

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade
2024

Nosso protagonismo é feito de conexões

Unimed 
Porto Alegre



(GRI 2-6; 2-1) A Unimed Porto Alegre é líder absoluta de mercado em sua área de atuação, sendo a maior estrutura em prestação de serviços à saúde na região Sul do país. Com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, oferece muito além de planos de saúde e atendimento. Atenta à saúde e ao bem-estar da sociedade, almeja ser reconhecida como uma marca de excelência que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor para todos.



Sumário

04

Sobre o Relatório

Processo de Relato e
Materialidade..... 5
Palavra do Presidente 7

11

Governança

A Unimed Porto Alegre 12
Governança Corporativa.. 14
Políticas Institucionais 18
Números 2024 23
Produtos
e Serviços..... 24

39

Dimensão Social

Clientes..... 40
Colaboradores..... 56
Cooperados..... 70
Fornecedores..... 78
Prestadores..... 82
Comunidade 87

101

Dimensão Ambiental

Programa Carbono
Neutro..... 102
Bicicletários 102
Efluentes e Resíduos 103

109

Desempenho Econômico

Cenário 110
Relatório da
Administração..... 116

121

Sumário GRI

Sobre o Relatório

GRI 2-6; 2-2 Este relatório apresenta informações relacionadas à Unimed Porto Alegre, sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos e serviços aos clientes e beneficiários finais em sua área de abrangência, composta por 46 municípios do Rio Grande do Sul.

Este conteúdo segue os princípios para a elaboração de relatos, com o objetivo de valorizar a transparência no seu processo, bem como as orientações da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão Standard.

A cooperativa produz seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade anualmente **GRI 2-3**. Desde 2007 o realiza de forma virtual, o que contribui para o uso racional de papel e para a consequente redução do impacto ambiental. Os conteúdos foram relacionados ao conceito ESG, que envolve os pilares Ambiental, Social e Governança.

O documento está disponível no [site da Unimed Porto Alegre](#)  e nos ambientes de uso restrito dos cooperados e colaboradores.

GRI 2-3 Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail: relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br

Processo de Relato e Materialidade

GRI 3-1 Para o processo de construção deste relatório, foi levada em consideração a Matriz de Materialidade da Unimed Porto Alegre, concebida pelo cruzamento das percepções internas (lideranças dos processos na cooperativa) e externas, obtidas por meio da aplicação de questionários eletrônicos nos meses de dezembro de 2023 e fevereiro de 2024.

A consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas da Unimed Porto Alegre, quando foram identificados os 10 principais aspectos entre os 34 propostos, considerando pelo menos um de cada dimensão (econômica, social e ambiental). Estes foram submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.

GRI 3-1 O processo de definição dos temas para o relato contou com a participação de representantes de públicos estratégicos para a Unimed Porto Alegre, sendo considerados os seguintes grupos:

Públicos estratégicos



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 consultoria externa, desde a última construção da materialidade, e levou em consideração critérios como:

Crítérios de definição

- **Perfil;**
- **Responsabilidade sobre Valores & Patrimônio;**
- **Grau de Dependência do Stakeholder;**
- **Grau de Dependência da Organização;**
- **Tamanho/Porte/Quantidade;**
- **Efeito Social;**
- **Impacto Ambiental;**
- **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 3-2 Ao realizar o cruzamento das percepções (interna e externa), foi possível elencar os temas materiais derivados da consulta realizada pela Unimed Porto Alegre. São eles:

- Impacto dentro da organização
- Impacto dentro e fora da organização
- Impacto fora da organização





MÁRCIO PIZZATO

Presidente do Conselho
de Administração da
Unimed Porto Alegre

Palavra do Presidente

GRI 2-22

*2024: um ano
de crescimento
e compromisso
com a saúde*

Prezados leitores,

O ano de 2024 ficará marcado na história da Unimed Porto Alegre por termos enfrentado um dos maiores desastres climáticos da nossa área de atuação. No entanto, por conta da nossa solidez, transpusemos esse e outros desafios que o ano nos apresentou.

Também reafirmamos o nosso compromisso com a saúde. Conduzimos importantes movimentos e discussões sobre o nosso negócio. Atingimos resultados significativos e consolidamos a posição como uma das principais operadoras de saúde do Brasil.

Nas páginas seguintes deste relatório apresentamos um resumo das principais atividades e conquistas da cooperativa ao longo de 2024.



Desafios

Apesar do cenário econômico positivo em 2024, com indicadores como crescimento do PIB e redução do desemprego, o mercado de saúde enfrentou desafios específicos. A competitividade acirrada, com players buscando expandir sua participação e pressionando os preços, exigiu estratégias consistentes e eficientes.

Também enfrentamos as enchentes de maio de 2024, um evento catastrófico que atingiu nossa região e impactou severamente médicos cooperados, clientes e colaboradores. Apesar das perdas financeiras, das dificuldades de atuação e do clima de incerteza, a união, a resiliência e o preparo para atuar em situações de crise nos possibilitou superar esse momento difícil.

Conquistas e resultados

Diante deste contexto complexo, nos apoiamos na sólida estrutura e planejamento estratégico, demonstrando agilidade na adaptação, superando desafios e obtendo resultados expressivos.

Encerramos o ano com um crescimento significativo no número de beneficiários, atingindo a marca histórica de 660mil clientes.

Essa expansão foi sustentada pelos nossos mais de 6.700 médicos cooperados que são a base para prestar o melhor atendimento aos clientes e manter a nossa posição de liderança no mercado de saúde suplementar da região. Todo o trabalho

que dedicamos e construímos ao lado dos cooperados poderá ser conhecido ao longo deste material.

Nos tornamos a segunda maior singular, em termos de resultado, dentro do Sistema Unimed que abrange mais de 300 singulares no Brasil. Possuímos uma participação de 45,5% no mercado (Market Share), sendo 49,5% na capital e 40,6% nos demais municípios de atuação. Obtivemos o melhor resultado operacional e líquido dos últimos 10 anos (excluindo o ano atípico de 2020 devido à pandemia) e, além disso, tivemos o alcance de uma das melhores margens do resultado líquido quando comparado com outros grandes e importantes players do mercado de saúde.

E nossos resultados não se restringem apenas aos números.

Consolidamos a Casa TEA Unimed Porto Alegre para tratamento do Transtorno do Espectro Autista; reinauguramos a unidade Unifácil de Gravataí; somos o único serviço ambulatorial pediátrico do país a obter a acreditação ONA Nível 3, ou seja, acreditado com nível de excelência; somos referência em inovação no mercado da saúde ao implementar o modelo VBHC (Value Based Healthcare, ou saúde baseada em valor) centrado no nosso cliente.



Como protagonistas no setor de saúde, promovemos discussões importantes sobre as realidades e as perspectivas para o futuro da saúde no Rio Grande do Sul, seguimos estimulando o cuidado da saúde e a prevenção das doenças por meio do Projeto Viver Bem Juntos, promovemos ações e campanhas para estimular a prevenção de doenças, tais como Outubro Rosa e Novembro Azul; e fomos reconhecidos com diferentes prêmios em diversas áreas. Tivemos também o excelente resultado no ranking GPTW, ocupando a sétima posição entre as melhores empresas para se trabalhar no Estado e fomos reconhecidos pelo Top Ser Humano da Associação Brasileira de Recursos Humanos, pelo trabalho no fortalecimento do clima organizacional. A satisfação dos nossos clientes continua

sendo uma prioridade. Ao longo do ano, investimos em diversas iniciativas para melhorar a experiência do paciente, como a implementação de novas tecnologias, a otimização dos processos e a gestão efetiva da rede credenciada. O resultado deste trabalho pode ser comprovado a partir de conquistas relevantes.

Atingimos a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2024, divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que avalia a Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

Além disso, ocupamos o 3º lugar na categoria Planos de Saúde no Prêmio Reclame Aqui, que reconhece as empresas mais respeitadas pelos consumidores na resolução de problemas.

Os nossos médicos cooperados seguem sendo o cerne da nossa estratégia e são a base do nosso modelo cooperativista, trabalhando juntos para construir uma saúde mais forte e o melhor atendimento aos clientes.

Todas essas conquistas são resultado da dedicação integral de todos os colaboradores, médicos e prestadores que incorporaram a nossa cultura organizacional, combinando missão, visão, atitudes, comportamentos, valores e expectativas.



Para detalhes sobre os projetos e a estrutura de governança que nos permitiram alcançar estes resultados, convidamos você a prosseguir para as próximas páginas deste material. Enquanto isso, seguimos nos dedicando para oferecer uma medicina de qualidade, atendimento humano, próximo e eficiente. Nosso compromisso com a qualidade e a inovação nos impulsiona a superar os desafios do mercado e a oferecer soluções cada vez mais completas e personalizadas aos nossos clientes.

Boa leitura.



Dr. Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de
Administração da Unimed Porto Alegre

Nossa governança é feita de conexões



A Unimed Porto Alegre

GRI 2-1; GRI 2-6

A Unimed Porto Alegre, de natureza jurídica Cooperativa Médica Ltda, foi fundada em 23 de dezembro de 1971. É uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas. Com sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, operando em 46 municípios do Rio Grande do Sul, conforme o mapa ao lado:

GRI 2-6; GRI 2-1

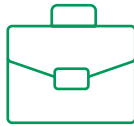
A Unimed Porto Alegre atua com soluções em saúde, comercializando planos familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares. É líder de mercado em sua área de atuação, sendo a maior estrutura em prestação de serviços à saúde na região Sul do país. Com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, a cooperativa é reconhecida como uma marca de excelência que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor, com mais saúde e bem-estar para todos.

Área de Atuação da Unimed Porto Alegre



Mercado da Unimed Porto Alegre

Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais:



89%

formado por **micro e pequenas empresas** (a partir de dois funcionários) e **médias e grandes empresas**.

O **mercado familiar** responde pelos outros



11%

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente o seu planejamento estratégico. Em 2024, as questões estratégicas foram atualizadas, conforme a seguir, para orientar as ações de todos que atuam na cooperativa **GRI 2-1**:

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.
- 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

- Saúde Baseada em Valor
- Parcerias Estratégicas com Players
- Novos Modelos de Contratação
- Combater às Fraudes
- Eficiência Operacional
- Operação do Intercâmbio
- Novo Modelo de Relacionamento com os Cooperados
- Pessoas e Cultura
- Pronto Atendimento

A Unimed Porto Alegre integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com mais de 117 mil médicos cooperados e quase 20 milhões de beneficiários no Brasil. A cooperativa 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 **GRI 2-1**.

Governança Corporativa

GRI 2-9, 2-10

Governança Cooperados

Para associar-se à Unimed Porto Alegre os médicos devem preencher as condições previstas no Estatuto Social e Regimento Interno de Ingresso de Novos Cooperados. Até 31 de dezembro de 2024, a cooperativa contava com 6.723 médicos, incluindo os jubilados.

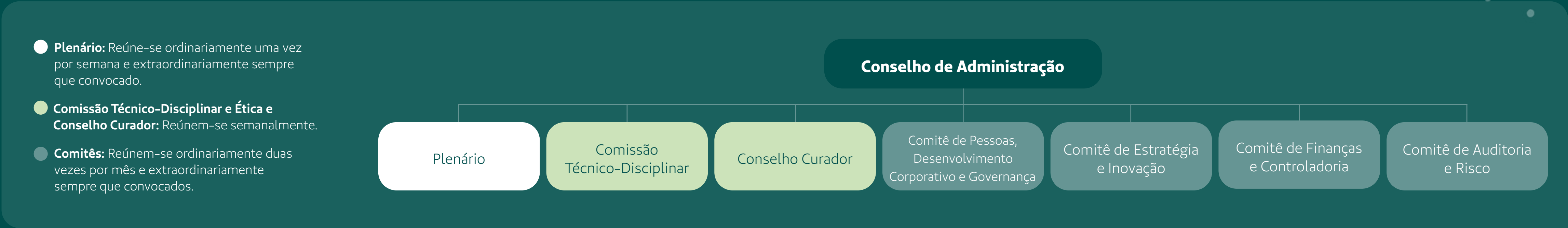


A Unimed Porto Alegre é gerida pelo Conselho de Administração, liderado e coordenado pelo presidente do Conselho de Administração da cooperativa e composto por 15 sócios, todos cooperados, com títulos de presidente do Conselho de Administração, vice-presidente do Conselho de Administração e 13 conselheiros vogais. Ao término do mandato de três anos, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes. Para discutir temas relevantes para a estratégia do negócio e tomar as decisões de interesse da cooperativa é realizada a Assembleia Geral dos Cooperados, órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o seu Estatuto Social.

Em 2024, ocorreram três assembleias, totalizando 532 participantes.

Conselho de Administração

GRI 2-9 O Conselho de Administração é estruturado nos seguintes órgãos:



Gestão 2022/2025



Dr. Airton Bagatini



Dra. Ana Maria Simões Ribeiro



Dr. Angelo Giugliani Chaves



Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Creso



Dra. Beatriz Vailati



Dr. Cleber Rosito Pinto Kruel



Dr. Flávio da Costa Vieira



Dr. Ildo Antonio Betineli



Dr. Ilson Enk



Dra. Lucia Diehl da Silva



Dr. Luiz Fernando Ribeiro de Menezes



Dr. Márcio Pizzato



Dra. Maria de Lourdes Kafrouni



Dr. Renato Rangel Torres



Dra. Roberta Rigo Dalcin

Conselho Fiscal

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. Entre as atribuições de competência estão: conferir, sempre

que necessário, o saldo do numerário existente em caixa; certificar se há exigências ou deveres a cumprir com as autoridades fiscais, trabalhistas ou administrativas; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre

Com o objetivo de supervisionar, orientar e fiscalizar o exercício da atividade médica, a Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre é um órgão vinculado ao Conselho Regional de Medicina, possuindo

funções investigatórias, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina. Em maio de 2023, a cooperativa elegeu novos integrantes com mandato de 30 meses. Confira a composição da chapa eleita:

Gestão 2024/2025

Membros:

Dra. Maria Lúcia Rocha Oppermann
Ana Selma Bertelli Picoloto
Marcelo Wainberg Rodrigues

Membros Suplentes:

Roberto Herz Berdichevski
Valérie Noronha Menezes Kreutz
Larissa Durães Franco de Oliveira



Gestão 2024/2025

Membros:

Dr. Alexandre Pedroso
de Albuquerque Olmedo
Dr. Breno José Acauan Filho
Dra. Ingrid Elisa Spier
Dr. Herbert Sauer
Dr. Marcos Paulo de Souza

Membros Suplentes:

Dr. Carlos Marcelo D. Severo
Dr. Marcelo Quintanilha Azevedo
Dr. Marcelo Wainberg Rodrigues
Dr. Marcio Rizzotto Guimarães
Dr. Oswaldo Bentancor Lontra

Diretoria Executiva

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.

Gestão 2024/2025

Dr. Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de Administração

Dra. Beatriz Vailati

Vice-presidente do Conselho de Administração

Dr. João Pedro Bueno Telles

Superintendente Geral

Dr. Marcelo Junges Hartmann

Diretoria de Recursos e Serviços Próprios

Dra. Luciana Tarta

Diretoria de Relacionamento com o Cooperado

Dra. Rosângela Silveira D' Ávila

Diretoria de Relações com o Mercado

Dr. Paulo Roberto Barbosa Soares

Diretoria de Provimento de Saúde

Coordenadores Regionais

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.

Gestão 2024/2025

Dra. Flávia Wolf Torikachvili

Cachoeirinha

Dr. Mario Roque Rossi Filho

Guaíba

Dr. Vitor Hugo da Silveira Ferrão

Camaquã

Dr. Alberto dos Santos Mariz Pinto

Canoas

Dr. Cláudio Vinicius Bublitz

Esteio

Dra. Eliane de Marco Ferreira Kaminski

Gravataí

Dr. Oberdan Leonhardt

Viamão

Dr. Leandro Fogaça

Capão da Canoa e Osório

Dra. Wilma Lucy Mendonça

Torres

Políticas Institucionais

GRI 2-15, 2-23

Política da Qualidade

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 2-17

A Unimed Porto Alegre assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, busca 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.

Política Institucional de Atendimento, Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos

GRI 2-23

A Política Institucional de Atendimento, Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos da Unimed Porto Alegre tem como objetivo dar transparência aos posicionamentos e direcionamentos da cooperativa, visando um ambiente livre de discriminação, que fomenta e valoriza o respeito à singularidade e a equidade de oportunidades.



Programa de Integridade

GRI 2-23, 2-24, 2-25

O Programa de Integridade da Unimed Porto Alegre visa promover e consolidar a sua cultura, pautada na ética e na transparência, além de disseminar seus valores e 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; que favorecem a melhoria das relações corporativas e com a sociedade.

Os pilares apresentam condições voltadas para todos os processos e operações, com o 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.



Se destacam entre as ações os treinamentos EAD de Código de Ética e de Conduta, Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, Assédio no ambiente de Trabalho e a Liga da Integridade junto 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 específico para saneamento de dúvidas.



A Unimed Porto Alegre conta com os seguintes canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes: Assessoria Jurídica e Compliance e Ouvidoria, Auditoria Interna, Controladoria, Gestão de Riscos e Controles Internos, Canal de Ética e de Conduta, Conselho Fiscal, Auditorias Externas e Comitê de Auditoria e Riscos.

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 406-1 Para reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social empresarial, a Unimed Porto Alegre ainda é participante dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis. A cooperativa não registrou, no ano de 2024, casos relacionados a risco infantil, fraudes, discriminação, 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 Ética e 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 2-25**

GRI 2-25 A Ouvidoria é o canal de segunda instância disponível para todos os clientes e cooperados que, através de um ambiente recursal, permite reavaliar as manifestações já tratadas nos canais de Relacionamento e reanalisar negativas de procedimentos, medicamentos, exames, entre outros eventos médicos.

O acesso está disponível no site, aplicativo e telefone (51) 4020-1046.



Comitê de Ética e de Conduta

GRI 2-15, 2-25

O Comitê de Ética e de Conduta é um órgão independente de caráter consultivo e permanente que se reporta diretamente ao Conselho de Administração. Tem como responsabilidade assessorar o Conselho no compromisso de divulgar e trabalhar pelo cumprimento do disposto no Código de Ética e de Conduta e nas demais políticas de Compliance da Unimed Porto Alegre. Este Comitê está disponível para receber as denúncias do Canal de Ética e de Conduta e tratar o que for referente, mas não se limitando, a discriminação, assédio sexual, corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, suborno, conflito de interesse, violação de confidencialidade e privacidade.

Comitê de Crise

GRI 2-25

O Comitê de Crise é responsável por coordenar a resposta da Cooperativa a situações emergenciais que possam impactar suas operações e continuidade. Entre suas principais responsabilidades, destaca-se a gestão de crises, que envolve a identificação, avaliação e priorização das situações que podem afetar o core business da organização, além do desenvolvimento de planos de ação para mitigar os impactos.

O Comitê de Crise também tem a tarefa de tomar decisões rápidas e eficazes, visando resolver a crise de forma a minimizar riscos e danos. A comunicação estratégica também é uma função crucial, sendo tarefa do comitê definir as mensagens-chave e as ações de comunicação, tanto internas quanto externas, para assegurar que as informações sejam claras e consistentes durante a crise.

Além disso, o Comitê monitora e acompanha a evolução da crise, ajustando as estratégias conforme necessário para garantir a efetividade das ações implementadas.

Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A Unimed Porto Alegre, desde 2020, trabalha no seu Programa de Privacidade, mantendo-se em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. O objetivo é promover a segurança dos dados pessoais que são tratados pela cooperativa e garantir a transparência com os titulares de dados pessoais. Como destaques do Programa de Privacidade estão a implementação de políticas e procedimentos, o treinamento obrigatório para todos os colaboradores em formato EAD, o Portal da Privacidade no site institucional, as ações e treinamentos em assuntos específicos com as áreas internas, a utilização de software de gestão em privacidade, a matriz de riscos focada em requisitos legais e culturais, a pauta fixa na Comissão de Segurança da Informação e os reportes ao Comitê de Auditoria e Riscos.

Instituto Unimed Porto Alegre

O Instituto Unimed Porto Alegre é uma entidade sem fins lucrativos considerada o braço social da cooperativa, que reúne e intensifica as iniciativas que já existem por meio da área de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, materializando o propósito da cooperativa de cuidar das pessoas e ampliando suas ações para toda a sociedade. Estes movimentos estratégicos para o negócio nascem em um cenário de imensa competitividade mercadológica e têm como objetivo central tornar a cooperativa ainda mais admirada, cumprindo um papel social de impacto. O foco do Instituto Unimed Porto Alegre é o bem-estar e a qualidade de vida, tendo como pilares saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.



Números 2024

Unimed Porto Alegre em
31 de dezembro de 2024 GRI 201-1

Participação
de Mercado 

45,5%

sendo **49,5%** na capital e
40,6% nos demais
municípios de atuação.

Patrimônio
Líquido 

1.549.890

patrimônio líquido
em milhares de reais

Colaboradores 
GRI 2-7, 2-8

2.112

colaboradores entre os que têm vínculo
CLT (**2.027**), aprendizes (**69**) e estagiários
(**16**), sendo todos abrangidos por
acordos de negociação coletiva GRI 2-30

Manifestações
na Central de
Relacionamento 

1.005.121

Receita
Líquida 

4.163.309

receita líquida em
milhares de reais

Médicos
Cooperados 
GRI 2-6

6.723

Beneficiários 

735 mil

considerando intercâmbio;
e **661,3 mil**, sem intercâmbio

Unidades

GRI 2-2



311

entre serviços próprios
e credenciados, sendo:

Rede Própria:

- 5 Centros de Diagnóstico por Imagem
- 15 Unidades de atendimento do
laboratório Unimed - 4 áreas técnicas
de processamentos
- 1 Centro de Oncologia e Infusão
- 1 Pronto Atendimento
- 2 Clínicas de vacinas
- 1 Unidade de Atendimento Pediátrico
- 7 Núcleos de atendimento
ambulatorial do Unifácil
- 5 Unidades de atendimento da equipe
multidisciplinar
- 3 Unidades de atendimento para
terapias especiais (Casa TEA Unimed
Porto Alegre)

Rede Credenciada:

- 23 hospitais
- 34 laboratórios
- 225 clínicas

Produtos e Serviços

GRI 2-6

Planos Assistenciais

A Unimed Porto Alegre comercializa os planos familiares e empresariais Unimax, Unipart e Unifácil e está classificada no grupo das operadoras de planos de saúde de grande porte.

Unimax

É o plano de saúde mais completo para quem busca ampla oferta de serviços em saúde. Oferece 113mil médicos cooperados no Brasil e mais de 6.700 na área de atuação, que atendem em diferentes especialidades. Com abrangência nacional, possui cobertura ambulatorial e hospitalar através de uma ampla rede credenciada, incluindo hospitais como Moinhos de Vento, Mãe de Deus, Nora Teixeira da Santa Casa, além de clínicas e serviços próprios da Unimed Porto Alegre.

Unipart

Um plano de cobertura nacional com mensalidade atrativa, ampla rede hospitalar e de serviços próprios da Unimed Porto Alegre além do acesso a toda rede credenciada do sistema Unimed.

Unifácil

Um plano de saúde local e acessível que oferece toda a qualidade Unimed Porto Alegre. Conta com estruturas próprias e referenciadas para atendimento na capital gaúcha, região metropolitana, litoral Norte do estado e região Centro-Sul.



Planos Complementares

GRI 2-6

A cooperativa dispõe de produtos e serviços complementares, como o SOS Emergências Médicas, Planos Odontológicos e Transporte Aeromédico.

SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com Central de atendimento 24h e regulação médica para prestar orientações. As equipes médicas e de enfermagem possuem capacitação certificadas: BLS (Suporte Básico de Vida); ACLS (Suporte Avançado de Vida Cardiovascular); PHTLS (Suporte Avançado de Vida em Trauma); e PALS (Suporte Avançado de Vida em Pediatria).

O SOS também realiza cobertura de diversos eventos esportivos, culturais e sociais, oferecendo um serviço qualificado de atendimento médico móvel emergencial. Disponibiliza aplicativo que permite chamar atendimento para terceiros, pelo qual o solicitante consegue visualizar o deslocamento da ambulância por GPS.

Em 2024, o serviço recebeu oito novos veículos, que qualificaram a frota já existente, totalizando 23 ambulâncias UTI móveis, além de veículos leves de atendimento rápido e duas motos.



Destaques:

- Índice de satisfação de 94,54%;
- Em 2024 houve investimento em oito novas ambulâncias, com o objetivo de disponibilizar uma frota renovada e com menos de cinco anos de uso.

Planos Odontológicos

GRI 2-6

São planos odontológicos complementares aos planos de saúde da Unimed Porto Alegre. Com uma qualificada rede de prestadores, há planos com abrangência local e nacional, sem coparticipação. São voltados para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil. Em 2024, além dos planos com cobertura básica do rol de procedimentos de urgência e eletivos, a Unimed Porto Alegre passou a oferecer planos odontológicos extra rol, com destaque para a cobertura de tratamentos ortodônticos e placas de clareamento dentário.

O atendimento Odonto apresentou um índice de satisfação de 87,95% no ano de 2024.

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.



Serviços Próprios

GRI 2-6

A rede própria da Unimed Porto Alegre inclui Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínicas de Vacinas, Pronto Atendimento, Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência, Ambulatório Multidisciplinar, unidades de atendimento para transtornos do neurodesenvolvimento e Núcleos de Atendimento Ambulatorial para o plano Unifácil.

Centro de Diagnóstico por Imagem

Oferece exames de diagnóstico por imagem, como ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, raios X e mamografia digital com estereotaxia, densitometria óssea e eletrocardiograma. Também realiza procedimentos de diagnóstico como mamotomia, biópsias, punção de mama e amniocentese.

As unidades Moinhos e Shopping Total possuem Certificação ONA desde 2013, tendo sido recertificadas em 2024, mantendo o nível de excelência já com a unidade Moinhos em novo endereço e agora rebatizada como Unidade 24 de Outubro. A nova unidade possui um espaço exclusivo para o atendimento da mulher garantindo privacidade. Além dos serviços já ofertados, a unidade concentrou outros serviços como a dispensação e inserção do dispositivo intrauterino DIU

(hormonal e não hormonal), clínica de vacinas e o serviço de imagem agora conta com uma ressonância magnética de última geração com baixa emissão de ruídos, redução no tempo de aquisição de imagens e inteligência artificial para proporcionar uma melhor experiência ao paciente.

O Serviço apresentou um índice de satisfação em 2024 de 91,19%.



Laboratório

GRI 2-6

Conta com 15 unidades próprias de atendimento e realiza exames de análises clínicas, incluindo exames especializados, como biologia molecular e genética. As unidades estão localizadas em pontos estratégicos da cidade de Porto Alegre e região metropolitana, facilitando o acesso para sua realização. 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.

Destaques:

- Mais de 6 milhões de exames realizados em 2024;
- Índice de satisfação de 93,18%;
- Autoatendimento para clientes com requisição on-line, sem necessidade de passar pelo guichê de atendimento. No ano de 2024, 25% dos clientes atendidos em unidades com totens de autoatendimento tiveram seus tempos de atendimento reduzidos em 30 minutos em média;
- O processamento dos exames de bioquímica, no laboratório da Unimed Porto Alegre, é realizado em

equipamentos que não utilizam água, com essa tecnologia se garante mais qualidade e precisão nos laudos, já que não existe o risco das impurezas presentes na água interferirem nos resultados. Essa tecnologia permite uma economia de 510 mil litros de água por ano.

No vídeo é possível ver um pouco sobre o que a Unimed Porto Alegre faz pelo planeta: <https://youtube.com/shorts/KxCPEvsUOVQ?feature=share> 



Centro de Oncologia e Infusão

GRI 2-6

O Centro de Oncologia da Unimed Porto Alegre realiza tratamentos quimioterápicos ambulatoriais, terapias de suporte para pacientes oncológicos e tratamentos crônicos, além de realizar a assistência farmacêutica para os pacientes em tratamento domiciliar, com quimioterapia via oral. O serviço conta com Certificação ONA, acreditado em Excelência pela DNV GL* que se manteve nesse ciclo, sendo recertificado em nível de excelência.

*Certificadora norueguesa que ajuda empresas a gerenciar riscos, garantir conformidade e desempenho sustentável

Destaques:

- Índice de satisfação dos usuários de 94,10%;
- Ampliação da disponibilidade tecnológica para prevenção da alopecia (touca inglesa);
- Ampliação da capacidade de atendimento em 15%;
- Inserção de cateter PICC (Cateter Central de Inserção Periférica);
- Fotobiomodulação para prevenção e manejo de mucosite;
- Dispensação de medicamentos de uso domiciliar aos clientes Unimed Porto Alegre em todo o território nacional.

Clínicas de Vacinas

GRI 2-6

A Clínica de Vacinas da Unimed Porto Alegre tem o objetivo de agregar valor para o cliente Unimed, ofertando vacinas com preços competitivos e um atendimento diferenciado. São oferecidos óculos de realidade virtual, recursos para minimizar dor e uma equipe de enfermeiros especializada. As clínicas estão localizadas na Avenida 24 de Outubro, 791 e na Rua João Caetano, 207 (esquina com a Av. Carlos Gomes). Ambas atendem no horário das 9h às 19h, de segunda a sexta, e das 10h às 16h, aos sábados.

Destaques:

Campanhas de comercialização de vacinas em parceria com a indústria para incentivo à prevenção de doenças.



O serviço apresentou índice de satisfação de 92,90% em 2024.

Pronto Atendimento

GRI 2-6

A Unimed Porto Alegre disponibiliza, na cidade de Canoas, estrutura de urgência e emergência 24h, com plantão clínico e pediátrico. O serviço conta com equipe capacitada de médicos e enfermeiros certificados pelo ACLS e PALS*. A unidade é equipada com consultórios, leitos de observação, sala de emergência, sutura, nebulização, aplicação de medicamentos e curativos, e a ordem de atendimento é determinada pela gravidade clínica do paciente, conforme protocolo de classificação de risco. O atendimento é integrado com o Laboratório e o Centro de Diagnóstico por Imagem, o que agiliza o atendimento do paciente, além da cobertura do serviço SOS Unimed.

*ACLS (Suporte Avançado de Vida em Cardiologia) e PALS (Suporte Avançado de Vida em Pediatria).

Destaques:

- Resolubilidade de 97% nos atendimentos realizados;
- 132.144 atendimentos em 2024;
- Disponibilização em tempo real do tempo de espera para atendimento médico adulto e pediátrico (disponível no site);
- Protocolos adultos e pediátricos implantados e monitorados mensalmente: Investigação e Tratamento de Infecção Urinária, Hipertermia, Traumatismo Crânio Encefálico (TCE), Dor Torácica e Seps.

Núcleos de Atendimento Unifácil

GRI 2-6

O Unifácil é o plano assistencial da Unimed Porto Alegre que tem como diferencial o cuidado internalizado nos seus Núcleos de Atendimento. Conta com um corpo clínico de excelência, com 180 médicos cooperados e o apoio da rede referenciada Unifácil. Os Núcleos de Atendimento estão fixados em locais estratégicos para o atendimento dos beneficiários, nas cidades de Porto Alegre (na Av. Farrapos e na Zona Sul), Canoas, Gravataí, Cachoeirinha, Camaquã e Torres. As principais especialidades oferecidas nos núcleos Unifácil são: Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Oftalmologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia e Ortopedia e Traumatologia.

Destaques:

- Realização de 214 mil consultas eletivas em 2024;
- Reforma do Unifácil Gravataí resultou no aumento de consultas mensais, passando de 1.855, em 2023, para 2.683, em 2024, além da elevação do índice de satisfação dos usuários para 87,21%;
- Agendas verdes: Oferta de mais de 300 consultas mensais para facilitar o acesso e reduzir a procura por emergências;
- Resposta ágil à enchente de maio/24, recuperando o volume médio de atendimentos em dois meses com a estruturação de unidades temporárias em Porto Alegre, na Zona Norte e na 24 de Outubro.

Ambulatório Multidisciplinar

GRI 2-6

É uma equipe dedicada a contribuir na integralidade do cuidado com a saúde dos clientes da Unimed Porto Alegre. Possibilita consultas e terapias com experientes e qualificados profissionais de Nutrição e Fonoaudiologia. Em 2024, os profissionais da Equipe Multidisciplinar passaram a atender em Canoas, Farrapos, Zona Sul, Cachoeirinha (somente online) e Gravataí, aumentando a conveniência de acesso ao serviço pelos clientes e totalizando mais de 12 mil atendimentos.

Unidade de Atendimento Pediátrico

GRI 2-6

Oferece estrutura ambulatorial de apoio ao consultório médico para casos de baixa complexidade, sem a necessidade de agendamento para atendimento. A estrutura dispõe de sala de inalação, observação e fluxos para aplicação de medicações, além de contar com uma equipe capacitada composta por médicos e enfermeiros certificados pelo PALS (Suporte Avançado de Vida em Pediatria) e serviço de exames laboratoriais de emergência e raios X, além da cobertura do serviço SOS Unimed. Desde 2022, o serviço conta com Certificação ONA, acreditado pela DNV GL, e, em 2024, o serviço foi Acreditado em Nível de Excelência.

Destaques:

- Resolubilidade de 97% nos atendimentos realizados;
- 31.215 atendimentos em 2024
- Disponibilização em tempo real do tempo de espera para atendimento médico (disponível no site);
- Protocolos implantados e monitorados mensalmente: Investigação e Tratamento de Infecção Urinária, Hipertermia, Traumatismo Crânio Encefálico (TCE), Manejo de Broncoespasmo, SEPSE.



Casa TEA

GRI 2-6

A Casa TEA Unimed Porto Alegre é um espaço inovador, dedicado ao atendimento de crianças e adolescentes de 0 a 16 anos com Transtorno do Espectro Autista (TEA), atrasos no desenvolvimento ou outros transtornos do neurodesenvolvimento. Inicialmente projetada como um centro de acolhimento, em 2024 consolidou-se como um serviço próprio da Unimed Porto Alegre a partir da oferta de avaliações psicodiagnóstica e neuropsicológica, além de terapias especiais. Conta com três unidades: Nilo, Zona Norte e 24 de outubro, onde são realizados atendimentos

nas especialidades e áreas de atuação da psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, fisioterapia, musicoterapia, psicopedagogia e psicomotricidade. Com essa estrutura multidisciplinar, todos os atendimentos são guiados por um Plano Terapêutico Individualizado (PTI) e o desenvolvimento dos pacientes são descritos em relatórios evolutivos trimestrais, promovendo desenvolvimento pleno e bem-estar emocional de cada criança e de sua família. Inspirada pela missão de "fazer a diferença no cuidar das pessoas", a Casa TEA é referência em acolhimento e cuidado especializado.

Destaques:

- 257 crianças e adolescentes atendidos para a realização de avaliações e intervenções terapêuticas;
- 2.500 sessões por mês;
- Contratação de 57 profissionais para atendimentos nas unidades Nilo, Zona Norte e 24 de Outubro.

Holding Laçador Participações, Laçador Digital e Top Lab

GRI 2-6

Em novembro de 2019, a Unimed Porto Alegre deu um passo estratégico ao lançar a Holding Laçador Participações, consolidando seu compromisso com a inovação e a expansão de seus negócios. A Holding foi criada com o objetivo de diversificar os investimentos da cooperativa, explorando novas oportunidades de crescimento no dinâmico setor da saúde.

Em 2024, a Laçador deu continuidade aos seus projetos estratégicos, com destaque para a Sulmed, que oferece planos de saúde, odontológicos e de saúde e segurança do trabalho. A operadora registrou crescimento de 36% em sua carteira, alcançando a marca de 34 mil vidas.

Destaques GRI 2-6

Command Center

A Unimed Porto Alegre inaugurou, em maio de 2023, o seu Command Center, com o objetivo de identificar oportunidades de melhorias na eficiência operacional, financeira e assistencial. O monitoramento conjunto desses três pilares é inovador no setor da saúde. Atualmente, são 192 indicadores de monitoramento e cinco alertas de ação imediata. As trilhas de indicadores são: auditoria clínica, auditoria operações cliente e mercado, custos, serviços, rede prestadora, cooperado, gestão da saúde e intercâmbio.

O Command Center monitora dados em tempo real, proporcionando cruzamentos que são analisados para identificar oportunidades, avaliar comportamentos, gerar alertas, avaliar ações e sinalizar pontos sensíveis na cadeia de valor de cada trilha. Todas essas questões impactam em melhorias dos processos e iniciativas que atuam diretamente no propósito da cooperativa de cuidar das pessoas e isso envolve os principais stakeholders, como clientes, cooperados, credenciados e fornecedores. A partir da instalação do Command Center, a cooperativa busca também ser um hub de saúde referência a partir dos dados e informações gerados.

Carteira de Odonto

A Unimed Porto Alegre se destacou em 2024 ao ultrapassar a marca de 128 mil vidas em seus planos odontológicos, superando em mais de 13 mil vidas a meta estabelecida para o ano. Esse resultado reflete o comprometimento da cooperativa em oferecer soluções completas e alinhadas às necessidades dos beneficiários.



Escritório de Valor em Saúde

Em 2024, o Escritório de Valor em Saúde da Unimed Porto Alegre consolidou seu compromisso de promover a transformação cultural direcionada pelo VBHC no ecossistema, implementar soluções de alto valor em saúde e conectar e apoiar as iniciativas de VBHC por meio de diversas ações entre elas:

- Elaboração do primeiro capítulo do Atlas de Variação em Saúde; Whitepaper 'A voz das pessoas com dor lombar', relato da escuta dos pacientes com uso da metodologia Experience Groups, que foi fundamental na elaboração do Sistema de Cuidado da Dor Lombar Baseado em Valor, cujo propósito é melhorar a qualidade de vida das

pessoas com dor lombar por meio de um sistema integrado de cuidado baseado em valor, que opera por meio de rede;

- Apresentação para a ANS dos resultados do Bundle episódico de 90 dias para a melhora dos cuidados no tratamento cirúrgico da dor radicular lombossacra por cirurgia de descompressão, case que foi um dos 12 selecionados pela ANS para fazer parte do Projeto Modelos de Remuneração da ANS;
- Participação no prêmio VBHC Dragons of the Americas 2023/2024, no Canadá, sendo o case 'Sistema de Cuidado da Dor Lombar baseado em valor', um dos 10 selecionados;

- Início da coleta de desfechos (qualidade de vida) dos pacientes acompanhados nas linhas de cuidado e tratamento do Viver Bem e das pacientes com câncer de mama não metastático do Centro de Oncologia e Infusões da Unimed Porto Alegre;

- Realização do 1º Summit Internacional de Valor em Saúde, com a presença do convidado internacional Sir Muir Gray, Diretor fundador da Oxford Value and Stewardship Programme, Oxford, UK e cases de todo o Brasil, mostrando que VBHC pode e acontece na prática.



Reconhecimentos Unimed Porto Alegre 2024

Acreditações e certificações:

Organização Nacional de Acreditação (ONA)

Manutenção ONA Nível III – Acreditado com Excelência: Centro de Oncologia e Infusão, Laboratório Área Técnica Cachoeirinha/Postos de Coleta, Centro de Diagnóstico por Imagem (Unidades Shopping Total e 24 de outubro) e Certificação Nível III – Acreditado com Excelência: Unidade de Atendimento Pediátrico.



IDSS

A Unimed Porto Alegre alcançou a nota máxima de 1,000 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2024. Esse resultado reflete a dedicação contínua em fortalecer o cooperativismo médico que faz a diferença no jeito de cuidar das pessoas. O IDSS faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, desenvolvido pela ANS, e avalia as operadoras de saúde em diferentes dimensões, como a qualidade do atendimento, o acesso aos serviços, a sustentabilidade de mercado, a eficiência dos processos e a regulação.



Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC)

Recertificação Laboratório Cachoeirinha; Laboratório Divina Providência; e Postos de Coleta (todas as unidades).



Selo ESG (Governança, Social e Ambiental)

Certificação Selo Prata



Jeito de Cuidar (Unimed)

Certificação Nível Cultura Operadora.



Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (RN 507 ANS)

Manutenção Nível II Operadora.



Premiações

Prêmio Campeãs da Inovação

O case DataLab da Unimed Porto Alegre – que aborda como uma estratégia de consolidação da cultura data-driven – foi reconhecido no prêmio Campeãs da Inovação, promovido pelo do Grupo Amanhã e IXL Center Brasil. A cooperativa médica está entre as 20 organizações do Sul do país que obtiveram a distinção. A iniciativa DataLab é um programa de capacitação com mais de 40 horas, que reúne teoria e prática. É realizado com analistas operacionais de diferentes setores e funções, composto por duas trilhas de desenvolvimento, uma focada na lógica do negócio da operadora e outra com conteúdo técnico de análise, totalizando 18 treinamentos.

500 Maiores do Sul

A Unimed Porto Alegre está entre 500 Maiores do Sul, o ranking que apresentou as maiores empresas do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul em 2024. Divulgado anualmente pelo Grupo Amanhã e a PwC Brasil, trata-se do mais importante ranking regional do Sul do Brasil. A elaboração considera um indicador exclusivo: o Valor Ponderado de Grandeza (VPG) – índice que reflete, de forma equilibrada, o tamanho e o desempenho das empresas, a partir de um cálculo que considera os três grandes números de um balanço: patrimônio líquido (que tem peso de 50% no cálculo do VPG), receita líquida (40%) e lucro líquido ou prejuízo (10%). A colocação da Unimed Porto Alegre neste ano foi em 34º lugar.

Prêmio Inova+Saúde da Unimed Seguros

O projeto Transformando Vidas: coleta de resíduos recicláveis gera trabalho e renda, da Unimed Porto Alegre, foi o case vencedor do Prêmio Inova+Saúde, na categoria ESG, concedido pela Unimed Seguros. O reconhecimento foi entregue durante a Convenção Nacional do Sistema Unimed, em Campinas/SP. Esta distinção avalia e premia ações realizadas pelas singulares do Sistema Unimed no Brasil. O case integra o Programa de Gestão da Saúde Ambiental da Unimed Porto Alegre, iniciativa realizada em conjunto com a startup Trashin. O objetivo é gerenciar adequadamente os resíduos gerados pelas unidades da cooperativa e, a partir deles, promover renda a trabalhadores do segmento de reciclagem, estimulando o desenvolvimento econômico e social.

Prêmio Unimed COM & MKT

A Unimed Porto Alegre conquistou três reconhecimentos no Prêmio Unimed Comunicação & Marketing, promovido pela Unimed Brasil. Foram 489 cases inscritos e a nossa cooperativa obteve destaque em três categorias. Saiu vitoriosa em duas delas: categoria Campanha Publicitária, com case Dia da Mulher; categoria Marketing Digital, com case de comunicação no período da Enchente. E foi finalista na categoria Comunicação, com case trazendo “O conceito ESG para o fortalecimento da reputação da Unimed Porto Alegre através da imprensa”.

Melhor Operadora de Saúde pelo IBRC

A Unimed Porto Alegre conquistou o título de Melhor Operadora de Saúde, na Categoria Cooperativa de Grande Porte, pelo Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC). Foram reconhecidas as organizações com os mais altos desempenhos na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2024 – ano base 2023, abrangendo mais de 140 operadoras e aproximadamente 48 mil clientes. Na mesma categoria em que se destacou com a melhor posição, outras 10 operadoras participaram. E na lista geral, a Unimed Porto Alegre se posicionou entre as 20 primeiras colocadas. Este ranking considera as notas obtidas na pesquisa que apresenta 10 questões, incluindo os critérios mais valorizados pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) – órgão regulador para a formatação da Acreditação das operadoras.

Certificação e ranking Great Place to Work (GPTW)

A Unimed Porto Alegre foi novamente reconhecida, como uma das melhores empresas para se trabalhar no Estado do Rio Grande do Sul. Neste ano, a cooperativa ocupou o 7º lugar no ranking das empresas. Construir um excelente lugar para se trabalhar a partir de uma abordagem de Governança do Clima foi a estratégia adotada pela Unimed Porto Alegre, estimulando a construção de um excelente ambiente de trabalho por meio do desenvolvimento de uma cultura de alta confiança.



Certificação em Boas Práticas Jurídicas

A Assessoria Jurídica da Unimed Porto Alegre recebeu prêmios e certificações que reconhecem suas boas práticas de gestão.

A Intelijur, associação que reúne gestores de departamentos jurídicos das principais empresas do país, reconheceu três iniciativas da nossa área. Somos a única operadora a receber avaliação A no setor Saúde; Química e Farmacêutica.

Além disso, recebemos o "Certificado AB2L Infinite de Inovação Jurídica 2024", concedido pela AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs. A AB2L reconhece Departamento Jurídicos que se destacam pela adoção de práticas inovadoras, com base em quatro pilares: Inovação Jurídica, Gestão de Pessoas, Eficiência Operacional e Parceria de Negócios.



Top Ser Humano 2024 da ABRH-RS

A Unimed Porto Alegre conquistou o Top Ser Humano 2024, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS), com o case “O Clima é Nosso, vamos juntos? A estratégia adotada pela Governança do Clima Organizacional se destacou por práticas que valorizam o potencial humano. A iniciativa reconhece

culturas organizacionais que priorizam inclusão, inovação e compromisso genuíno com a qualidade de vida de suas equipes. A premissa dessa abordagem da Unimed Porto Alegre visa assegurar a melhoria contínua nos indicadores de clima organizacional, elevando os resultados mensais e reforçando a relevância do tema para o sucesso da organização.



Prêmio Reclame Aqui

A Unimed Porto Alegre chegou ao Top 3 do Prêmio Reclame Aqui, na categoria Planos de Saúde, que reconhece as melhores empresas para o consumidor em todo o Brasil. Além disso, figurou como uma das lideranças entre as Unimeds indicadas para essa premiação nacional, cujo os grandes vencedores são definidos pela votação popular. Na edição 2024, considerando todos os segmentos, foram mais de 15 milhões de votos. O Prêmio Reclame Aqui é a maior e mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil. Com o voto popular dos consumidores levado em consideração, há 14 anos o Reclame Aqui apresenta ao mercado as companhias que valorizam seus consumidores, preocupadas em oferecer uma boa experiência e fortalecer um

relacionamento ético e transparente com eles. Um reconhecimento às empresas que se destacam pela qualidade dos serviços prestados e pelo compromisso com a satisfação do cliente.



Nossas ações sociais são feitas de conexões



Clientes

O Jeito de Cuidar é o nosso diferencial competitivo que coloca o cliente no centro das nossas ações, promovendo sua percepção de cuidado em toda a jornada que ele tem com a cooperativa.



Saúde e Segurança do Paciente

GRI 416-1

O tema segurança do paciente é uma das premissas da Unimed Porto Alegre. Tem como objetivo 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 constituem os pilares da Política de Segurança do Paciente da instituição.



Na cooperativa, conforme definido pela Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 36 da Anvisa, há o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP). Este grupo, formado por líderes e facilitadores, se reúne mensalmente para a discussão de ações voltadas à segurança do paciente. O NSP realiza, trimestralmente, visitas denominadas Blitz de Segurança do Paciente, nas quais são verificadas se as unidades assistenciais dos serviços próprios estão seguindo as metas internacionais de Segurança do Paciente, como:

Meta 1: Identificação Correta do Paciente;

Meta 2: Comunicação Efetiva;

Meta 3: Segurança na Cadeia Medicamentosa;

Meta 4: Procedimento Seguro;

Meta 5: Prevenção de Infecção;

Meta 6: Prevenção de Quedas e Lesão de Pele.

A cada visita, a unidade avaliada recebe um percentual de adesão às metas. Foram visitadas 100% das unidades, com uma média de 96% de adesão às diretrizes do NSP.

Além da verificação do cumprimento das metas internacionais, durante a Blitz de Segurança do Paciente, também são avaliadas categorias significativas de produtos e serviços utilizados na assistência, analisando seus impactos na saúde e segurança dos pacientes. Esse monitoramento contribui para a melhoria contínua dos processos e para a qualificação dos insumos e serviços oferecidos.

Dentre as ações para fortalecer e fomentar a cultura de segurança do paciente, o Núcleo de Segurança do Paciente e outras áreas envolvidas, como Gestão e Relacionamento com Prestadores de Saúde (GRPS), Relacionamento com o Cooperado e Educação Corporativa, foi realizada a quinta edição do Simpósio de Qualidade e Segurança do Paciente. Em 2024, o tema abordado foi “Integrando Processos, Tecnologia e Comunicação para garantir a excelência no Diagnóstico e a Segurança do Paciente”, alinhado à campanha global de Segurança do Paciente da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Principais iniciativas oferecidas a clientes GRI 413-1

Viver Bem Juntos

O Programa Viver Bem, da Unimed Porto Alegre, promove o cuidado integral e incentiva hábitos saudáveis, contribuindo para a saúde e a qualidade de vida dos clientes e da comunidade.

Direcionado para todas as etapas da vida, da gestação à maturidade, tem como objetivo concretizar o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas. Para isso, atua com um modelo de Gerenciamento Ativo de Saúde, com jornadas personalizadas para as fases da vida, além de promover ações coletivas e oficinas, realizadas

por profissionais especializados, com uma ampla grade de horários para facilitar a participação. No site da Unimed Porto Alegre são disponibilizados conteúdos sobre saúde e bem-estar.



VIVER BEM
Juntos
Saúde sempre em dia.

[Clique aqui](#)

Em 2024, o Programa Viver Bem foi ampliado. A Unimed Porto Alegre lançou a plataforma que integra o seu o novo modelo de cuidado: o Viver Bem Juntos, focado em aumentar a entrega de valor em saúde para os clientes.

Por meio do aplicativo Unimed POA, os usuários acessam um plano de cuidado personalizado, com orientações para cada perfil de saúde. Além disso, é possível conferir, de forma centralizada, todo o histórico de consultas, prescrições, internações, resultados

de exames e procedimentos. O objetivo é estar presente em toda a jornada de saúde, oferecendo o acompanhamento integral e individual que busca garantir ainda mais eficiência em atendimentos e tratamentos.

Com a novidade, o Programa passa a representar um modelo completo de gestão do cuidado. Esta iniciativa pioneira se configura em uma verdadeira transformação na forma como a cooperativa cuida das pessoas. Tem como base o conceito de Saúde Baseada em Valor (VBHC – Value-Based Healthcare) e isso significa colocar o paciente no centro e atuar de forma ativa, monitorando todos os seus aspectos de saúde, e não estar presente apenas de forma reativa nos momentos de doença.



Para acessar, basta entrar no aplicativo, clicar no menu e selecionar a opção **Viver Bem Juntos**, que já está disponível para sistemas Android e IOS

Gerenciamento ativo de saúde

O modelo de Gerenciamento Ativo de Saúde promove o acompanhamento integral e individualizado para todos os clientes da Unimed Porto Alegre. Possui uma jornada de Autocuidado Apoiado construída a partir do perfil e necessidades individuais e que pode ser acessada de forma digital, através do App do cliente. Também oferece Linhas de Cuidado voltadas para condições específicas. Nesta jornada, além de auxiliar o cliente com o gerenciamento em saúde, reforça o vínculo médico e paciente, contribui na desospitalização, redução de reinternações, empodera o cliente em relação ao autocuidado e reforça a educação em saúde, garantindo a melhora na qualidade de vida dos clientes e a satisfação do usuário.

Programas de promoção à saúde e prevenção de doenças

GRI 413-1



Viver Bem Juntos

ATIVIDADE FÍSICA: Oferece várias modalidades orientadas por profissionais especializados, com o objetivo de reduzir o índice de sedentarismo e as doenças decorrentes da falta de exercício, contemplando todas as idades e públicos.

SAÚDE MENTAL: Visa a promoção e prevenção da saúde mental por meio da conscientização e sensibilização para a mudança de estilo de vida, gerando um impacto positivo no corpo e na mente.

SAÚDE EM PAUTA: Atende ao público de todas as idades (infância, adolescência, adulta e idosa) com diferentes temas, como: prevenção e manejo de doenças mais prevalentes, saúde da mulher, saúde do homem, primeiros socorros, higiene do sono, entre outros, fortalecendo os resultados do autocuidado apoiado.

SAÚDE DA GESTANTE E DO BEBÊ: Promove atividades educativas, com orientações em saúde desde a gestação até o segundo ano de vida do bebê.

VIVER BEM SEM CIGARRO:

Tem como objetivo orientar e acompanhar os participantes a iniciarem a diminuição/cessação do uso do cigarro.

SAÚDE DO IDOSO: Tem como princípio fomentar os vínculos sociais, independência, autonomia e bem-estar da pessoa Idosa. São exploradas atividades educativas em saúde que envolvem a promoção da saúde e prevenção de doenças.

ALIMENTAÇÃO: 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.

Gestão de Saúde Empresarial GRI 2-6

A Unimed Porto Alegre presta consultoria em gestão de saúde para empresas clientes com o objetivo de influenciar no estabelecimento de cultura organizacional que valoriza o cuidado com a saúde das pessoas, além de contribuir para a maturidade na gestão do benefício por parte do cliente corporativo.

A partir da análise de dados da carteira empresarial, uma equipe multiprofissional, em parceria com o cliente empresarial, define uma série de ações (coletivas, individuais e comitês de saúde) que farão parte do plano de cuidado corporativo anual

Inspire Content GRI 2-6

O Inspire Content é uma iniciativa da Unimed Porto Alegre que tem o objetivo de gerar valor aos negócios dos clientes empresariais por meio da aproximação com lideranças estratégicas e áreas de RH. Com conteúdos, videocasts ou eventos, como Unimed Talks, o Inspire Content baseia-se na troca de experiências, de conhecimento, de pontos de vista e de aprendizado. Em 2024, a iniciativa impactou mais 5 mil empresas, contribuindo para geração de valor aos negócios e para a saúde das pessoas.



Satisfação de Clientes GRI 2-29

A Unimed Porto Alegre mensura a satisfação dos clientes por meio do Índice de Satisfação de Clientes, uma pesquisa de Customer Satisfaction Score – (CSAT), que obteve, em 2024, um resultado de 93,96%, mediante amostra de 573 mil respostas, números extremamente positivos em relação aos padrões mundiais de excelência.

Eventos

GRI 2-29

Em 2024, a Unimed Porto Alegre participou dos seguintes eventos com seus públicos estratégicos:

Projeto Verão

A Unimed Porto Alegre intensificou sua atuação no Litoral Norte e Costa Doce de 22 de dezembro de 2023 a 3 de março de 2024 com o objetivo de proporcionar um verão com mais tranquilidade e bem-estar aos veranistas. A ampliação dos serviços no Litoral envolveu ampla rede credenciada e de médicos na região; atendimento em horários estendidos; Laboratório em Xangri-lá; SOS Unimed para urgências e emergências; pronto-atendimento de urgências e emergências; pronto-atendimento pediátrico; Telemedicina com o Meu MedicOnline; e pronto-atendimento digital pelo site ou app Unimed POA.

Além disso, a cooperativa realizou ações culturais e esportivas com foco no bem-estar dos veranistas. Em parceria com o SESC, foram promovidas, de forma itinerante, ações nas praias de Torres, Cidreira, Atlântida, Capão da Canoa, Imbé e Arroio do Sal. Caminhadas orientadas, brinquedos infláveis, oficinas infantis,

passeio ciclístico, caminhada ecológica, oficina de surf para crianças e Escola do Chimarrão foram algumas das atividades oferecidas. Todas contaram com acompanhamento do SOS Unimed. Para os clientes que ficaram na capital, a Unimed ofereceu desconto nos espetáculos do Porto Verão Alegre, pelo clube de vantagens Aproveita!



Planeta Atlântida

O Planeta Atlântida, considerado o maior festival de música do Sul do Brasil, teve a Unimed como serviço médico oficial. O bem-estar do público foi garantido por uma ampla estrutura na Sede Campestre da SABA, na praia de Atlântida. O espaço contou com um ambulatório equipado por salas de medicação, farmácia, sala com leitos de observação e de cuidados intensivos. Foram disponibilizadas ainda quatro ambulâncias de suporte avançado (UTIs móveis). O atendimento durante o Planeta foi realizado por cerca de 60



profissionais, entre médicos, enfermeiros e técnicos capacitados. Para o público que precisou administrar medicações durante o evento, a cooperativa também disponibilizou espaço no posto. Ao todo, foram realizados, no evento, 586 atendimentos.

Foram disponibilizadas ainda duas ambulâncias fixas de Suporte Avançado e suporte extra com mais duas ambulâncias para o caso de atendimento de múltiplas vítimas.

CONGREGARH

A cooperativa foi patrocinadora master e o serviço de saúde oficial do evento, considerado o maior congresso de gestão de pessoas do Sul do Brasil, promovido pela ABRH-RS, em setembro de 2024 com a temática Dilemas Humanos, Escolhas que Transformam. Além de estande, a Unimed Porto Alegre ainda participou com palestras na programação da Expocongregarh.

O que você faz para Viver Bem? Esta foi a questão em destaque na parede interativa no espaço da Unimed Porto Alegre, aberta para receber respostas dos congressistas. As opções para participar incluíam: Atividade Física, Alimentação Saudável, Sono Regulado ou, como outra alternativa, era possível responder que ainda Vai

Começar. Esta foi uma proposta conectada com o Viver Bem Juntos. O estande também contou com um ambiente para networking e conexões – oferecendo também suco natural e café aos visitantes. O espaço teve também tótems onde os visitantes tiveram a oportunidade de saber mais sobre todas as facilidades do aplicativo da Unimed Porto Alegre e também a aplicação do Viver Bem Juntos.

A equipe comercial esteve presente para prospecção e apresentação das modalidades de planos de saúde e produtos complementares que estão no portfólio da Unimed Porto Alegre. A Unimed Porto Alegre, por meio do seu Instituto, patrocinou uma ação de sustentabilidade e geração de renda,

promovida pela ABRH-RS, que resultou em 1.500 ecobags para distribuir aos participantes do evento. As sacolas sustentáveis foram criadas pela Cooperativa de Costureiras Unidas

Venceremos (Univens), que é formada por 23 mulheres e integra a rede de algodão orgânico Justa Trama, com sede no bairro Sarandi, em Porto Alegre.



46ª Expointer

O público da Expointer contou com o serviço médico da Unimed. A equipe, formada por médicos cooperados, enfermeiros, técnicos de enfermagem e administrativos, realizou 778 atendimentos, garantindo a segurança e o bem-estar do público. O serviço teve estrutura de quatro ambulatorios com equipamentos avançados para atendimento de casos de emergência e urgência.



Fronteiras do pensamento:

A Unimed foi patrocinadora e serviço médico oficial do Fronteiras do Pensamento – temporada 2024. O evento teve como temática: Quem está no controle? Clientes Unimed Porto Alegre receberam 45% de desconto ao adquirir ingressos pelo Aproveita, clube de vantagens da cooperativa.

Maratona Internacional de Porto Alegre

A Unimed foi a marca de saúde da 39ª Maratona Internacional de Porto Alegre, que aconteceu nos dias 28 e 29 de setembro. A cooperativa, parceira do evento há 15 anos, disponibilizou uma estrutura de cuidado com dois postos médicos, motos e ambulâncias de suporte básico e avançado (UTI Móvel), com tecnologia para atendimento de urgência e emergência e equipes da área da saúde para garantir a segurança médica dos atletas e visitantes. Além disso, esteve presente em dois ambientes exclusivos com atrações para os participantes.

Na Feira da Maratona – que ocorreu de 25 a 28 de setembro, no Centro de Eventos do BarraShoppingSul – o estande

da Unimed contou com ativações como um painel de led para selecionar os percursos das provas, esteira e simulação de uma pista para registrar fotos realizando corrida ou caminhada. Já entre sábado e domingo, a cooperativa teve também um espaço na área das provas, próximo à zona de premiação. Um local com área de descanso, distribuição de frutas e réplica da medalha para fotos.

Considerada a mais rápida do Brasil, a Maratona Internacional de Porto Alegre estava programada para junho, mas precisou ser remarcada em função das enchentes que afetaram o Estado, em maio. Além da superação, a edição de 2024 também bateu recorde em

número de participantes, com 18,5 mil participantes. Entre as novidades, o percurso da Maratona incluiu um dos pontos mais simbólicos da Capital atingido pelas cheias. Os corredores

passaram pelo interior do Mercado Público, onde a Unimed instalou uma grande faixa com a logo para visualização dos corredores. A equipe do SOS realizou 158 atendimentos durante a prova.



TTT – Travessia Torres Tramandaí

A 18ª TTT Double Marathon/ Marathon ocorreu no dia 27 de janeiro de 2024 e teve o Patrocínio Master e Serviço Médico Oficial da Unimed, que apoia o evento há mais de 10 anos. Além de patrocinarmos o evento, disponibilizamos estrutura médica e estande com ações de relacionamento na tenda de chegada.

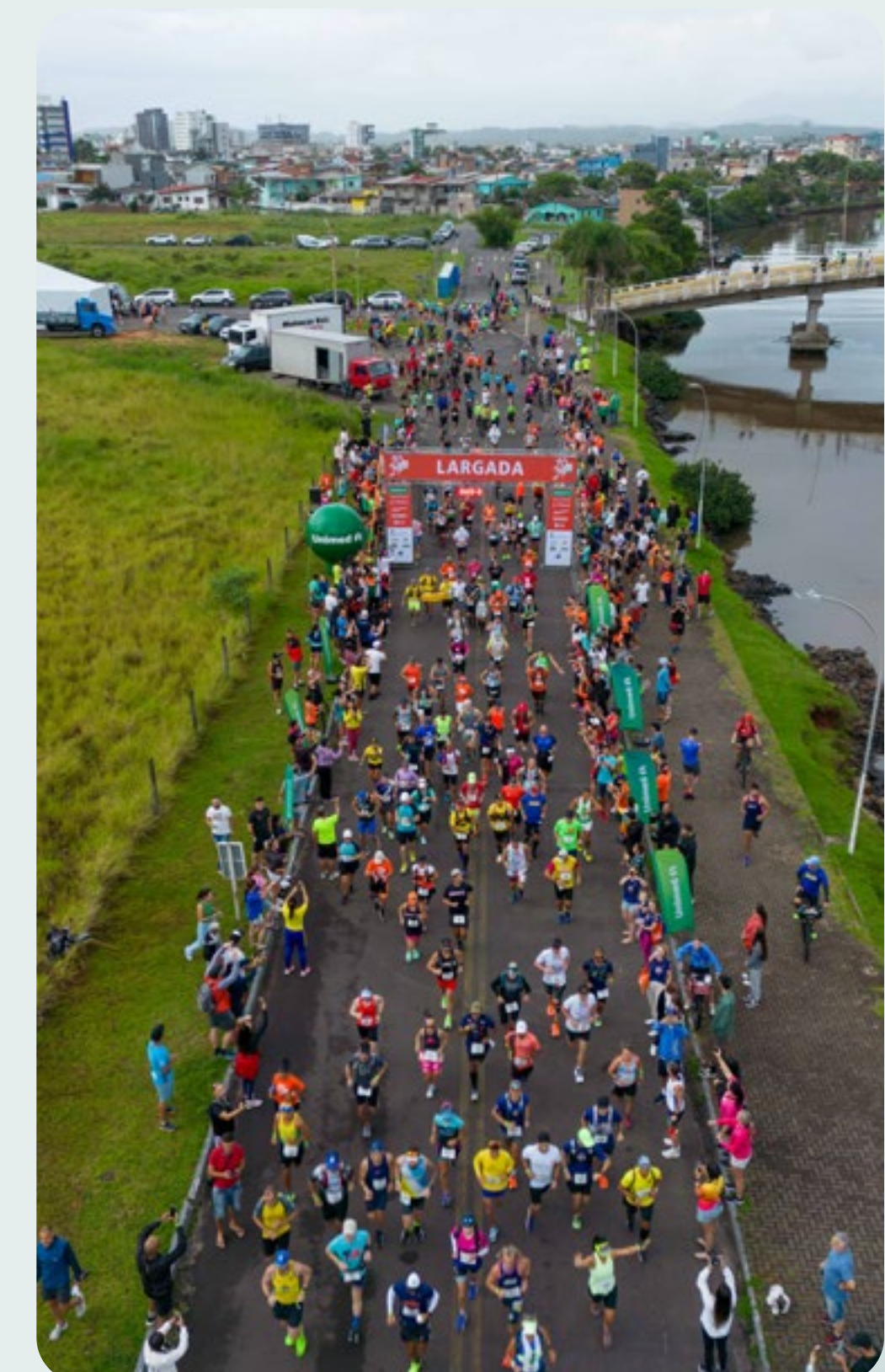
A cooperativa disponibilizou equipe de profissionais, ambulâncias e veículos rápidos para atender chamados durante a prova, além de um ambulatório disponível na chegada da corrida na praia de Imbé. A equipe foi formada por aproximadamente 30 profissionais, entre médicos, enfermeiros e técnicos de

enfermagem. Foram quatro ambulâncias de suporte avançado; uma de suporte básico; duas motos conduzidas por técnicos de enfermagem para atendimento rápido; três caminhonetes, com equipamentos e equipe completa realizando o percurso pela beira da praia; dois carros de apoio para atendimentos necessários durante a prova.

Os atletas receberam um kit com uma pulseira com o telefone da Central de Regulação do SOS em caso de necessidade de atendimento durante o percurso. Além disso, com um estande, localizado na tenda de chegada em Imbé, a Unimed ofereceu espaço para fotos, materiais

para automassagem, cadeiras com botas para compressão e manipulação manual com fisioterapeutas. O patrocínio master e o apoio com o serviço médico foi uma operação integrada entre Unimed Porto Alegre, Unimed Federação/RS, Unimed Nordeste-RS, Unimed Vale do Sinos e Unimed Encosta da Serra.

A equipe do SOS Unimed realizou 36 atendimentos durante a prova.



Caminhada dos Transplantados

A 4ª Caminhada dos Transplantados teve apoio e serviço médico oficial da Unimed Porto Alegre. A iniciativa do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) ocorreu no sábado, dia 30 de novembro, às 9h, no Parque Farroupilha. O objetivo do evento foi engajar e conscientizar a população sobre a importância da doação de órgãos e tecidos, oferecendo a oportunidade de recomeço a quem precisa.

A caminhada ocorreu no entorno do Parque, num percurso de aproximadamente 1,5km. Além de garantir a segurança médica dos presentes, por meio do SOS Unimed, com ambulância de suporte avançado, a cooperativa esteve entre os apoiadores que viabilizaram o evento. A equipe da Unimed Porto Alegre esteve presente com ações para divulgar novidades da plataforma Viver Bem Juntos.

South Summit

A Unimed Porto Alegre esteve presente no South Summit Brazil, um dos maiores eventos do país e da América Latina voltado para o ecossistema de inovação e negócios, que aconteceu nos dias 20, 21 e 22 de março de 2024, no Cais Mauá, em Porto Alegre. A cooperativa foi o serviço médico oficial do evento e teve como speaker o Medical Leader – Value Management Office da Unimed Porto Alegre, Marcelo Haertel Miglioranza, que falou sobre Value Based Health Care (VBHC). A equipe do SOS contou com médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, além de ambulâncias de suporte avançado e suporte básico e motolâncias para rápido atendimento. Foram realizados 115 atendimentos durante o período de pré-evento, evento e desmontagem.

Cidade da Advocacia

A Unimed Porto Alegre foi patrocinadora e serviço médico oficial da Cidade da Advocacia, que ocorreu de 13 a 17 de agosto, no Cais Embarcadero e Cais Mauá, em Porto Alegre. Esta foi a terceira edição do evento considerado o maior da história da advocacia do Rio Grande do Sul. Com atrações focadas em inovação, empreendedorismo e tecnologia, a OAB/RS preparou uma programação plural, com diversos painelistas, debatedores e muito network, incluindo representantes da cooperativa na grade. Além disso, a Unimed teve um estande com ações do Programa Viver Bem, alongamento no auditório principal diariamente e distribuição de brindes, frutas e café. A equipe do SOS realizou 32 atendimentos.

Health Meeting

A Unimed Porto Alegre esteve presente no Health Meeting Business & Innovation, primeira feira internacional da área da saúde na região Sul do Brasil. O evento, que está em sua segunda edição, ocorreu nos dias 11, 12 e 13 de novembro, no Prédio 40 da PUCRS, em Porto Alegre. A feira se destaca por fomentar negócios e uma ampla agenda de debates sobre o futuro da saúde. A cooperativa, sempre

engajada nas ações e movimentos que acompanham a transformação do setor, foi patrocinadora e serviço médico oficial, garantindo a segurança de todos os participantes e teve um estande com distribuição de brindes e sucos naturais, espaço para reuniões e equipe apresentando o Programa Viver Bem. Estivemos presente também na grade de programação do evento.

Festival Manda Brasa

A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial do Festival Manda Brasa, que aconteceu na Capital em setembro, promovido pelo 20BARRA9, juntamente com a Opinião Produtora e o Instituto Caldeira. No mês mais emblemático para os gaúchos – e após a catástrofe climática que assolou o Estado –, a cooperativa, juntamente com o Instituto Unimed Porto Alegre, seu braço social, apoiou este evento criado para celebrar reencontros e a resiliência que vem transformando o RS.

Festival Destemperados

A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial do Festival Destemperados – Edição Especial RSNASCE, que atua pela reconstrução do Estado. O evento foi realizado no dia 14 de setembro, no Cais Mauá, reunindo chefs renomados que aliaram o prazer da gastronomia com a solidariedade ao povo gaúcho.

1º Summit Internacional de Valor

A Unimed Porto Alegre promoveu o 1º Summit Internacional de Valor em Saúde, que reuniu especialistas nacionais e internacionais, lideranças do setor e convidados para debater o tema. A iniciativa ocorreu em novembro, no Instituto Ling em Porto Alegre. A programação contemplou palestras, debates e showcases. Contou com painelistas como o professor Sir Muir Gray, Diretor fundador do Oxford Value & Stewardship Programme (OVSP), no Reino Unido (online); a médica especialista em Gestão da Saúde e Value Based Health Care (VBHC), Márcia Makdisse; o líder médico do Escritório de Valor em Saúde da Unimed Porto Alegre, Marcelo Miglioranza; o

Superintendente Geral da Unimed Porto Alegre, João Pedro Bueno Telles, entre outros nomes do setor.

O VBHC vem com uma estratégia que visa mudar a forma como são prestados os cuidados e a mensuração sistemática de desfechos e custos. Em 2023, a cooperativa criou o seu Escritório de Valor em Saúde. Com a iniciativa, tornou-se a primeira operadora de saúde da América Latina a ter uma estrutura focada em novas práticas, inovações, incentivos e aperfeiçoamento para evolução da cultura de VBHC no mercado de saúde, que tem como prerrogativa priorizar as necessidades reais de cada paciente, atentando-se, também, para a sustentabilidade do negócio.

Corrida do Aniversário de Porto Alegre

A 20ª Corrida do Aniversário de Porto Alegre, que aconteceu em março, contou com o serviço médico da Unimed Porto Alegre. A cooperativa disponibilizou duas ambulâncias de suporte avançado, uma ambulância de suporte básico, duas motos e um ambulatório. Além disso, promoveu um aulão de alongamento pré-prova e teve um estande para ações pós-prova e distribuição de brindes.

SOS Magia de Natal

A primeira edição do SOS Magia de Natal passou por diversos bairros de Porto Alegre, Canoas, Gravataí e Cachoeirinha, onde uma ambulância do SOS e o Papai Noel levaram a magia especial de Natal com muita alegria e cuidado. A ação teve Papai Noel distribuindo sorrisos e carinho; o Ursinho Unimed; e ambulância decorada para espalhar o espírito natalino. Foi uma experiência que uniu saúde, cuidado e magia do Natal.

Ação de Natal no Shopping Iguatemi

A Unimed Porto Alegre esteve presente na Campanha de Natal do Shopping Iguatemi, Natal do Bem. Nos meses de novembro e dezembro adotamos o urso que compunha a decoração. Ele tinha cerca de 3m de altura e vestia uma camiseta com a logo da Unimed Porto Alegre.

Ao visitar a decoração as pessoas eram convidadas a tirar uma foto com o urso e marcar a Unimed em suas redes sociais, ou poderia concorrer a um brinde especial em nossa roleta interativa.



Nos dias 23 e 24/11 estivemos com o estande da Cooperativa realizando uma ação lúdica voltada para as crianças com a temática *Ursos do Cuidado*. Levamos uma ambulância para o shopping, com uma touca natalina e nossa equipe do SOS conduzia a visita guiada no interior da ambulância e contava a história do ursinho que havia se machucado. As crianças podiam interagir e auxiliar no atendimento. A ação contou com mais de 200 crianças.

Colaboradores

Mais do que atrair e fidelizar profissionais qualificados, buscamos criar um ambiente onde o engajamento, a colaboração e a cultura focada no cuidado sejam impulsionadores para o atingimento dos objetivos estratégicos e metas da cooperativa. Nosso compromisso é garantir que cada colaborador se sinta valorizado e motivado, contribuindo ativamente para o crescimento sustentável da Unimed Porto Alegre.



Presença no Mercado e Emprego

Colaboradores

GRI 2-7; 2-8 Em relação aos colaboradores, em 2024 foram contabilizados



2.112
total de colaboradores

2.027
CLT

69
aprendizes

16
estagiários

Rotatividade

GRI 401-1 Em 2024, a Unimed Porto Alegre fez 393 novas contratações.

Contratações	Número	% do Total
Assistencial	229	58,27%
Operadora	166	42,24%
Total	393	100%

GRI 401-1 O contingente de empregados que deixaram a cooperativa voluntariamente, durante 2024, foi de 133 pessoas

Demissões	Número	% do Total
Assistencial	133	43,89%
Operadora	170	56,11%
Total	303	100%

Os principais motivos que formam o índice de rotatividade são:

Motivos	Número	% do Total
Comum Acordo	3	0,99%
Involuntário	168	56,11%
Voluntário	133	43,89%
Total	303	100%

GRI 404-2 Na Unimed Porto Alegre, a retenção de colaboradores é feita por meio de uma série de ações previstas na Política Institucional de Gestão de Pessoas para estimular o engajamento com a cooperativa, tais como:

- Remuneração adequada
- Benefícios competitivos
- Oportunidade de crescimento na carreira
- Incentivo à educação formal
- Educação continuada
- Clima Organizacional
- Programa de Desenvolvimento de Carreira

Remuneração e Benefícios

GRI 404-2

Em remuneração e benefícios estamos empenhados em manter uma política salarial e de benefícios que garantam a competitividade no mercado, a equidade interna e a atração e fidelização de talentos.

Neste sentido, em 2023, revisitamos o modelo do Programa de Participação nos Resultados, com o objetivo de aprimorar o alinhamento das estratégias da cooperativa ao desempenho dos colaboradores.

A cooperativa possui uma pesquisa anual que busca avaliar a competitividade da remuneração total praticada em relação ao mercado. Considerando a remuneração de cada colaborador e os benefícios praticados.

Atuamos com benefício que promovem a igualdade de gênero, concedendo o auxílio creche para homens e mulheres nas mesmas condições e critérios de elegibilidade.

A Unimed Porto Alegre pratica também benefícios que promovem a qualidade de vida, como a folga no dia do aniversário e outras ações de saúde e bem estar.

O auxílio educação é um benefício oferecido pela Unimed Porto Alegre aos colaboradores para custeio de 50% do valor da matrícula e mensalidades.

Outros benefícios essenciais oferecidos pela cooperativa são: Vale-refeição, vale-transporte, plano odontológico, seguro de vida e plano de saúde.

O salário inicial na cooperativa é R\$ 1.296 para jornada de 180h.

Saúde e Segurança no Trabalho

A saúde corporativa e segurança do trabalho se conectam para promover um ambiente de trabalho mais seguro, saudável e alinhado às melhores práticas do setor.

A área inclui ações estratégicas, como inspeções regulares, treinamentos de conscientização e a implementação de novas diretrizes para a prevenção de riscos ocupacionais, além de um olhar integral para o cuidado dos nossos colaboradores e seus dependentes, focando em quatro pilares: **saúde mental, saúde da família, saúde ocupacional e segurança no trabalho**

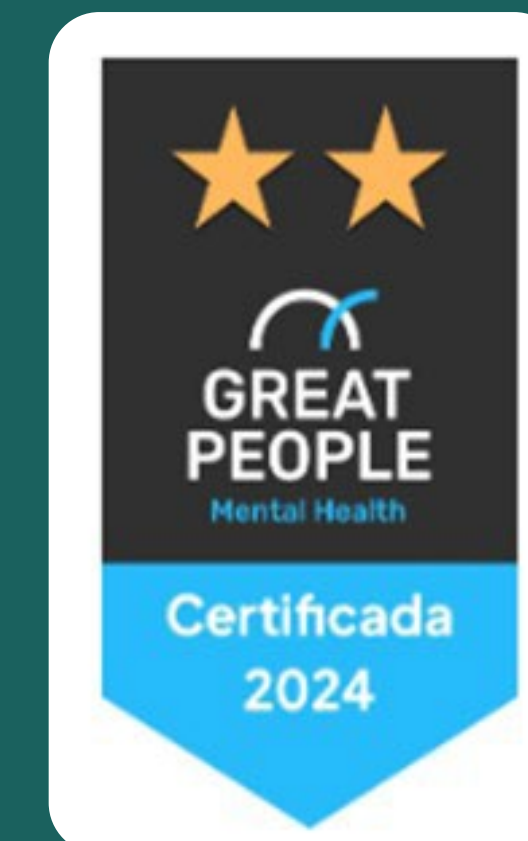
Saúde Mental GRI 403-1, 403-6

O objetivo do pilar em saúde mental é promover o bem-estar emocional dos colaboradores, criando um ambiente de trabalho saudável, produtivo e equilibrado.

- Criar um lugar onde os colaboradores se sintam apoiados, com um forte senso de pertencimento e segurança emocional.
- Capacitar a liderança e colaboradores para lidar com adversidades e mudanças de forma mais eficaz e saudável.

Algumas das ações:

- Rodas de Conversa;
- Palestras exclusivas para a liderança e colaboradores;
- Atendimento individual;
- Plano de ação por área, conforme análise da pesquisa de clima;
- Grupo de Trabalho de Saúde Mental;



Em 2024, recebemos a Certificação em Saúde Emocional da Great People Mental Health.

Programa Mais Saúde na Gestação GRI 403-6

O Programa promove o bem-estar físico e emocional da gestante, garantindo cuidados pré-natais adequados e acolhimento para uma gravidez saudável e segura.

Uma equipe multidisciplinar, conduzida pelo Mais Saúde, está preparada para cuidar das colaboradoras ou dependentes neste período tão importante e especial da vida da mulher: a gestação.

A abordagem contempla um curso presencial com aulas teóricas e práticas sobre o universo da maternidade, além de proporcionar um momento de trocas de experiências e interação entre as participantes.



CIPAA GRI 403-7, 403-8

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

O time de Segurança acompanha e forma a Brigada de Emergência, garantindo que os colaboradores estejam preparados para agir de maneira rápida e eficiente em situações de risco. Através de treinamentos contínuos e simulações, a equipe promove a segurança no ambiente de trabalho e reforça a cultura da prevenção.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA), também conta com o apoio do Mais Saúde, garantindo a conformidade com as diretrizes de segurança e promovendo um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos os colaboradores.



Simulado José Bonifácio.



Simulado Casa TEA.

Acidentes GRI 403-9

Os acidentes que impactaram na reincidência para a taxa de frequência e gravidade estão relacionados a lesões de queda de mesmo nível. Como prevenção, a equipe do Mais Saúde e a CIPAA, durante as inspeções de segurança, através de um aplicativo desenvolvido para este fim, avaliam os locais de trânsito de pedestres, sinalizam os pontos de atenção e estão implantando novo EPI, calçado específico, para algumas áreas. Também estão sendo realizados de forma sistêmica, pelo time de saúde e segurança, treinamentos de conscientização.

A taxa de lesões foi de 5,65. Já a taxa de doenças ocupacionais e de óbitos foi zero e a taxa de dias perdidos foi de 14,99. A taxa de absenteísmo (relacionada ao número de empregados) foi de 0,031.

Para relatar acidentes e quase acidentes, a Unimed Porto Alegre definiu um fluxo de acidente do trabalho, documento que faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da cooperativa e que está disponível para todos os colaboradores na gestão à vista

de todas as unidades, no portal de gestão integrada e na intranet. Este documento possui um QR Code no qual o colaborador faz a leitura e preenche o formulário que será enviado diretamente para a Segurança do Trabalho, responsável pela investigação, aplicação das lições aprendidas e divulgação.

Os incidentes são relatados diretamente para a segurança do trabalho, por meio do e-mail, grupos da Brigada de Emergência e CIPAA. A equipe do Mais Saúde também possui um sistema de inspeções periódicas, no qual são relatados os riscos e incidentes. É gerado um plano de ação com a participação da liderança.

	2024		2023		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Acidentes de Trabalho	3	6	3	4	4	4
Dias perdidos ¹ – Corridos	18	25	25	28	19	37
Acidentes Fatais	zero	zero	zero	zero	zero	zero
Doenças Ocupacionais	zero	zero	zero	zero	zero	zero
Taxa de Frequência ²	0,83	1,23	0,84	1,13	1,15	1,15
Taxa de Gravidade ³	6,15	6,57	6,78	7,92	5,37	10,46

Prêmio Nacional de Qualidade de Vida

Com o case que detalha o trabalho realizado no Programa Mais Saúde, a Unimed Porto Alegre foi reconhecida na categoria prata do 27º Prêmio Nacional de Qualidade de Vida. A premiação é promovida pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) e destaca empresas que possuem práticas da saúde e do bem-estar de todos os colaboradores. Essa premiação é a mais tradicional nesta área no Brasil e tem como pilares saúde e segurança para o desenvolvimento sustentável e a obtenção de bons resultados para as empresas e para a sociedade.



Clima Organizacional GRI 403-4

O sucesso das organizações é, sem dúvida, resultado das pessoas. Para a Unimed Porto Alegre, uma cultura sólida é o primeiro passo para o êxito de todos que a integram.

Somos a 7.^a melhor empresa para trabalhar no Rio Grande do Sul, segundo o Ranking GPTW, do Great Place to Work, reafirmando nossa atuação sistematizada no encaminhamento das ações que impactam no clima organizacional.



A posição de destaque foi obtida a partir de avaliação da Pesquisa de Clima e da análise do Book de Práticas. Em 2024, a pesquisa contou com a participação de 1488 colaboradores, que contribuíram com sua percepção sobre como é trabalhar na cooperativa, atingindo um resultado no índice geral de confiança de 82.

Unimed Porto Alegre é reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar no RS

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar no Estado. A cooperativa ocupou o 7º lugar no ranking. O reconhecimento é concedido pela Great Place to Work (GPTW), 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.

Construir um excelente lugar para se trabalhar a partir de uma abordagem de Governança do Clima foi a estratégia adotada pela Unimed Porto Alegre.

A prática de trabalho e aprofundamento nas oportunidades identificadas, criando e implementando ações que melhorem os resultados de engajamento e satisfação dos colaboradores vem gerando resultados significativos. A premissa da abordagem visa assegurar a melhoria contínua do clima organizacional, reforçando a relevância do tema para o sucesso da Unimed Porto Alegre.



[Clique aqui](#) para acessar o material.



Loja solidária – Jeito de Cuidar Unimed

Ideia proposta por uma colaboradora da Unimed Porto Alegre, a Loja Solidária rapidamente conquistou a adesão de mais de 20 colaboradores diretos e mais de 100 indiretos, que contribuíram com doações.

Com 256 colegas diretamente impactados, sendo 175 deles que perderam todos os seus pertences pelas enchentes de maio de 2024, a Loja Solidária se tornou mais uma estratégia de apoio, somando-se às ações elaboradas pela área de Gestão de Pessoas e pelo Comitê de Crise da cooperativa.

Além de oferecer roupas, calçados, utensílios domésticos, cobertores e brinquedos, a loja teve também o propósito de acolher os colegas. O ambiente foi cuidadosamente preparado para receber os colaboradores com atenção, permitindo que escolhessem itens que se adequassem ao seu estilo de vida e às necessidades de suas famílias. O atendimento ocorreu tanto presencialmente quanto por meio do WhatsApp corporativo, com vídeo chamadas e apoio personalizado na escolha dos itens. As peças foram enviadas para a unidade mais próxima da residência dos colaboradores, facilitando a logística em um momento desafiador para todos.

Nesse processo, a cada dificuldade, novas estratégias eram discutidas e o grupo se reorganizava. A Loja Solidária permaneceu aberta por 40 dias e reuniu mais de 12.000 itens, incluindo roupas, sapatos, produtos de higiene, utensílios domésticos, brinquedos, acessórios, roupas de cama e banho, móveis e eletrodomésticos, beneficiando mais de 350 pessoas. Esse gesto de cuidado e solidariedade reflete o compromisso e a união dos colaboradores da Unimed.



Educação Corporativa

Promover um ambiente que estimule o desenvolvimento pessoal e profissional, respeitando as individualidades de cada colaborador, é essencial para agregar valor e gerar impacto positivo.

Ecossistema de Aprendizagem

O Ecossistema de Aprendizagem Ser+ foi concebido para transformar a governança educacional da cooperativa, posicionando os programas de aprendizagem como catalisadores do desenvolvimento humano e fundamentais para a realização da estratégia organizacional. O ecossistema visa estabelecer um ambiente inclusivo e dinâmico que valoriza o engajamento e a colaboração, personalizando o aprendizado por meio de tecnologias inovadoras e recursos educacionais diversificados. Sustentável e adaptável, o ecossistema almeja responder às constantes mudanças do

mercado, ampliando as oportunidades de desenvolvimento por meio de parcerias estratégicas e fortalecendo a mentalidade de lifelong learning nos colaboradores.

A Arquitetura de Aprendizagem garante o vínculo entre as necessidades do negócio e as iniciativas de capacitação, permitindo ao colaborador ter uma melhor visualização dos caminhos e propósitos das iniciativas, aumentando seu engajamento e autonomia.

Os eixos temáticos do nosso Ecossistema de Aprendizagem são: **Eixo Cultura, Eixo Técnico Funcional, Eixo Comportamental e Eixo de Desenvolvimento de Lideranças**, e tem foco nas individualidades e nas competências essenciais para o futuro.

O Ser+ consolida a educação corporativa como um dos pilares estratégicos da cooperativa, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua e alinhada aos desafios do mercado.

Em nossos programas de aprendizagem, investimos em 500 trilhas personalizadas para desenvolvimento técnico funcional, 222 ações de treinamentos presenciais, além de investimento em uma plataforma LMS contando com 719 cursos. Outra iniciativa é o Canal Lifelong Learning, que engaja 1.863 colaboradores em trocas de ideias e reforça a cultura de aprendizagem. O indicador de hora/pessoa conta com resultado de 62 horas de treinamento por colaborador.

Premiação em um dos mais importantes reconhecimentos na área de Gestão de Pessoas do país

A cooperativa foi agraciada na categoria Gestão Estratégica de Pessoas no Prêmio ESARH – Encontro Sul Americano de Recursos Humanos Doralício Siqueira, com o case “Ser+ Ecossistema de Aprendizagem: o modelo de cultura de aprendizagem da Unimed Porto Alegre”. Este reconhecimento destaca o compromisso e a excelência das práticas de educação corporativa.



Desenvolvimento de Lideranças

O **Eixo de Desenvolvimento de Lideranças** é uma iniciativa que promove ações em Trilhas Coletivas e Trilhas Personalizadas e de Desenvolvimento e que visa o fortalecimento de competências comportamentais, gestão de pessoas e gestão do negócio, alinhadas às tendências de mercado e aos desafios da estratégia da cooperativa.

Em nossos programas de aprendizados para as lideranças, contamos com 59 hora/pessoa nas mais de 15 ações presenciais de desenvolvimento.



Cooperados

Valorizar o trabalho médico cooperado é um dos fundamentos presentes no Mapa Estratégico da Unimed Porto Alegre e sustenta e norteia todas as ações da cooperativa, maximizando a geração de valor para esse público.



Relacionamento com o Cooperado

GRI 2-29

Valorizar o trabalho médico cooperado faz parte da missão da Unimed Porto Alegre e é uma das prioridades da gestão. Confira as iniciativas da Cooperativa para fortalecer o relacionamento com os médicos ao longo de 2024.

Programa Valorização do Cooperado (PVC)

O modelo de remuneração variável dos cooperados está em constante evolução, refletindo nossa missão de oferecer as melhores soluções em saúde, promovendo o crescimento sustentável e valorizando o trabalho médico cooperado. Alinhado aos valores da cooperativa, esse modelo destaca a atuação do médico com qualidade e dignidade, garantindo realização profissional, resultados sustentáveis e compartilhamento dos resultados atingidos.

O Programa Valorização do Cooperado (PVC) tem por objetivo aproximar cada vez mais os médicos da Unimed Porto Alegre, estimulando a responsabilidade e o compromisso de todos com a melhor qualidade assistencial e com a sustentabilidade do negócio. Em 2024, o PVC chegou à fase 7, seguindo com a participação constante dos cooperados e dos membros das Comissões Técnicas e sociedades de especialidades para aprimorar os Indicadores de Qualidade Assistencial e de Sustentabilidade.

PROGRAMA

**Valorização
do Cooperado** 

FASE 7

**Evoluímos juntos para alcançar os
melhores resultados**

Em 2024, foram distribuídos R\$ 67,8 milhões aos médicos e mais de 75% dos cooperados com produção receberam algum percentual em remuneração variável.

Comissões de Especialidades

As Comissões de Especialidades Médicas são colegiados de natureza consultiva que têm o objetivo de assessorar tecnicamente a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e demais órgãos da Unimed Porto Alegre. São 44 Comissões compostas por cooperados de diversas especialidades que trabalharam ao longo de 2024 auxiliando a cooperativa a promover as melhores práticas assistenciais.

Boletim dos Cooperados

O Boletim dos Cooperados constitui-se, hoje, como o meio de comunicação mais visualizado pelos médicos. Enviado semanalmente por e-mail, SMS e WhatsApp, tem o objetivo de divulgar novidades, dados estratégicos, eventos e ações da Unimed Porto Alegre. Em 2024, foram 52 edições, disponíveis no site e no aplicativo Cooperado Online.

Dia do Médico

Para celebrar o Dia do Médico, comemorado no dia 18 de outubro, a Unimed Porto Alegre promoveu um encontro no Centro de Eventos do Barra Shopping Sul. O momento contou com a presença de mais de 1.400 pessoas.



WhatsApp Cooperado

O WhatsApp dos Cooperados tornou-se o segundo canal de atendimento mais procurado pelos médicos da cooperativa. Com mais de 7.700 atendimentos desde junho de 2024, quando foi lançado, tem um índice de satisfação superior a 95%. O canal também se consolidou como um importante veículo de comunicação da Unimed Porto Alegre com seus médicos.



Banco de Interesse

Para conectar os cooperados e compartilhar conhecimento, o Banco de Interesse da Unimed Porto Alegre foi atualizado em 2024. Essa é uma das oportunidades oferecidas para dar ainda mais visibilidade ao trabalho dos médicos e contribuir para um ambiente de aprendizado contínuo na Unimed Porto Alegre.



Unideias e Jornada de Inovação

O futuro pede novas ideias. Pensando nisso, a Unimed Porto Alegre lançou, no final de 2023, o Unideias – cooperado. Por meio dele, os médicos puderam compartilhar propostas de melhorias, projetos e novos negócios. Ao longo de 2024 foram implementadas algumas delas, com destaque para o projeto InfluenciaDoador, visando fomentar a doação de órgãos. Além do programa Unideias, a Unimed Porto Alegre promoveu a Jornada de Inovação para médicos cooperados. A iniciativa foi idealizada para dar voz aos médicos, encontrar soluções para desafios e construir o futuro do mercado da saúde.



A série de eventos foi realizada nos meses de outubro e novembro e contou com a parceria das áreas de inovação de sete hospitais da rede prestadora.

Os encontros reforçaram o compromisso com o desenvolvimento contínuo dos médicos, conectando pessoas, tecnologia e espírito cooperativo.

Encontro do Secretariado

Para proporcionar um momento de integração, aprendizado e desenvolvimento, a Unimed Porto Alegre realizou mais um encontro do time de secretariado dos médicos cooperados. O momento contou com a presença de mais de 120 profissionais, em uma manhã com palestras voltadas ao protagonismo, propósito e autoestima.



Relacionamento Externo

As visitas aos consultórios médicos, feitas pela equipe de Relacionamento Externo, desde 2021, têm alcançado um número cada vez maior de cooperados. Por meio de uma consultoria personalizada, online ou presencial, a conversa tem foco na disseminação dos projetos estratégicos da cooperativa, contribuindo para um melhor entendimento do cooperado sobre o seu negócio. Ao longo de 2024, foram mais de 1.700 visitas, oferecendo um atendimento personalizado e considerando as particularidades de cada cooperado.

Planejamento Estratégico

Em agosto e setembro de 2024, os cooperados da Unimed Porto Alegre contribuíram com a construção do Planejamento Estratégico 2025. Foram momentos de muita conexão, sinergia e conhecimento sobre o negócio. Os participantes conheceram um pouco mais sobre os movimentos do mercado e suas projeções econômicas, cenário do Sistema Unimed, custos assistenciais, entre outros. Além disso, sugeriram ideias sobre temas importantes para o futuro da cooperativa.



Congressos de Especialidades

Entendendo a importância dos Congressos para a atualização das especialidades médicas, em 2024, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado marcou presença em oito congressos de especialidades, como, por exemplo, os Congressos de Ginecologia e Pediatria, além da Jornada de Anestesiologia.

Relacionamento nos hospitais

Para gerar mais proximidade entre os médicos cooperados e a Unimed Porto Alegre, em 2024, a Cooperativa passou a contar com um time de assistentes de relacionamento externo, presentes nos principais hospitais e nos Serviços Próprios. Ao longo do ano, foram realizados mais de 700 atendimentos que proporcionaram agilidade e resolutividade às demandas médicas.

Pesquisa de Clima Cooperado

Desde 2005, a Unimed Porto Alegre realiza pesquisas com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos médicos com a cooperativa. Por meio da análise das informações coletadas, é possível corrigir rotas e implementar melhorias, garantindo que o médico tenha as melhores experiências na sua jornada. Em 2024, 638 cooperados foram ouvidos e puderam expressar suas opiniões sobre diversas áreas da cooperativa. O percentual de Satisfação Geral dos cooperados foi de 78,2%. Além disso, outras duas pesquisas foram realizadas

no ano, com o objetivo de complementar as informações já coletadas e acompanhar mudanças na percepção dos médicos em relação ao progresso dos resultados das ações implementadas.

Diálogos com a Diretoria

Em 2024, a Unimed Porto Alegre deu continuidade ao Diálogos com a Diretoria, cujo objetivo é ampliar a conexão e estimular a troca de ideias entre a cooperativa e os cooperados. Ao longo do ano, foram realizadas oito edições do evento, com a participação de 121 médicos, promovendo um momento de escuta ativa, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de sugestões.

Eventos nas Coordenadorias Regionais

Com o objetivo de compartilhar com os médicos os resultados, projetos e reconhecimentos da Cooperativa, a Unimed Porto Alegre seguiu promovendo visitas às Coordenadorias Regionais ao longo de 2024.

Durante o ano, foram visitadas todas as Coordenadorias Regionais com a participação de mais de 170 médicos, que puderam fazer contribuições e questionamentos.

Celebração de Médicos Jubilados

A jubilação é um benefício oferecido aos cooperados que encerram suas atividades médicas, mas desejam manter sua sociedade com a cooperativa. Em 2024, foi realizada uma celebração aos jubilados do primeiro semestre. Na ocasião, os cooperados compartilharam suas trajetórias e foram homenageados com uma placa de agradecimento.



Atuação no período da enchente

Em julho de 2024, a Unimed Porto Alegre promoveu um evento para reconhecer alguns dos médicos que mais se destacaram prestando serviços essenciais durante a enchente, ajudando a comunidade afetada pela tragédia climática que atingiu o Rio Grande do Sul. Isso materializa um dos princípios do cooperativismo, o interesse pela comunidade, e fortalece o compromisso com a comunidade da região em que a cooperativa está inserida.

Núcleo de Desenvolvimento Humano

O Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) se destina ao planejamento, organização, execução e monitoramento das atividades educativas para os cooperados. Confira algumas delas:

MBA – 7ª Edição

A 7ª edição do MBA de Gestão em Negócios de Saúde teve início em 2024. A iniciativa, em parceria com a Faculdade Unimed e apoio do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do RS (Sescoop/RS), oportunizou aprendizado sobre Gestão de Negócios em Saúde, com o objetivo de qualificar ainda mais a gestão da Unimed Porto Alegre.

Academia de Lideranças Médicas

Proporcionar espaços experienciais e cooperativos para desenvolvimento dos Gestores Médicos é o principal objetivo da Academia de Lideranças Médicas. Em 2024 foram realizados quatro encontros:

- Sinergia de Equipe e Cultura Organizacional;
- Soluções Inovadoras de Problemas;
- Impacto da Liderança na Experiência do Cliente;
- Liderança e Inteligência Relacional.

Matriz de Capacitação GRI 2-17

Para garantir a excelência do atendimento prestado aos clientes nas unidades de Serviços Próprios, a Unimed Porto Alegre proporcionou ao grupo de médicos que atua nos locais, 80h e 23 treinamentos diferentes, realizados ao longo de 2024. Participaram dos treinamentos assistenciais e administrativos mais de 400 médicos, conforme diretrizes estabelecidas nos Levantamentos de Necessidades de Treinamentos de cada área.

Fornecedores

A Unimed Porto Alegre busca reunir fornecedores com as melhores práticas de mercado, fomentando a qualidade no fornecimento de produtos e serviços, assim como contribuir para a 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.



Fornecedores

GRI 2-6

A cooperativa acompanha o desempenho da sua cadeia de fornecimento, cujo resultado é monitorado por meio do índice de Qualidade de Fornecedores. Esse indicador, junto com os requisitos de homologação, visa a identificar fornecedores [GRI 2-29](#) que, além de reconhecida capacidade técnica, estejam comprometidos com os valores da Unimed Porto Alegre, como também com a preservação do meio ambiente, da saúde, da segurança e da responsabilidade social.



Gestão de Fornecedores

GRI 2-6

A avaliação dos fornecedores possibilita a mensuração da qualidade dos parceiros comerciais por meio do índice de Qualidade de Fornecedores (IQF), definido a partir 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.

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 dos parceiros, disponibilizando critérios de controle e monitoramento que os ensejem a atender aos requisitos de qualidade da Unimed Porto Alegre.

HOMOLOGAÇÃO: Controle de documentação garantindo que os fornecedores estejam em conformidade com as legislações vigentes.

DUE DILIGENCE: é um processo instituído desde 2022 no qual são avaliados riscos de imagem, reputação, corrupção, ética e integridade junto aos fornecedores e prestadores de serviços. São utilizadas ferramentas e base de dados específicas para tais análises. Caso seja identificado pontos de atenção, a contratação do parceiro de negócio é avaliada por uma comissão. Esse processo visa avaliar, prevenir riscos e conhecer os parceiros de negócios que a cooperativa se relaciona.

QUALIFICAÇÃO: A qualificação dos fornecedores envolve o processo de visitas técnicas, para os fornecedores classificados como críticos. Durante

essas visitas, são avaliados os processos produtivos, a capacidade operacional, suas instalações e o atendimento às normas e regulamentações aplicáveis de acordo com o tipo de serviço. Esse procedimento busca assegurar que os fornecedores estejam alinhados aos padrões exigidos pela Unimed Porto Alegre, garantindo a qualidade, confiabilidade e a conformidade dos produtos e serviços oferecidos.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO:
A avaliação de desempenho dos fornecedores é realizada com base em critérios pré-definidos que garantem a qualidade e a conformidade dos serviços e produtos fornecidos. Os principais critérios analisados incluem:

- Qualidade de entrega: Verificação da integridade e conformidade dos produtos/serviços entregues em relação ao que foi contratado.

- Qualidade do produto/serviço: Avaliação técnica dos produtos/serviços para garantir que atendam aos padrões exigidos.
- Conformidade de NF: Checagem da correta emissão das Notas Fiscais conforme requisitos fiscais e contratuais.
- Conformidade de Documentação: Verificação da regularidade dos documentos obrigatórios exigidos para a operação do fornecedor.
- Pontualidade: Monitoramento dos prazos de entrega e cumprimento dos compromissos assumidos.

Esse processo permite identificar oportunidades de melhoria, garantir o alinhamento com as exigências da Unimed Porto Alegre e fortalecer a relação com fornecedores comprometidos com a excelência.

Destaques ESG com fornecedores

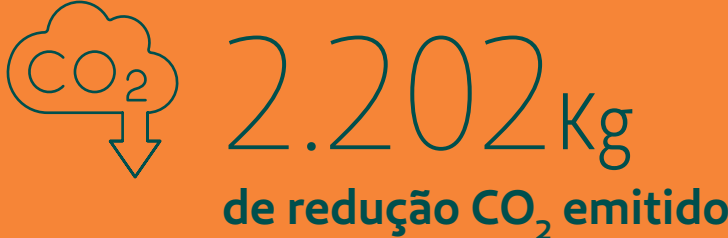
Embalagens retornáveis

Substituição das embalagens de isopor (EPS) e elemento refrigerante (ER) por embalagens retornáveis com tecnologia phase change material (PCM) pelo fornecedor CM Hospitalar, utilizadas para o transporte de medicamentos e vacinas com controle de temperatura.



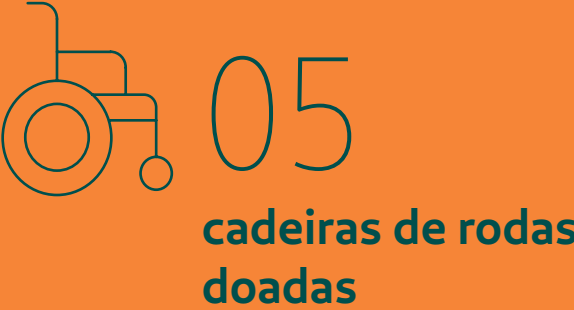
Veículos elétricos

Parte da frota de carros e caminhões elétricos do fornecedor CM Hospitalar é utilizada para a entrega de material médico e medicamentos nas Centrais de Abastecimento Farmacêutico (CAFs).



Gelo Artificial (Gelox)

Iniciativa junto ao fornecedor Paulo Lima, que promove o recolhimento de insumos como gelo artificial, espuma e gel, utilizados para manter medicamentos resfriados durante o transporte. Esses insumos são vendidos ao fornecedor e o valor é revertido para a aquisição de itens de acessibilidade a serem destinados às instituições apoiadas pela cooperativa.



Prestadores

Prestadores são todas as instituições de saúde credenciadas à Unimed Porto Alegre, responsáveis pela prestação de serviços médicos, hospitalares, laboratoriais e terapêuticos aos beneficiários. Eles desempenham um papel essencial, ofertando um atendimento qualificado e alinhado aos padrões de segurança e qualidade, contribuindo para a excelência na assistência aos clientes.



Gestão e Relacionamento com os Prestadores de Saúde

GRI 2-29

A área de Gestão e Relacionamento com os Prestadores de Saúde (GRPS) desempenha um papel importante na missão da Unimed Porto Alegre de proporcionar excelência no cuidado à saúde. Seu objetivo é garantir uma rede credenciada qualificada, capaz de atender às demandas dos clientes com segurança, qualidade e eficiência. Essa missão se concretiza por meio do estabelecimento de relações sustentáveis, construídas com base na confiança mútua e em parcerias estratégicas com os prestadores de serviços de saúde.

As atividades conduzidas pelo GRPS abrangem diversos processos interligados, incluindo a gestão da rede credenciada, qualificação e desenvolvimento dos prestadores, análise técnica, planejamento, comunicação, negociação, suporte aos portais e o fortalecimento do relacionamento com os prestadores. Além disso, a área é responsável pela gestão de manifestações dos clientes relacionadas à rede e pela relação com fornecedores de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), assegurando a conformidade com padrões regulatórios e a satisfação dos beneficiários.



Programa de Qualificação da Rede Credenciada GRI 2-17

A Unimed Porto Alegre reconhece que a atenção à saúde ofertada aos seus beneficiários depende de uma rede de prestadores capacitada e alinhada aos valores da operadora. Por isso, mantém um Programa de Qualificação da Rede Credenciada, que visa promover padrões elevados de atendimento e gestão em toda a rede.

Entre as dimensões do Programa, são destaques a Visita de Qualificação, realizada por equipes especializadas, que avaliam in loco os seguintes aspectos:

SEGURANÇA DO PACIENTE: análise das práticas adotadas para garantir a proteção e a segurança assistencial dos pacientes;

RISCOS ASSISTENCIAIS: identificação de potenciais vulnerabilidades no cuidado prestado;

CONFORMIDADE COM LEGISLAÇÕES VIGENTES: verificação do cumprimento das normas estabelecidas pelos órgãos reguladores;

ESTRUTURA FÍSICA: adequação das instalações para a prestação de serviços de qualidade;

DOCUMENTAÇÃO LEGAL: regularidade de licenças e autorizações necessárias;

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE: avaliação do cuidado centrado no cliente e na sua satisfação;

ASPECTOS REGULATÓRIOS: cumprimento das exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e demais legislações aplicáveis.

Destaque das visitas de Qualificação 2024:

293
prestadores visitados, promovendo avaliações detalhadas e um diálogo contínuo com os profissionais de saúde;

2.500
profissionais entrevistados em todo o processo, assegurando que os melhores padrões de atendimento sejam mantidos;

Cerca de
44.000
itens revisados;

5.283
documentos legais analisados para garantir a conformidade e o alto nível dos serviços;

924
médicos cooperados com consultório nos prestadores visitados;

59%
dos prestadores visitados com nota de avaliação superior, em relação ao ciclo de visitas anterior.

Programa de Desenvolvimento

O Programa de Desenvolvimento é uma frente estratégica e essencial do Programa de Qualificação da Rede Credenciada, que promove a melhoria contínua dos serviços prestados pela rede. Essa iniciativa é voltada para a disseminação de boas práticas de gestão, qualidade assistencial e segurança do paciente, incentivando os prestadores a adotarem padrões cada vez mais elevados de atendimento e garantindo maior confiabilidade nos serviços oferecidos aos clientes.

Além de estar alinhado às exigências regulatórias e às expectativas dos clientes, o programa contribui

diretamente para a excelência no cuidado à saúde, com ações personalizadas que capacitam os prestadores a aprimorarem seus processos internos. O impacto dessa abordagem é percebido tanto na melhoria da experiência dos pacientes quanto nos resultados assistenciais.

Em 2024, os esforços do programa se traduziram em números expressivos que reforçam seu alcance e relevância. Ao todo, foram realizados 12 encontros coletivos, reunindo diferentes prestadores para debater desafios comuns, compartilhar boas práticas e alinhar diretrizes estratégicas. A dedicação ao desenvolvimento

individualizado foi evidenciada com a condução de 250 encontros individuais, nos quais cada prestador recebeu orientações específicas e suporte técnico para aprimorar seus serviços.



Eventos com os prestadores

O vínculo entre a operadora e a rede credenciada foi ainda mais fortalecido em 2024, com a realização de encontros estratégicos que priorizaram o diálogo aberto, a troca de experiências e o alinhamento de objetivos. Essas iniciativas incluíram reuniões técnicas, capacitações e workshops voltados para a construção de soluções conjuntas e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Como resultado, essas ações reforçaram o compromisso conjunto com a segurança assistencial, o cuidado centrado no paciente e a busca contínua por inovações que beneficiem toda a rede e atendam, de forma cada vez mais qualificada, às necessidades dos clientes da Unimed Porto Alegre.



Reconhecimentos aos prestadores com maior adesão ao Programa de Educação Continuada.



Cocriação do MVEA (Modelo de Valorização da Excelência Assistencial) com os principais hospitais da rede credenciada.



Consultoria Fourge Human com os prestadores reconhecidos pelo Programa de Educação Continuada.



Evento sobre Segurança do Paciente, com Dr. Salvador Gullo Neto: médico cirurgião geral do aparelho digestivo, mestre e doutor em ciências da saúde, MBA em gestão de serviços de saúde, professor da escola de medicina da PUCRS e CEO da plataforma SAFETY4ME.

Comunidade

GRI 413-1

A cooperativa atua alinhada aos principais conceitos globais referentes ao Desenvolvimento Sustentável integrados com as dimensões ESG, gerando valor aos colaboradores, clientes, cooperados, ao meio ambiente e à sociedade.

Por conta de sua natureza cooperativista, está sempre atenta às melhores práticas para garantir a efetividade de sua Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade.



Pilar Social

O pilar Social estimula o voluntariado e o desenvolvimento social, contribuindo com as organizações da sociedade civil e a melhoria da qualidade de vida das populações onde a cooperativa atua.

Doação de Bens, Serviços e Recursos

Ao longo de 2024, a Unimed Porto Alegre realizou diversas doações a instituições sociais, educacionais e de saúde.

Estima-se que mais de 970 mil pessoas e 22 instituições foram beneficiadas diretamente, com os recursos disponibilizados.



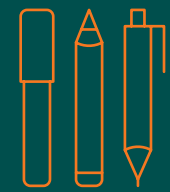
12

participações em apoios e patrocínios



800

itens como alimentos, produtos de higiene e água



102

unidades de materiais de escritório, escolar e brinquedos



158

itens de mobiliários e equipamentos de informática



13

equipamentos de saúde



41

unidades de livros



Doações Enchentes

A Unimed Porto Alegre realizou doações de apoio ao estado do Rio Grande do Sul, contribuindo de forma significativa para o bem-estar das vítimas e comunidades afetadas nas enchentes, demonstrando solidariedade e compromisso social.

Estima-se que mais de 880 mil pessoas foram beneficiadas pelas doações realizadas.



20mil
litros de água
(junto ao Instituto
Unimed Federação)



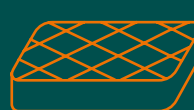
+9.600
peças de roupas,
calçados e
roupas de cama



500
cobertores



500
capas de chuvas



320
colchões



1.622
exemplares
de livros



10mil
pulseiras de
identificação



+280
Brinquedos
e materiais
escolares



Investimento em Educação Socio- profissionalizante

GRI 413-1

Apoio Financeiro Fundação Projeto Pescar

Em 2024, a cooperativa investiu R\$152.688,00 em recursos financeiros próprios para a manutenção da Fundação Projeto Pescar. Mantenedora dessa instituição desde 2006, a cooperativa incentiva a execução do Projeto Pescar, um programa de formação socioprofissionalizante presente em todas as regiões do Brasil e voltado para jovens em situação de vulnerabilidade social, com idades entre 16 e 19 anos, contribuindo com o acesso ao mundo do trabalho. Estima-se que, a partir do investimento social realizado pela cooperativa, mais de 100 mil pessoas já foram impactadas indiretamente.

35.014

**pessoas impactadas
diretamente
(aproximadamente)**

105.042

**pessoas impactadas
indiretamente
(aproximadamente)**

*Dados Fundação Projeto Pescar – Estimativa do nº de pessoas impactadas entre os anos de 2006 e 2023. Para impacto indireto, é considerado três integrantes familiar por jovem.



Projetos incentivados por Leis Fiscais

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\$ 8.604.700,00.

Os recursos investidos em 2024 pelo FUNCRIANÇA, Fundo Municipal do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e da Lei de Incentivo ao Esporte totalizam R\$ 1.000.000,00, distribuídos em nove projetos a seguir:

Valor disponível para aporte	Lei de Incentivo Fiscal	Nº	Instituição Proponente	Projeto	Nº de Pessoas Beneficiadas
R\$ 125.000,00	Funcriança	1	Casa do Menino Jesus de Praga	Qualificação continuada das atividades e serviços	34
		2	Kinder Centro de Integração da Criança Especial	Manutenção no atendimento à PCDs	250
		3	Associação dos Amigos do Hospital Materno Infantil Presidente Vargas	Projeto AHMI Bebê II	2.800 famílias
R\$ 125.000,00	Fundo do Idoso	4	SPAAN - Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos necessitados	Vida e Saúde: Proteção Integral aos Idosos da SPAAN	156
R\$ 250.000,00	Lei de Incentivo ao Esporte	5	Associação de Pais e Amigos do Voleibol	Escolinhas de Base APAV Vôlei 5ª Edição	140
		6	Fundação Tênis	Tênis e Cidadania Porto Alegre	800
R\$ 500.000,00	Lei de Incentivo à Cultura	7	Aldeia da Fraternidade	Aldeia Cultura – Oficinas Educativas	350
		8	Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul	Orquestra Jovem RS – Plano Bianual 2025	180
		9	Associação de Amigos do Museu de Ciências e Tecnologia da PUCRS	Plano Anual de Atividades do Museu de Tecnologia PUCRS 2024/2025	450.000

Destinação do IR

Anualmente é realizada a campanha de engajamento dos colaboradores e cooperados na destinação de parte do Imposto de Renda para as instituições sociais apoiadas e chanceladas pela Unimed

Porto Alegre. A campanha visa a conscientização sobre a possibilidade desse tipo de contribuição, engajando esses públicos e promovendo a cultura de responsabilidade social dentro da cooperativa.



A imagem mostra uma campanha publicitária para a destinação do Imposto de Renda. No topo, há o logo do Instituto Unimed e o logo da Unimed Porto Alegre. O texto principal diz: "Sua escolha hoje pode mudar o futuro de alguém." À esquerda, há uma foto de uma mulher idosa sorridente. À direita, um gráfico de barras mostra o valor total aportado desde 2012, que é de R\$ 7,6 milhões. Abaixo disso, um botão branco com texto verde diz: "Doe o seu IR e faça a diferença." No rodapé, um botão laranja com texto branco diz: "Conheça as Instituições assistidas."

Programa Social Pescar

Em 2015 foi criada na cooperativa uma unidade do Programa Social Pescar, e desde então 153 jovens em situação de vulnerabilidade social formaram-se no curso de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos. A partir da atuação de um educador social e da atuação voluntária de colaboradores, cooperados e voluntários externos, o programa promove a capacitação dos jovens em temáticas técnicas e comportamentais essenciais para o mundo do trabalho, proporcionando experiências práticas em diferentes áreas da cooperativa. Entre os temas abordados estão: saúde mental, habilidades interpessoais, direitos humanos, ferramentas de gestão, acesso à educação acadêmica e muitos outros.

Entre agosto e novembro, os jovens colocam em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do projeto, por meio

das vivências. Durante esse período, participam das atividades de trabalho das áreas, com desafios reais que os preparam para lidar com diferentes situações.

Os colaboradores também contribuem diretamente para a evolução dos jovens por meio do 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. Ao longo do ano, cada mentor realiza encontros mensais com um jovem, seguindo um planejamento que objetiva melhorar as capacidades em temas relevantes para sua evolução socioprofissional.

Programa Corrente da Vida

O Programa Corrente da Vida busca incentivar a doação de sangue voluntária e regular entre os colaboradores, objetivando garantir a manutenção dos bancos de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade.

Páscoa solidária: doação de sangue coletiva

Nos dias 22 e 25 de março foi realizada uma ação vinculada ao programa Corrente da Vida, que busca estimular a doação voluntária de sangue. Ao todo, participaram 42 colaboradores, que realizaram 35 doações para o Hospital de Pronto Socorro e Hospital

de Clínicas de Porto Alegre. Uma vez que cada doação salva até quatro vidas, a iniciativa beneficiou 140 pessoas. A ação buscou aumentar os estoques de bolsas de sangue durante o feriado, período em que os acidentes tendem a acontecer em maior volume, o que

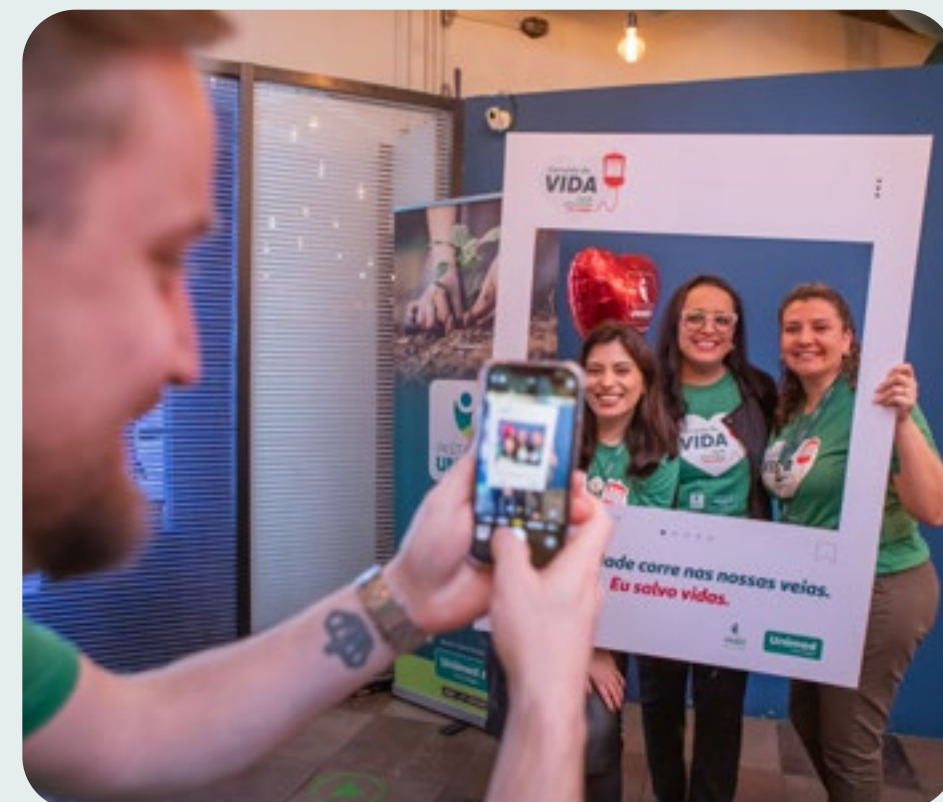
desencadeia uma alta na necessidade de sangue nos hospitais. Além disso, a demanda por sangue é constante e depende integralmente da sensibilidade de todos.



Dia Nacional do Voluntariado

O Instituto Unimed Porto Alegre, braço social da Unimed Porto Alegre, realizou, no dia 29 de agosto, no Museu de Ciência e Tecnologia da PUCRS, um evento em celebração ao Dia Nacional do Voluntariado para reconhecer voluntários da cooperativa. A data valoriza o

trabalho de pessoas que dedicam seu tempo, talento e recursos para ajudar o próximo e promover o bem-estar social. No evento, foram homenageados os quatro colaboradores que mais contribuíram com suas doações de sangue e que juntos salvaram 188 vidas.



Doação de sangue: Ação na Unidade Assistencial de Canoas

No Dia Nacional do Doador de Sangue, o Instituto Unimed Porto Alegre promoveu um café especial na Unidade Assistencial Canoas (UAC), como forma de celebrar a data lembrada no dia 27 de novembro. Os colaboradores da UAC foram convidados a serem doadores

voluntários do Programa Corrente da Vida. Ao todo, foram 18 inscritos, que realizaram 11 doações de sangue, beneficiando o Hospital Universitário de Canoas, o Hemocentro do Estado do Rio Grande do Sul e o Hospital Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre.



Resultados Gerais 2015 – 2024



915

doações de sangue
de colaboradores



Estimativa de

3.660

pessoas beneficiadas
(915 x 4)



89

pedidos de doação para
familiares e amigos de
colaboradores/cooperados
divulgados na Intranet



188

colaboradores
ativos

193

colaboradores
inativos



Bancos de Sangue beneficiados em
Porto Alegre e região:

- Hospital Moinhos de Vento
- Hospital Nossa Senhora da Conceição
- Hospital de Clínicas de Porto Alegre
- Hospital Santa Casa de Misericórdia
- Hospital de Pronto Socorro de Porto Alegre
- Hospital São Lucas PUCRS
- Hemocentro
- Hospital Universitário Canoas

*Dados atualizados em dezembro/24



Pilar Governança

Esse pilar busca a promoção e o fortalecimento da cultura de responsabilidade social e sustentabilidade da cooperativa, contribuindo para a manutenção de uma governança ética, transparente e comprometida com os princípios ESG.

Compromisso ESG

A Unimed Porto Alegre possui diversas iniciativas que confirmam as práticas ESG (Environment, Social & Governance) na sua rotina. Além das ações estarem alinhadas com a Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, disseminar o conhecimento e a compreensão do conceito ESG aos colaboradores é uma estratégia adotada para que os princípios ESG sejam potencializados no dia a dia. A criação do newsletter Compromisso ESG tem esse objetivo. Lançada no mês de abril, a publicação

mensal conta com conteúdo explicativo e conceitual, voltado a todos os colaboradores e cooperados.

A compreensão acerca da temática ESG, que, inclusive, norteia, desde 2023, este Relatório de Gestão, tem uma significativa importância para a adoção de estruturas organizacionais mais sustentáveis e o reconhecimento das oportunidades que as boas práticas ambientais, sociais e de governança podem proporcionar, com vistas a um crescimento não só financeiro, mas também sustentável e perene.



Curso in company sobre ESG capacita lideranças da Unimed Porto Alegre

Nos dias 11 de setembro e 17 de outubro, aproximadamente 50 lideranças da Unimed Porto Alegre, incluindo superintendentes, gerentes executivos, gerentes, líderes e colaboradores com atividades relacionadas ao tema ESG, participaram de um curso In Company voltado para a implementação de práticas de governança ambiental, social e corporativa. O curso foi facilitado por Danilo Al Makul, consultor da AMCHAM e especialista em ESG, Diversidade, Inclusão e Responsabilidade Social.

Durante os dois módulos do curso, os participantes puderam explorar as melhores práticas e desafios de integração de ESG em suas áreas de atuação, alinhando as estratégias da cooperativa aos princípios de sustentabilidade e impacto social positivo. Esse treinamento reforça o compromisso da Unimed Porto Alegre em promover a governança responsável, a inclusão e a sustentabilidade em todas as áreas da cooperativa.



Pacto Global

A cooperativa é signatária, desde 2015, do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas que reúne 21 mil empresas e organizações de 162 países. O Pacto Global é “uma iniciativa voluntária que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras”. Como signatária, a cooperativa compromete-se a contribuir com o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o que busca realizar através dos programas apresentados.



Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável

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:

As iniciativas realizadas pela Unimed Porto Alegre estão alinhadas com diversas metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e contribuem diretamente para os ODS 1, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16 e 17.



Balanco Social

Para comunicar as práticas ESG de forma transparente e acessível a seus públicos estratégicos, a cooperativa publica anualmente o Relatório de Gestão e Sustentabilidade e o Balanço Social, prestando contas à sociedade sobre suas práticas de governança e sua gestão, focando, especialmente, em seu relacionamento com a comunidade. Desde 2004, o Balanço Social tem sido utilizado pelo Sistema Unimed como um importante instrumento de autoavaliação da política de gestão, demonstrando por meio de dados quantitativos e qualitativos os resultados dos investimentos nas esferas social e ambiental e sua relação com públicos que são essenciais para o sucesso e desenvolvimento do Sistema.



Além de oferecer informações econômicas, de investimentos ambientais e sociais internos e externos ao seu público de relacionamento, o Balanço Social é um importante instrumento de diagnóstico das Unimeds na direção de uma gestão mais sustentável.

A participação no preenchimento dos indicadores e a divulgação do Balanço Social pela Unimed demonstram a transparência nas ações realizadas e a preocupação com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária.



Nossa sustentabilidade
é feita de conexões



Dimensão Ambiental

O pilar ambiental busca desenvolver projetos e iniciativas que reduzam os impactos ambientais negativos gerados pela cooperativa, promovendo hábitos sustentáveis entre os públicos interno e externo.

Programa Carbono Neutro

GRI 305-1, 305-2, 305-3 e 305-5

O objetivo do programa é engajar e fortalecer a atuação do Sistema Unimed na agenda climática, elaborando o Inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa (IEGEE) e estabelecendo metas de redução de emissões de GEE. A sua elaboração segue as diretrizes do GHG Protocol e está alinhado com a Agenda

2030 e o Pacto Global Rede Brasil. Contribuindo diretamente para o ODS 13, que trata da ação contra a mudança global climática, promovendo a resiliência e a adaptação a riscos relacionados ao clima.

Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	772,167
Escopo 1 (tCO2e)	298,572
Escopo 2 (tCO2e)	413,306
Escopo 3 (tCO2e)	60,342

Bicicletários

Além de contribuir para a mobilidade urbana e para a saúde de seus usuários, os bicicletários estimulam a diminuição da emissão de CO2 e outros gases poluentes. A conveniência para uso de clientes e colaboradores está em 16 unidades da Unimed Porto Alegre. São elas:



1. Casa TEA Nilo; 2. Prédio Administrativo José Bonifácio; 3. Santa Terezinha, 142; 4. SOS / Projeto Pescar; 5. Unidade 24 de Outubro; 6. Unidade Alvorada; 7. Unidade Assistencial Canoas; 8. Unidade Esteio; 9. Unidade Shopping Total; 10. Unidade Tramandaí; 11. Unidade Zona Sul; 12. Unifácil Cachoeirinha; 13. Unifácil Gravataí; 14. Unifácil Porto Alegre; 15. Unifácil Sapucaia do sul



Efluentes e Resíduos

GRI 306-3, 306-4 e 306-5

A Unimed Porto Alegre, desde 2019, mapeia suas atividades assistenciais para o controle da geração dos resíduos, visando a correta identificação dos pontos a serem trabalhados e auxiliando na tomada de decisão da alta administração. As ações buscam minimizar os potenciais impactos ao meio ambiente e garantem o correto gerenciamento dos resíduos gerados pela cooperativa.

Os dados abaixo são contabilizados trimestralmente por meio do acompanhamento do Sistema de Manifesto de Transporte de Resíduos – FEPAM RS. Nele, são incluídos os CNPJs das unidades assistenciais, juntamente com informações detalhadas, como

datas de coleta, descrição dos veículos utilizados, grupo de resíduos coletados, quantidade em toneladas e observações sobre a classificação e identificação dos resíduos, garantindo a rastreabilidade e a conformidade do transporte até o destino final.

Classificação	Resíduo	Peso (t) 2024	Peso (t) 2023	Método de Disposição	Método Determinado
A/E	 Resíduo infectante e perfurocortante	41,45	68,40	Tratamento térmico por incineração e esterilização	Após tratamento térmico, as cinzas são destinadas a um aterro industrial Classe I e II licenciado
B	 Resíduos Químicos	18,18	35,49	Destinação em aterro industrial Classe I e II licenciado	Acondicionamento, transporte e descarte realizados conforme normas ambientais vigente: Aterro industrial Classe I e II
C	 Rejeito radioativa	Não é gerado na Unimed	Não é gerado na Unimed	-	-
D	 Comum e reciclável	46,5	45,9	Comum: aterro sanitário Reciclável: reciclável e reutilizado	Resíduos comuns são enviados para aterro sanitário, e materiais recicláveis são direcionados para reutilização por cooperativas parceiras

Os resíduos perigosos são compostos pelos grupos A, E e B. Nos Manifestos de Transporte de Resíduos (MTRs) e nos Certificados de Destinação Final (CDFs), os quantitativos dos grupos A e E são apresentados juntos, enquanto o grupo B é separado, conforme tabela acima. Atualmente, o tratamento dos resíduos ocorre da seguinte forma:

- Os resíduos dos grupos A e E passam por incineração e esterilização;
- Os resíduos do grupo B são destinados a aterro industrial.

No ano de 2024, a Unimed Porto Alegre, assim como no ano anterior, observou uma redução no volume de resíduos gerados nas suas unidades assistenciais, em todas as classes de resíduos gerados (A/E, B e D). Essa diminuição ocorreu principalmente em razão da catástrofe climática que atingiu o Rio Grande do Sul, fazendo com que várias unidades da Unimed Porto Alegre ficassem temporariamente fechadas.

Em relação aos resíduos da classe D, considerados recicláveis, foi observado um discreto aumento na produção de um ano para o outro, o que era esperado devido à inclusão progressiva de novas unidades na logística de recolhimento pela empresa Trashin. Em 2024, foram realizadas 112 coletas, totalizando 4.379,90 kg de resíduos, com um aproveitamento de 3.612,90kg, correspondendo a 82,5% do total. Os materiais com maior índice de reaproveitamento foram papel e plástico, seguidos por vidro e metal.

Desafios no gerenciamento de resíduos

No gerenciamento de resíduos sólidos de saúde, os principais desafios são reduzir os volumes gerados e garantir a segregação adequada. Embora já se tenha observado uma redução no volume gerado, ainda não é possível afirmar que essa diminuição esteja diretamente relacionada a uma nova forma de descarte, uma vez que fatores externos e incontrolláveis ainda influenciam o processo. Por isso, as capacitações, orientações e a promoção de um ambiente que incentive o descarte adequado continuarão sendo as principais diretrizes para o próximo ano.



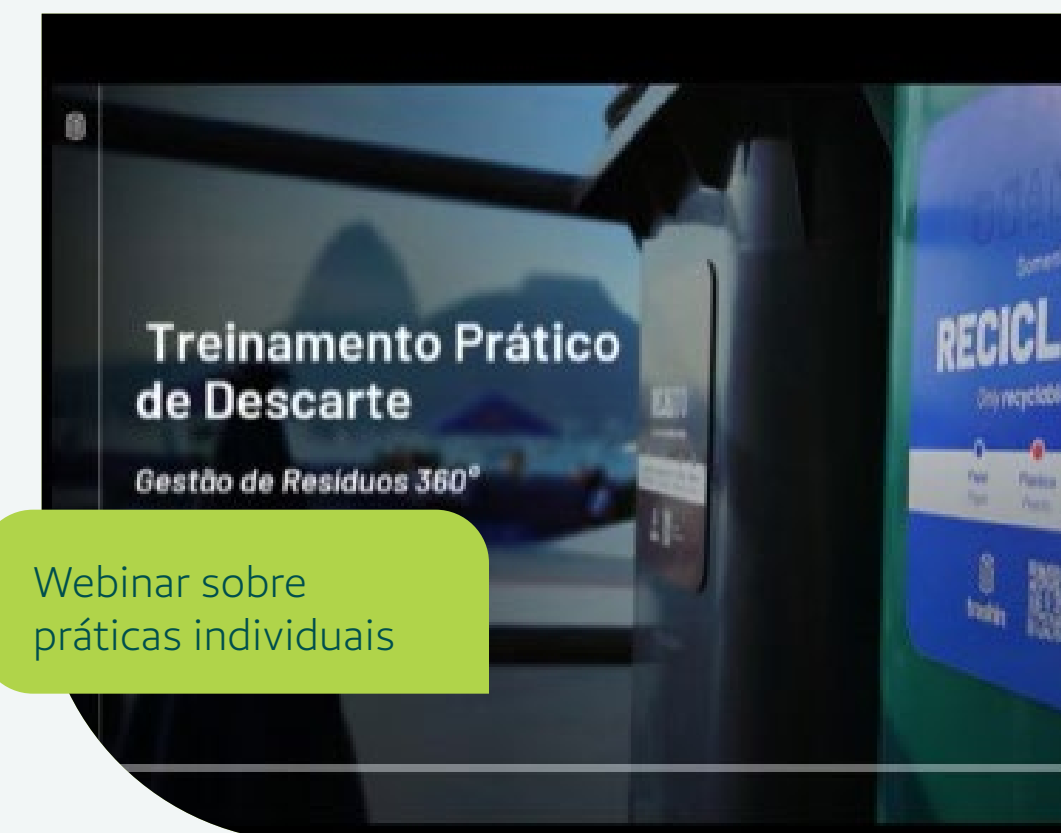
Gerenciamento de Resíduos

GRI 306-2

Em 2024, com a atualização do treinamento sobre o Plano de Gerenciamento de Resíduos em Saúde, a principal alteração foi a avaliação dos insumos conforme seu uso. O objetivo dessa mudança foi promover uma análise mais criteriosa por parte das equipes, contribuindo para a redução do volume de resíduos infectantes gerados.

A cooperativa trabalhou para fortalecer a importância do gerenciamento dos resíduos recicláveis. Realizou um webinar para colaboradores, com objetivo de reforçar as práticas individuais que refletem diretamente no aproveitamento dos resíduos, quando de seu destino final.

Também foram realizadas visitas técnicas nas unidades, orientando as equipes sobre o descarte correto. Em algumas situações, foram identificadas dúvidas relevantes sobre os locais apropriados para o descarte, considerando a diversidade de resíduos gerados na área da saúde. Essa ação gerou reflexão sobre os materiais utilizados, contribuindo para a destinação correta dos resíduos produzidos.



O correto descarte dos resíduos em saúde é crucial, e essa iniciativa busca reforçar a importância dessa prática, promovendo a conscientização e contribuição para iniciativas sociais.

A mudança de cultura em relação ao descarte adequado de resíduos em saúde demanda orientação e suporte contínuos. Portanto, aprimorar o treinamento é parte integrante da estratégia da cooperativa para garantir que as equipes estejam bem informadas para facilitar o engajamento.

Para monitorar e orientar as equipes, foi desenvolvido um projeto denominado Multiplicadores, com o propósito de criar referências dentro da equipe assistencial para auxiliar em demandas específicas.

Além disso, os Multiplicadores têm a responsabilidade de avaliar as lixeiras de suas respectivas unidades e comunicar às lideranças e ao controle de infecção sobre as oportunidades de melhorias identificadas.

Em 2024, também foi incorporada a empresa de higienização como parceira na promoção das boas práticas relacionadas à gestão de resíduos. Quando é identificado o descarte inadequado de resíduos, ela sinaliza a unidade de negócio e o Serviço de Controle de Infecção para que a situação seja avaliada e realizadas ações educativas.

Geração de renda por meio de coleta de resíduos recicláveis – Trashin

GRI 306-5

Desde julho de 2021, a Unimed Porto Alegre conta com a parceria da Trashin, empresa de coleta seletiva e gestão completa de resíduos recicláveis. 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. Atualmente, 17 unidades são contempladas pelo sistema.

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/> 

Desde o começo da iniciativa, 68 famílias foram impactadas diretamente, envolvendo as seguintes cooperativas: Espaço Trashin, Associação Zona Norte, Anjos da Ecologia e Reciclando pela Vida.



(Dados coletados na página de gerenciamento da iniciativa <https://trashin.com.br/unimed-poa/> em 06/01/2024).
* Período julho de 2021 a dezembro de 2024



Ecopontos GRI 306-2

Nos Ecopontos, são coletados materiais como cartões PVC (carteirinhas do convênio) e filmes radiográficos (raio-X, tomografia, ressonância magnética) para o descarte adequado. Os Ecopontos foram produzidos a partir de materiais reciclados que, ao final da vida útil, poderão ser reprocessados e reintegrados à cadeia de produção, estimulando a prática da economia circular. Com design personalizado, possuem QR Code facilitando o acesso às informações sobre os resíduos gerados.



* Período 2021 a 2024.



Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso

Com o objetivo de estimular a criação de espaços públicos inovadores e sustentáveis na cidade, em 2023 a cooperativa realizou investimentos no Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso, no bairro Moinhos de Vento, em Porto Alegre. O projeto foi idealizado e concretizado em parceria com a Associação de Moradores da Praça Maurício Cardoso e Prefeitura de Porto Alegre, sendo executado pela Trashin.

Na praça, foram instalados dois coletores com jardim auto irrigáveis no topo, bituqueiras para descarte de cigarros e um container de 1000 litros para manter uma estação de resíduos, o que permite o armazenamento correto dos resíduos antes de serem coletados e destinados adequadamente. Além disso, todos os demais coletores da Praça foram sinalizados.

Até o momento, já foram coletados

 **190,90 kg**
de papel

 **298,60 kg**
de plástico

 **77,50 kg**
de metal

 **232,40 kg**
de vidro

O descarte correto permitiu que 76,10% dos resíduos fossem reciclados, o que gerou

R\$ 900,74
de renda para as famílias de recicladores.

Logística Neutra em Carbono

A fim de garantir seu compromisso com o meio ambiente, as coletas de resíduos recicláveis em todas as unidades da Unimed Porto Alegre contam com a qualificação Selo T, que atesta a neutralidade de carbono. Para saber mais acesse: <https://trashin.com.br/> 



Unimed Porto Alegre conquista Prêmio Inova+Saúde por sua atuação no gerenciamento de resíduos recicláveis

O projeto Transformando Vidas: coleta de resíduos recicláveis gera trabalho e renda, da Unimed Porto Alegre, foi o case vencedor do Prêmio Inova+Saúde na categoria ESG, concedido pela Unimed Seguros. O reconhecimento avalia e premia as ações elaboradas e realizadas pelas singulares do Sistema Unimed no Brasil. O case busca engajar as pessoas para a valorização e cuidado com o meio ambiente.



O Case premiado foi apresentado no 2º Fórum dos Institutos Unimed. A participação ocorreu de forma on-line durante o painel de Boas Práticas no evento nacional, que reuniu todos os 17 institutos do Sistema Unimed, entre 24 e 25 de outubro em Vitória/ES.





Nosso desempenho
é feito de conexões

Cenário

Em 2024, o mercado brasileiro de saúde suplementar manteve o ritmo de crescimento dos últimos anos, atingindo um novo recorde de beneficiários e a retomada de resultados econômicos positivos. Por outro lado, também foi um ano desafiador, com debates intensos nas esferas legislativas, aumento nos custos dos insumos, maior demanda dos consumidores, inclusão de novos itens no Rol de procedimentos e grandes operadoras enfrentando dificuldades para equilibrar receitas e despesas operacionais.



No cenário da Unimed Porto Alegre, apesar dos grandes desafios enfrentados ao longo de 2024, incluindo fatores externos como as enchentes no Rio Grande do Sul, a cooperativa se manteve resiliente, atingiu suas metas, ampliou sua carteira de clientes, fez investimentos para recuperar unidades afetadas pelas enchentes e prestou suporte aos colaboradores impactados.

Entre as perspectivas para 2025 estão as alterações regulatórias que serão implementadas via sandbox regulatório, que teve a sua constituição aprovada em dezembro/2024 pela Diretoria Colegiada da ANS, após ter recebido contribuições por meio da Consulta Pública ANS nº 138, além da possível conclusão da regulamentação dos Cartões de Desconto, nova política de preços e reajustes de planos de saúde e novos mecanismos financeiros de regulação, que determinam e limitam percentuais de coparticipação por procedimento e também com base no valor de mensalidade do beneficiário.

Diante deste contexto, a Unimed Porto Alegre direciona atenção para temáticas como custos, receitas, despesas operacionais e a busca constante por uma maior eficiência da gestão para manter a sustentabilidade do negócio.

A cooperativa atua fortemente monitorando e analisando mercado, com predição, para que sejam definidas as melhores estratégias para fortalecer e ampliar o relacionamento com *stakeholders*. Além disso, permanece atenta ao mercado e às oportunidades que possam surgir no desenvolvimento de novos modelos de negócio na área da saúde.

Os movimentos da Unimed Porto Alegre seguem intensos em relação ao fortalecimento de seu posicionamento de generalista *full line**, especialmente na oferta de produtos e serviços, além de ações que geram qualidade assistencial e experiência para a sociedade, clientes, médicos cooperados e colaboradores

*Generalista *full line*: Empresa que oferece uma ampla gama de produtos ou serviços, atendendo a uma variedade de necessidades dos clientes.



Resultados

GRI 201-1, 2-2 e 2-6

Em 2024, a Unimed Porto Alegre atingiu as suas metas e, consequentemente, aumentou a sua carteira de clientes, além de realizar investimentos para manter a excelência do atendimento. A cooperativa alcançou, no primeiro semestre do ano, o segundo maior resultado líquido entre as singulares do Sistema Unimed Brasil, resultado de um conjunto de medidas que vem sendo implantado desde 2022, possibilitado manter resultados positivos e chancelando sua força de marca e solidez.

Resultado líquido

R\$ 128.798

↓ 2023: 137.944

EBITDA

R\$ 159.167

↑ 2023: 129.756

Receita líquida

R\$ 4.163.309

↑ 2023: 3.704.643

EBITDA (%)

3,82%

↑ 2023: 3,50

Valores em R\$/mil

Resultado antes do IR/CS

R\$ 204.879

↑ 2023: 196.051

Resultado financeiro

R\$ 111.547

↓ 2023: 128.178

Depreciação/Amortização

R\$ 65.835

↑ 2023: 61.883



Desempenho de Vendas
e Estratégia Comercial

GRI 2-6

As principais fontes de receita da cooperativa advêm da venda de planos de saúde coletivos empresariais, que representam 89% de sua carteira, além de produtos e serviços complementares.

Atualmente, são comercializados os planos Unimax, Unipart, Unifácil. Também é oferecida uma gama de produtos como o SOS, Odonto e vacinas. A Unimed Porto Alegre dispõe de ampla rede de atendimento próprio, como centros de diagnóstico por imagem, laboratório, pronto-atendimentos, atendimento pediátrico e um Centro de Oncologia e Infusão.

Custos Assistenciais

A elevação dos custos assistenciais em 2024 foi desafiadora para a cadeia de saúde suplementar. A busca pela eficiência e implementação de uma estratégia para transformação dessa realidade pautou as ações da operadora ao longo do ano. Para isso, a Unimed Porto Alegre investiu esforços na evolução do Modelo Assistencial com foco no cuidado para apoiar seus clientes na jornada de gestão da saúde.

A Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 67 milhões a título de complemento de honorários médicos em 2024 e encerrou o exercício com resultado positivo.

Total

R\$ 3.607.612

↑ 2023: 3.241.981

Pagamento de
Honorário Médico

R\$ 1.259.059

↑ 2023: 1.241.898

Complemento de
Honorário Médico (HM)

R\$ 67.8

↑ 2023: 21.311

Valores em R\$/mil



Investimentos

Em 2024, os investimentos da Unimed Porto Alegre totalizaram R\$ 116,4 milhões, sendo R\$ 44,7 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), R\$ 28,5 milhões investidos, principalmente, em obras, manutenções e aquisição de equipamentos, R\$ 27,6 na holding Laçador e 15,5 milhões em investidas do Sistema Unimed. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar a operação. Em relação aos demais investimentos, R\$ 4,2 milhões foram destinados as instalações das nossas unidades afetadas pelas enchentes

	2024	2023
Laçador	27.574	10.818
Sistemas e Equipamentos de Informática	44.764	60.437
Programa de saúde baseado em valor	9.391	6.498
Unidade 24 de Outubro		3.667
Centro TEA	1.900	755
Instalações + Móveis e Utensílios		1.501
Unifácil		2.032
Serviços próprios	9.092	
Projetos Emergenciais Enchente	4.196	
Sistema Unimed	15.535	1.443
Outros	3.965	2.133
Total	116.417	89.284

Valores em R\$/mil



Valor Econômico Gerado

GRI 201-1

As principais fontes de receitas são a comercialização dos planos de saúde Unimax, Unipart e Unifácil e os produtos complementares como o SOS, plano de saúde odontológico e vacinas.

Receita Bruta

R\$ 4.216.110

↑ 2023: 3.746.584

Receita Líquida

R\$ 4.163.309

↑ 2023: 3.704.643

Valores em R\$/mil

Valor Econômico Distribuído GRI 201-1

Despesas Operacionais

R\$ 447.903

↑ 2023: 385.796

Despesas Operacionais sobre Receita Líquida

10,76%

↑ 2023: 10,41%

Saldo de caixa

R\$ 1.821.819

↑ 2023: 1.573.047

Salários e Benefícios

(Dirigentes, conselheiros
e empregados)

R\$ 281.192

↑ 2023: 246.520

Valores em R\$/mil

Pagamento para Provedores de Capital

R\$ 1.296.539

↑ 2023: 1.282.734

Pagamento ao Governo

(Impostos, multas, taxas, etc.)

R\$ 148.376

↑ 2023: 135.772

Pagamento de Fornecedores

R\$ 2.039.309

↑ 2023: 1.700.835

Investimento na Comunidade

R\$ 1.460

↑ 2023: 951

Valor Acumulado

Nos últimos três anos, a cooperativa tem apresentado crescimento no seu resultado líquido, que está relacionado ao aumento da carteira de clientes, às ações internas, que buscam reduzir o desperdício do setor, e aos ganhos obtidos com as operações financeiras.

Resultado Líquido

R\$ 128.798

↑ 2023: 137.944

↑ 2022: 86.760

Valores em R\$/mil

Relatório da Administração

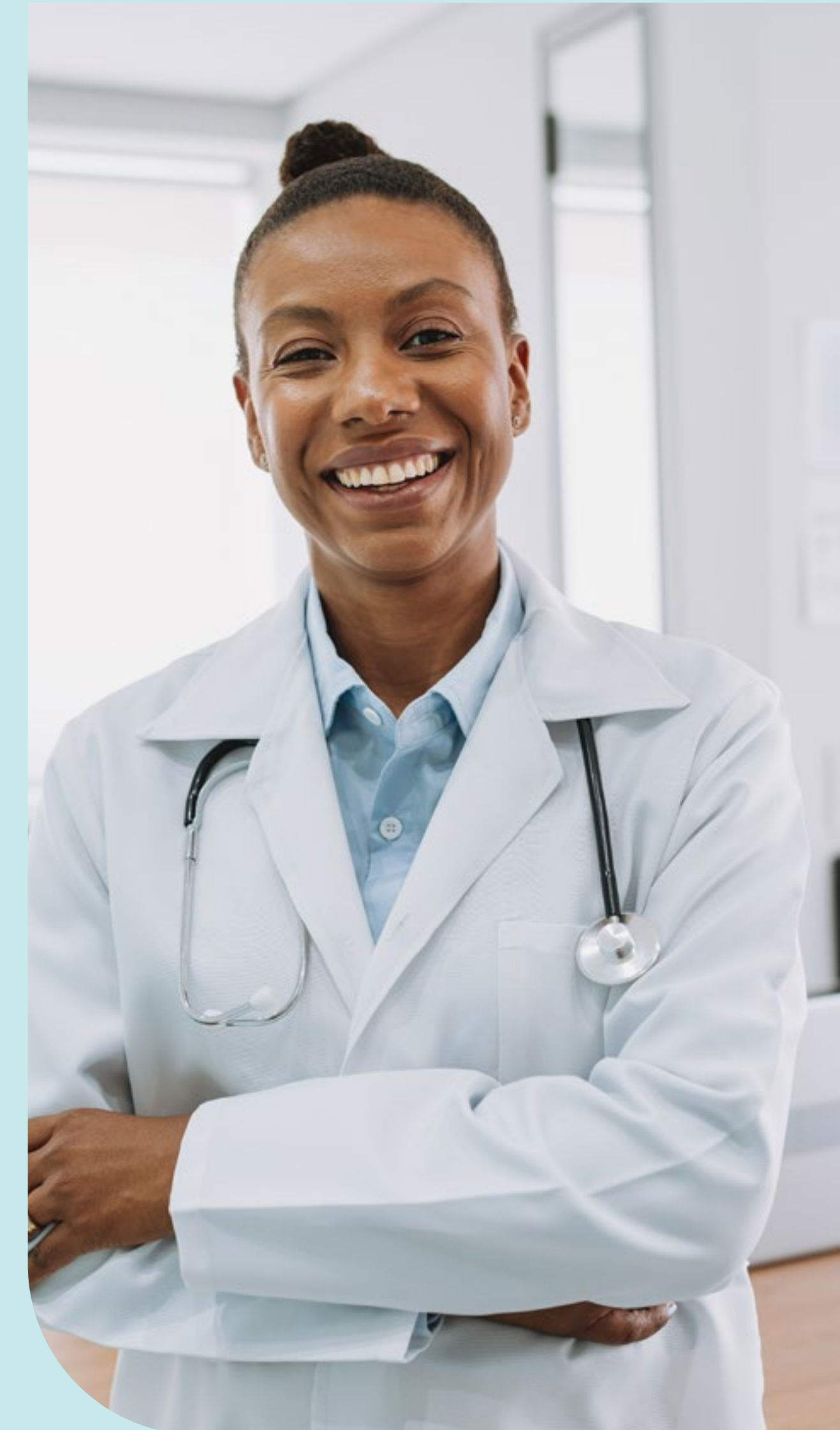
Prezados Senhores,

Colocamos à disposição o Relatório de Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda., referentes ao exercício social de 2024, juntamente com os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

A Unimed Porto Alegre, Cooperativa Médica, líder no mercado de saúde suplementar da região, encerrou o ano de 2024 com um expressivo crescimento, atingindo a marca de 661.300 beneficiários. Nossa cooperativa, até 31 de dezembro de 2024, contava com 6.723 médicos cooperados, divididos entre diferentes especialidades médicas,

e 2.112 colaboradores (2.027 no regime CLT, 69 aprendizes e 16 estagiários), distribuídos em 322 pontos de atendimento, dos quais 40 são unidades próprias e 282 unidades credenciadas. Esses números nos tornam a maior rede de atendimento em saúde da região, que abrange os 46 municípios da nossa área de atuação, nos permite oferecer uma gama completa de serviços, desde consultas básicas até tratamentos especializados como oncologia e pediatria. A Unimed Porto Alegre é reconhecida, por seus clientes, por sua excelência em atendimento médico na região.

Nossa missão é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. E, a longo prazo, trabalha para ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil. Para tanto, o compromisso com a qualidade se reflete em investimentos contínuos em tecnologia, na qualificação de nossos profissionais, na ampliação da nossa rede de serviços e no atendimento aos nossos médicos cooperados.



Com uma governança corporativa sólida, baseada no nosso Estatuto Social e na Lei das Cooperativas (5.764/71), a Unimed Porto Alegre busca a excelência em gestão, assegurando a sustentabilidade financeira da cooperativa e a qualidade dos serviços prestados. O resultado pode ser comprovado pelo fato de sermos a segunda maior operadora, em termos de resultado, dentro do Sistema Unimed que abrange mais de 300 singulares no Brasil, possuímos uma participação de 45,5% no mercado (Market Share), sendo 49,5% na capital e 40,6% nos demais municípios de atuação.

O ano de 2024 apresentou um cenário econômico positivo, com sinais de recuperação, com crescimento do PIB, inflação controlada e redução do desemprego. No mercado de saúde, players pressionam mantendo agressividade nos preços e buscando ampliação de mercado. Em nossa região enfrentamos um período desafiador onde passamos pelo maior

desastre climático, em maio de 2024, que afetou profundamente a todos nós. Diversas unidades ficaram debaixo d'água e estragos precisaram ser superados. Mesmo com este cenário, mantivemos a operação ativa, mantendo a prontidão dos atendimentos, atuando na linha de frente nos principais pontos de resgate de pessoas e na logística de desocupação de um hospital alagado, engajando doações para a sociedade, apoiando clientes e médicos cooperados.



Doações enquentes

Transpusemos este e outros desafios que se impuseram em nossa jornada ao longo deste período e tivemos grandes conquistas, ao lado de nossos cooperados e colaboradores.

Em nossas Unidades Próprias, consolidamos a unidade de Atendimento ao Transtorno do Espectro Autista, a Casa TEA Unimed Porto Alegre, reinauguramos a unidade Unifácil da cidade de Gravataí e da Avenida Farrapos de Porto Alegre, ampliamos a nossa unidade de Oncologia do Shopping Total, adquirimos oito novas ambulâncias para renovar nossa frota do SOS, alcançamos a acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 3, ou seja, acreditado com nível de excelência no serviço ambulatorial pediátrico.

Novas ambulâncias



Seguimos referência em inovação no mercado da saúde através do modelo VBHC (Value Based Healthcare, ou saúde baseada em valor) centrado no nosso cliente. Como protagonistas no setor de saúde, promovemos discussões importantes sobre as realidades e as perspectivas para o futuro da saúde no Rio Grande do Sul, seguimos estimulando o cuidado da saúde e a prevenção das doenças por meio do nosso Projeto Viver Bem Juntos.

Além disso, promovemos a saúde, com foco em prevenir e evitar doenças, levando informações, através de nossos médicos, para a sociedade em geral por meio de publicações em jornais de grande circulação, das nossas redes sociais, patrocinando eventos esportivos, tais como corridas e maratonas.

Ranking GTPW



Fomos reconhecidos com diferentes prêmios em diversas áreas. Tivemos o excelente resultado no ranking GPTW (Great Place To Work, certificação que reconhece empresas que promovem ambientes de trabalho de qualidade) ocupando a sétima posição entre as melhores empresas para se trabalhar no Estado do Rio Grande do Sul. Adicionalmente fomos reconhecidos pelo Top Ser Humano da Associação Brasileira de Recursos Humanos, pelo trabalho no fortalecimento do clima organizacional.

Tivemos resultados exitosos no pilar atendimento. Conquistamos a nota máxima no índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2024, divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que avalia a Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação. A nota varia de 0 a 1, sendo 1 a melhor nota, resultado obtido pela Unimed Porto Alegre. E ocupamos o 3º lugar na categoria Planos de Saúde no Prêmio Reclame Aqui, que reconhece as empresas mais respeitadas pelos consumidores na resolução de problemas.



Prêmio Reclame Aqui



Para o Anuário da Revista Amanhã que divulga as 500 maiores empresas da Região Sul, divulgado em 2024, a Unimed Porto Alegre ocupou posições de destaque. Dentre as 500 maiores empresas da região Sul do país, ocupamos a posição de 71º, somos a 31ª empresa dentre as 100 maiores do Rio Grande do Sul, somos a 27ª empresa dentre as 50 maiores em receita líquida e 25ª dentre as 50 maiores em patrimônio líquido. Além disso, estamos entre os 10 melhores planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. A cooperativa manteve a 10ª posição, e se destaca ainda em outras sete categorias.

Realizamos, em 31 de dezembro de 2024, a integralização dos juros de 12% ao capital social dos cooperados, que representou R\$ 81,4 milhões. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas serão levadas à Assembleia Geral Ordinária, que ocorrerá em março, para deliberação sobre sua destinação. As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda, apresentaram um crescimento de 14,3% em relação ao ano anterior, passando de R\$ 3,5 bilhões (2023) para R\$ 4 bilhões (2024). Encerramos o exercício com um EBTIDA de R\$ 159,2 milhões, o que representa 22,7% maior que em 2023. A cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados internamente na categoria "mantidos até o vencimento".

Ao longo de 2024 as nossas atividades de investimentos totalizaram R\$ 116,4 milhões, dos quais, R\$ 44,7 milhões foram destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) com o objetivo de viabilizar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar a nossa operação; R\$ 19,2 milhões em obras, manutenções, frotas, aquisições de equipamentos e recuperação aos danos causados pela enchente; R\$ 9,4 milhões no projeto Saúde Baseada em Valor (VBHC) e, por fim, R\$ 43,1 milhões destinados aos investimentos em participações em outras sociedades onde R\$ 15,5 nas investidas do Sistema Unimed e R\$ 27,6 na holding Laçador Participações.

Por meio da Laçador Participações, em 2024, seguimos com os projetos estratégicos da holding para a consolidação dos negócios das empresas investidas, com destaque para a Sulmed,

no qual a carteira de planos de saúde registrou um aumento de 36% com 34 mil vidas, mantendo o crescimento consolidado do market share com a Unimed Porto Alegre.

Em 2024, demos continuidade ao Programa Valorização do Cooperado (PVC), cujo objetivo principal é estimular a responsabilidade e o compromisso dos médicos com a qualidade assistencial e a sustentabilidade do negócio. Ao longo do ano, 75% dos cooperados receberam algum percentual em remuneração variável a partir do atingimento de indicadores coletivos e individuais, o que totalizou R\$ 67,8 milhões. Em seu compromisso com a transparência, a Unimed Porto Alegre declara que todas as operações suspeitas identificadas no exercício anterior foram informadas ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras – COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.



Fechamos 2024 com resultado financeiro sustentável. Todas essas conquistas são resultado da dedicação integral de todos os colaboradores, médicos e prestadores que incorporaram a nossa cultura organizacional, combinando nossa missão, visão, atitudes, comportamentos, valores e expectativas. Tudo isso nos moveu em busca de um propósito comum: o cuidado, aliado à cooperação e a atitude inovadora. Seguimos nos dedicando para oferecer uma medicina de qualidade, atendimento humano, próximo e eficiente.

Para 2025, carregamos boas perspectivas para o setor da saúde suplementar, que apresentou o maior volume de beneficiários da sua história, com aumento de 1,6% no último ano. Já projetamos a inauguração de novas unidades, foco em Tecnologia da Informação para suportar a evolução tecnológica e a segurança cibernética da cooperativa, além da implantação de recursos necessários para otimizar a nossa operação, com destaque para a gestão da internação e a governança de dados.

Para o ano de 2025 já temos desafios mapeados e desenvolvemos planos robustos dentro do nosso Planejamento Estratégico que, desenvolvido e atualizado anualmente, nos dão base para manter e elevar a nossa posição. Adicionalmente, seguimos com esforços voltados para temáticas como custos, fraudes, desperdícios, receita e despesas operacionais na busca constante por

uma maior eficiência da gestão para mantermos a sustentabilidade do negócio. Nosso olhar também se mantém atento às oportunidades de negócio envolvendo a área da saúde.

Finalizo reforçando que, em linha com nossa missão de fazer a diferença no cuidar das pessoas, seguiremos investindo em melhorias contínuas. Nosso compromisso com a qualidade e a inovação nos impulsiona a superar os desafios do mercado e a oferecer soluções cada vez mais completas e personalizadas aos nossos clientes.

Cordialmente,

Márcio Pizzato

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



Sumário GRI

Norma GRI	Conteúdo		Localização	ODS
Conteúdos Gerais				
GRI 2 Conteúdos Gerais 2021	GRI 2-1	Detalhes da organização	13, 14	
	GRI 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	24	
	GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	5	
	GRI 2-4	Reformulações de informações	–	
	GRI 2-5	Verificação externa	Os dados contidos neste relatório, em sua grande maioria, advêm de informações auditadas externamente; contudo, para o relatório, não se buscou aferição externa.	
	GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	2, 5, 13, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 46, 80, 81, 114	
	GRI 2-7	Empregados	24, 58	5
	GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados	24, 58	5
	GRI 2-9	Estrutura de governança e sua composição	15, 16	16
	GRI 2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	15	
	GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	–	

Norma GRI	Conteúdo		Localização	ODS
GRI 2 Conteúdos Gerais 2021	GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	-	
	GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	-	
	GRI 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	-	
	GRI 2-15	Conflitos de interesse	19, 22	16
	GRI 2-16	Comunicação de preocupações cruciais	-	
	GRI 2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	19, 78, 85	
	GRI 2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	-	
	GRI 2-19	Políticas de remuneração	-	5, 8, 10, 16
	GRI 2-20	Processo para determinação da remuneração	-	
	GRI 2-21	Proporção da remuneração total anual	-	
	GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de esenvolvimento sustentável	8	
	GRI 2-23	Compromissos de política	19, 20	16
	GRI 2-24	Incorporação de compromissos de política	20	16
	GRI 2-25	Processos para reparar impactos negativos	20, 21, 22	
	GRI 2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	-	

Norma GRI		Conteúdo	Localização	ODS
GRI 2 Conteúdos Gerais 2021	GRI 2-27	Conformidade com leis e regulamentos	-	
	GRI 2-28	Participação em associações	-	17
	GRI 2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	46, 47, 72, 80, 84	
	GRI 2-30	Acordos de negociação coletiva	24	8

201-1

GRI 3 Temas Materiais 2021	GRI 3-1	Processo de definição de temas materiais	6	
	GRI 3-2	Lista de temas materiais	7	
				A cooperativa está atenta ao princípio da precaução e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras.
	GRI 3-3	Gestão dos temas materiais		

Desempenho econômico

GRI 201 Desempenho Econômico 2016	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	24, 113, 116	8
	GRI 201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	-	

Norma GRI		Conteúdo	Localização	ODS
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	GRI 201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	-	
	GRI 201-4	Apoio financeiro recebido do governo	-	

Emprego

GRI 202 Presença no mercado 2016	GRI 202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	-	5
GRI 401 Emprego 2016	GRI 401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	58	8
	GRI 401-3	Licença maternidade/paternidade	-	
GRI 404 Capacitação e Educação 2016	GRI 404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira"	59	4
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	-	

Comunidades

GRI 202 Presença no mercado 2016	GRI 202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	-	
GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos 2016	GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	-	
GRI 204 Práticas de Compra 2016	GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	-	
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	GRI 308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	-	
	GRI 308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	-	

Norma GRI		Conteúdo	Localização	ODS
GRI 413 Comunidades Locais 2016	GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	43, 45, 88, 92	11
	GRI 413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	-	

Presença no Mercado

GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos 2016	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	-	
---	-----------	--	---	--

Saúde e Segurança do Cliente

GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos 2016	GRI 205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção"	-	
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	GRI 205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	-	16
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	-	
GRI 206 Concorrência Desleal 2016	GRI 206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	-	
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	GRI 416-2	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	-	12
	GRI 416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	-	
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	GRI 418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	-	

Norma GRI		Conteúdo	Localização	ODS
Resíduos				
GRI 306 Efluentes e Resíduos 2016	GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	-	6
	GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	106, 107	6
	GRI 306-3	Resíduos gerados	104	6
	GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final	104	6
	GRI 306-5	Resíduos destinados para disposição final	104	6

Saúde e Segurança no Trabalho

GRI 401 Emprego 2016	GRI 401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	-	8, 10
GRI 402 Relações de Trabalho 2016	GRI 402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	-	
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	GRI 403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	60	
	GRI 403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	-	3
	GRI 403-3	Serviços de saúde do trabalho	-	3
	GRI 403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	65	3
	GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	-	3
	GRI 403-6	Promoção da saúde do trabalhador	60, 61	3
	GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	62	3

Norma GRI		Conteúdo	Localização	ODS
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	62	3
	GRI 403-9	Acidentes de trabalho	63	3, 8
	GRI 403-10	Doenças profissionais	-	3
GRI 404 Capacitação e Educação 2016	GRI 404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	-	4
GRI 408 Trabalho Infantil 2016	GRI 408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	-	
GRI 409 Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	GRI 409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	-	
GRI 410 Práticas de Segurança 2016	GRI 410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	-	
GRI 411 Direitos de Povos Indígenas 2016	GRI 411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas	-	

Não Discriminação

GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	GRI 405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	-	5, 10
	GRI 405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	-	5
GRI 406 Não Discriminação 2016	GRI 406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	21	

Norma GRI		Conteúdo	Localização	ODS
GRI 407 Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	GRI 407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco"	-	
Outros temas				
GRI 305 Emissões 2016	GRI 305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	103	13
	GRI 305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	103	13
	GRI 305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	103	13
	GRI 305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	13
	GRI 305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	103	13
	GRI 305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	-	13
	GRI 305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	-	13

Unimed 
Porto Alegre