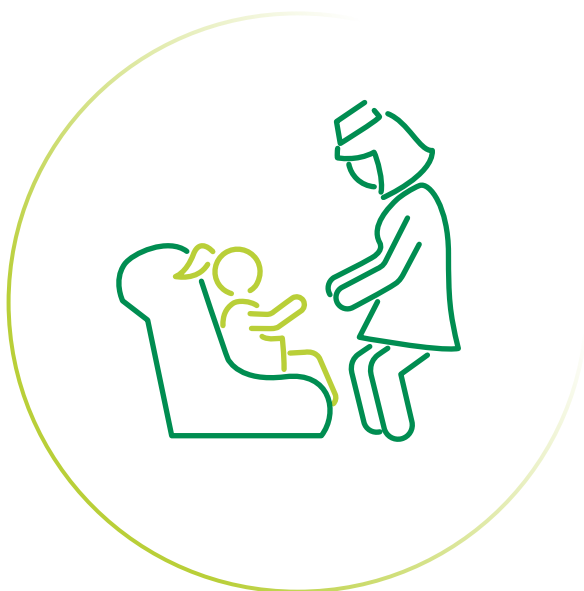
A clínica de vacinas passou por reposicionamento em 2021, o que representou um importante diferencial aos clientes Unimed. As margens das vacinas foram ajustadas para que o cliente tenha à disposição imunizações com preços muito competitivos e a qualidade de um atendimento feito por enfermeiras especialistas e uma ampla oferta de recursos tecnológicos para melhorar a experiência dos pacientes em atendimento. Este ano, foi inaugurada a unidade Zona Norte. Agora são quatro endereços (Unidade Assistencial Canoas, Unidade Shopping Total, Unidade Carlos Gomes e Unidade Zona Norte).



Prontos-atendimentos

A Unimed Porto Alegre disponibiliza, nas cidades de Canoas e Guaíba, estruturas de urgências e emergências médicas. As unidades são equipadas com consultórios, leitos de observação, salas de emergência, sutura, nebulização, aplicação de medicamentos, curativos, além de serviços de imagem, laboratório e SOS Emergências Médicas. Contam com equipe capacitada, com médicos e enfermeiros certificados pelo ACLS e PALS*.

*ACLS do inglês: Suporte Avançado de Vida Cardiovascular
PALS ou SAVP: Suporte Avançado de Vida em Pediatria



Unidade de Atendimento Pediátrico

Oferece estrutura ambulatorial de apoio ao consultório médico para situações de baixa complexidade, sem a necessidade de agendamento para atendimento. A estrutura dispõe de sala de inalação, observação e fluxos para aplicação de medicações externas, além de contar com uma equipe capacitada com médicos e enfermeiros certificados pelo PALS, serviço de exames laboratoriais de emergência e raio X de tórax.

MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS

(GRI 102-10)

Unidades inauguradas:

- Laboratório Unimed
Unidade Zona Norte
- Laboratório Unimed
Unidade Petrópolis
- Unidade Unifácil
Zona Sul

Unidade desativada:

- Unidade Viver Bem



ESTRUTURAS TEMPORÁRIAS

O ano de 2021 foi marcado pela continuidade do enfrentamento da pandemia. Depois de avaliar o cenário delicado que se apresentava, em março, foi aberta uma unidade assistencial para atendimento exclusivo de clientes Unimed junto à sede da AMRIGS, entidade parceira que cedeu espaço e condições operacionais para o seu funcionamento. A estrutura ambulatorial contou com atendimento para consultas, coleta de exames de RT PCR, sala com leitos de observação amarela e dois leitos de sala vermelha destinada para pacientes graves. A iniciativa foi um importante recurso de apoio à rede hospitalar.

- Decisão em 25/02/2021 –
Início da operação: 02/03/2021
- 151 dias de operação
- 47 médicos envolvidos
- 49 colaboradores escalados durante a operação (temporários e efetivos)
- 10 profissionais terceiros (higiene e portaria)

Viver Bem

O Viver Bem tem por propósito promover o cuidado integral e incentivar hábitos saudáveis para melhor qualidade de vida dos clientes e da comunidade. É composto por um time focado em promover saúde, compartilhando cuidados e conhecimentos que orientem ao participante para a manutenção de sua saúde e prevenção de doenças. As oficinas online foram destinadas a clientes Unimed e a comunidade e realizadas pela equipe técnica do Viver Bem, médicos cooperados, equipe multidisciplinar e convidados externos.

O programa é voltado para todas as etapas da vida, da gestação ao envelhecer saudável, com o objetivo de concretizar o conceito de cuidar.

Frente à pandemia, as ações foram mantidas em outro formato para continuar atendendo ao público, proporcionando conhecimento, conversas e trocas de informações.



Em 2021, as atividades foram promovidas na modalidade de oficinas online gratuitas para clientes e comunidade, sendo realizadas por uma equipe de profissionais de saúde e distribuídas em uma agenda diversificada, criativa e com conteúdos relevantes para incentivar o autocuidado apoiado, melhorando a qualidade de vida e contribuindo para a saúde integral.

CONHEÇA OS PROGRAMAS OFERECIDOS PELO VIVER BEM:

ATIVIDADE FÍSICA

(GRI 413-1 e GRI 102-43)

A Unimed Porto Alegre oferece a seus clientes e à comunidade, gratuitamente, a prática de atividade física. O programa online incluiu, durante a pandemia, as modalidades de Pilates, Ativação Corporal, Treino Funcional, Dança e Ginástica Íntima Feminina. Para os encontros virtuais, foi utilizada a plataforma Teams, possibilitando que o cliente pudesse acessar as aulas no conforto e segurança do seu ambiente. As práticas foram conduzidas por profissionais habilitados e acompanhadas por equipe de saúde do Viver Bem.

No ano de 2021 foram realizadas algumas ações presenciais em parceria com o Embarcadero, um espaço ao ar livre próximo ao Gasômetro. Com todos os cuidados necessários para garantir a segurança, participantes se reuniram para o grupo de caminhada, yoga e meditação ao pôr do sol. Foi um momento de tornar real o virtual e conhecer pessoalmente as pessoas que fizeram parte das atividades ao longo do ano.

Foram oferecidas 515 atividades, com um total de 10.566 participações nas atividades físicas do Viver Bem.



SAÚDE NAS EMPRESAS

O Programa Saúde nas Empresas atende organizações clientes Unimed, por meio da interação junto ao time de relações empresariais. São elaboradas atividades educativas com temas que permeiam todos os pilares e projetos do Viver Bem. A abordagem torna também o colaborador participante em um multiplicador das informações de saúde junto aos colegas, familiares e comunidade.

Foram realizadas 37 atividades, totalizando 3.206 participações.

SAÚDE MENTAL

O pilar Saúde Mental oferece orientações para o enfrentamento do estresse e ansiedade, aspectos cognitivos, comportamentais e equilíbrio emocional, oportunizando estratégias que proporcionam benefícios para questões psíquicas e emocionais. A procura por estas atividades tornou-se muito mais evidentes no último ano, devido aos reflexos da pandemia. Ações de rotina como Yoga e Meditação são oferecidas gratuitamente.

Foram 278 atividades, totalizando 9.066 participações.

SAÚDE EM PAUTA

O Programa Saúde em Pauta atende ao público de todas as idades, passando pela infância, adolescência, fase adulta e do idoso. São abordados diferentes temas, como prevenção e manejo de doenças mais prevalentes, até discussão de temas atuais, contando com a presença de equipe multidisciplinar. Tem uma abordagem coletiva, capaz de fortalecer os resultados do autocuidado apoiado.

Foram 71 atividades, totalizando 1.384 participações, incluindo participação no Projeto Pescar e ações em escola.





SAÚDE DA GESTANTE E DO BEBÊ

O programa Bebê Vindo é cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desde 2010. As atividades educativas online forneceram orientações em saúde, promovendo o cuidado, interação e fortalecendo do vínculo familiar desde a gestação até o segundo ano de vida do bebê. Profissionais qualificados abordaram temas envolvendo toda a família no cuidado, como: gestação, aspectos emocionais, situações de alto risco, prematuridade, higiene, cuidados, vacinas, comportamento, desenvolvimento, sono, alimentação, paternidade responsável, exercícios físicos, segurança e prevenção de doenças. Teve atenção especial ao aleitamento materno em abordagens coletivas e individuais com orientações sobre pega, posição, manejo de dificuldades e desmame

gentil, acolhendo e apoiando as famílias a encontrar o melhor método para o sucesso na amamentação.

Foram realizadas 144 atividades, totalizando 2.354 participações.

VIVER BEM SEM CIGARRO

É um programa que tem por objetivo orientar e acompanhar os participantes a iniciarem a diminuição/ cessação do uso do cigarro. De acordo com a organização mundial de saúde, o tabagismo é considerado a principal causa evitável de morte. No ano de 2021, as atividades on-line foram intensificadas: grupos, palestras e acompanhamento individual para auxiliar clientes e comunidade, jovens e adultos a obterem a mudança de um hábito para tornar a vida mais saudável.

Ocorreram 24 atividades, totalizando 277 participações.





SAÚDE DO IDOSO

O Programa do Idoso incentiva a independência e autonomia com atividades educativas que envolvem a promoção da saúde e prevenção de doenças. Convida não só o idoso, mas toda a família, cuidadores e interessados no assunto a participar das ações que fortalecem o vínculo psicossocial para o amadurecimento saudável de forma lúdica/interativa, com muita troca de experiências.

**Foram 50 atividades,
totalizando 649 participações.**



ALIMENTAÇÃO

O programa busca sensibilizar os participantes para que possam fazer boas escolhas alimentares, incentivando mudanças de comportamento com foco na prevenção, promoção da saúde e qualidade de vida. A nutrição é muito importante em todas as fases da vida e as atividades do Viver Bem, com este foco, atuam na educação nutricional.

No ano de 2021 foram desenvolvidas atividades sobre diversos temas, como: hábitos alimentares, comportamento alimentar, alimentação em tempos de isolamento, rótulos, comer com atenção plena, praticidade na cozinha, alimentação e TPM, entre outros. O intuito é discutir temas que sejam relevantes e atuais. As iniciativas ocorreram na modalidade online, pela plataforma Teams, para clientes, empresas e comunidade.

**Ocorreram 93 atividades,
totalizando 2.165 participações.**

PROGRAMA DE SAÚDE

É um programa voltado para a atenção Integral em saúde que tem como objetivo acolher e embarcar o cliente Unimed durante o seu trajeto assistencial. Orientado pela navegação do cuidado, o trajeto passa pela entrega de valor em saúde, ou seja, pelo vínculo construído, pelo sentimento de estar sendo cuidado.

Dessa forma, a Unimed Porto Alegre acredita que o cuidado deva ser garantido e pautado nos quatro pilares da Atenção Integral em Saúde (AIS):

Longitudinalidade:

Garantir que o cliente seja acompanhado ao longo da vida.

Acessibilidade:

Garantir que o cliente tenha acesso ao cuidado que precisa.

Integralidade:

Garantir que o cuidado necessário do cliente seja entregue ao longo da vida.

Coordenado:

Garantir a efetividade dos protocolos e condutas assistenciais pautadas na qualidade.

Como forma de operacionalizar esse cuidado, centrado na pessoa, foram criadas linhas, que são protocolos assistenciais adotados a determinadas pessoas estratificadas por sua situação de enfermidade e risco.

Esta estratificação determina um conjunto de intervenções destinadas aos pacientes e que envolvem:

1. Promoção e prevenção da saúde, inclusive rastreio. Dieta, atividade física, estimular os hábitos adequados e rastreio recomendados para enfermidades prevalentes, conforme faixa etária e sexo.

2. Tratamento adequado para cada nível de complexidade e risco determinado.

As linhas de cuidado hoje implantadas são: Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS), Insuficiência Cardíaca Congestiva (ICC), Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC), Diabetes Mellitus (DM) que compõem as doenças crônicas, Saúde Mental, Saúde do Idoso, Osteomuscular, Materno Infantil, Cuidados Continuados, Peso Saudável, Desospitalização (Alta segura), Transtorno do Espectro Autista (TEA) e Autocuidado Apoiado. Essa ação também determina em qual nível cada pessoa deve receber seu cuidado, para que este seja mais adequado. Até o momento, foram beneficiados 2.881 clientes, que permanecem ativos.

Acredita-se que o programa auxilie na desospitalização e na educação em saúde, reduzindo reinternações e garantindo a melhora na qualidade de vida dos clientes em acompanhamento e na sua satisfação como usuário.

Holding Laçador Participações, Laçador Digital e Top Lab

(GRI 102-2)

Em 2021, por meio da Laçador Participações, da Unimed Porto Alegre, foram continuados os projetos estratégicos da holding com a aquisição e lançamento do Laboratório Top Lab que irá operar prioritariamente para atender as demandas da Sulmed. Com o objetivo de acelerar a inovação no grupo, a Laçador Participações lançou a HealthTech Laçador Digital. O novo braço de negócios atua no desenvolvimento de novos produtos digitais voltados para a área da saúde.

O foco do portfólio da nova empresa serão produtos para melhoria da experiência do usuário em saúde, além de busca por eficiência operacional nos processos e abrir um canal de comunicação mais efetivo com o ecossistema de inovação por meio de parcerias com startups.

A Laçador Digital ocupa um espaço no Instituto Caldeira – da qual a Unimed Porto Alegre é uma das sócias-fundadoras –, uma instituição que busca conectar empresas e startups para estimular o ecossistema de inovação no Rio Grande do Sul, localizado no 4º Distrito da capital gaúcha.





DESTAQUES

(GRI 102-10)

Projeto Verão 2021

A Unimed Porto Alegre intensificou sua atuação no litoral entre os meses de janeiro e fevereiro de 2021. Para atender os clientes do Litoral Norte, a cooperativa disponibilizou pronto-atendimentos nas praias de Capão da Canoa, Tramandaí, Torres e Xangri-lá.

Estrutura emergencial Covid-19 no Litoral Norte

No final de dezembro de 2020, a Unimed Porto Alegre inaugurou uma unidade de atendimento e testagem na SABA - Sede Campestre, em Xangri-lá, onde foram disponibilizados serviço médico adulto e pediátrico para pacientes com síndrome respiratória e serviço laboratorial para o exame de detecção do novo coronavírus, o RT-PCR, por biologia molecular. A instalação integrou as diversas ações que a cooperativa realizou com relação ao enfrentamento da Covid-19.

Estrutura da AMRIGS para atendimento Covid-19

Com o objetivo de apoiar os hospitais em função da superlotação pela Covid-19 no período, a Unimed Porto Alegre iniciou as operações, no início de março de 2021, da unidade temporária na Associação Médica do Rio Grande do Sul (AMRIGS), parceira na iniciativa. No local foram disponibilizados atendimento médico adulto para pacientes com sintomas respiratórios iniciais associados a Covid-19 e serviço laboratorial para o exame de detecção do novo coronavírus, o RT-PCR, por biologia molecular. A estrutura teve suas atividades encerradas em julho e realizou 13.853 exames RT-PCR, 8.349 consultas e 128 remoções.



Nova unidade no Moinhos de Vento

Com previsão para inauguração no final do primeiro semestre de 2022, o novo Centro de Diagnóstico Unimed no bairro Moinhos de Vento, localizado em frente ao Parcão, irá substituir a unidade que funciona na Rua Olavo Pinheiro Viana, agregando a ressonância magnética e uma clínica de vacinas. Também terá uma unidade de consultas com profissionais de saúde multidisciplinares, como nutricionistas e fonoaudiólogos, medicina preventiva e consultoria em bem-estar.

O ambiente segue o conceito do cuidado aliado à inovação e irá oportunizar um conjunto de serviços aos clientes, qualificando o nível de assistência e reforçando o propósito da cooperativa de cuidar das pessoas.

Um ano do Meu MédicoOnline

O primeiro ano do Meu MédicoOnline, a plataforma de telemedicina da Unimed Porto Alegre, registrou 116.910 mil consultas, realizadas com 1.090 médicos cooperados conectados, de mais de 50 especialidades. O projeto foi prioridade da cooperativa desde o início da pandemia, consolidando-se após a Portaria do Ministério da Saúde nº 467, que dispõe sobre as ações da prática decorrente da epidemia de Covid-19. Desde 2017, a cooperativa investe em ações inovadoras para oferecer soluções com foco na ampliação da experiência positiva dos clientes e o projeto de telemedicina integra tais iniciativas, que buscam materializar o cuidado aliado à inovação.

Parceria entre Unimed e Trashin

(GRI 103-2; GRI 306-2)

A Unimed Porto Alegre Implantou um novo processo de coleta e gerenciamento de resíduos recicláveis por meio de uma parceria entre a cooperativa médica e a Trashin, uma startup que oferece soluções para diminuição dos impactos adversos decorrentes da geração de resíduos. A parceria reforça o compromisso da Unimed Porto Alegre de atuar de forma ética, transparente e sustentável. Gerir resíduos é um dos pontos mais críticos dentro da ESG (Ambiental, Social e Governança) e tais ações contribuirão para o equilíbrio e o bem-estar da vida no planeta, promovendo, também, o desenvolvimento sustentável da cooperativa.

De julho a dezembro de 2021 foram coletados 11.854,5 kg de resíduos, sendo 9.318kg recicláveis, representando um reaproveitamento médio de 80%. Os detalhes podem ser acessados ainda pela landing page disponível no link <https://trashin.com.br/unimed-poa/>.

RECONHECIMENTOS UNIMED PORTO ALEGRE 2021



Marcas de Quem Decide

O SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio. No primeiro ano da categoria, o serviço de emergências da Unimed Porto Alegre liderou a lembrança e preferência do público.

Great Place to Work – GPTW

Em 2021, a Unimed Porto Alegre recebeu o selo Grace Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar. Além do selo, a cooperativa está entre as 20 melhores grandes empresas para se trabalhar, segundo a empresa global de pesquisa, consultoria e capacitação que estimula as organizações a identificar, criar e manter excelentes ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento de culturas de alta confiança.

Valor 1000

A cooperativa está entre os 10 melhores planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed.

500 Maiores do Sul

Destaque entre as maiores empresas do Sul, a Unimed Porto Alegre é líder no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no Ranking 500 Maiores do Sul – Grandes & Líderes, publicado pela Revista Amanhã, em parceria com a PwC. A cooperativa também configurou entre as maiores empresas do Sul e no ranking das 100 Maiores do Estado, nas posições 61ª e 24ª, respectivamente.

Top Cidadania 2021

As ações de enfrentamento à Covid-19 realizadas pela cooperativa durante a pandemia foram reconhecidas no Top Cidadania 2021 da ABRH-RS e a Unimed Porto Alegre conquistou a honraria na categoria Enfrentamento da crise gerada pelo novo coronavírus.

Melhores e Maiores 2021

A Unimed Porto Alegre recebeu destaque no anuário Melhores e Maiores 2021 da Revista Exame. A cooperativa médica ocupa a 13ª posição na categoria Maiores Cooperativas. Entre as 1.000 maiores empresas do Brasil, avançou 62 posições e ocupa a 202ª colocação.

Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade (Unimed Brasil)

Processo de certificação, conferido pela Unimed do Brasil que chancela a prática da Governança Cooperativa e a gestão para a Sustentabilidade como um diferencial. A Unimed Porto Alegre conquistou o Selo Ouro de Governança



e Sustentabilidade – Edição 2021, concedido pela Unimed do Brasil. A certificação nacional integrou aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado como o equilíbrio econômico-financeiro. A cooperativa obteve a certificação nos anos de: 2016, 2018, 2020 e 2021.

Profissionais do Ano 2021

A Unimed Porto Alegre foi vencedora no prêmio Profissionais do Ano, promovido pela Globo, na categoria Sul, com o filme “Bicicleta”, produzido pela agência HOC–House Of Creativity.

Acreditação ONA

A Unimed Porto Alegre manteve em 2021 o alto nível na Certificação da Acreditação ONA, com Excelência (Nível III), do Centro de Oncologia e Infusão, do Centro de Diagnóstico por Imagem e do Laboratório da Unimed Porto Alegre.







TER ALGUÉM QUE
nos encoraje
a ser nossa
melhor versão





GOVERNANÇA E
INTEGRIDADE

02



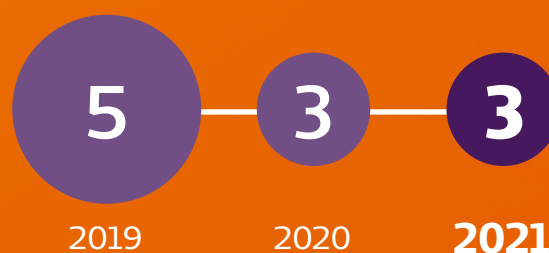
COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

(GRI 102-18)

ASSEMBLEIAS

O órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o Estatuto Social, é a Assembleia Geral de Cooperados. Nela, são discutidos e votados assuntos relevantes para a estratégia dos negócios e tomadas as decisões de interesse da cooperativa. As deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.

Nº DE ASSEMBLEIAS



Nº DE PARTICIPANTES



Em virtude da pandemia da Covid-19, as assembleias gerais realizadas em 2021 foram digitais. A inovação oportunizou a participação de um número maior de cooperados, garantido a saúde e a segurança de todos os envolvidos.

Com abertura oficial durante a Assembleia Geral Ordinária, a Eleição para o Conselho Fiscal também ocorreu de forma virtual. Foram eleitos os seis membros do Conselho Fiscal Gestão 2021/2022.

A realização dos processos de maneira digital, algo inédito na cooperativa, foi um passo importante

rumo à inovação, tornando os métodos da Unimed Porto Alegre mais ágeis, seguros e transparentes.

A Unimed Porto Alegre é gerida pelo Conselho de Administração, liderada e coordenada pelo presidente do Conselho de Administração da cooperativa e composta por 15 sócios, todos cooperados, com títulos de presidente do Conselho de Administração, vice-presidente do Conselho de Administração e 13 conselheiros vogais. Ao término do mandato de três anos, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes.



GESTÃO 2019/2022

(GRI 102-18)



- Dr. Alexei Eduardo Gobbi
- Dr. Angelo Giugliani Chaves
- Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Crespo
- Dra. Beatriz Vailati
- Dr. Cláudio Vinicius Publitz
- Dr. Cleber Rosito Pinto Kruel
- Dr. Flávio da Costa Vieira
- Dr. Ildo Antonio Betineli
- Dr. Ilson Enk
- Dr. João Pedro Bueno Telles
- Dra. Lucia Diehl da Silva
- Dr. Luiz Aneron Pinto da Silva
- Dr. Márcio Pizzato
- Dr. Osvaldo André Serafini
- Dra. Roberta Rigo Dalcin

O Conselho de Administração da cooperativa é estruturado nos seguintes órgãos:

- Plenário
- Comissão Técnico-Disciplinar e Ética
- Conselho Curador
- Comitê de Estratégia e Inovação
- Comitê de Pessoas, Desenvolvimento Corporativo e Governança
- Comitê de Finanças e Controladoria
- Comitê de Auditoria e Risco



O **Plenário** reúne-se, ordinariamente, uma vez por semana, às segundas-feiras, e extraordinariamente sempre que for convocado.



Os **Comitês** reúnem-se, ordinariamente, duas vezes por mês, e extraordinariamente sempre que forem convocadas. A Comissão Técnico-Disciplinar e Ética e o Conselho Curador uma vez por semana.



O **Conselho Fiscal** é constituído por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos anualmente pelos sócios, sendo permitida apenas a reeleição de um terço dos seus componentes. Cabe-lhe, entre outras, as seguintes atribuições: conferir, mensalmente, o saldo do numerário existente em caixa; certificar se há exigências ou deveres a cumprir com as autoridades fiscais, trabalhistas ou administrativas; estudar os balancetes e outros demonstrativos mensais; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

GESTÃO 2021/2022

Titulares

- Dra. Ana Maria Simões Ribeiro
- Dra. Maria de Lourdes Kafrouni
- Dr. Gilberto Schwartzman

Suplentes

- Dr. José Paulo Vasconcellos Ferreira
- Dr. Claudio Nhuch
- Dra. Valérie Noronha Menezes Kreutz

À **Diretoria Executiva** compete, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, segundo deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, executar as normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

A Unimed Porto Alegre também conta com Coordenadorias Regionais, que são uma extensão da Cooperativa para atendimento a clientes, médicos cooperados, serviços credenciados e comercialização de contrato de assistência à saúde.

Podem associar-se à Cooperativa todos os médicos que preenham as condições previstas no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre. Até 31 de dezembro de 2021, a Unimed Porto Alegre contava com 6.602 médicos, incluindo os jubilados.

DIRETORIA EXECUTIVA

- **Dr. Flávio da Costa Vieira**
Presidente do Conselho de Administração
- **Dr. Alexei Eduardo Gobbi**
Vice-presidente do Conselho de Administração
- **Dr. Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**
Superintendente Geral
- **Dr. Marcelo Junges Hartmann**
Diretor de Provimento de Saúde
- **Dr. Plínio Medaglia Filho**
Diretor de Recursos e Serviços Próprios
- **Dr. Renato Rangel Torres**
Diretor de Relacionamento com o Cooperado
- **Dra. Rosângela Silveira D'Ávila**
Diretora de Relações com o Mercado

COORDENADORES REGIONAIS

- **Cachoeirinha:**
Dr. Régis Garcia de Garcia
- **Camaquã:**
Dra. Marla Karina Brandeburski Bordignon
- **Canoas:**
Dr. Alberto dos Santos Mariz Pinto
- **Esteio:**
Dr. Marco Aurélio Rebés Sanchoatene
- **Gravataí:**
Dra. Eliane de Marco Ferreira Kaminski
- **Guaíba:**
Dra. Mario Roque Rossi Filho
- **Viamão:**
Dr. Oberdan Leonhardt
- **Capão da Canoa, Osório e Tramandaí:**
Dra. Deiziane Helena Oliveski
- **Torres:**
Dra. Joana de Araújo

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA DA UNIMED PORTO ALEGRE

(GRI 102-16)

A ética e a transparência integram os valores da cooperativa e guiam as práticas de gestão da Unimed Porto Alegre. Uma das formas de materializar esse cuidado é a criação da Comissão de Ética Médica da cooperativa, com o objetivo de zelar pelo desempenho ético da medicina.



Membros Titulares

- Dr. Flávio José Prenna
- Dr. Fernando Antonio Bohrer Pitrez
- Dr. Martinho Alexandre Reis
Alvares da Silva
- Dr. Luiz Carlos Bodanese
- Dr. Ivan Antonello

Membros Suplentes

- Dr. Renan Roque Onzi
- Dr. José Augusto Bragatti
- Dr. Ernani Luis Rhoden
- Dra. Luciana Filchtiner Figueiredo
- Dr. Paulo Worm



COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA E DIRETOR CLÍNICO DO HOSPITAL UNIMED PORTO ALEGRE (GUAÍBA/RS)

Em julho de 2021 foi realizada a eleição para renovação da Comissão de Ética Médica e do Diretor Clínico do Hospital Unimed em Guaíba. Com mandato de 30 meses, foram eleitos: Dr. José Carlos de Moura Jardim Neto, como Diretor Clínico, e os seguintes membros para a Comissão de Ética Médica:

Efetivos

- Dr. Renan Marcelo dos Santos Aprato
- Dr. Ubirajara de Lima e Silva
- Dr. Diogo Gonçalves Bardini

Suplentes

- Dra. Raquel Petrucci Zenker
- Dra. Adriana Maria Korenoswki Uranga
- Dr. José Henrique Corrêa Rodrigues

DIRETORES

DIRETORES DO CORPO CLÍNICO DA UNIDADE ASSISTENCIAL CANOAS, CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DO SHOPPING TOTAL E UNIFÁCIL PORTO ALEGRE

Em agosto de 2021, foi realizado o processo eleitoral para a escolha dos Diretores Clínicos da Unidade Assistencial Canoas e do Centro de Diagnóstico por Imagem do Shopping Total.

Em dezembro, o processo eleitoral foi para escolha do Diretor Clínico do Unifácil Porto Alegre.

Unidade Assistencial Canoas

- Diretor Clínico: Dr. Carlos Humberto Cereser
- Vice-diretor Clínico: Dr. Marcelo Francisco Tiburi

Centro de Diagnóstico por imagem do Shopping Total

- Diretora Clínica: Dra. Eleci Vaz Ferreira

Núcleo Unifácil Porto Alegre

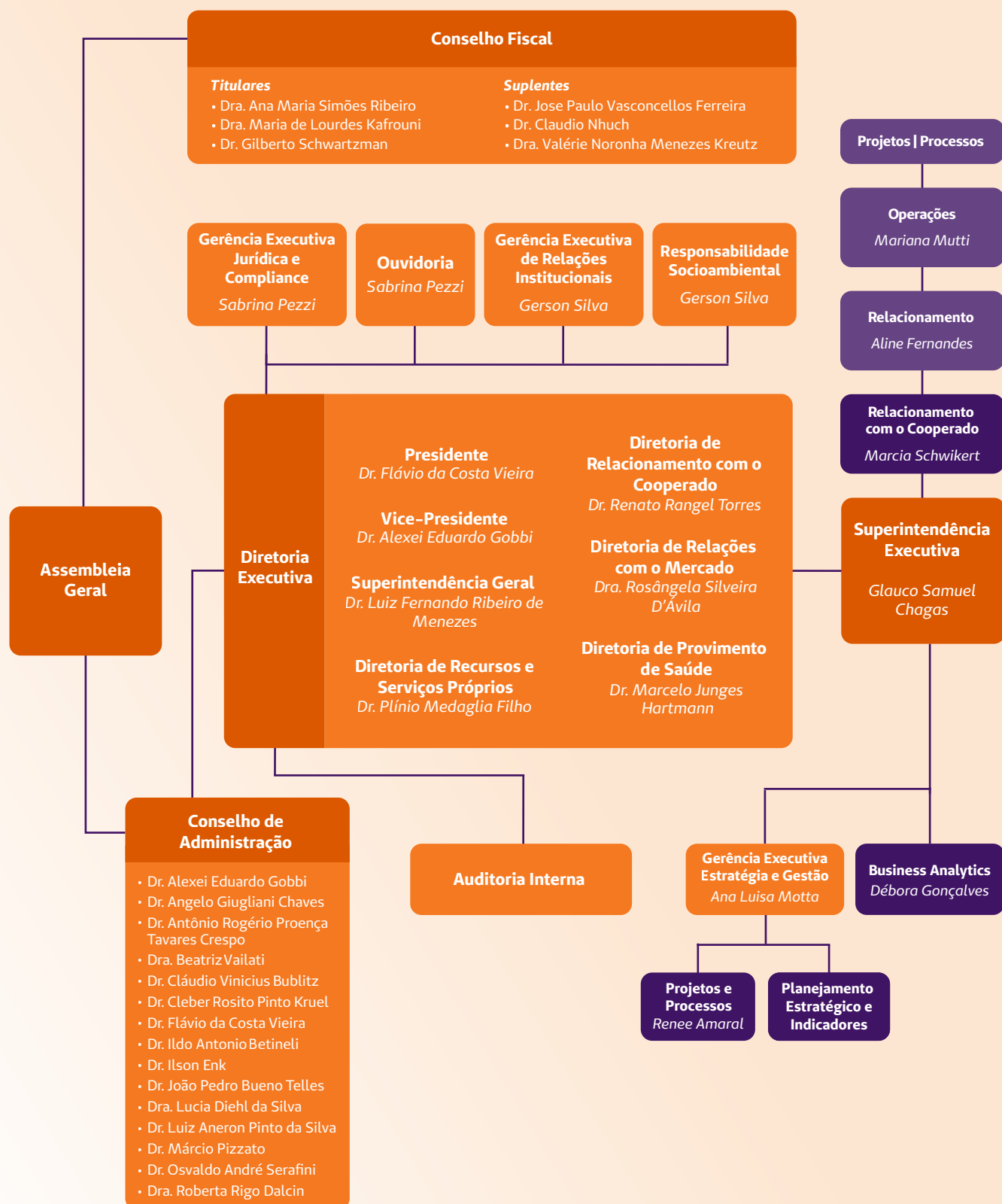
- Diretora Clínica: Dra. Rosani Carvalho de Araújo
- Vice-diretor Clínico: Dr. Gerson Reis

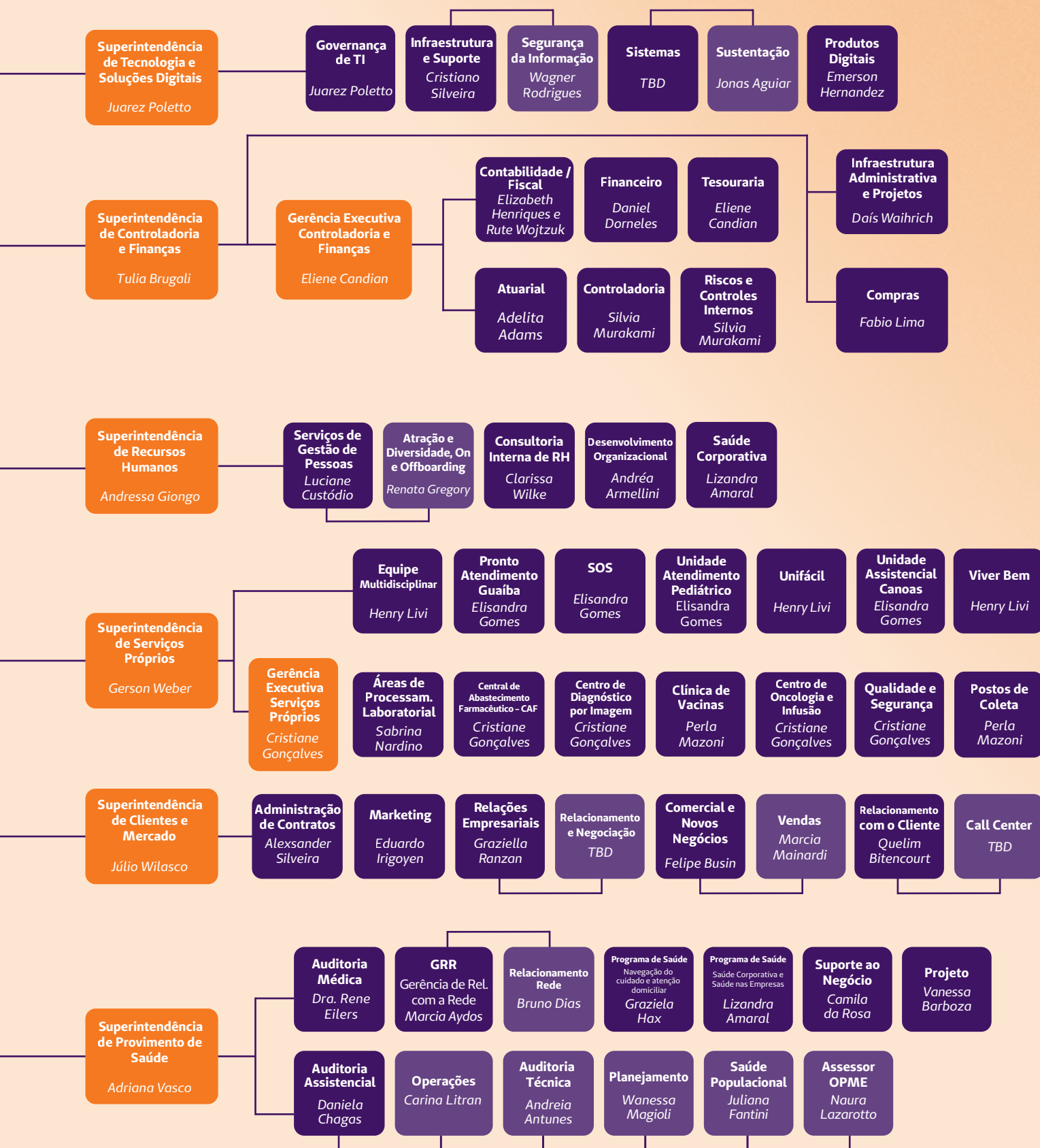
O Comitê de Reforma Estatutária e Regimentos Internos da Unimed Porto Alegre

O Comitê de Reforma Estatutária e Regimentos Internos da Unimed Porto Alegre, formado por Conselheiros do Conselho de Administração, concluiu a revisão do Estatuto Social da cooperativa, tornando-a mais atual, moderna e com a adequação da norma interna ao disposto no ordenamento jurídico. Diante das alterações estatutárias, o Comitê deu início à revisão dos Regimentos Internos, para o alinhamento das disciplinas e orientações internas.



ORGANOGRAMA





INTEGRIDADE

(GRI 102-16)

O Programa de Integridade da Unimed Porto Alegre tem por finalidade promover e consolidar a sua cultura, pautada na ética e na transparência, bem como disseminar seus valores e suas diretrizes estratégicas por meio de ações e políticas de Compliance.



Atua sob três pilares:
prevenção, detecção e correção, possibilitando o aumento da prevenção de atos ilícitos, redução de perdas financeiras e de danos à imagem e à reputação da cooperativa, assim como favorecendo melhoria das relações corporativas e com a sociedade.

Estes três pilares apresentam condições voltadas para todos os processos e operações, com intuito de garantir, por meio de ações de treinamento, comunicação, monitoramento, avaliações de riscos, elaboração de códigos, políticas, procedimentos e controles, a promoção da ética e da integridade na Unimed Porto Alegre.

Entre as ações destacam-se o treinamento EAD de Código de Conduta aos colaboradores e cooperados; a disseminação da cultura de integridade em

cronograma de ações e reuniões de multiplicação; e a disponibilização do tema compliance em canal direto/específico para saneamento de dúvidas.

A Unimed Porto Alegre conta com canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes. Assessoria Jurídica e Compliance, Auditoria Interna, Controladoria, Canal de Conduta, Conselho Fiscal e Auditorias Externas são os meios para essa fiscalização. (GRI 102-11)



(GRI 102-12) A cooperativa integra o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, que objetiva unir empresas de modo a promover um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção. Ao se tornarem signatárias do pacto, as empresas assumem o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e *stakeholders*, a fim de que seja cumprida integralmente. Comprometem-se a vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

(GRI 102-13) Além disso, a Unimed Porto Alegre é participante do Instituto Ethos, com intuito de reforçar seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social empresarial.

A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2021, casos relacionados a risco infantil, fraudes, discriminação **(GRI 406-1)**, reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos ou violação de leis sociais vigentes.



A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da cooperativa, via telefone, e-mail ou site da empresa terceira que administra o recebimento dos relatos. **(GRI 102-16)**



COMITÊ DE CONDUTA

(GRI 103-2; GRI 102-16)

Para receber e tratar as denúncias referentes a discriminação, a cooperativa dispõe do Comitê de Conduta, órgão independente de caráter consultivo e permanente que se reporta diretamente ao presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre.

Esse comitê tem as seguintes responsabilidades:

- Divulgação e cumprimento do Código de Conduta e demais normativos da cooperativa;
- Análise das demandas encaminhadas pela empresa que

administra o Canal de Conduta ou aquelas relatadas diretamente a um dos membros;

- Contratação de empresa de auditoria independente para investigação de denúncias, caso necessário.

O Comitê também é o órgão responsável por receber as denúncias do Canal de Conduta, bem como conduzir a análise, o tratamento e a investigação dos fatos reportados, de acordo com os procedimentos estabelecidos em seu Regimento Interno.

(GRI 418-1)

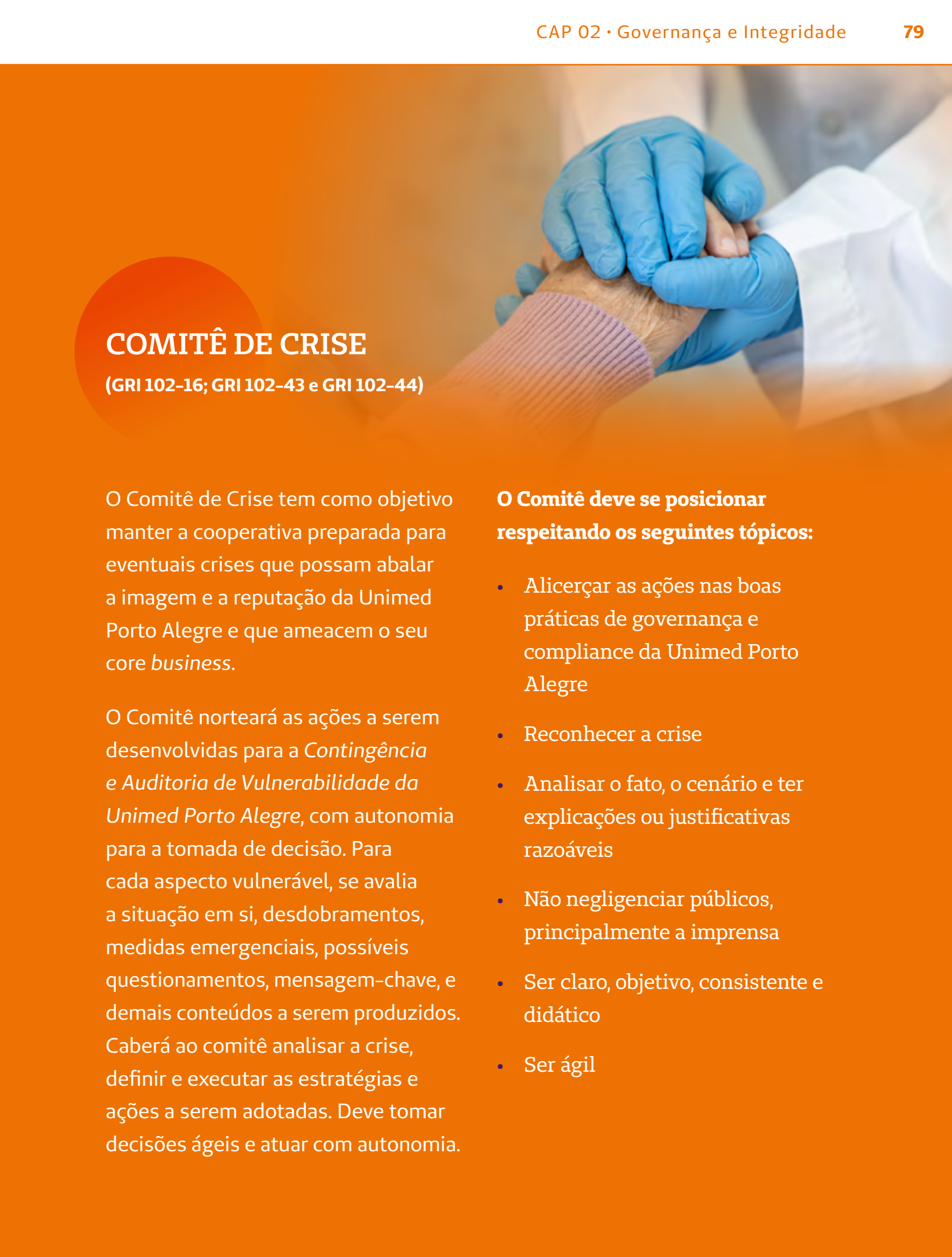
Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Desde 2020 a Unimed Porto Alegre deu velocidade no seu Programa de Privacidade dos dados, seguindo a nova Lei Geral de Proteção de Dados. O objetivo é valorizar a segurança dos dados que transitam pela cooperativa para entender a importância do correto tratamento dos dados de clientes.



A cooperativa vem trabalhando fortemente para garantir o alinhamento a essa legislação, evitar penalidades e preservar a segurança dos dados de seus beneficiários. Entre as ações, foram realizados treinamentos em formato Live para lideranças com consultoria especializada; lançamento do curso EAD, disponível para todos colaboradores e cooperados; envio de conteúdos periódicos por e-mail a todos colaboradores, esclarecendo

dúvidas e conceitos; compra do sistema especializado em LGPD para atender a todos *stakeholders*; treinamentos individualizados com as áreas internas; reporte trimestral ao Comitê de Auditoria e Riscos; implementação de políticas e normas; e a criação da diretriz de Incidente de Vazamento de Dados; Criação do Portal de Privacidade para maior comunicação e interação com o titular dos dados.



COMITÊ DE CRISE

(GRI 102-16; GRI 102-43 e GRI 102-44)

O Comitê de Crise tem como objetivo manter a cooperativa preparada para eventuais crises que possam abalar a imagem e a reputação da Unimed Porto Alegre e que ameacem o seu *core business*.

O Comitê norteará as ações a serem desenvolvidas para a *Contingência e Auditoria de Vulnerabilidade da Unimed Porto Alegre*, com autonomia para a tomada de decisão. Para cada aspecto vulnerável, se avalia a situação em si, desdobramentos, medidas emergenciais, possíveis questionamentos, mensagem-chave, e demais conteúdos a serem produzidos. Caberá ao comitê analisar a crise, definir e executar as estratégias e ações a serem adotadas. Deve tomar decisões ágeis e atuar com autonomia.

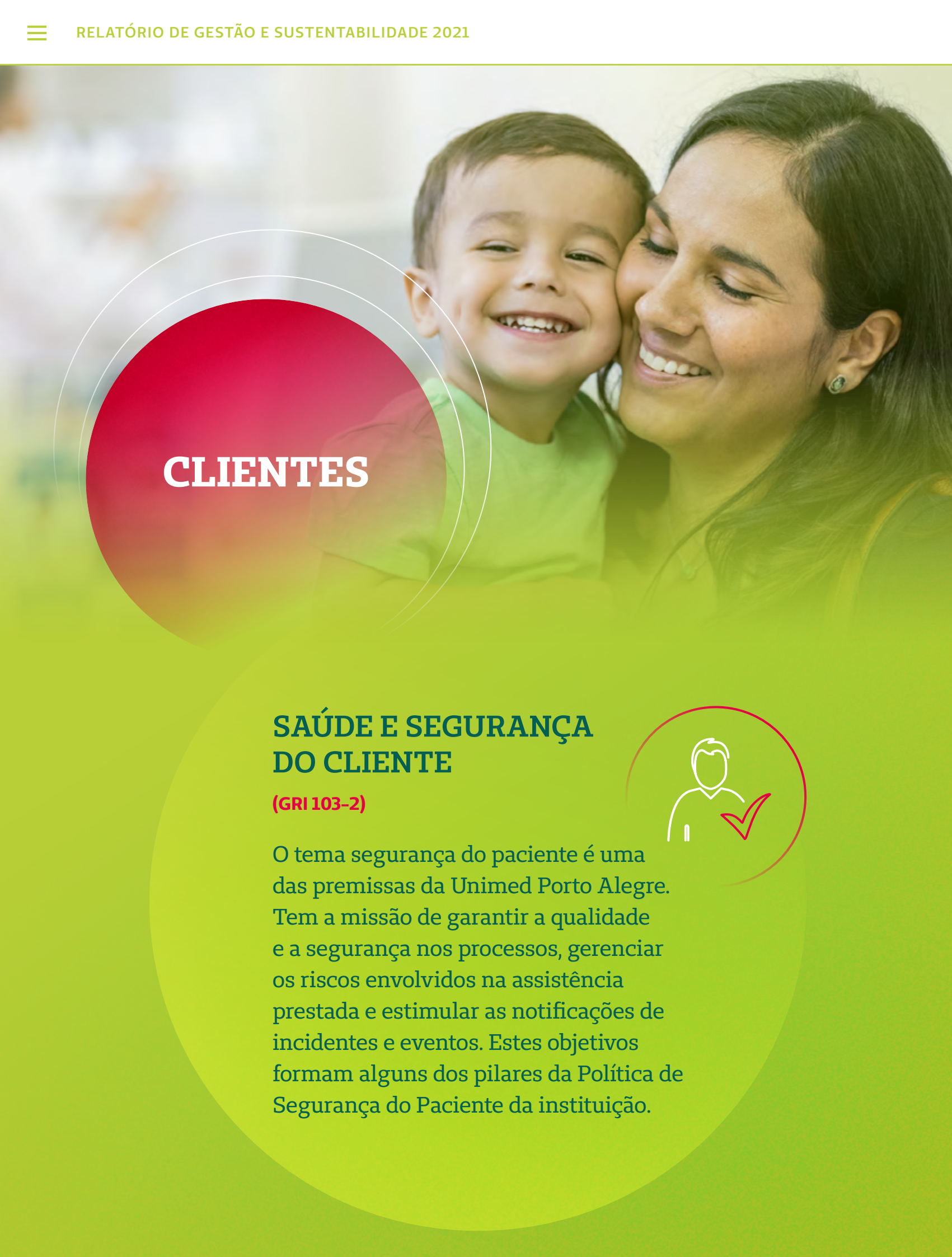
O Comitê deve se posicionar respeitando os seguintes tópicos:

- Alicerçar as ações nas boas práticas de governança e compliance da Unimed Porto Alegre
- Reconhecer a crise
- Analisar o fato, o cenário e ter explicações ou justificativas razoáveis
- Não negligenciar públicos, principalmente a imprensa
- Ser claro, objetivo, consistente e didático
- Ser ágil



A woman with curly hair is seen from the side, looking out over a city at sunset. The background is a warm, golden glow from the setting sun, with city buildings and trees visible in the distance. The overall mood is peaceful and hopeful.

CONTAR COM
bons amigos
pra nos
fazer sorrir



CLIENTES

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

(GRI 103-2)

O tema segurança do paciente é uma das premissas da Unimed Porto Alegre. Tem a missão de garantir a qualidade e a segurança nos processos, gerenciar os riscos envolvidos na assistência prestada e estimular as notificações de incidentes e eventos. Estes objetivos formam alguns dos pilares da Política de Segurança do Paciente da instituição.



Desde 2014, a Unimed Porto Alegre implementou e nomeou o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), conforme definido pela RDC* 36 da Anvisa. Este grupo, formado por líderes e facilitadores a esse assunto, se reúnem mensalmente para a discussão de pautas voltadas à segurança do paciente. As principais responsabilidades:

* A RDC é uma resolução da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) que determina as normas para estabelecimentos de assistência à saúde funcionarem com segurança.



- Elaborar, implantar e monitorar os Protocolos de Segurança do Paciente, baseados nas sete metas de Segurança do Paciente.
- Desenvolver e estimular as ações voltadas para a segurança do paciente.
- Promover a implantação de melhorias voltadas para a mitigação de riscos.
- Desenvolver e acompanhar programas de capacitação em segurança do paciente.
- Estimular as notificações de incidentes e eventos.
- Monitorar e analisar os indicadores de segurança do paciente.
- Auxiliar na promoção de uma cultura de segurança fortalecida e justa.

O ano de 2021 foi um marco para NSP, quando foram desenvolvidas diversas ações preventivas e corretivas. Dentre as ações implementadas, salienta-se algumas pelo seu impacto positivo na segurança dos pacientes:

- Construção e implementação do protocolo *Código help*, com o objetivo de facilitar um canal para a tomada de decisões difíceis e rápidas.
- Implementação do acompanhamento de segunda vítima (profissional envolvido no evento adverso), quando necessário.
- O Programa de Controle de Infecção da Unimed Porto Alegre desenvolve ações diárias de prevenção, desde a mais simples e eficaz como a higiene das mãos, até práticas relacionadas ao ambiente, à aplicação das medidas de bloqueio epidemiológico e gerenciamento no uso de antibióticos. Com o

intuito de trabalhar de forma proativa, no primeiro semestre de 2021, o Laboratório, em conjunto com a área, divulgou o perfil microbiológico das unidades ambulatoriais e pronto-atendimentos.

- Barreira implementada no sistema das unidades de diagnóstico de imagem para facilitar o processo de identificação correta do paciente (nome completo e data de nascimento).
- Campanha visual de prevenção de quedas em todas as unidades assistenciais.
- Realização do 1º Simpósio de Segurança do Paciente, em setembro de 2021;
- Implementação dos Multiplicadores de Segurança do Paciente, com ações voltadas a cada meta definida sobre o tema nas unidades assistenciais;
- Revisão do manejo e manipulação de cateteres nas unidades assistenciais.

(GRI 416-2) Os números de notificações de incidentes e eventos, melhoraram significativamente quando comparados a outros anos. Foram 21.500 notificações válidas, uma média de 1.823 incidentes e eventos notificados mensalmente; 94% (n=21.280) dos incidentes notificados são classificados como *near miss* ou podem ser chamados de quase erro, aqueles incidentes que não atingiram o paciente.

Os *near miss* ajudam a detectar as fragilidades ligadas às principais barreiras em determinados processos. Identificando tais incidentes, é possível trabalhar preventivamente para que esses “quase erros” não se tornem eventos adversos, ou seja, aqueles que chegam até o paciente e causam danos desnecessários.

Entre as ações de prevenção e controle das infecções, destaca-se a higiene das mãos como a forma mais simples e eficaz de prevenção. Também é possível citar a aplicação de boas práticas relacionadas ao ambiente, aplicação das medidas de bloqueio epidemiológico e gerenciamento no uso de antibióticos. Na Unimed Porto Alegre, o serviço de controle de infecção implementa diariamente estas ações baseadas no seu programa de controle de infecção. Com o propósito de trabalhar de forma proativa, no primeiro semestre de 2021, o Laboratório, em conjunto com o Controle de Infecção, divulgou o perfil microbiológico das unidades ambulatoriais e pronto-atendimentos.



Nas unidades ambulatoriais da Unimed Porto Alegre e pronto-atendimentos destacam-se os resultados das uroculturas solicitadas.

Solicitações

unidades ambulatoriais

51.767

86% (44.518)
culturas negativas

13% (6.855)
culturas positivas

1% (394)
de contaminação



Os microrganismos mais prevalentes são germes com perfil de sensibilidade encontrados na comunidade, *Eschechiria coli* em 66% e *klebsiella pneumoniae* em 9% dos achados.

66%
Eschechiria coli

9%
klebsiella pneumoniae



COVID 19

A pandemia causada pelo vírus SARS-Cov-2 produziu repercussões não apenas de ordem biomédica e epidemiológica em escala global, mas, também, de impacto social, econômico, político, cultural, com histórico sem precedentes na história recente das epidemias e alto impacto sobre os sistemas de saúde. Estão relacionados a isso a exposição de populações e grupos vulneráveis, a sustentação econômica do sistema financeiro e da população, a saúde mental das pessoas em tempos de confinamento e o temor pelo risco de adoecimento e morte, assim como o acesso a bens essenciais como alimentação, medicamentos, transporte, entre outros.

(GRI 103-2) Em função deste cenário, a cooperativa incorporou ao Jeito de Cuidar Unimed, no programa de Atenção Integral à Saúde, a linha de cuidados Covid, com os seguintes objetivos:

- Realizar acompanhamento de saúde dos pacientes acometidos pela Covid-19;
- Orientar e monitorar sinais e sintomas, assim como as sequelas relacionados a doença;
- Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a evolução da doença para evitar consultas em emergências sem indicação;
- Orientar o paciente dentro da rede, norteador para o atendimento mais adequado;
- Identificar sinais de alerta de piora clínica, minimizando o agravamento da doença;
- Entregar valor em saúde por meio da qualidade e segurança assistencial.

Para tanto, foi estabelecido como operação a orientação do trajeto assistencial dos pacientes, com as seguintes ações:



- Central Coronavírus Unimed 24h: 35.608 atendimentos.
- Monitoramento de pacientes ambulatoriais: todos pacientes com resultado positivo que coletaram nos Pronto Atendimentos de Guaíba e Canoas recebem um chat bot com o PA Virtual.
- Monitoramento de pacientes durante internação e pós-alta: Após a alta do paciente é aplicado um questionário para acompanhamento. Todos os pacientes com sequelas de Covid identificadas são embarcados nas linhas de cuidado.
- Acolhimento Jeito de Cuidar* Idosos: mais de 6.800 pacientes.

* Acolhimento Jeito de Cuidar: Ação iniciada desde 2020 com continuidade em 2021, evitando atendimento presencial para os grupos de risco.



- Disponibilização dos exames ambulatoriais da Covid nos Serviços Próprios: seguindo a Diretriz de Utilização (DUT) da ANS, com formulário específico com as informações solicitadas pela Anvisa.
- Monitoramento e criação de leitos adicionais junto a rede credenciada para a garantia de atendimento a clientes Unimed, apoiando o tratamento em domicílio e a desospitalização segura.



- Garantia de pagamento mínimo aos prestadores e cooperados.
- Disponibilização de teleconsulta com médicos cooperados.
- Liberação de terapias em teleconsulta na rede credenciada.
- Linha direta da Unimed para apoio psicológico para clientes empresariais.

A Unimed Porto Alegre desenvolve práticas voltadas para a satisfação de seus públicos de relacionamento, o que contribui para garantir o seu crescimento sustentável.

(GRI-102-40 e GRI 103-2) A Unimed Porto Alegre mensura a satisfação dos clientes por meio do índice de Satisfação de Clientes, que obteve, em 2021, resultado de 93,13%, indicador extremamente positivo em relação aos padrões e excelência mundiais.

O índice foi elaborado com base em cinco pilares de atendimento: médicos cooperados, prestadores de serviços, serviços próprios, Unifácil e Operadora. O resultado geral é ponderado pelo volume de manifestações (reclamações, sugestões etc.) por atendimento de cada um dos pilares.



Índice de Satisfação dos Clientes 2021 (por pilar):

COOPERADO
95,08%

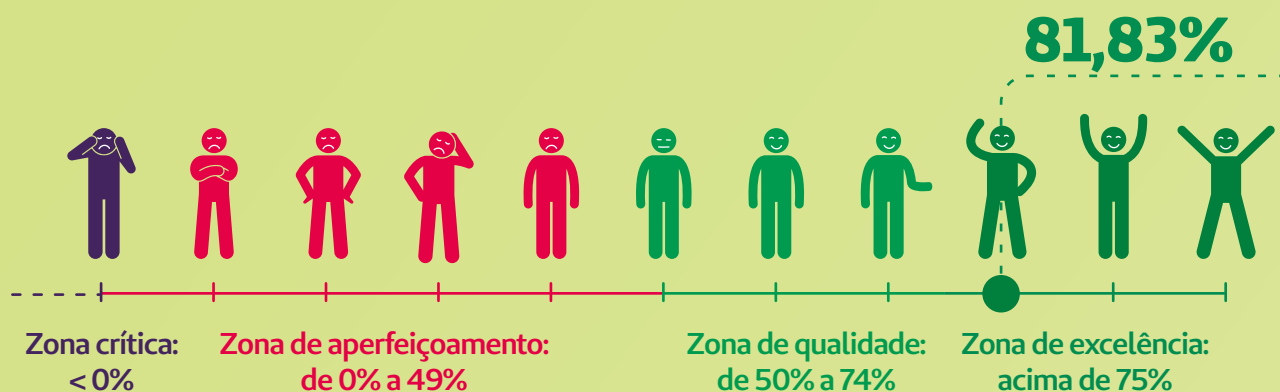
PRESTADORES TERCEIROS
92,08%

PRESTADORES PRÓPRIOS
91,41%

UNIFÁCIL
88,37%

OPERADORA
95,48%

SATISFAÇÃO
RESULTADO ACUMULADO 2021
93,13%



Entenda o método

Os clientes mostram em percepção individual o quão aptos estão a indicar os serviços da cooperativa em escala de 0 a 10. Eles são classificados de acordo com a figura a seguir, e o saldo líquido entre promotores e detratores é o NPS*

da cooperativa. De posse dessa informação, a organização deve entender as "dores" de seus clientes e promover ações de melhoria de seus processos, serviços e/ou produtos de forma a qualificar cada vez mais sua taxa de promoção.

* O NPS ou Net Promoter Score é uma métrica desenvolvida para medir os níveis de lealdade do cliente.



Durante o ano de 2021, a Unimed Porto Alegre acompanhou, além do índice de Satisfação, a metodologia Net Promoter Score (NPS), modelo simplificado para identificar o grau de lealdade dos clientes, agindo por meio de suas manifestações para entregar cada vez mais valor a esse público. O índice encerrou o ano com resultado de 81,83%, o que posiciona a cooperativa metodologicamente na Zona de Excelência (acima de 75%).

A Central de Relacionamento da Unimed Porto Alegre é formada por diversos canais de comunicação que podem ser utilizados sempre que os clientes tiverem elogios, sugestões, dúvidas ou reclamações sobre os produtos e serviços. Para otimizar o atendimento, a cooperativa disponibiliza atendimento presencial, Call Center, Fale Conosco, redes sociais e a Ouvidoria.

(GRI 416-2) A Ouvidoria é o canal de segunda instância disponível para todos os clientes e cooperados, por meio do site, aplicativo e telefone 4020-1046.

Em, 2021, a Unimed Porto Alegre, recepcionou da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 390 demandas administrativas, denominadas como NIP (Notificação de Intermediação Preliminar), instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários de planos de saúde. Sendo que: 365 foram arquivadas e finalizadas, 25 demandas estão ainda ativas (em andamento), 19 são autos de infração, sendo que dois impactaram em multa, um foi anulado e arquivado e 16 aguardam decisão.

QUADRO COMPARATIVO

TOTAL DE DEMANDAS ADMINISTRATIVAS

2020	2021
366	390

DEMANDAS ARQUIVADAS E FINALIZADAS

2020	2021
303	365

DEMANDAS AINDA ATIVAS (EM ANDAMENTO)

2020	2021
32	25

AUTOS DE INFRAÇÃO

2020	2021
31	19

sendo que 5 impactaram em multa e 26 permanecem em trâmite

sendo que dois impactaram em multa, um foi anulado e arquivado e 16 aguardam decisão

Em 2021, a Unimed Porto Alegre promoveu ações com seus públicos estratégicos (GRI 102-43):

CONGREGARH

O Congregarh 2021, que aconteceu entre os dias 15 e 17 de setembro, contou com o patrocínio da Unimed Porto Alegre. Em 2021, o evento, considerado o maior do Sul do Brasil voltado aos profissionais de Recursos Humanos, teve como foco central o que caracteriza o ser humano, destacando o tema Simplesmente Humano e foi realizado 100% virtual, incluindo uma feira para visitação e contato virtual. Contou com palestrantes conhecidos no cenário nacional e internacional, apresentando ideias sobre o papel dos líderes num mundo em constante transformação.

Público: 779

44ª EXPOINTER

Com um público de 66.657 visitantes durante os nove dias de feira, a Expointer contou com o cuidado do SOS Unimed. A Unimed foi o serviço médico oficial do evento, considerado um dos maiores do agronegócio no mundo, que aconteceu de 4 a 12 de setembro. A 44ª edição da feira teve à disposição dos expositores e do público visitante médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que atuaram em um ambulatório e ambulância de suporte avançado, equipados com tecnologia para atendimento de urgência e emergência. Além disso, profissionais aferiram a temperatura e avaliaram testes de Covid-19 em co-promotores permanentes e verificaram a temperatura do público que ingressou no parque.

FRONTEIRAS DO PENSAMENTO

Com a temática “Era da Conexão”, o Fronteiras do Pensamento foi realizado, pelo segundo ano, no formato online e teve o patrocínio da Unimed Porto Alegre. Foram oito conferências com pensadores internacionais, com mais de 9 mil visualizações e um público de 1.808 inscritos na temporada.



MARATONA INTERNACIONAL PORTO ALEGRE UNIMED – VIRTUAL

Em 2021, devido à pandemia, a tradicional Maratona Internacional de Porto Alegre ocorreu de forma virtual, com 1.812 inscritos. A Unimed foi patrocinadora do evento, mantendo o incentivo à prática esportiva.



COLABORADORES

RELAÇÕES TRABALHISTAS

(GRI 402-1; GRI 103-2)

No acordo coletivo de trabalho, no qual a Unimed Porto Alegre está inserida, não há prazos definidos. Para a previsão na aplicação de alterações nos processos operacionais que impactem o colaborador, a cooperativa utiliza em seus processos os prazos estabelecidos na legislação trabalhista. No acordo coletivo não constam processos operacionais e

mudanças que tenham impacto de reajuste salarial ou de benefícios são combinadas em assembleia e divulgadas por comunicados internos da Unimed e na página do sindicato. O acordo coletivo da categoria, após a sua assinatura, é divulgado na intranet dos colaboradores e tem vigência de um ano, sendo O mês maio a data base.

(GRI 102-8) Em relação aos colaboradores, em 2021 foram contabilizados 1.974, sendo 1.895 contratados pela CLT, 71 aprendizes e 8 estagiários, todos abrangidos por acordos de negociação coletiva. (Ref.Dez/21) **(GRI 102-41)**.

(GRI 102-8)

Tipo de Contrato	Feminino	%	Masculino	%	Total
CLT	1404	74%	491	26%	1895
Estagiário	2	25%	6	75%	8
Aprendiz	41	58%	30	42%	71
Total	1447	73%	527	27%	1974

Tipo de Contrato	Feminino	Masculino
Tempo Parcial	80	49
Tempo Integral	1367	478
Total	1447	527

Tempo parcial: até 150h mensais

Tempo integral: mais de 150h mensais

(GRI 202-1)

O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa é de R\$ 1.296,94 para uma jornada de 180h, não estando abaixo do piso mínimo da categoria região RS.

O percentual de colaboradores que recebem o menor salário ofertado pela cooperativa corresponde a 1,6% do quadro funcional. (Ref. Dez/21)

Gênero	Total	Representatividade
Feminino	25	1,29%
Masculino	6	0,31%
Total	31	1,60%

(GRI102-43)

Para que a comunicação flua sem barreiras, treinamentos, eventos e reuniões contam com intérprete de Libras, e todos os vídeos institucionais são legendados. As estruturas físicas e tecnológicas das unidades seguem sendo adaptadas a fim de tornar o ambiente acessível.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

(GRI103-2)

Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável é essencial. Por isso, a Unimed Porto Alegre realiza a gestão preventiva de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Para tanto, dispõe de comitês formais de saúde e segurança, compostos por brigadistas, cipeiros e Comitê do Anexo III* da NR 32.

* O Anexo III da NR32 determina que o empregador deve elaborar e implementar Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Materiais Perfurocortantes, conforme as diretrizes estabelecidas nesse Anexo III e que empresas que produzem ou comercializam materiais perfurocortantes devem disponibilizar, para os trabalhadores dos serviços de saúde, capacitação sobre a correta utilização do dispositivo de segurança.



A cooperativa conta com Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Além disso, dispõe de uma área de Segurança do Trabalho responsável pela realização de treinamentos preventivos, levantamentos ambientais e orientações de forma contínua, com o objetivo de educar e conscientizar os colaboradores sobre os cuidados e a importância da saúde laboral (GRI 102-43), visando à melhor qualidade de vida.



O Serviço de Segurança do Trabalho (SST) prima pela saúde e segurança do trabalhador, por meio de inspeções de segurança, fazendo cumprir as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência. O SST também realiza o acompanhamento da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e da Brigada de Emergência.

No ano de 2021, em função da pandemia, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) ocorreu, parcialmente, online, como as palestras virtuais e Blitz da CIPA nas unidades.

(GRI 403-6) A CIPA é composta por grupos de trabalho que, em conjunto com a equipe de Segurança do Trabalho, tem como objetivo, por meio da educação e da prevenção, observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho, preservando a saúde e a integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a cooperativa.



Além da CIPA, há um grupo de colaboradores voluntários treinados para atuar em situações de emergência, como princípio de incêndio, em todas as unidades da cooperativa, que formam a Brigada de Emergência. Para isso, são realizados simulados de abandono de prédio, com a intenção de orientar tanto colaboradores, quanto clientes a como proceder em caso de sinistros. Esse simulado é orientado pelos brigadistas da unidade, com apoio da Segurança do Trabalho **(GRI 102-43)**.

(GRI 403-9) Para a prevenção de acidentes, a Unimed Porto desenvolve treinamentos de segurança do trabalho periódicos, de biossegurança, capacitações específicas com atividade *in loco*, com atuação da CIPA e SIPAT, além de orientação de segurança, informativos e fornecimento de EPIs necessários.

Neste ano atípico de pandemia, quando muitos colaboradores ficaram em home office, a cooperativa forneceu notebooks, teclados, mouses, cadeiras adequadas e reguláveis, suporte para notebook, e estimulou a ginástica laboral (via aplicativo Teams) para todos os colaboradores três vezes por semana, além de informativos via intranet e em murais de protocolos de saúde, e cuidados, como evitar aglomerações, o uso de máscara e álcool em gel.

Classificação	Nº Acidentes 2020	Dias Afastamentos 2020
Acidente Típico	10	67 dias
Acidente Trajeto	3	44 dias
Acidente Típico sem afastamento	7	0 dias
Total	20	111 dias de afastamento

Classificação	Nº Acidentes 2021	Dias Afastamentos 2021
Acidente Típico	10	50 dias
Acidente Trajeto	8	70 dias
Acidente Típico sem afastamento	7	0 dias
Total	23	109 dias de afastamento

Para os acidentes de trajeto, quando em percurso do colaborador da sua residência ao trabalho e vice-versa, não há ação, pois envolve serviço público, como ruas, calçadas em má conservação e meios de transporte. Os acidentes típicos são aqueles que ocorrem durante a execução das atividades.

Sempre que ocorrer qualquer tipo de eventualidade, deve ser realizado o registro junto ao SST. O colaborador é orientado, por meio de treinamentos e protocolos, que informe qualquer situação que possa gerar um incidente ou acidente, comunicando o gestor, Cipeiro.

(GRI 403-10) Na Unimed Porto Alegre os acordos formais estabelecidos entre a cooperativa (esfera local e global) e sindicatos não abordam tópicos relacionados à saúde e segurança da força de trabalho. Qoperativa dispõe de uma equipe de técnicos e engenheiros de segurança do trabalho, focada na educação e na prevenção de doenças ocupacionais e acidentes. Mais do que cumprir a legislação, a cooperativa preocupa-se efetivamente com a saúde e a segurança do colaborador.

Em 2021, ocorreram 25 acidentes com lesões, mas nem todos geraram afastamento. No total, foram 109 dias perdidos, sem óbitos e sem doença ocupacional. A média da taxa de absenteísmo, conforme o número de empregados, foi de 2,66%.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Em 2021, a área de Educação Corporativa acompanhou o contexto de grandes mudanças e segue evoluindo no caminho do digital, proporcionando diferentes ferramentas, formatos e soluções de aprendizagem aos seus colaboradores. A área desenvolve treinamentos para todos os colaboradores, sejam profissionais da assistência, que estão em contato direto com o paciente, como também para os profissionais da operadora. Neste período, continuou integrando os novos colaboradores à cultura da cooperativa, com encontros online via Microsoft Teams, disponibilizando 100% dos treinamentos obrigatórios na Plataforma EAD. Além disso, estão disponíveis cursos de desenvolvimento continuado, por meio das trilhas de aprendizagem sobre Agilidade e Gestão da Mudança, Soft Skills, Gestão pessoal, Relacionamento interpessoal, Instrumental, Liderança e Produtividade.

A área de Educação Corporativa da Unimed Porto Alegre é responsável pelo processo de aprendizagem, que tem como objetivo a obtenção, a manutenção e a disseminação do conhecimento em todos os níveis da organização. Além de disponibilizar anualmente a Matriz de Capacitação Corporativa, que prevê ações internas ou in company para todos os colaboradores, a Unimed subsidia capacitações técnicas externas alinhadas com a necessidade e a estratégia do negócio.

O investimento em educação resultou em mais de 76 mil horas de treinamento realizadas no ano de 2021, uma média de 39,3 horas por colaborador.



PESQUISA DE CLIMA

(GRI 102-16; 102-43 e GRI 102-44)

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a cooperativa, assim como o acompanhamento e a gestão do clima organizacional como um dos principais fatores que contribuem para a viabilização da estratégia da organização. Desde 2004, em parceria com uma consultoria externa, buscou-se conhecer a percepção dos colaboradores por meio da aplicação da pesquisa de clima anual.

A edição de 2021 foi conduzida pela parceira Great Place To Work e ocorreu entre os dias 10 e 25 de maio. Todos os colaboradores efetivos e estagiários foram convidados a

participar. A pesquisa Trust Index é a ferramenta utilizada para avaliar a experiência do colaborador, de acordo com o Modelo GPTW por meio de 58 afirmativas relacionadas a cinco dimensões seguidas de questões abertas ao final do questionário. O colaborador está no centro de todos os relacionamentos, e Credibilidade, Respeito e Imparcialidade formam a base da confiança entre gestores e funcionários.



Na pesquisa também é medido o indicador eNPS (employee Net Promoted Score) que mostra o quanto o colaborador recomenda a empresa como um excelente local para se trabalhar. Um dos destaques da edição de 2021 foi ocupar a zona de Excelência do eNPS (76%). Os resultados

das pesquisas são utilizados como insumo para as ações de clima organizacional, sendo as de nível corporativo acompanhadas no plano estratégico.

Em 2021 houve 1.519 participantes (representou 84% de respondentes), obtendo índice de 83% de favorabilidade e 76% de eNPS.



eito

Imparcialidade

ança

nário

Camaradagem

COMUNICAÇÃO INTERNA

(GRI 102-43) O ano de 2021 foi desafiador para a Comunicação Interna. Pela primeira vez se teve colaboradores em três formatos ao mesmo tempo: teletrabalho, presencial e híbrido. As ações de engajamento, participação e satisfação dos colaboradores precisavam contemplar a realidade da cooperativa. Foi também um ano no qual se preocupou muito em deixar os colaboradores como protagonistas da estratégia.

Foi preciso preservar a saúde e a segurança dos colaboradores e stakeholders, mantendo o cuidado com as pessoas e seguindo um plano alinhado aos protocolos legais e diretrizes dos órgãos oficiais para garantir a continuidade da operação do negócio.



ATUAÇÃO PARA OS COLABORADORES EM 2021:



Ações:

- Comitê de crise para tratar as ações da pandemia (gestores e líderes)
- Plano de transição ao presencial
- Definição/comunicação e protocolos
- Entrega dos kits onboarding
- Continuação de entrega de máscara de tecido
- Empréstimo de cadeiras e equipamentos

Campanhas

- Coronavírus
- Higienização das mãos
- Acreditação
- Gestão do Desempenho: Trajetória 2.0
- Gestão de Riscos
- LGPD
- Núcleo de Segurança do Paciente e Controle de Infecção: Boletim de Farmácia, Boletim NSP
- Entrega da nova intranet
- Datas comemorativas: Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia Mundial da Saúde
- Semana da Diversidade e Inclusão
- Pesquisa de clima com a parceira pelo primeiro ano com a GPTW
- Somar 10 anos
- Aniversariantes
- Vidas brilhantes
- Vacinação da Gripe
- Planejamento Estratégico
- 50 anos Unimed
- Integridade
- Eleições CIPA 2022
- Projeto Pescar
- Semana da prevenção de quedas
- Prontofone
- Reforço código de conduta

(GRI 403-6)

Lives com conteúdo relevante para a vida do colaborador:

- Programa de Saúde
- Live lançamento pesquisa de clima
- Live: Perdas e Luto
- Live: Emoções e estratégias de enfrentamento
- Live: Ansiedade, depressão e pânico, vamos conversar?

(GRI 403-6)

Saúde e Bem-estar:

- Acompanhamento psicológico
- Atendimento exclusivo na Saúde Corporativa (presencial ou online)
- Treinamento Funcional online
- Meditação online
- Yoga online

Eventos:

- Simpósio de Enfermagem
- Semana da Qualidade
- SIPAT
- Disseminação da Estratégia
- Celebração de final de ano comemorativa aos 50 anos da Unimed Porto Alegre, com espaços instagramáveis para assistência e operadora.





FORNECEDORES



(GRI 102-9) Os vínculos da Unimed Porto Alegre com seus parceiros comerciais buscam viabilizar as melhores práticas de mercado, com o objetivo de assegurar a qualidade no fornecimento de produtos e serviços, assim como empenhar-se na sustentabilidade da cadeia de suprimentos. As diretrizes que norteiam essa relação de transparência e benefícios mútuos estão disponíveis no Código de Conduta e no Manual de Orientações ao Fornecedor da cooperativa.

A Unimed Porto Alegre entende que é legítimo acompanhar o desempenho da sua cadeia de fornecimento (GRI 102-9), cujo resultado é monitorado por meio do Índice de Qualificação de Fornecedores. Esse indicador, junto com os requisitos de homologação, visa a identificar fornecedores (GRI 102-40) que, além de reconhecida capacidade técnica, estejam comprometidos com os valores da cooperativa, como também com a preservação do meio ambiente, da saúde, da segurança e da responsabilidade social.

A cooperativa realiza a gestão de seus fornecedores, contemplando todos os segmentos de compras, com o objetivo de desenvolvê-los para a melhoria contínua dos processos. Esta gestão passa pelas etapas de homologação, com controle de documentação que garante que as empresas estejam em conformidade com as legislações vigentes; de qualificação, incluindo visitas técnicas e de avaliação de desempenho.



Gestão de fornecedores

HOMOLOGAÇÃO

Controle de documentação garantindo que seus fornecedores estejam em conformidade com as legislações vigentes

QUALIFICAÇÃO

Visitas Técnicas

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Critérios pré-definidos:

- Qualidade de entrega
- Qualidade do produto/serviço
- Conformidade de NF
- Conformidade de Documentação
- Pontualidade

A avaliação dos fornecedores é realizada em todas as entregas efetuadas, atendendo a critérios pré-definidos. Este processo possibilita a mensuração da qualidade dos parceiros comerciais por meio do IQF.

A composição desse índice ocorre por meio da análise de registros de não conformidades durante os 12 meses do ano fiscal. O processo de monitoramento ocorre de maneira contínua, e as mensurações são consolidadas trimestralmente, tendo como resultados o conceito de qualificação individual para cada

empresa e o Índice de Qualidade de Fornecedores (IQF), cujo resultado representa a pontuação global das instituições homologadas **(GRI 102-9)**.

A pontuação do IQF forma-se a partir da análise de critérios como Pontualidade, Qualidade das entregas, Qualidade de Produtos/ Serviços, Conformidade NF, e Conformidade documentação.

De uma pontuação máxima possível de 100, em 2021 o índice de atingimento foi de 94,0.

Compras em 2021

FONTE: Relatório Base de Pedidos / Contratos
– Núcleo de Compras

Total de fornecedores

1.838

R\$ 795,9 Milhões

Total de fornecedores
dentro da área de atuação

938

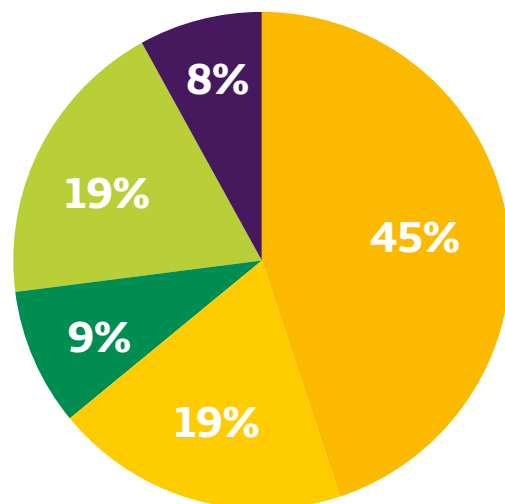
R\$ 224,7 Milhões

Manual do fornecedor

O Manual de Orientações ao Fornecedor está disponível no site institucional, no espaço destinado a fornecedores. Esse documento tem como objetivo divulgar orientações para disciplinar, balizar e assegurar a aquisição de produtos ou serviços. Almeja ainda influenciar no desenvolvimento desses parceiros, disponibilizando critérios de controle e monitoramento que os ensejem a atender aos requisitos de qualidade da Unimed Porto Alegre.

Representatividade média por tipo de compra (valor)

FONTE: Relatório Base de Pedidos / Contratos
– Núcleo de Compras



- Material e Medicamentos
- Serviços
- Infraestrutura / Facilities
- Equipamentos / Serviço de Saúde
- TI



PRESTADORES

(GRI 102-40 e GRI 102-43)

A área de Gestão e Relacionamento com a Rede (GRR) tem como missão entregar valor ao cliente por meio de uma rede qualificada, baseada em relações sustentáveis de confiança e parcerias estratégicas com os prestadores de saúde.

Para isso, as entregas transitam entre os processos de gestão da rede, qualificação e desenvolvimento, educação continuada, comunicação, análise técnica, negociação e relacionamento com os prestadores. O objetivo é proporcionar a melhor experiência do cliente e apoiar o desenvolvimento da qualidade assistencial.

O relacionamento comercial da área com a rede credenciada ocorre por meio de consultores de negociação que dispõem de um canal de comunicação com a rede de forma direta e personalizada, divididos em grupos de especialidades para uma gestão mais efetiva. Tal formato permite troca e estabelecimento de parcerias junto aos prestadores.

A gestão dos demais processos vinculados ao negócio da área é sustentada por uma equipe multiprofissional focada na entrega estratégica e operacional dos processos vinculados à rede credenciada.



O GRR dispõe de um canal de comunicação digital com seus prestadores: o ELO Unimed, uma identidade visual utilizada a fim de representar a parceria entre as instituições, categorizado por cores que possibilitam a rápida identificação do assunto e do nível de urgência. Em 2021 o time deu início a mais um canal de comunicação com os prestadores: a News da Rede Credenciada. Voltada a reforçar temas abordados durante o mês, traz também exemplos de boas práticas na segurança do paciente, informações sobre os programas conduzidos junto à rede prestadora e, ainda, busca transmitir os valores relacionados ao Jeito de Cuidar Unimed.



Os credenciamentos e extensões de credenciamento estão vinculados à necessidade de rede e são divulgados ao mercado por meio de processo seletivo, pelo site www.unimedpoa.com.br, baseado em uma política institucional.

Além disso, compete à área subsidiar com estudos de geoprocessamento – a estratégia da cooperativa para apoiar a tomada de decisão. A área também une esforços e protagoniza projetos com foco em novas formas de remuneração e baseados em valor e qualidade assistencial.

Modelo de Valorização da Excelência Assistencial

Com o objetivo de valorizar as melhores práticas assistenciais, a Unimed Porto Alegre lançou em dezembro de 2020, o Modelo de Valorização da Excelência Assistencial (MVEA), incentivando o desenvolvimento da rede hospitalar.

O programa é pioneiro no Estado e mede e bonifica a entrega de valor assistencial em toda a jornada do cliente por meio de cinco dimensões avaliadas num ciclo de 12 meses. São elas: segurança do paciente, experiência do cliente, desempenho assistencial, novos modelos de remuneração e certificação. Em 2022 será dada continuidade ao modelo, com o reconhecimento dos prestadores que aderiram e conseguiram avançar na excelência assistencial. Também será avaliada a possibilidade de expansão do MVEA para outras especialidades.

Programa de Qualificação da Rede Credenciada

A atenção à saúde ofertada à população da área de abrangência da Unimed Porto Alegre é de responsabilidade da operadora que estabelece relação direta com seu cliente e, também, é garantida pela rede credenciada, que executa diretamente o cuidado à saúde. Nesse contexto, a Unimed Porto Alegre iniciou um novo ciclo de visitas de qualificação, com foco central na verificação *in loco* dos atributos de cada prestador, nos seguintes âmbitos:

- Segurança do paciente;
- Riscos assistenciais;
- Legislações vigentes;
- Estrutura física;
- Documentação legal;
- Experiência do paciente;
- Aspectos regulatórios;
- Gestão organizacional.

As visitas de qualificação estão sendo realizadas ao longo de 2021 e 2022, por uma equipe multidisciplinar composta de profissionais habilitados da operadora, em conjunto com a empresa QualiSul Gestão de Negócios, e com aplicação de roteiro específico para cada especialidade.

Clique aqui e assista o vídeo [Divulgação do 2º Ciclo](#)



Educação Continuada

A Unimed Porto Alegre dispõe de um Programa de Educação Continuada, sendo um dos pilares do Programa de Qualificação da Rede Credenciada. Tem por finalidade compartilhar o conhecimento técnico-científico por meio de estudos de novas tecnologias, boas práticas, desfechos clínicos e excelência no atendimento a padrões e protocolos, técnicas de gestão e atendimento ao cliente, promovendo maior qualidade e desenvolvimento aos profissionais da saúde.

As temáticas promovidas buscam a troca de conhecimentos e atualizações no sistema de saúde, disponibilizando à rede um cronograma anual de eventos, que podem ocorrer por meio de capacitações in loco e on-line, como também pelo compartilhamento de materiais elaborados para determinados assuntos.

Em 2021, foram realizados 12 eventos no formato on-line com a adesão de prestadores de diversas especialidades, abordando temas importantes para o setor, como:

- Cuidados Continuados;
- Lei Geral de Proteção de Dados;
- Cliente em Foco;
- Qualidade e Segurança;
- Cultura Justa;
- Gestão de Risco;
- Biossegurança



Os prestadores com maior adesão ao programa são reconhecidos com os selos de participação e de excelência, de acordo com a quantidade de eventos que assistiram.

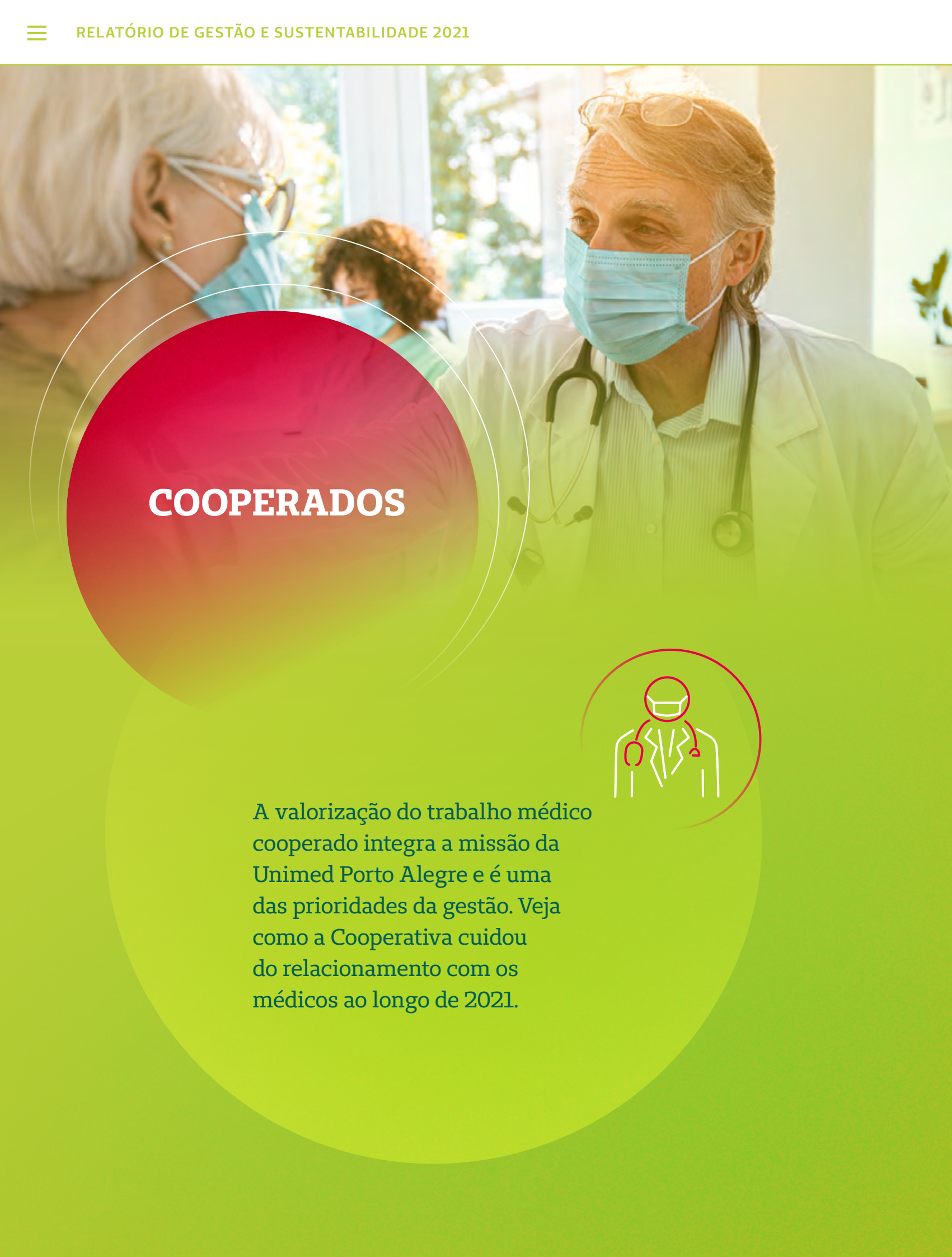
Juntos pela Segurança do Paciente



Programa Juntos pela Segurança do Paciente

O Programa iniciou com o objetivo de promover uma parceria sustentável entre a rede hospitalar e a operadora de saúde, visando ao cuidado centrado no paciente, além de incentivar a busca pelas melhores práticas assistenciais e de gestão, em conformidade com as legislações vigentes.

A iniciativa é construída em conjunto com os hospitais, por meio de reuniões para acompanhamento dos incidentes e ações corretivas, apoio na investigação e tratativas, contribuição para evitar reincidências e, ainda, mitigar os impactos dos incidentes na experiência do cliente Unimed.



COOPERADOS



A valorização do trabalho médico cooperado integra a missão da Unimed Porto Alegre e é uma das prioridades da gestão. Veja como a Cooperativa cuidou do relacionamento com os médicos ao longo de 2021.

ENGAJAMENTO DO COOPERADO

(GRI 102-40 e GRI 102-43)

Comitês de Especialidades e Regras de Remuneração Médica

Ao longo de 2021, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado trabalhou intensamente com os Comitês de Especialidades Médicas na identificação de oportunidades de organização e padronização de regras. Além disso, os Comitês foram fundamentais para a construção dos indicadores de qualidade assistenciais do Programa Valorização do Cooperado – Fase 5. Ao longo do ano, foram realizadas 52 reuniões. Hoje, a Cooperativa conta com 42 comitês, dos quais participam 144 cooperados.

Programa Valorização do Cooperado (PVC)

Ao longo de 2021, o Programa Valorização do Cooperado gerou excelentes resultados para esse público e para a cooperativa. O total de remuneração variável paga entre janeiro e dezembro de 2021 foi R\$ 26.282.508.

Em janeiro de 2022 foi lançada a Fase 5 do Programa. Agora, os cooperados poderão aumentar sua remuneração em até 25%, sendo 14% fruto do trabalho coletivo de todos os cooperados resultando no atingimento da sinistralidade, e 11% individuais, dependendo apenas do engajamento de cada cooperado. A grande novidade este ano está no pilar Qualidade, que além do indicador Pesquisa de Satisfação, conta com os indicadores de qualidade assistencial 1 e 2. Os indicadores foram aprimorados e a cooperativa segue evoluindo para uma maior qualidade assistencial e valorização da remuneração médica.



Boletim dos Cooperados

Lançado em 2018, o Boletim dos Cooperados é um dos canais de comunicação utilizado pela cooperativa para alcançar este público. Enviada semanalmente por e-mail e SMS, a publicação tem como objetivo divulgar novidades, dados estratégicos, eventos e ações da Unimed Porto Alegre.

O Boletim evoluiu muito ao longo dos anos e, também, tem conquistado cada vez mais cooperados. A média de visualizações apresentou um crescimento importante ao longo do ano. Ao total, 52 edições foram enviadas em 2021.

Dia do Médico

Para celebrar o Dia do Médico, comemorado no dia 18 de outubro, a Unimed Porto Alegre preparou uma homenagem especial aos cooperados por meio de um vídeo. A mensagem principal refletiu o agradecimento para quem, diariamente, colocam a vida no centro de tudo e, dessa forma, colaboram com o propósito de *fazer a diferença no cuidar das pessoas*.

Clique aqui para conferir o [Vídeo](#)



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
Porto Alegre

50
ANOS



50 anos

A Unimed Porto Alegre completou 50 anos em 2021. Para celebrar, a cooperativa lançou o filme *A gente acredita na vida*. A veiculação ocorreu em TV aberta e, também, no YouTube, que reúne mais de 1 milhão de visualizações.

Além disso, os cooperados receberam em suas residências uma edição exclusiva do livro “A Mentalidade do Fundador”, escrito por Chris Zook e James Allen. Na obra, os autores relatam que é fundamental cultivar a mentalidade dos fundadores para manter o crescimento saudável das organizações.

Ao perpetuar a visão dos 30 médicos que fundaram a cooperativa, em 1971, a Unimed Porto Alegre chegou ao seu cinquentenário sustentável, competitiva e preparada para novos desafios.





Meu MedicOnline

O Meu MedicOnline é a plataforma de telemedicina desenvolvida pela Unimed Porto Alegre como alternativa para a realização dos atendimentos, que visa a preservar e a cuidar dos clientes e cooperados. Além de garantir a qualidade do atendimento, a tecnologia proporciona agilidade e segurança no agendamento de consultas de rotina para resolver situações de prevenção, diagnóstico, monitoramento e tratamento de doenças, lesões ou outras condições médicas, sem que o cliente necessite sair de casa.

Em 2021, o Meu MedicOnline oportunizou a realização de 172.894 consultas e já conta com 1.272 cooperados cadastrados, divididos em mais de 50 especialidades.

Em março de 2021, a Unimed Porto Alegre deu início a uma ação importante vinculada ao Projeto Estratégico Engajamento do Cooperado. Por meio de uma abordagem proativa, um time de analistas de relacionamento externo passou a realizar visitas aos consultórios médicos. O objetivo principal é ressignificar o relacionamento com o cooperado com uma consultoria personalizada, contribuindo para um melhor entendimento do negócio e da sustentabilidade da cooperativa. Desde o início do projeto, mais de mil visitas já foram realizadas com índice de satisfação superior a 97%.



Núcleo de Desenvolvimento Humano

A criação do Núcleo de Desenvolvimento Humano obedece ao artigo 45, inciso XVII, do Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e se destina ao planejamento, organização, execução e monitoramento das atividades educativas para os cooperados.

- **27/04**
Pandemia COVID 19: Passado, presente e futuro, com Dr. Gustavo Faulhaber
- **08/06**
Demandas Globais por Práticas ESG, com Tarcila Ursini

Unimed Conhecimento – Lives

A Unimed Porto Alegre iniciou com o Ciclo de Palestras do Unimed Conhecimento em 2018 com o objetivo de proporcionar momentos de aprendizado em eventos com temáticas contemporâneas, diversificadas e inovadoras.

Desde o começo da pandemia, o formato presencial foi substituído pelo virtual através de lives no YouTube. Durante o ano de 2021, foram realizadas cinco lives que foram assistidas mais de 2.500 vezes. Foram elas:

- **05/08**
Gratidão e Generosidade, com Draiton Gonzaga
- **22/10**
Neurociência e Espiritualidade, com Dr. Jaderson Costa



Unimed Conhecimento – Podcasts

Em 2020 o programa Unimed Conhecimento foi ampliado com a implementação de versões em podcast, que podem ser acessadas diretamente pelo aplicativo do cooperado.

Em 2021, foram divulgados 14 episódios escutados mais de 2.700 vezes. Confira os temas:

- **Luto e medidas de enfrentamento para suportar tempos desafiadores**
com Mariana Clark
- **Uso de telas em tempos de pandemia**
com a Dra. Cristiane Bins
- **ESG ambiental, social e governança**
com Michelle Squeff
- **Governança e Sociedades Cooperativas**
com Dieisson Pivoto
- **Desaprender para inovar**
com Cassio Grinberg

MBA – 6ª Edição

Em 2021 teve a continuidade da 6ª edição do MBA de Gestão em Negócios de Saúde, que já formou mais de 150 médicos cooperados. Durante o ano, foram realizados 10 módulos do curso que encerra em setembro de 2022.

Alguns módulos contaram com a participação de representantes da Unimed, possibilitando com que os alunos entendessem a importância da disciplina e a aplicação prática dentro da cooperativa.



Matriz de Capacitação

Visando a excelência do atendimento prestado aos clientes nas unidades de Serviços Próprios, o grupo de médicos que atua nos locais foi capacitado em 28 treinamentos diferentes, realizados ao longo de 2021. Devido ao momento de distanciamento social, foram realizadas 23 capacitações de forma online, utilizando a plataforma Microsoft Teams, e cinco presenciais. Os treinamentos tiveram mais de 1.300 participações em treinamentos assistenciais e administrativos, conforme diretrizes estabelecidas nos Levantamentos de Necessidades de Treinamentos de cada área.

Cultura de Segurança

Com o intuito de fortalecer a cultura de segurança, foi realizada uma capacitação intensiva com os médicos coordenadores dos Serviços Próprios. Denominada *Segurança do Paciente na Prática*, a capacitação ocorreu no segundo semestre de 2021, contou com sete encontros e foi conduzida por uma profissional especialista no tema, a Dra. Elenara Ribas.

Treinamento Jeito de Cuidar Unimed

Com o objetivo de fomentar a cultura do Jeito de Cuidar Unimed nos médicos que atuam nos Serviços Próprios da cooperativa, foi realizado um treinamento abordando aspectos práticos a serem exercidos no dia a dia. A capacitação ocorreu em dezembro e contou com a presença virtual de mais de 100 médicos atuantes nos Serviços Próprios.



Apoio psicológico

Ao longo de 2021, o Jeito de Cuidar da Unimed Porto Alegre esteve presente na ação de acompanhamento psicológico dos médicos dos Serviços Próprios. O apoio ocorreu de forma ativa e receptiva pela equipe de psicólogas da cooperativa. Além do apoio psicológico, foi organizada uma palestra com a psicóloga Mariana Clark, abordando aspectos como: acolhimento e cuidado para receber a equipe, luto individual, lutos não reconhecidos e luto coletivo e as dimensões afetadas.





Ciclo de Lives – Secretárias

O evento das secretarias também foi realizado de forma virtual e contou com a presença online de mais de 50 profissionais. Foi promovida uma palestra com a fonoaudióloga Bianca Aydos, com o tema “Comunicação que encanta ou espanta”.





A young child with light brown hair, wearing a blue ribbed sweater over a plaid shirt and yellow rubber boots, is crouching in a field of yellow wildflowers. The child is holding a small blue and red shovel and is digging in the soil. In the background, there are trees and a soft, warm light, suggesting a sunny day. The overall tone of the image is positive and hopeful, emphasizing the child's role in environmental stewardship.

***SABER QUE
fazemos
parte de
um todo
muito maior***

PARTICIPAÇÕES NAS COMUNIDADES LOCAIS, AVALIAÇÕES DE IMPACTO E PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

(GRI 102-16 e GRI 103-2)

Em sua **Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade**, a Unimed Porto Alegre assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.



Para garantir a efetividade da Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, as iniciativas de desenvolvimento sustentável da cooperativa são organizadas em três programas:

Investimento Social Privado, Gestão da Saúde Social e Gestão da Saúde Ambiental, subdivididos em projetos e ações.



INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

(GRI 413-1)



Fortalecimento das Organizações da Sociedade Civil

Aportes a Projetos Inscritos nas Leis de Incentivo Fiscal

(GRI 103-2 e GRI 413-1) Em 2012, a Unimed Porto Alegre passou a destinar o seu Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) para o investimento em projetos sociais, culturais e esportivos, de organizações não governamentais e da sociedade civil. Desde então, os valores aportados por meio das leis de incentivo fiscal somam um total de R\$ 5.610.700,00.

Os recursos investidos em 2021 pelo FUNCRIANÇA, Fundo Municipal do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e da Lei de Incentivo ao Esporte totalizam R\$ 570.000,00, distribuídos em 10 projetos a seguir:

Lei	Instituição
FUNCRIANÇA	Kinder - Centro de Integração da Criança Especial
	Casa do Menino Jesus de Praga
	Aldeia da Fraternidade
	Instituto Vida Solidária
Fundo do Idoso	Associação de Cegos Louis Braille – ACELB
	Amparo Santa Cruz Orionópolis
	Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados – SPAAN
Lei de Incentivo ao Esporte	Fundação Tênis
	Associação Cristã dos Moços – ACM
Lei de Incentivo à Cultura	Educando com Arte

Saúde para as comunidades

- **Realizações de exames, doações de medicamentos, insumos, equipamentos de saúde e alimentos:**

Os 34 acolhidos da Casa do Menino Jesus de Praga são beneficiados pela coleta e análise de exames laboratoriais realizados por profissionais disponibilizados pela Unimed Porto Alegre. As visitas são semanais e não possuem nenhum custo para a instituição, além de prevenirem complicações de saúde e promoverem redução estimada em R\$ 80.000,00 em despesas com as internações evitadas. Somente em 2021, foram efetuados 1.220 exames, que representam um investimento de R\$ 12.990,93 por parte da cooperativa.

Em 2021, 657 vidas foram atendidas por planos de saúde que não geraram receita, totalizando um custo de R\$ 177.062,46 para a Unimed Porto Alegre.

Beneficiário	Nº Vidas	Custo
Aldeias Infantis SOS Brasil	43	R\$ 100.592,80
APAE Camaquã	305	R\$ 34.945,41
APAE Eldorado do Sul	55	R\$ 796,88
APAE Guaíba	149	R\$ 31.874,37
APAE Sertão Santana	32	R\$ 569,20
APAE Tapes	72	R\$ 2.959,84
Atleta Paraolímpica Mônica Santos	1	R\$ 5.323,96
Total:	657	R\$ 177.062,46



- **Doações**

Com apoio das Centrais de Abastecimento Farmacêutico (CAF) da Unimed Porto Alegre, a área de Responsabilidade Socioambiental já mediou, desde o início da iniciativa, em 2017, a doação de 16.340 unidades de medicamentos e insumos.

Somente em 2021, foram 6.338 itens disponibilizados para o Hospital Porto Alegre, Amparo Santa Cruz e Hospital Materno Infantil Presidente Vargas, além das prefeituras de Cachoeirinha, Camaquã, Canoas e Tramandaí, o que significou um investimento de R\$ 166.930,44.

O investimento representa um total de R\$ 206.344,95 por parte da cooperativa.



- **Doação de máscaras**

Em junho, a Unimed Porto Alegre realizou a entrega de 20 mil máscaras à Secretaria de Educação de Porto Alegre. Os itens foram destinados aos professores e alunos da rede pública municipal.

A ação teve como objetivo reforçar a importância do uso do EPI no retorno às aulas, para a proteção contra a Covid-19.

O momento aconteceu na Escola Municipal de Educação Fundamental José Mariano Beck e contou com a participação da Secretária de Educação da Capital, Janaina Audino, da Diretora da instituição, Elizabeth dos Santos Masera, da analista de Responsabilidade Social da Unimed Porto Alegre, Kelly Ortiz Oliveira, e do gerente executivo de Relações Institucionais da Unimed Porto Alegre, Gerson Silva.



• Ações solidárias

A Unimed Porto Alegre e o SIMERS promoveram, em maio, uma arrecadação de alimentos não perecíveis, durante a aplicação da segunda dose da vacina da Covid-19. O momento teve apoio de acadêmicos de Medicina vinculados ao Trote Solidário. As doações arrecadadas foram destinadas ao Banco de Alimentos, que ficou responsável pela distribuição às famílias necessitadas.

O SOS Unimed apoiou a iniciativa da Fundação de Assistência Social e Cidadania (FASC), que irá acolher o público em situação de rua no Gigantinho, durante os dias de frio intenso. Dois técnicos e uma ambulância de suporte básico, juntamente com o SAMU, ficaram disponíveis ao público que procurou o espaço em busca de abrigo. Contribuir para a ação está alinhado ao propósito da cooperativa médica de cuidar das pessoas.



- **Apoio Manutenção Instituição de Ensino Infantil Santa Terezinha**

A IEI Santa Terezinha, localizada ao lado da sede da Unimed Porto Alegre, foi fundada para receber os filhos de empregadas domésticas que trabalhavam nas redondezas. Hoje, atende cerca de 80 crianças de famílias de baixa renda e trabalhadores do entorno.

A cooperativa contribui com a sua manutenção desde 2014 e desde então foram aportados R\$ 179.732,52.

- **Apoio Manutenção Fundação Projeto Pescar**

O Projeto Pescar é um programa de formação socioprofissionalizante, presente em todas as regiões do Brasil para jovens em situação de vulnerabilidade social, com idades entre 16 e 19 anos, que contribui com o acesso ao mundo do trabalho. A Unimed Porto Alegre é mantenedora da Fundação Projeto Pescar desde 2006. Somente em 2021 investiu R\$ 143.439,06 em recursos financeiros próprios para a manutenção do Programa.

Estima-se que, a partir do investimento social realizado pela cooperativa, quase 100 mil pessoas já foram impactadas indiretamente.

Nº pessoas impactadas diretamente	Nº pessoas impactadas indiretamente
35.781	99.033*

*Dados Fundação Projeto Pescar – Estimativa do nº de pessoas impactadas entre os anos de 2006 e 2021. Para impacto indireto, é considerado três integrantes familiar por jovem.

GESTÃO DE SAÚDE SOCIAL

(GRI 413-1)

| Juntos pelo Cuidar

• Unidade Projeto Pescar

Além do investimento para a manutenção da Fundação Projeto Pescar, conforme citado anteriormente, a Unimed Porto Alegre mantém em sua sede, desde 2015, uma unidade de formação socioprofissionalizante para a capacitação de 20 jovens por ano. Desde então, 129 jovens já foram certificados.

O curso oferecido na unidade do Projeto Pescar da Unimed Porto Alegre é de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos, com conteúdo curricular baseado nos pilares de Desenvolvimento Pessoal e Cidadania, e de Formação Profissional. As aulas acontecem de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h, e atende 20 jovens de Porto Alegre e da Região Metropolitana.

Desde 2015:

129
jovens
certificados

114
dos jovens atendidos
concluíram o curso

31%

dos jovens que cursaram o Projeto Pescar na Unimed Porto Alegre **seguiram se desenvolvendo profissionalmente na cooperativa depois da conclusão do curso**



PROJETO PESCAR

2015

77
inscritos14
vagas

2016

114
inscritos15
vagas

2017

230
inscritos20
vagas

2018

650
inscritos20
vagas

2019

500
inscritos20
vagas

2020

641
inscritos20
vagas

2021

1.535
inscritos
20
vagas

Egressa 2018
Pauline Gustavo dos Santos

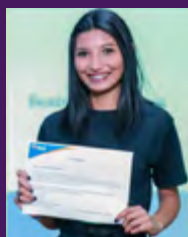
Pauline Gustavo dos Santos, egressa da turma de 2018 e Assistente de Atendimento I na unidade Unifácil, relata sua participação:

"Ser egressa e voluntária Pescar me faz ter um olhar diferente para tudo que faço e penso. Sem dúvidas, o Projeto transformou não só a minha vida, mas a da minha família e das pessoas do meu convívio. Ter a oportunidade de compartilhar a minha trajetória com os jovens foi um momento único e de muita conexão. Agradeço de coração."

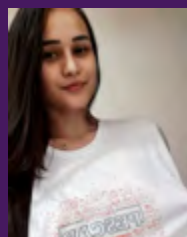
4 jovens egressas do Projeto Pescar seguem como colaboradoras efetivas na cooperativa.



Egressa 2017
Alessandra Andrielly R. Lopes



Egressa 2019
Beatriz Pinto Rosa



Egressa 2021
Gabrielle Leal Betat

As aulas presenciais passaram a acontecer na modalidade a distância, em decorrência dos efeitos da Covid-19. Para isso, foram disponibilizados tablets com acesso à internet, permitindo que todos os jovens seguissem as atividades e mantivessem o curso em andamento com um plano de aula personalizado.



Contempla a matriz curricular da unidade, o Programa de Mentoria Social, que tem por objetivo oportunizar, a partir do acompanhamento individualizado e contínuo, o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais do jovem, visando a sua inserção no mundo do trabalho.

Em 2021, 34 colaboradores disponibilizaram 113 horas do seu tempo e sua experiência para contribuir nas aulas da turma de forma voluntária.



Outros 20 colaboradores contribuíram para a formação dos jovens com 285 horas de Mentoria Social.



A sétima turma foi certificada no dia 28 de janeiro de 2022.



• Campanha do agasalho

A Campanha do Agasalho da Unimed Porto Alegre tem o objetivo de incentivar a solidariedade, arrecadando entre colaboradores, clientes e cooperados o maior número de agasalhos possível. As doações são encaminhadas à Prefeitura Municipal de Porto Alegre, que destina os itens recebidos para diversas instituições sociais.

Em 2021, a Unimed Porto Alegre promoveu diversas ações voltadas à população e pessoas em situação de vulnerabilidade social.

A cooperativa também atuou junto ao Gabinete da Primeira-Dama de Porto Alegre na campanha POA Que Doa, incentivando cooperados, colaboradores e clientes na arrecadação de alimentos e agasalhos. O diferencial foi a manutenção das arrecadações durante todo o ano. O engajamento



entre os colaboradores aconteceu de forma virtual, com uma corrente de fotos das doações publicadas diariamente em um mural na intranet. Os endereços dos pontos de coleta foram amplamente divulgados, incentivando que colaboradores, cooperados, clientes e comunidade pudessem realizar as doações com toda a segurança recomendada pelos órgãos de saúde. As peças doadas eram colocadas em quarentena pela equipe de triagem da Prefeitura, seguindo as recomendações para evitar o contágio.

Desde 2014, o número de peças arrecadadas na Campanha do Agasalho e destinadas a doação já ultrapassam 105 mil.



Doe sangue e apoie essa causa!

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.



• Corrente da Vida: Doação de Sangue

O Corrente da Vida tem o objetivo de difundir a doação voluntária e sistemática de sangue entre os colaboradores da Unimed Porto Alegre, incentivando este ato solidário para garantir a manutenção dos bancos de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade.

É possível também que colaboradores divulguem na Intranet da cooperativa pedidos de doação para amigos ou familiares que estejam precisando de sangue.

Em 2021, foram comunicados sete pedidos de doação de sangue e três hospitais beneficiados.

Desde o início da ação, em 2015, a iniciativa já promoveu 679 doações que beneficiaram cerca de 2.716 pessoas. Foram 50 pedidos de doação para familiares e amigos de colaboradores/cooperados divulgados na Intranet, com contribuição de 302 colaboradores. No total, a iniciativa já beneficiou nove hospitais/bancos de sangue de Porto Alegre e região.

- **Voluntariado**

O Programa de Voluntariado na Unimed Porto Alegre acontece em diferentes frentes de atuação: Unidade Projeto Pescar, Ações Pontuais e na iniciativa de doação de sangue, Corrente da Vida.

As atividades e ações de voluntariado presencial foram suspensas com o objetivo de preservar os colaboradores do contágio da Covid-19.

Em 2021, foram 431 participações de 37 colaboradores voluntários, que ultrapassaram 379 horas de dedicação e engajamento.

Voluntários 2021



RECONHECIMENTOS PELA ATUAÇÃO SOCIAL

• Top Cidadania 2021

A Unimed Porto Alegre foi a vencedora do Top Cidadania 2021 na categoria enfrentamento da crise gerada pelo novo coronavírus com as ações realizadas durante a pandemia da Covid-19. O prêmio, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humano do Rio Grande do Sul (ABRH-RS), reconheceu o trabalho da cooperativa para orientar e esclarecer clientes, colaboradores, cooperados e sociedade, bem como iniciativas sociais realizadas para minimizar os impactos causados pela pandemia.

Logo no início da pandemia, a Unimed Porto Alegre desenvolveu um Plano de Enfrentamento à Covid-19, direcionado à sociedade, às comunidades em vulnerabilidade, aos clientes, aos prestadores de serviço e às empresas. Lives orientaram e esclareceram os públicos, alcançando mais de 400 mil pessoas, e o filme Novos Horizontes emocionou mais de 570 mil espectadores. Além disso, foram realizadas entregas significativas de auxílio emergencial, que tiveram como objetivo minimizar os impactos da pandemia em diversos setores da sociedade.





- **Instituto Unimed Porto Alegre**

A Unimed Porto Alegre realizou no dia 8 de julho a Assembleia Geral Extraordinária (AGE), na modalidade digital. Em pauta esteve a aprovação da criação e dos atos constitutivos do Instituto Unimed Porto Alegre, além de assuntos gerais sem conteúdo deliberativo. Ao total, 649 cooperados acompanharam a AGE.

O Instituto Unimed Porto Alegre será o braço social da cooperativa, intensificando as iniciativas que já existem por meio do setor de Responsabilidade Socioambiental. Estes movimentos estratégicos para o negócio nascem em um cenário de imensa competitividade mercadológica e têm como objetivo central tornar a nossa cooperativa ainda mais admirada cumprindo um papel social de impacto.

A apresentação percorreu uma linha do tempo, que iniciou em 2015, com um estudo para a constituição de uma organização social da cooperativa. Ao longo dos anos, diversos movimentos foram realizados para materializar o Instituto Unimed Porto Alegre, que será uma entidade sem fins lucrativos e contará com uma governança leve, que permitirá uma gestão ágil. O Instituto terá como foco central o bem-estar e a qualidade de vida, tendo como pilares saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.

GESTÃO DA SAÚDE AMBIENTAL

(GRI 306-2)

Gerenciamento de Resíduos

Doações Tampinhas Plásticas

O Tampinha Legal é um programa socioambiental cuja iniciativa é a transformação do plástico. A Unimed Porto Alegre destina as arrecadações para a Kinder – Centro de Integração da Criança Especial. O material é vendido pela instituição, gerando recursos financeiros para a sua manutenção.

Foram doados, em 2021, 553 litros de tampinhas plásticas coletadas por colaboradores, clientes e cooperados.

#EuAjudoNaLata

A campanha #EuAjudoNaLata incentiva a reciclagem com solidariedade.

A partir da venda de lacres de alumínio arrecadados por clientes, colaboradores, cooperados e comunidade, a Unimed Porto Alegre reverte os fundos na compra de itens de acessibilidade para pessoas com deficiência. Os pontos de coleta estão distribuídos em diversas unidades da cooperativa e em outras 9 entidades parceiras.

Desde 2017, foram destinados mais de 1.400 kg de lacres de alumínio para reciclagem. O resultado foi a doação de uma cadeira de rodas e 28 cadeiras de banho para diferentes instituições sociais. Em 2021, as arrecadações proporcionaram a compra de duas cadeiras de banho para a Associação de Cegos Louis Braille – ACELB.





- **Doações de mobiliários, equipamentos de informática e outros materiais**

Em 2021, foram destinados por doação 86 itens entre mobiliários e equipamentos de informática, um investimento de R\$ 9.364,98, para as seguintes instituições:

- Prefeitura Municipal de Guaíba
- Hospital Porto Alegre
- Hospital de Clínicas de Porto Alegre
- Casa Lar Meu Refúgio
- IEI Santa Terezinha
- IEI Piu Piu
- Associação Cristã dos Moços – ACM
- Fundação Tênis
- Hospital Materno Infantil Presidente Vargas
- Prefeitura Municipal de Sapucaia

• Coletores Ecológicos

Estão distribuídos nas unidades da Unimed Porto Alegre 20 coletores ecológicos para que clientes, cooperados, colaboradores e comunidade destinem de maneira correta determinados tipos de resíduos altamente poluentes.



Desde 2015, mais de 144.504 mil litros de resíduos foram coletados, evitando que estes fossem descartados de maneira inadequada.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Acumuladores de Energia (Pilhas e Baterias etc) (litro)	415	2.624	3.519	4.480	3.480	2.127	1.488	18.133
Cartões Magnéticos (PVC) (litro)	100	555	715	1.055	569	555	395	3.944
Medicamentos vencidos (litro)	2.235	13.077	13.240	18.510	16.357	13.297	11.693	88.409
Chapas de Raio-X (litro)	495	3.295	3.611	5.595	6.672	7875	4.635	32.178
Lâmpadas fluorescentes (litro)	0	7	52	45	9	10	0	123
Resíduos não perigosos*	-	-	-	-	-	-	1.930	1.930

*Dados de outubro a dezembro de 2021.

- **Coleta de resíduos recicláveis Trashin**

Desde julho de 2021, a Unimed Porto Alegre conta com a parceria da Trashin, empresa de coleta seletiva e gestão completa de resíduos. Além disso, os resíduos destinados geram trabalho e renda para muitos trabalhadores de cooperativas de reciclagem. Inicialmente 18 unidades, entre assistenciais e administrativas, receberam o sistema completo de gestão de resíduos da Trashin, tendo toda a coleta e destinação correta dos resíduos recicláveis monitorados, fornecendo dados sobre a quantidade de resíduos gerados por cada unidade. Lixeiras com QR Code se encontram em diversos pontos e os interessados podem acompanhar os números atualizados pela landing page, que disponibiliza um dashboard com os principais resultados da coleta do período. Tais informações podem ser encontradas em <https://trashin.com.br/unimed-poa/>.



De julho a dezembro foram coletados 11.854,5kg de resíduos, sendo 9.318kg recicláveis, representando um reaproveitamento médio de 80%, com uma renda média de R\$ 2.066,88 para os trabalhadores de cooperativas de reciclagem no último mês.

A próxima fase do projeto será a atualização dos ecopontos. No momento, a Unimed Porto Alegre está realizando a atualização dos coletores de cartões e filmes radiográficos. O protótipo do novo ecoponto se encontra na Unidade Carlos Gomes e é produzido a partir de materiais reciclados que, ao final da vida útil, poderá ser reprocessado e reintegrado à cadeia de produção, estimulando a prática da economia circular.

A Trashin concedeu ainda à cooperativa o Selo T, certificação que garante que a gestão de resíduos está sendo feita com alto grau de qualidade e aproveitamento, dando fé às boas práticas.

- Upcycling – Reaproveitamento de Materiais

Upcycling é uma oportunidade de dar um novo uso e finalidade a produtos que não possuem mais utilidade na sua forma atual. Além de diminuir o impacto negativo causado ao meio ambiente, a iniciativa gera trabalho e renda para costureiras de comunidades vulneráveis.

Com os uniformes inservíveis, são produzidos necessários que compõem os Kits Ecológicos entregues durante a admissão. Os resíduos têxteis para reaproveitamento são provenientes de diferentes áreas da cooperativa e para seu destino final, os requisitos determinados na POL.COR.014 – Política Institucional para Utilização do Uniforme, são considerados, otimizando o uso desses materiais até o fim da vida útil.

Desde 2015:

1.064 necessários de uniformes reutilizados

280 ecobags de banners reutilizados

1.050 necessários de banners reutilizados

- Iniciativas para redução do desperdício

A cooperativa realiza diferentes iniciativas com objetivo de diminuir em seus processos a utilização de recursos e insumos. Dentre eles, estão:

Estimativa de nº de folhas de papéis e impressões evitadas

2018	2019	2020	2021
444.600	601.141	725.929	944.456

Na unidade da sede a água da chuva é captada e armazenada para a utilização nos vasos sanitários. A área de Infraestrutura Administrativa e Projetos é responsável pela manutenção e acompanhamento sobre o volume de litros de água captados.

Desde 2016 estima-se o volume de 1.147.100 litros de água potável preservada.

CONTROLE DE EMISSÃO DE CO₂

• Calculadora de CO₂

A Calculadora de CO₂ é uma ferramenta criada pela Unimed do Brasil e adotada pela Unimed Porto Alegre desde 2014.

Tem como objetivo a mensuração do impacto ambiental gerado pelas cooperativas. A partir do inventário anual gerado, é possível identificar as maiores fontes poluidoras e traçar planos estratégicos para reduzir as emissões.



Emissões evitadas:

9.661
toneladas
de resíduos
destinados para
reciclagem

Mensuração das emissões em 2021

Escopo 1 – Veículos da frota, geradores de energia, gás de cozinha, extintores de incêndio, ar condicionado e uso de acetileno em solda.	221,603 (tCO₂e)
Escopo 2 – Consumo de energia elétrica e compra de energia	919,887 (tCO₂e)
Escopo 3 – Transporte de colaboradores por fornecedor, transporte de carga por fornecedor, incineração de resíduos da saúde e de resíduos perigosos.	366,022 (tCO₂e)

A mensuração dos escopos é feita através da GHC Protocol, atualmente uma das ferramentas mais utilizadas mundialmente por empresas e

governos para entender, quantificar e gerenciar suas emissões de GEEs – gases do efeito estufa.

- **Bicicletários**

Além de contribuir para a mobilidade urbana e para a saúde de seus usuários, os bicicletários estimulam para diminuir a emissão de CO₂ e outros gases poluentes. A conveniência para uso de clientes e colaboradores está em 15 unidades da Unimed Porto Alegre. São elas:

- Unidade Capão da Canoa
- Unidade Tramandaí
- SOS / Projeto Pescar
- Santa Terezinha, 142
- Unidade Assistencial Guaíba
- Unidade Alvorada
- Unidade Assistencial Canoas
- Unidade Esteio
- Unidade Shopping Total
- Unidade Zona Sul
- Unifácil Cachoeirinha
- Unifácil Gravataí
- Unifácil Porto Alegre
- Unifácil Sapucaia do sul
- Prédio Administrativo José Bonifácio





AGENDA 2030 PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

(GRI 102-12 e GRI 413-1)

A Agenda 2030 é um plano de cooperação internacional para alcançar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nela estabelecidos, visando

a fortalecer a paz universal em maior liberdade, a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, – esse é o maior desafio global e requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável.

Os 17 objetivos a serem alcançados até 2030 são:

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



As iniciativas realizadas pela Unimed Porto Alegre observam e contribuem para as metas dos 17 ODS. Por estar alinhado ao negócio da cooperativa, o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar (Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades) se destaca.



GESTÃO AMBIENTAL

CONFORMIDADE AMBIENTAL

(GRI 307-1)

Em 2021, a Unimed Porto Alegre não recebeu notificação, sanção administrativa ou foi condenada pelo não cumprimento de leis e regulamentos ambientais. Não há canal formal para receber reclamações referentes à postura e conformidade ambiental da cooperativa.



(GRI 103-2) A cooperativa monitora as informações sobre o seu processo relacionado às questões ambientais a partir de relatórios de programas pontuais, monitoramento das emissões de CO₂ através da ferramenta Calculadora de CO₂, preenchimento do GRI e do balanço social. Apoia iniciativas como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e é participante, desde 2015, do Pacto Global das Nações Unidas (ONU).

Desde 2019, a Unimed Porto Alegre vem mapeando as suas atividades assistenciais e a geração dos seus resíduos, visando a correta identificação dos pontos a serem trabalhados e auxiliando na tomada de decisão da alta administração da cooperativa. O monitoramento é realizado por meio de informações obtidas pelo Sistema de Controle de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), juntamente com o Plano de Gerenciamento dos Serviços de Saúde (PGRSS), implantado em todas as unidades da Unimed Porto Alegre.

Em 2021, a cooperativa ainda contou com o monitoramento por meio dos relatórios gerados pela empresa Trashin, que apresentou os resultados mensais de resíduos recicláveis, bem como a destinação correta e a geração de renda social por meio destes resíduos.

Como forma de fortalecer o tema dentro da cooperativa, criou-se a comissão de resíduos, grupo formado por diversas áreas, como Controle de Infecção, Responsabilidade Socioambiental, Segurança do Trabalho, Engenharia Clínica e infraestrutura, com o objetivo de fortalecer as ações sustentáveis e acompanhamento dos indicadores vinculados aos PGRSS.

Estas ações, em conjunto, visam a minimizar os potenciais impactos ao meio ambiente e a garantir o correto gerenciamento dos resíduos gerados pela Unimed Porto Alegre.

EFLUENTES E RESÍDUOS (GRI 306-2)

Class.	Resíduos	Peso (Toneladas) 2021	Peso (Toneladas) 2020	Peso (Toneladas) 2019	Métodos de Disposição	Método Determinado
A	Infectante	112,132	67,72 (A/E)*	57,77	Incineração	São esterilizados através de tratamento térmico por incineração, e as cinzas geradas são destinadas a um aterro industrial licenciado.
B ¹	Químico	17,149	16,09	0,46	Aterro industrial	Aterro industrial
C	Rejeito radioativo	Não é gerado na Unimed				
D	Comum e reciclável	251,854**	240	240	Comum: aterro sanitário Reciclável: Reciclável e reutilizado	Aterro sanitário
E	Perfuro cortante	Incluso no Grupo A	67,72 (A/E) ²	0,37	Incineração	São esterilizados através de tratamento térmico por incineração, e as cinzas geradas são destinadas a um aterro industrial licenciado.
E	Perfuro cortante	Incluso no Grupo A	67,72 (A/E) ²	0,37	Incineração	São esterilizados através de tratamento térmico por incineração, e as cinzas geradas são destinadas a um aterro industrial licenciado.

*O aumento considerável está ligado a diversos fatores. A instabilidade gerada pela pandemia é um fator importante a ser considerado, visto que contribuiu para o aumento dos atendimentos a pacientes em todas as unidades da Unimed Porto Alegre, principalmente em postos de coleta, pronto-atendimentos e unidades com coletas de exames para covid-19, consequentemente o uso contínuo de paramentação completa pelos profissionais de saúde colabora para o aumento dos resíduos do grupo A. Ainda, neste ano é preciso levar em consideração o pleno funcionamento do bloco cirúrgico localizado na Unidade de Guaíba. Após uma decisão tomada juntamente com o jurídico e gestão do hospital, foi realizado o descarte de peças de anatomopatológicos com mais de 10 anos de armazenamento no bloco cirúrgico, o que favorece o aumento dos resíduos infectantes. Analisando os resíduos do grupo B, considerados resíduos químicos, a principal influência é a ruptura de estoque ao longo do ano, com o descarte de medicamentos vencidos pela central de abastecimento farmacêutico. Os indicadores gerados para o gerenciamento de resíduos são fornecidos pelo site da Fepam, baseados na emissão dos MTRs, porém no fechamento deste ano, identificamos diversas divergências nos resultados encontrados. Como forma de ação, será realizado contato com a Fepam para melhor entendimento dos dados e mitigar possíveis falhas e obter dados mais fidedignos;

**A partir de julho de 2021, houve aumento significativo de resíduos decorrente do novo serviço de coleta de resíduos da Trashin;

²(A/E): Desde o ano de 2020 os resíduos do Grupo A e E foram agrupados no mesmo Manifesto de Transporte de Resíduo (MTR).



O aumento gradativo da geração de resíduos desde 2020 está ligado fortemente pela ocorrência da pandemia pelo coronavírus. Em 2021, houve períodos de alta contaminação pelas novas variantes do coronavírus e, com isso, aumento dos atendimentos de pacientes suspeitos e confirmados, além de colaboradores. A consequência disto é um acúmulo considerável da produção de resíduos advindos dos materiais médicos e EPIs utilizados na assistência.

De acordo com os princípios da ecoeficiência, a geração de resíduos deve seguir o fluxo de não geração de resíduos, redução de geração, reciclagem e tratamento, e disposição final.

O principal desafio é a identificação das fontes que geram maior volume de resíduos e incentivar a educação para evitar a geração de resíduos. Quanto menor a quantidade de resíduos gerados, menor serão os impactos ambientais e o custo de tratamento associado.







VER
nossos filhos
crescerem
com o tempo



CENÁRIO



O segmento de planos de assistência médica apresentou alta no número de beneficiários já no início de 2021, e a tendência se manteve ao longo do ano, apresentando crescimento contínuo nos meses subsequentes. De acordo com os dados de novembro/21, divulgados pela ANS, havia 48,7 milhões de beneficiários em planos de assistência médica (2,77% a mais, quando comparado com o mesmo período do ano de 2020). Neste cenário, o número de beneficiários em planos de assistência médica é o maior registrado desde março de 2016.



Analizando pela perspectiva econômica, o setor sofreu um grande e inesperado impacto com a divulgação de um reajuste negativo para os planos individuais e familiares, tendo em vista que pode ser considerado como um marco histórico para o setor, pois é a primeira vez que os reajustes resultaram em uma redução de mensalidade para os beneficiários. Este fato ocorreu principalmente como reflexo na redução da utilização dos serviços de saúde em 2020, como efeito provocado pela pandemia da Covid-19.

Outro ponto a ser destacado é a série de operações de M&A* ocorrida no mercado de saúde e que colocou este setor em destaque nos últimos anos e que segue em tendência de crescimento para os próximos, tendo em vista que

as operadoras estão buscando expansão geográfica, ampliação de escopo de serviços, incorporação de novas tecnologias e até redesenho dos modelos de negócios.

Em 2021, ocorreram 54 aquisições que movimentaram valores que chegaram a aproximadamente R\$ 15 bilhões. Analisando especificamente o mercado de saúde na área de atuação da Unimed Porto Alegre, é possível destacar a confirmação da aquisição do CCG (Centro Clínico Gaúcho) pelo GNDI (Grupo NotreDame Intermédica), que deve acirrar ainda mais a competitividade dentro do mercado, e como destaque, no Brasil, há a fusão de dois gigantes do setor: a Hapvida com o Grupo NotreDame Intermédica.

(GRI 103-2) Apesar das incertezas do cenário político econômico, a Unimed Porto Alegre projetou, para 2021, a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa. A instituição seguirá investindo em melhorias na estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade ao seu crescimento.

*M&A é a sigla em inglês para Mergers and Acquisitions, traduzindo para o português: fusões e aquisições.



RESULTADOS

O ano de 2021 iniciou com o grande desafio de aumentar a carteira de clientes em 4,3%, ou seja, 26,1 mil vidas em um ano em que o mercado, apesar das incertezas, apostava numa retomada de crescimento, o que acabou não ocorrendo.

Sob a perspectiva comercial, a cooperativa teve desempenho bastante satisfatório, tendo em vista as dificuldades que o mercado vem enfrentando em função da pandemia. Foi alcançado em vendas um resultado de 86% da meta de 36,5 mil, o que significa mais de 31,5 mil novas vidas em um ano com cenário comercial bastante complexo.



Este resultado, somado com a política de retenção mais adaptada ao cenário da pandemia, que já havia sido estruturada desde o início de 2020, e com planos robustos para mitigar os impactos projetados, permitiu que a cooperativa crescesse mesmo em um cenário desfavorável e de tantas incertezas.

O investimento constante em inovações tecnológicas e em serviços próprios, permitiu a entrega de melhores soluções em saúde para os clientes, mantendo o crescimento sustentável e valorizando o trabalho médico cooperado.

(GRI 102-16) Os valores da Unimed Porto Alegre são os alicerces que sustentam a sua estratégia e mantêm a solidez da cooperativa, sendo estes: a cooperação, a excelência no cuidado, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade socioambiental e, principalmente, a ética e a transparência.

A cooperativa conta com mecanismos de Compliance, que são continuamente aperfeiçoados, sempre atendendo as conformidades dos processos, leis e normas regulatórias.



DESEMPENHO DE VENDAS E ESTRATÉGIA COMERCIAL



(GR1 201-1) As principais fontes de receita da cooperativa advêm da venda de planos de saúde coletivos empresariais, que representam 87,1% de sua carteira, além de produtos e serviços complementares.

Atualmente, são comercializados os planos Unimax, Unipart, Unifácil, além de ser oferecida uma gama de produtos como o SOS, Odonto e Vacinas. A Unimed Porto Alegre dispõe de ampla rede de atendimento, como centros de diagnóstico por imagem, laboratório, pronto-atendimentos, atendimento pediátrico, hospital e um centro de oncologia e infusão.

O carro-chefe de vendas em 2021, foi o plano Unifácil, responsável por 45,9% das vendas no ano. Os demais planos foram responsáveis por complementar o portfólio nas negociações, com 27,4%, de Unimax, e 26,7%, de Unipart. De um total de 31.562 vidas, 8.026 são de clientes que optaram pelo plano individual/familiar e 23.536 são de clientes que aderiram ao produto via pequenas, médias e grandes empresas.

O desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 69,1 milhões por meio dos novos clientes.

	2021	2020
Receita Bruta	3.513.062	3.190.365
Receita Líquida	3.477.256	3.132.722

valores milhares de R\$

CUSTO ASSISTENCIAL

O gerenciamento do uso dos recursos da cooperativa, com foco na redução de custos e das despesas, continuou sendo um dos objetivos da gestão em 2021. Com o escopo de suportar as oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, como o aumento

da sinistralidade e a evasão de beneficiários, a Unimed Porto Alegre constitui a margem de solvência por meio da capitalização de sobras e dos juros sobre o capital, bem como pela integralização das quotas e pelo cuidado com o custo assistencial.

	2021	2020
Custo Assistencial	3.063.217	2.613.015

valores em milhares de R\$

	2021	2020
Despesas Operacionais	306.169	302.060

valores milhares de R\$

	2021	2020
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	8,80%	9,64%

	2021	2020
Saldo de Caixa	1.210.935	1.213.521

valores milhares de R\$

INVESTIMENTOS

Em 2021, a Unimed Porto Alegre investiu R\$ 50,8 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) e R\$ 11,5 milhões em obras, manutenções e aquisição de equipamentos. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar

o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar nossa operação. Em relação aos demais investimentos, a maior parte – R\$ 3,7 milhões – diz respeito a nova Unidade Zona Norte.

	2021	2020
Laçador	25.697	4.496
Sistemas e Equipamentos de Informática	50.724	33.001
Nova Unidade Zona Norte	3.729	
Instalações, Móveis e Utensílios	3.360	2.076
Centro de Diagnóstico	1.550	
Contingência - Covid	777	1.350
Laboratório Unimed - Cardiologia	574	
Unidade 24 de Outubro	182	
Laboratório Unimed - Litoral	135	
Instituto Caldeira	131	
Unifácil	106	
Nova unidade administrativa - Jose Bonifácio		2.743
Unifácil Zona Sul		1.756
Posto de Coleta Gravataí		1.238
Laboratório Unimed		353
Outros	996	2.355
	87.961	49.368

valores milhares de R\$

Complemento de Honorário Médico

A Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 46,1 milhões em complemento de honorários médicos e encerrou o exercício de 2021 com resultado

positivo, o que permitiu a manutenção da integralização da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022.

	2021	2020
Complemento de Honorário Médico (HM)	46.104	85.668
Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	99.388	131.392
Pagamento de Honorário Médico sem Complemento HM	969.252	833.351
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	1.068.640	964.743

valores milhares de R\$



DEMONSTRATIVO ECONÔMICO

(GRI 201-1)

	CONTROLADORA		CONSOLIDADO	
	2021	2020	2021	2020
RECEITAS				
Contraprestações líquidas	3.388.483	3.101.439	3.406.531	3.117.206
Outras receitas	124.579	88.926	125.983	90.851
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(4.291)	(5.727)	(4.412)	(5.807)
	3.508.771	3.184.638	3.528.102	3.202.250
VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS				
Provisão para remissão	(8.672)	(13.546)	(10.753)	(13.546)
RECEITA LÍQUIDA OPERACIONAL				
	3.500.099	3.171.092	3.517.349	3.188.704
EVENTOS E DESPESAS OPERACIONAIS				
Eventos indenizáveis líquidos	(1.349.195)	(1.164.592)	(1.362.960)	(1.174.817)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(23.680)	8.457	(23.384)	8.681
Outras despesas operacionais	(418.212)	(311.897)	(421.249)	(314.964)
	(1.791.087)	(1.468.032)	(1.807.593)	(1.481.100)
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS				
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, comercialização e outros operacionais	(240.526)	(192.012)	(252.139)	(195.744)
VALOR ADICIONADO BRUTO				
Depreciação, amortização	(36.600)	(31.382)	(37.558)	(32.187)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO				
	1.431.886	1.479.666	1.420.059	1.479.673
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA				
Receitas financeiras	86.328	57.076	86.595	57.427
Receitas patrimoniais	962	5.977	967	5.977

valores milhares de R\$

	CONTROLADORA		CONSOLIDADO	
	2021	2020	2021	2020
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	1.519.176	1.542.719	1.507.621	1.543.077

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Remuneração do trabalho				
Cooperados				
Produção (consultas e honorários)	1.090.041	943.611	1.090.041	943.611
Benefícios	3.158	2.886	3.158	2.886
Dirigentes, conselheiros e empregados				
Salários, 13º salário, férias, etc.	134.119	140.022	137.796	141.671
Benefícios	58.756	52.938	59.180	53.037
FGTS	7.259	6.692	7.984	6.763
Participações nos resultados	-	-	-	-
Impostos, taxas e contribuições				
Federais	38.389	84.339	38.427	84.755
Previdência Social	33.456	31.636	34.108	31.749
Estaduais	18	23	18	23
Municipais	15.956	25.062	16.118	25.401
Contribuições para a sociedade	1.586	1.235	1.628	1.262
Remuneração de capitais de terceiros				
Juros	366	2.523	366	2.697
Aluguéis	32.224	26.457	32.688	26.457
Outras ("royalties", direitos autorais)	139	693	139	693
Remuneração de capitais próprios				
Juros sobre remuneração de capital	53.284	45.724	53.284	45.724
Constituição de reservas e fundos	34.941	116.790	34.941	116.790
Sobras à disposição da AGO	15.484	62.088	(2.255)	59.558
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	1.519.176	1.542.719	1.507.621	1.543.077

valores milhares de R\$



RELEMBRAR
dos bons
momentos
que a vida
nos presenteou

Submetemos ao conhecimento dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021.



Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Encerramos o ano de 2021 com 686 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.602 cooperados, 1.974 colaboradores (1.895 no regime CLT, 71 aprendizes e 8 estagiários), além de 370 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior

estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação. Nossa rede própria inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, Prontos-Atendimentos, Unidade Assistencial nas cidades de Canoas e Guaíba, consultórios com equipe multidisciplinar, SOS Unimed e núcleos de atendimento do plano Unifácil.



Nossa **missão** é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado.

Os **valores** que orientam nossas ações são a cooperação, a excelência no cuidado, a paixão pelo cliente, atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade social e sustentabilidade e a ética, transparência e compliance.

Nossa **visão** é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Trabalhamos seguindo o Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e a Lei das Cooperativas (5.764/71). Alinhados às melhores práticas de governança, temos como objetivo honrar todos os compromissos financeiros da instituição, bem como suportar as oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, tais como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários.

Para isso, somos orientados por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento sustentável a cada ano, alicerçado por questões a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2021 definimos como pontos principais o Engajamento do Cooperado, a Ocupação de Mercado, o Modelo Assistencial, o Combate às Perdas, a Transformação Digital e a Meritocracia.

Apesar da crise sanitária e econômica pela qual atravessa o Brasil e o mundo, a Unimed Porto Alegre mantém-se líder no setor na sua área de atuação. Com a pandemia, o nosso principal foco foi cuidar das pessoas e oferecer as melhores soluções em saúde e no atendimento dos nossos beneficiários.

Em 2021 demos continuidade ao Plano de Enfrentamento a Pandemia com ações necessárias para garantir a assistência aos clientes. Mantivemos atuante o Comitê de Crise para a execução do Plano de

Enfrentamento à Covid-19, com iniciativas de apoio voltadas para todas as nossas frentes: Gestão de Clientes e Mercado, Relacionamento com o Cooperado, Unidade de Serviços Próprios, Rede Prestadora, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão de T.I. e Relações Institucionais. No mês de março, foi aberta uma unidade assistencial para atendimento exclusivo de clientes Unimed junto à sede da AMRIGS, entidade parceira que cedeu espaço e condições operacionais para o seu funcionamento. A estrutura ambulatorial contou com atendimento para consultas, coleta de exames de RT PCR, sala com leitos de observação amarela e dois leitos de sala vermelha destinada para pacientes graves. A iniciativa foi um importante recurso de apoio à rede hospitalar. Ao todo foram 151 dias de operação, 47 médicos envolvidos, 49 colaboradores escalados durante a operação (temporários e efetivos) e 10 profissionais terceiros (higiene e portaria).



Seguimos a orientação dos órgãos competentes para a melhor orientação a clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação à pandemia. Em julho, durante Assembleia Geral Extraordinária, aprovamos a criação do Instituto Unimed Porto Alegre, que ocupará um importante espaço na Responsabilidade Social e Sustentabilidade como o Braço Social da nossa cooperativa. O Instituto terá como foco os temas de Bem-estar e Qualidade de Vida, atuando em áreas transversais como: saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.

Acreditamos que ser socialmente responsável é assumir o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, contribuindo com ações que promovam o bem-estar de todos.

Por isso, investimos na Responsabilidade Social e Sustentabilidade, um dos valores da cooperativa. Em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável,



gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda, totalizaram R\$ 3,4 bilhões, com crescimento de 9,2% em relação ao ano de 2020. Encerramos o exercício com um

EBITDA de R\$ 81,2 milhões, que representa 2,3% da receita líquida, sendo 5,8 p.p. menor que o de 2020, e lucro líquido de R\$ 50,4 milhões, 71,7% menor que o de 2020. A cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.



Em 2021, por meio da Laçador Participações, demos continuidade aos projetos estratégicos da Holding com lançamento do Laboratório Top Lab que irá operar prioritariamente para atender as demandas da Sulmed. Também criamos a HealthTech Laçador Digital. O novo braço de negócios desenvolve novos produtos digitais voltados para a área da saúde. Com foco em produtos para melhoria da experiência do usuário em saúde, além de busca por eficiência operacional nos processos, a HealthTech ocupa um espaço no Instituto Caldeira.

Efetuamos a distribuição de R\$ 46,1 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2021 com resultado positivo, o que permitiu a manutenção da integralização da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022.

De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária, ocorrida em março, para deliberação sobre sua destinação.

Os nossos investimentos, além dos efetuados na holding Laçador, totalizaram R\$ 62,3 milhões em 2021, sendo 50,8 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) e R\$ 11,5 milhões investidos em obras, manutenções e aquisição de equipamentos. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar nossa operação. Em relação aos demais investimentos, a maior parte – R\$ 3,7 milhões – diz respeito a nova Unidade Zona Norte.



O reflexo da nossa preocupação em oferecer serviços de qualidade são os conceituados reconhecimentos locais e nacionais recebidos, o que reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

Destaco algumas conquistas: O SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio. No primeiro ano da categoria, o serviço de

emergências da Unimed Porto Alegre liderou a lembrança e preferência do público. Recebemos o selo Great Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar. Além do selo, a cooperativa está entre as 20 melhores grandes empresas para se trabalhar, segundo a empresa global de pesquisa, consultoria e capacitação que estimula as organizações a identificar, criar e manter excelentes ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento de culturas de alta confiança.





Somos uma das 10 melhores operadoras de planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed. Entre os 500 Maiores do Sul, a Unimed Porto Alegre é líder no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no Ranking 500 Maiores do Sul – Grandes & Líderes, publicado pela Revista Amanhã, em parceria com a PwC. A cooperativa também configurou entre as maiores empresas do Sul e no ranking das 100 Maiores do Estado, nas posições 61ª e 24ª, respectivamente.

Conquistamos o Top Cidadania 2021 da ABRH-RS com o case sobre que as ações de enfrentamento à Covid-19 realizadas pela cooperativa durante a pandemia. Fomos destaque no anuário Melhores e Maiores 2021 da Revista Exame. A cooperativa médica ocupa a 13ª posição na categoria Maiores Cooperativas. Entre as 1.000 maiores empresas do Brasil, avançou 62 posições e ocupa a 202ª colocação. Conquistamos o destaque Profissionais do Ano da Rede Globo, com o filme “Bicicleta”, produzido pela agência HOC-House Of Creativity. Mantivemos em 2021 o mais alto nível de excelência pela Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), Nível III, para o Centro de Oncologia e Infusão, Centro de Diagnóstico por Imagem e para o Laboratório da cooperativa.



Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona. É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto Fronteiras do Pensamento, o Fórum da Liberdade, promovido pelo IEE, o Congresso de Gestão de Pessoas da ABRH-RS (Congregarh), a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, sendo a maioria realizados de forma virtual, em função da pandemia.

Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2021, como a inauguração de uma nova loja de atendimento do produto Unifácil, localizada na zona Sul no Shopping Paseo. Essa nova unidade qualifica o nível de assistência aos nossos clientes e segue o conceito de aliar a tecnologia e o cuidado com a saúde, atrelados ao propósito da Unimed Porto Alegre de cuidar das pessoas.

Com foco no atendimento eletivo em consultas médicas Unifácil, podem ser encontrados no local totens para agendamento de consultas e demais serviços disponíveis pelo site da Unimed. Clientes podem realizar consultas eletivas nas

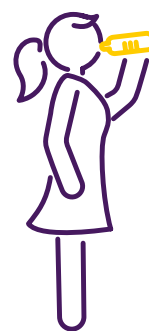
especialidades cardiologia, cirurgia geral, clínica médica, dermatologia, ginecologia/obstetrícia, neurologia, pneumologia, psiquiatria, pediatria, oftalmologia, ortopedia e traumatologia. A sala de espera na pediatria ganhou uma atenção especial: conta com playtablet e decoração infantil pensada especialmente para proporcionar um ambiente lúdico para as crianças em atendimento.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso programa Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis.

Mesmo com as dificuldades devido à pandemia em 2021, o **Viver Bem** alcançou

8.000
pessoas

com **29.667 participações** nos programas e ações, um **crescimento de 243%** em relação a 2020 resultando em um nível de **satisfação de 89,4%**.



Vivemos ainda uma expectativa sobre os efeitos que ainda poderão ser provocados pela pandemia. Apesar dos grandes desafios, acreditamos que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento de forma sustentável.

Para 2022, nossos planos estratégicos estão voltados para a criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e, assim, gerar melhor experiência do cliente; e ainda para o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega de maior valor para nossos clientes. Manteremos investimentos em melhorias em nossas estruturas, cumprindo as exigências legais da operadora, para darmos continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre.

Seguiremos atentos e atuantes aos efeitos e reflexos da pandemia, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes em praticando o nosso propósito de **“Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas”, pois a gente acredita na vida.**

Cordialmente,



Flávio da Costa Vieira

Presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI PARA A OPÇÃO “DE ACORDO – ESSENCIAL”

(GRI 102-54; GRI 102-55)

CONTEÚDO PADRÃO GERAIS	PÁGINA RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-1	26	Não	Nome da organização	Total
GRI 102-2	27, 35, 39, 53	Não	Atividades, marcas, produtos e serviços	Total
GRI 102-3	26	Não	Localização da sede	Total
GRI 102-4	26	Não	Localização das operações	Total
GRI 102-5	26	Não	Propriedade e forma jurídica	Total
GRI 102-6	26	Não	Mercados atendidos	Total
GRI 102-7		Não	Porte da organização	Total
GRI 102-8	97	Não	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Total
GRI 102-9	110, 111, 112	Não	Cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-10	45, 54	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-11	75 Estamos alinhados às boas práticas internacionais e regulações impostas pela ANS.	Não	Princípio ou abordagem da precaução	Total
GRI 102-12	76, 156	Não	Iniciativas externas	Total
GRI 102-13	28, 76	Não	Participação em associações	Total
GRI 102-14	14, 188	Não	Declaração da diretoria geral Unimed POA	Total
GRI 102-15	14	Não	Principais impactos, riscos e oportunidades	Total
GRI 102-16	3, 26, 29, 30, 68, 74, 76, 77, 79, 104, 132, 167	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Total
GRI 102-18	62, 64	Não	Estrutura de governança	Total
GRI 102-40	90, 111, 114, 121	Não	Lista de partes interessadas	Total
GRI 102-41	97	Não	Acordos de negociação coletiva	Total

CONTEÚDO PADRÃO GERAIS	PÁGINA RESPOSTA DIRETA	VERIFI- CAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-42		Não	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	Total
GRI 102-43	47, 79, 94, 98, 99, 100, 104, 106, 114, 121	Não	Abordagem para engajamento das partes interessadas	Total
GRI 102-44	79, 104	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas	Total
GRI 102-45	8	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Total
GRI 102-46	9, 11	Não	Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	Total
GRI 102-47	11	Não	Lista dos tópicos materiais	Total
GRI 102-48 e GRI 102-49	Não foi constatada a necessidade de alteração de informações já reportadas, nem mudanças significativas de escopos.	Não	Reformulação de informações	Total
		Não	Alterações em escopos e limites	Total
GRI 102-50	Ano 2020	Não	Período coberto pelo relatório	Total
GRI 102-51	Ano 2019	Não	Data do último relatório	Total
GRI 102-52	8	Não	Ciclo de emissão de relatórios	Total
GRI 102-53	3	Não	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Total
GRI 102-54	188	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Total
GRI 102-55	188	Não	Sumário de conteúdo GRI	Total
GRI 102-56	As informações advêm de dados auditados por auditorias externas independentes.	Não	Verificação externa	Total

FORMA DE GESTÃO

GRI 103-1	12	Não	Explicação do tópico material e seu limite	Total
GRI 103-2		Não	Forma de Gestão e seus componentes	Total
GRI 103-3	Não há.	Não	Avaliação de abordagem de gestão	Total

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores		Omissões
	Relato	Páginas	
Desempenho Econômico	GRI 201-1	168, 172	-
Presença no Mercado	GRI 202-1	98	-
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	56, 148, 160	-
Conformidade Ambiental	GRI 307-1	158	-
Relações Trabalhistas	GRI 402-1	96	-
Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-6	100, 109	-
	GRI 403-9	101	-
	GRI 403-10	102	-
Não Discriminação	GRI 406-1	76	-
Comunidades Locais	GRI 413-1	47, 134, 140, 156	-
Saúde e Segurança do Cliente	GRI 416-2	85, 93	-
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados	GRI 418-1	78	-

Verificação Externa	Descrição
Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
Não	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao mínimo local
Não	Resíduos por tipo e método de disposição
Não	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Não	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais
Não	Representação de trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos
Não	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e nº de óbitos relacionados ao trabalho.
Não	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos
Não	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
Não	Operações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
Não	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços
Não	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados do cliente

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

