

Relatório de Sustentabilidade

Unimed 
Chapecó

A N O B A S E 2 0 2 2 - 2 0 2 3





RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Ano base 2022-2023

Dr. José Pegoraro Foresti

Presidente

Dr. Rovani José Rinaldi Camargo

Diretor de Marketing e Relacionamento

Publicação:

2024

Coordenação Geral:

Danielle Miguelis Morales

Assistente Social, Setor Sustentabilidade

Cooperativa Unimed Chapecó

Projeto Editorial:

T12. Comunicação e Marketing

Consultoria:

Resonare Engenharia e Meio Ambiente

Os indicadores deste relatório foram coletados entre colaboradores e representantes de diversas áreas desta Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense – Unimed Chapecó, caracterizados como pontos focais de sustentabilidade e estão listados a seguir: Sustentabilidade, Núcleo de Governança Corporativa, Central de Atendimento, Ouvidoria, Experiência do Cliente, Jurídico, Gestão de Pessoas, Saúde Ocupacional, Secretaria, Comercial, Rede Credenciada, Contabilidade, Marketing, Espaço Viver Bem, Relacionamento Corporativo, Núcleo de Qualidade em Saúde, Nutrição, Univocê, Gestão de Compras, Assessoria de Custos e Orçamento, Gestão de Obras e Laboratório.

Unimed Chapecó – Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense

Av. Porto Alegre, 132 – D, Centro – Chapecó – SC | CEP: 89.802-130, Santa Catarina, Brasil

Telefone: +55 (49) 3361-1800 www.unimedchapeco.com.br

Mensagem da Diretoria

GRI 2-22

A Unimed Chapecó já nasceu com a responsabilidade social em seu DNA. Em 1996, em uma decisão que mudou o rumo da saúde no Oeste Catarinense. Preocupada com o impacto de suas atividades na sociedade e cumprindo com a transparência e com o desenvolvimento de uma cultura cooperativista, a Unimed Chapecó apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade. Trata-se de um importante documento acerca de suas ações sociais, ambientais e de governança.

Em toda sua história, a Unimed Chapecó sempre desempenhou um papel social de destaque perante a comunidade. Seja por meio de ações próprias ou em conjunto com outras cooperativas, através da intercooperação. Em cada atividade, está intrínseca nossa preocupação com a sustentabilidade, seja ela no âmbito ambiental, econômico ou social.

Nesse sentido, esse relatório abrange os anos de 2022 e 2023, período de muitas mudanças e significativos avanços para nossa cooperativa. Saímos da pandemia de Covid-19 muito mais fortalecidos, pois estávamos preparados para enfrentar aquela situação, com uma estrutura moderna e uma equipe de profissionais altamente qualificados, que não mediu esforços para salvar o maior número possível de vidas.

Uma implementação que trouxe ainda mais transparência, eficiência e redução de riscos, com regras e políticas bem estabelecidas, foi a Governança Corporativa. Um pilar fundamental para continuar a aprimorar os serviços prestados e garantir a sustentabilidade da instituição.

De fato, construir essa trajetória, baseada nos princípios éticos, responsáveis e sustentáveis é uma jornada desafiadora. Mas é possível graças a todos os cooperados e colaboradores, de todas as áreas e setores, que desempenham suas funções alinhados com a missão da Unimed Chapecó, que é “Promover e cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas”.

Esse relatório expressa não somente o nosso esforço em buscar sempre o melhor para a comunidade, mas também reafirma o nosso compromisso com o cooperativismo, a nossa proximidade com a sociedade e a continuidade e ampliação das ações e atividades de sustentabilidade.

Dr. José Pegoraro Foresti
Presidente



SUMÁRIO

1. Sobre esse Relatório	Pág
GRI 1-2, 2-3	02
Nosso Perfil Organizacional	05
Identidade organizacional GRI 2-3	08
Sobre a Unimed Chapecó GRI 2-2, 2-2, 2-6	09
Nossos serviços próprios GRI 2-6	010
Nossa rede credenciada GRI 2-6	010
Sobre a Unimed Chapeco GRI 2-6	010
Nosso Hospital GRI 2-6	011
Nossa cadeia de valor GRI 2-6	013
Nosso planejamento futuro	017
Nossos reconhecimentos	018
Nossa governança	024
Nossa Governança da Cooperativa GRI 2-17	025
Órgãos de Governança e suas competências GRI-10	026
Composição dos órgãos de Governança GRI 2-9, 2-11, 2-14	027
Política de conflito de interesses e transações com partes relacionadas da Unimed Chapecó GRI 2-15	027
Estrutura organizacional GRI 2-9	028
Perspectivas de nosso planejamento estratégico GRI 2-17	030
Gestão de Riscos e Controles Internos GRI 2-12, 2-13, 2-23, 2-24	033
Compliance GRI 2-23, 2-24	033
Cultura compliance GRI 2-23, 2-24	033
Programa de integridade GRI 2-23, 2-24	034
Auditoria e conformidade GRI 2-27	036
Canal de denúncias GRI 2-16, 2-25, 2-27	036

	Pág
SAC GRI 2-26	036
Ouvidoria GRI 2-26	036
Conduta Ética GRI 3-3	037
Segurança do Paciente GRI 3-3	040
Resultados financeiros GRI 3-3	041
Parceiros GRI 2-2, 2-28	042
Nossa relação com nossos stakeholders	042
Nosso social	043
Nossos públicos de interesse GRI 2-6	044
Nossos colaboradores GRI 2-7, 2-8	045
Nossas ações de desenvolvimento e valorização dos colaboradores GRI 3-3	048
Benefícios GRI 2-19, 3-3	048
Novas contratações, rotatividade e desligamentos GRI 2-7, 3-3	049
Licença Paternidade	049
Fornecedores GRI 2-6	056
Nossos projetos sociais GRI 3-3	057
Nossas campanhas sociais GRI 3-3	059
Nosso cuidado com o Meio Ambiente	067
Água GRI 3-3	068
Energia GRI 3-3	069
Emissões de gases de efeito estufa GRI 3-3	070
Resíduos GRI 3-3	070
Materialidade GRI 3-1, 3-2	071
Declarações de uso	072



1. Sobre esse Relatório

GRI 2-1, 2-3

COMPROMETIMENTO COM A TRANSPARÊNCIA

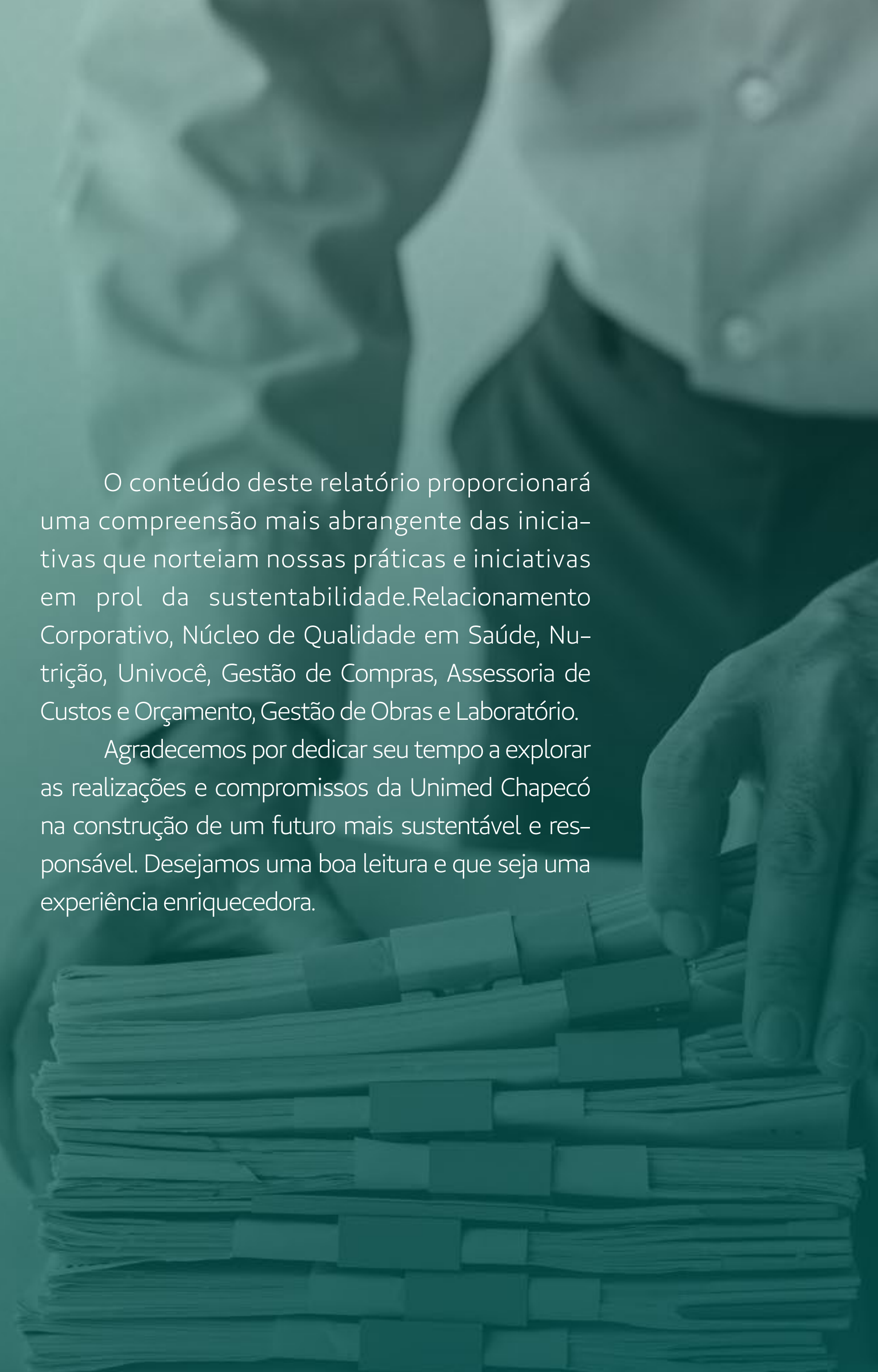
É com satisfação que apresentamos a edição 2022/2023 do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Chapecó.

A Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense tem na transparência uma importante premissa, que agrega valor à marca do Sistema Unimed e permite a construção de laços de confiança com seus públicos. Nossos relatos ocorrem com frequência bienal e adotam como base as normas da Global Reporting Initiative (GRI). A seleção dos dados apresentados se vincula à materialidade, que lista os temas mais relevantes para a gestão e a comunicação.

Neste documento, compartilhamos nossas ações de destaque, estratégias e os principais resultados de desempenho referentes ao período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2023. Através de cada capítulo, proporcionamos uma visão mais aprofundada sobre a Unimed Chapecó, revelando a essência de nossa instituição.

O conteúdo deste relatório proporcionará uma compreensão mais abrangente das iniciativas que norteiam nossas práticas e iniciativas em prol da sustentabilidade. Relacionamento Corporativo, Núcleo de Qualidade em Saúde, Nutrição, Univocê, Gestão de Compras, Assessoria de Custos e Orçamento, Gestão de Obras e Laboratório.

Agradecemos por dedicar seu tempo a explorar as realizações e compromissos da Unimed Chapecó na construção de um futuro mais sustentável e responsável. Desejamos uma boa leitura e que seja uma experiência enriquecedora.

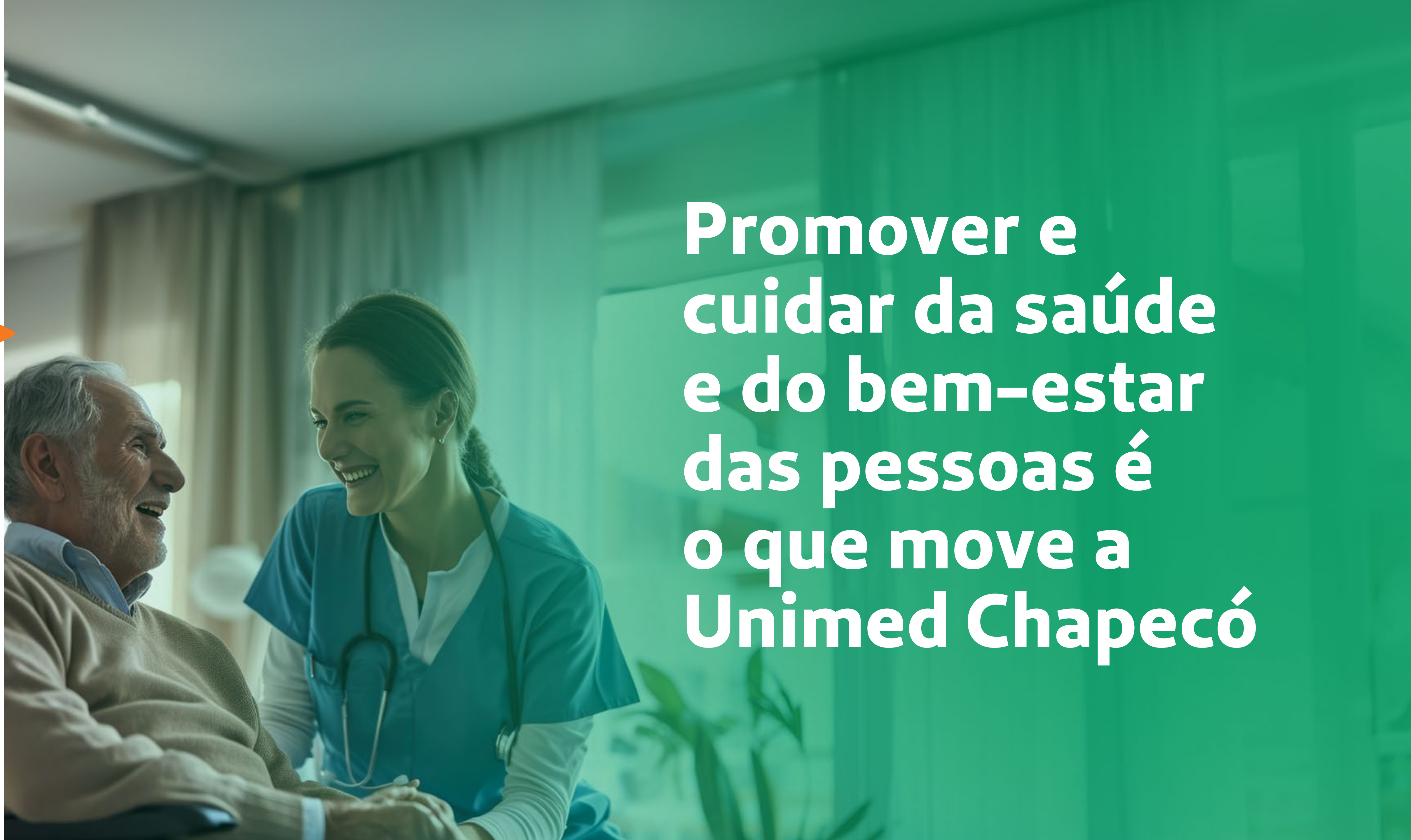




Nosso Perfil Organizacional

Unimed 
Chapecó

**Promover e
cuidar da saúde
e do bem-estar
das pessoas é
o que move a
Unimed Chapecó**



Identidade organizacional

GRI 2-3



NOSSO NEGÓCIO

Promoção de saúde e valorização do trabalho médico.



MISSÃO

Promover e cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.



VISÃO

Ser referência em medicina e gestão ética, buscando satisfação crescente dos clientes, colaboradores e cooperados, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade, mediante crescimento sustentável.



PRINCÍPIOS

Promover e cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

- Cooperação;
- Desenvolvimento de pessoas;
- Ética;
- Excelência nos serviços;
- Governança;
- Inovação;
- Sustentabilidade.



Nossos Serviços Próprios

GRI 2-6

- Hospital Unimed Chapecó
- Ambulatório Unimed Efapi
- Centro de Diagnóstico por Imagem
- Centro Cardioneurovascular
- Laboratório
- Fisioterapia
- Centro de Hematologia e Oncologia
- Unimed Personal
- Medicina Preventiva
- Saúde Ocupacional

Nossos Planos de Saúde

A Unimed Chapecó é uma operadora de planos de assistência à saúde que atua no mercado de saúde suplementar.

Nossa rede credenciada

GRI 2-6

Possuímos uma rede de atendimento que contempla 87 serviços credenciados.

12

Hospitais

5

Clínicas de imagem

12

Laboratórios de análises clínicas

2

Laboratórios de patologia

16

Clínicas médicas

40

Multidisciplinar

Sobre a Unimed Chapecó

GRI 2-6

A Unimed Chapecó faz parte do Sistema Unimed, a maior rede de assistência médica do país e o maior sistema cooperativista no setor de saúde do mundo. **São 340 cooperativas, mais de 118 mil médicos cooperados, mais de 20 milhões de clientes e mais de 29 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados.**


Jeito de Cuidar

Em 2023 a Unimed Chapecó aderiu ao Jeito de Cuidar Unimed. Trata-se de um modelo de gestão que posiciona o cliente no centro do negócio, impulsionando e assegurando comportamentos, processos e atitudes centrados na melhor experiência dele.

Novo Hospital

GRI 2-6

Movido pelo objetivo de assegurar maior qualidade de vida a população de Chapecó e região, o Hospital Unimed Chapecó tornou-se reconhecido como centro de referência em alta complexidade em todo o sul do país. Inaugurado em 5 de dezembro de 1998 pela Cooperativa de Trabalho Médico do Oeste Catarinense (Unimed Chapecó). O primeiro capítulo da trajetória hospitalar foi protagonizado em 1996, em uma decisão que mudou o rumo da saúde no Oeste Catarinense.



Em 2019 a Unimed Chapecó festejou a principal conquista de sua história com a inauguração de um dos mais modernos hospitais do Brasil.

O novo Hospital Unimed Chapecó (ampliação da estrutura existente) está sintonizado com a complexa legislação exigida pela Vigilância Sanitária e pela Anvisa. Tem acessibilidade plena, com sanitários, móveis e espaços adaptados para pessoas com deficiência.

Com ambiente amplo, arrojado e moderno, o projeto transmite a sensação de não estar dentro de um hospital. Para isso, aliou o conceito de áreas amplas com o visual de paisagens naturais nas áreas de convívio, humanizando o ambiente hospitalar.

O hospital, com 13 mil metros quadrados de área construída, é um dos centros médicos mais modernos do sul do país. Planejado de acordo com os principais avanços tecnológicos do setor, o novo Hospital Unimed Chapecó priorizou a automação, a inovação e a sustentabilidade.

Além disso, o empreendimento viabiliza comodidade e atenção integral a colaboradores e beneficiários, acolhendo pacientes e profissionais através de espaços sistematizados, acessíveis e convidativos.

Trata-se do único hospital privado cooperativista de alta complexidade do Oeste Catarinense. **Nos 31 anos de cooperativa médica e 25 anos de hospital próprio**, foi construído um patrimônio de qualidade e segurança, resultado da execução de boas práticas em gestão organizacional e gestão em saúde, além da qualificação da prestação dos serviços, excelência no atendimento, eficiência nos processos e redução dos custos.

O Hospital Unimed Chapecó possui equipamentos que elevam a qualidade dos serviços prestados a nossos beneficiários, trazendo inovação no atendimento médico para a região, sendo o único hospital privado cooperativista de alta complexidade do Oeste Catarinense.

Possuímos: **74** Leitos de enfermarias, **40** Leitos de UTI'S, **23** Leitos de apartamentos e **11** Leitos de Hospital Dia.

Além disso temos um completo Centro de Imagem:

Foi com esse objetivo que, em 2018, o Hospital iniciou o projeto para implementação dos critérios adotados pelo método de acreditação internacional QMentum, realizado pela Accreditation Canadá.

Após uma rígida trajetória de adequação de processos, que ocorreu ao longo de dois anos, no ano de 2020 o Hospital Unimed Chapecó foi acreditado internacionalmente em nível Diamante (QMentum International Diamond) – e recertificada em 2022 – o que o coloca entre as principais instituições médicas do país. Possuir a acreditação QMentum é um diferencial que equipara o hospital a outras unidades em nível mundial, pois é estabelecido um padrão com uma metodologia validada internacionalmente.

O Hospital Unimed Chapecó é um dos inúmeros serviços da cooperativa, que atrai para Chapecó, anualmente, milhares de pessoas que buscam tratamento médico. Com a construção de hospital próprio, a Unimed Chapecó tornou-se um paradigma nacional de cooperativa de vanguarda, focada nos desafios dos novos tempos.

Radiologia:

Tomografia, Ressonância Magnética (equipamentos Tesla 1.5 e Tesla 3.0), Raio-X, Densitometria Óssea, Mamografia e Ultrassonografia, Biópsias guiadas por ultrassonografia.

Centro de Diagnóstico Cardiovascular:

Ecocardiograma, Teste Ergométrico, Mapa e Holter, Doppler vascular, Eletrocardiograma.

Centro de Diagnóstico de Estudo do Sono:

Polissonografia.

Centro de Urologia:

Litotripsia, Estudo Urodinâmico.

Métodos Gráficos:

Eletroneuromiografia, Eletroencefalograma.

Centro de Endoscopia:

Endoscopia, Colonoscopia, Broncoscopia, Ecoendoscopia.

Confira tudo sobre em:
<https://abrir.link/unimed-coop-br-link>

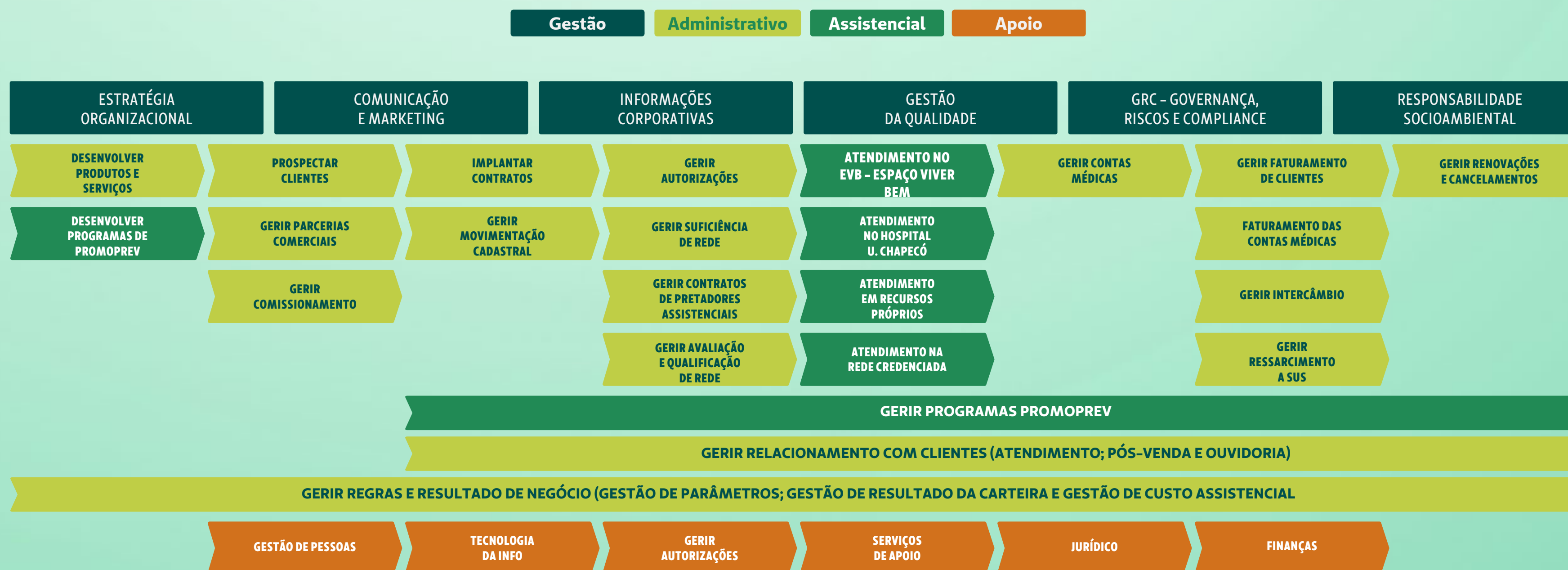


Nossa Cadeia de Valor

GRI 2-6

A cadeia de valor organiza os processos, identificando e alinhando cada um com foco no cliente e na missão da organização. Ao relacionarmos nossa missão de “Promover e cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas”

com a cadeia de valor, fica evidente a importância de cada processo como parte integrante de uma grande engrenagem para a entrega final ao cliente.



Unidades Assistenciais



Setores de Apoio Central de Material Esterilizado | Engenharia Clínica | Higiene / Lavanderia | Suprimentos | Farmácia | Nutrição

Equipe Multiprofissional Médicos Especialistas | Dentista | Fisioterapeuta | Psicólogo | Fonoaudiólogo | Assistente Social | Enfermeira (Lesão de pele)

APS Medicina Preventiva | Ambulatório Amamentação | Núcleo de Consultórios Multiprofissional | SAD - Serviço de Atenção Domiciliar / Ambulatorial

EVBS - ESPAÇO VIVER BEM

Hospitais, clínicas e consultórios **REDE CREDENCIADA**

Para beneficiário com Plano Unimed Personal é necessário passar primeiro pelo EVB - APS, exceto nos casos de urgência e emergência, consultas de ginecologia/obstetrícia, pediatria, oftalmologia.

Hospital Unimed
Rede Credenciada
Serviços Credenciados

Hospital Unimed
EVB - APS
Serviços Credenciados



Melhorias em nossos serviços

**Nossas novas unidades
e ampliações**

Nos anos de 2022 e 2023 foram realizados importantes investimentos nas unidades assistenciais próprias e na ampliação e melhorias dos serviços.

Entre eles, foi realizada a ampliação do Hospital Dia e das estruturas das Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) Geral e Neonatal, além da inauguração da UTI Pediátrica.

Com o objetivo de estar cada vez mais próximo da população regional e facilitar o acesso à prestação de serviço na área médica, iniciamos os atendimentos do Ambulatório Unimed no bairro Efapi em Chapecó. A estrutura possui: recepção, consultórios médicos, sala para curativos, espaço para observação e aplicação de medicamentos, além de estacionamento exclusivo para clientes.

Através de tecnologia de ponta, investimos em equipamentos modernos constantemente, para evoluir e aperfeiçoar nossos procedimentos.

Também foi disponibilizado o Ambulatório de Amamentação e inaugurada a unidade da Unimed Personal em Pinhalzinho. Ainda, instalamos os primeiros Programas de Residência Médica da Unimed Chapecó em Pediatria e em Medicina de Família e Comunidade (o primeiro de Santa Catarina no setor privado de saúde).



INVESTIMOS EM TECNOLOGIA

Entendemos a importância da autoestima durante o tratamento oncológico, e, por isso disponibilizamos, desde dezembro de 2022, a Touca Inglesa Paxman, um sistema de crioterapia capilar que utiliza um líquido circulante para resfriar o couro cabeludo, prevenindo ou minimizando a perda do cabelo.



INVESTIMOS EM INOVAÇÃO

Em 2022, adquirimos o primeiro mamógrafo digital com inteligência artificial da região Oeste Catarinense. Equipado com o sistema de compressão inteligente Opcomp, possibilita adaptação do equipamento para cada tipo de mama. O Mammomat Revelation garante uma dose de até 30% menos radiação durante os exames.



HEMODIÁLISE CONTINUA

A hemodiálise contínua, uma modalidade de diálise já utilizada em UTIs de grandes centros, foi disponibilizada no Hospital Unimed Chapecó a partir de 2023, sendo um dos primeiros em Santa Catarina a oferecer este serviço. O processo é realizado de forma lenta e constante por 24 horas, retirando impurezas e excesso de líquido gradualmente, o que reduz o risco de instabilidade hemodinâmica.

Cada kit dura até 72 horas e a terapia é reiniciada conforme indicação médica. A técnica é aplicada apenas em pacientes internados na UTI com instabilidade





Nosso planejamento futuro

Buscamos antecipar demandas futuras

Nosso planejamento para os próximos anos prevê a ampliação do Centro Cirúrgico, além da expansão das unidades assistenciais, contemplando o Ambulatório Efapi, a expansão do complexo hospitalar e a construção de um novo hospital.

A completa execução do empreendimento hospitalar da Unimed Chapecó no centro da cidade, significará a ampliação das atuais estruturas de Pronto Atendimento, Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório e Internação. Na fase final, entrarão em funcionamento os novos Centros Cirúrgicos, Centro Obstétrico, UTI Adulto, UTI Pediátrica, UTI Neonatal e Oncologia, além da Medicina Nuclear.

Em 2024 a Unimed Chapecó lançará mais um espaço que tem o cuidado como característica central. O Centro de Terapias Unimed vai reunir atendimentos com equipe multiprofissional nas áreas de terapia ocupacional, psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, entre outros. O objetivo é intensificar o foco na assistência integral e humanizada em um ambiente tranquilo e acolhedor, especialmente projetado para conduzir cada criança por uma jornada única de crescimento e descoberta.

Para promover a sustentabilidade, está previsto na estrutura do novo hospital incorporar práticas como o reuso de água, geração fotovoltaica, automação de iluminação e climatização, melhorias acústicas, temperatura aprimorada e aproveitamento de luz natural.

2023

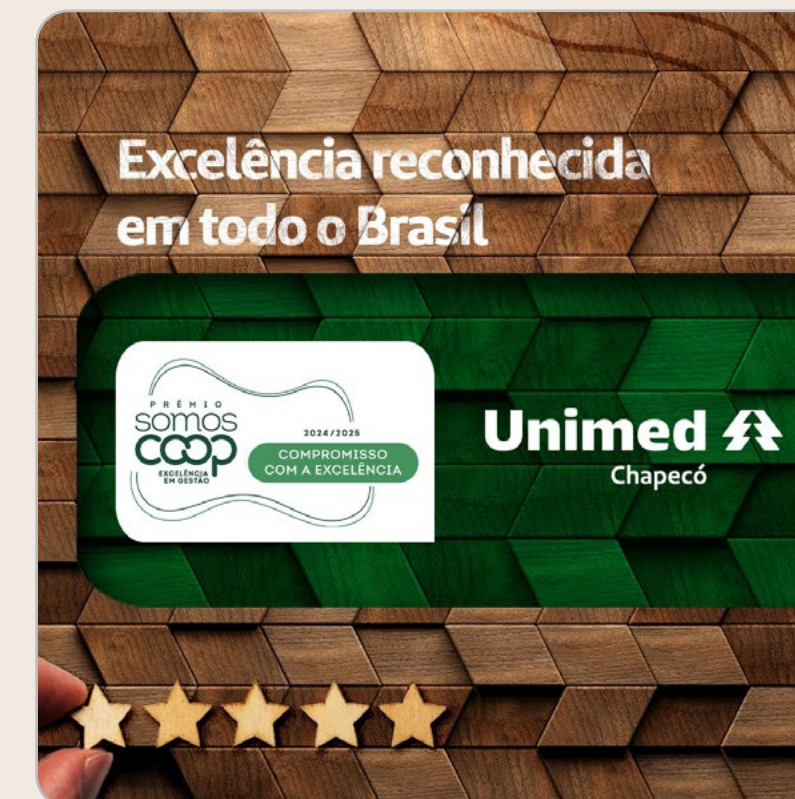


2030



Nossos reconhecimentos

GRI 2-17



Em 2022 e 2023, recebemos importantes reconhecimentos:

A Unimed Chapecó foi certificada no **Prêmio Ser Humano, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos Santa Catarina (ABRH-SC)**, nos anos de 2022 e 2023. Em 2022, com o **Projeto "Programa de Sucessão – O Plano é nosso, o Potencial é todo o seu"**, na **Modalidade Gestão de Pessoas – Desenvolvimento**. E em 2023, em dose dupla, com os **Projetos "Programa de Desenvolvimento: Líderes em Formação" e "Estratégia de Formação de Pessoas: Os impactos para a Cooperativa e Comunidade"**.

Essas certificações são um reconhecimento importante, que reflete o nosso compromisso constante com o desenvolvimento de práticas em gestão de pessoas.

No Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão – Ciclo 2023, recebemos o "Selo Compromisso com a Excelência". Esse reconhecimento ratifica o esforço e dedicação da cooperativa no aprimoramento da governança e no desenvolvimento da gestão, em um compromisso constante de busca pela excelência.



Somos signatários do Movimento ODS

Em 2022 e 2023, conquistamos a avaliação máxima de seis estrelas em nosso selo de signatários do Movimento Nacional dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) de Santa Catarina.

Trabalhamos voluntariamente para atingir os ODS, desenvolvendo ações para cumprir com os compromissos da Agenda 2030 e melhorar a qualidade de vida de todos.



Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Avaliação setorial

Pela terceira avaliação consecutiva, a Unimed Chapecó conquistou a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) ano base 2022, divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O índice faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar e visa avaliar e aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde.

A Unimed Chapecó também conquistou nota máxima em três das quatro dimensões avaliadas: Qualidade em Atenção à Saúde, Sustentabilidade do Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

Até o processo de finalização deste relato, não houve divulgação do IDSS ano base 2023.

IDSS da operadora 2023 (ano-base 2022)

Dimensão	Desempenho
IDSS	1,0000

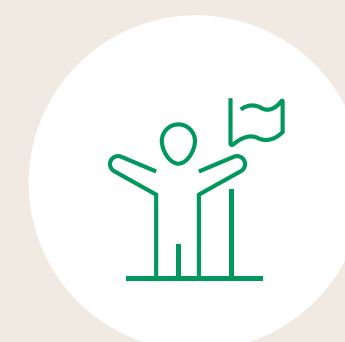
Índice de Satisfação da Unimed Personal

A Unimed Chapecó contratou uma pesquisa quantitativa junto aos usuários dos serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Ela foi realizada por meio da aplicação do PCATool Brasil - versão reduzida, que permite a avaliação de serviços de saúde a partir da perspectiva dos usuários, observando a extensão dos atributos da APS nos serviços avaliados. O resultado de 74 pontos indica que estamos na Zona de Qualidade.



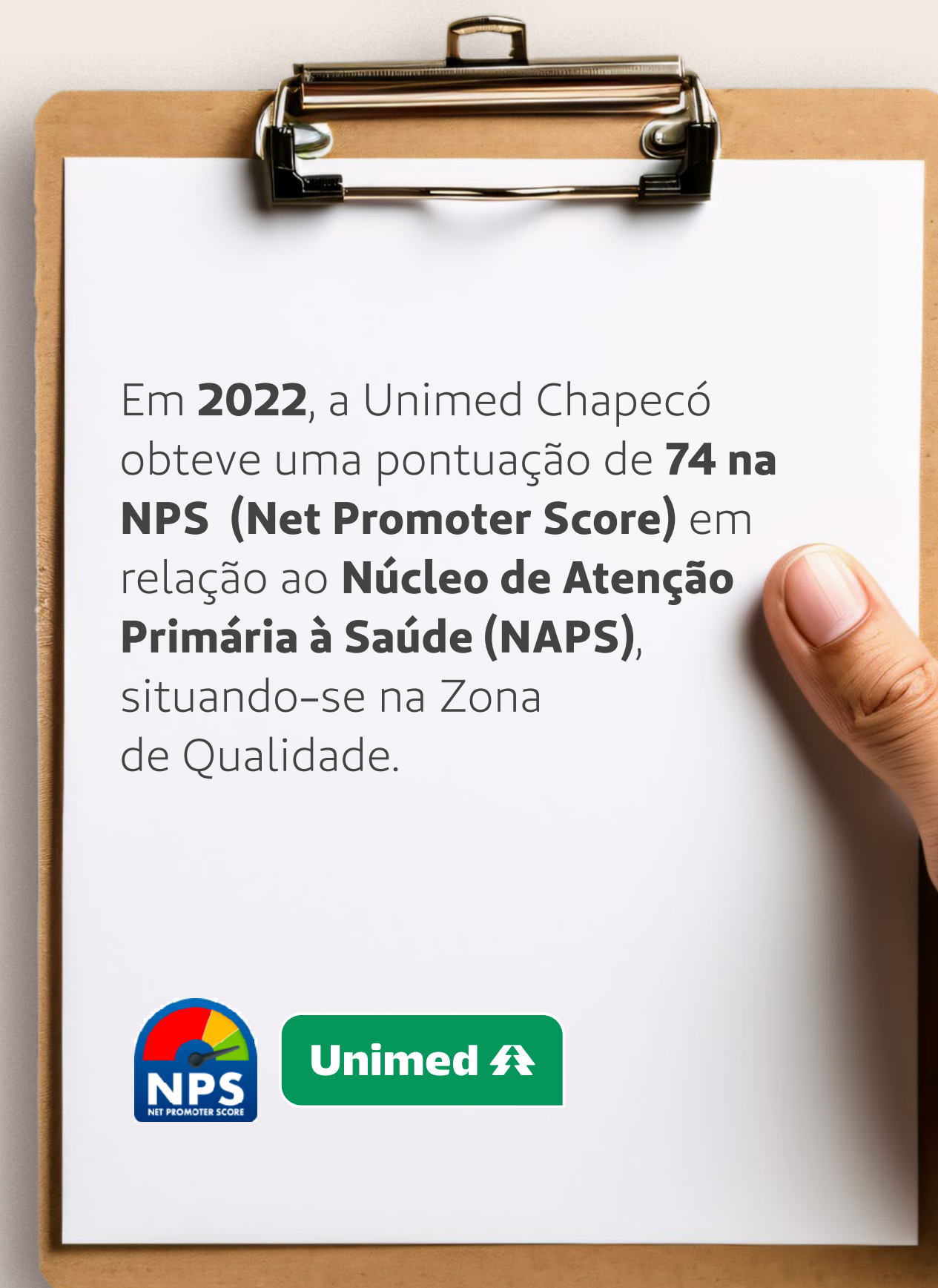
Objetivo

Avaliar a satisfação com os serviços do Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS) da Unimed Chapecó.



Público-alvo

Usuários do NAPS, maiores de 18 anos, que utilizaram os serviços no ano de 2022.

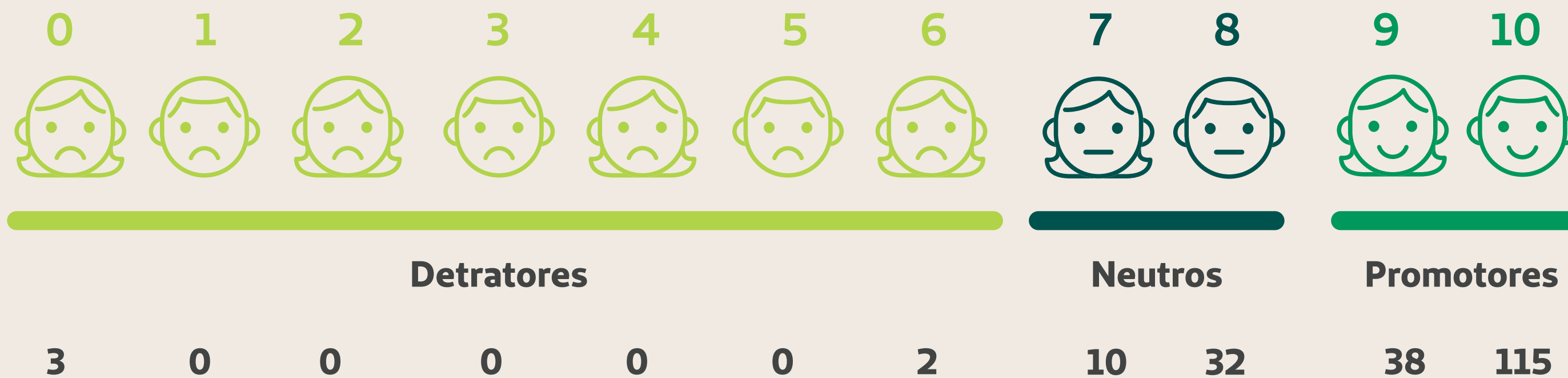


Em **2022**, a Unimed Chapecó obteve uma pontuação de **74 na NPS (Net Promoter Score)** em relação ao **Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS)**, situando-se na Zona de Qualidade.



Unimed

Satisfação Geral

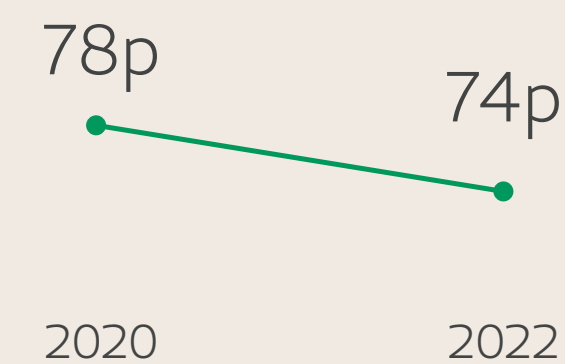


NPS = Promotores - Detratores

Detratores	5	2,5%
Neutros	42	21,0%
Promotores	153	76,5%



Zona de Qualidade (51-75)



Resposta única
Base: 200

Por perfil

	★	👥
Masculino	71p	80
Feminino	76p	120
Até 34 anos	75p	106
35 ou mais anos	73p	94
Titular	72p	160
Dependente	83p	40
Colaborador	79p	67
Cliente	71p	133
Há menos de 2 anos	71p	51
Há mais de 2 anos	76p	147



Nossos números

2022

360

Cooperados

144

Não cooperados

56.406

Beneficiários

1.466

Colaboradores

2023

374

Cooperados

149

Não cooperados

59.371

Beneficiários

1.511

Colaboradores

Nossos marcos entre 2022 e 2023

- Pelo terceiro ano consecutivo conquistamos nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).
*ano base 2022
- Mantivemos o nível 1 na Acreditação da Atenção Primária à Saúde (APS).
- Conquistamos o nível 1 na Acreditação da Operadora de Plano de Saúde (OPS).
- Mantivemos nossa Acreditação Hospitalar Nível III pela Acreditação Nacional ONA e também mantivemos a Acreditação Internacional Canadense Qmentum. Em ambas as metodologias de avaliação, a Unimed Chapecó sustentou o nível máximo.
- A UTI Adulta do Hospital Unimed Chapecó, recebeu o selo UTI Eficiente 2023.
- Fomos reconhecidos com o Selo Compromisso com a Excelência no Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão.
- O laboratório da Unimed Chapecó manteve a excelência pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ).
- Completamos 12 anos como signatários do Movimento Nacional ODS Santa Catarina.
- Com a nova estrutura de Governança, finalizamos 2022 com aderência as práticas mínimas e avançadas recomendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), através da RN 518.



Conheça nossas iniciativas alinhadas com a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



A Governança da Unimed Chapecó foi reestruturada com o intuito de reforçar os mecanismos de integridade. Realizamos a reforma do nosso estatuto social e a implementação de práticas avançadas em governança.



Nos adequamos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), aplicando nossa Política de Segurança de Informação e criando nosso Programa de Governança em Privacidade e Segurança.



O Espaço Viver Bem enfatizou a gestão e promoção à saúde, essencial para a Cooperativa. Com mais de 300 ações de Medicina Preventiva, focamos na identificação de riscos e promoção da saúde por meio de orientação e conscientização.



Com o compromisso de zelar pela saúde de colaboradores, mantemos uma profissional da psicologia destinada exclusivamente ao acolhimento.



Implementamos aos nossos colaboradores a Política de Benefícios Flexíveis e Não Flexíveis, proporcionando autonomia na escolha de benefícios. Também, lançamos a Política de Teletrabalho para melhorar a qualidade de vida, e introduzimos a Política de Gestão por Resultado.



Investimos no treinamento e desenvolvimento dos colaboradores por meio do Plano de Desenvolvimento de Pessoas. Foram realizados 322 treinamentos somente em 2023, refletindo em melhoria na qualidade assistencial e atendimento aos clientes.



Com uma formação gratuita e alinhando teoria e prática, o Curso Técnico em Enfermagem da Unimed Chapecó transformou a realidade de cerca de 100 pessoas. Entre elas, 54 tornaram-se colaboradores em nosso complexo.



Os projetos socioambientais da Unimed Chapecó beneficiaram mais de 330 pessoas. Para fins sociais, foram recolhidos mais de 900 kg de tampinhas plásticas e 1.016 kg de lacres. Foram feitos mais de 110 exames e consultas médicas para mulheres e crianças, além de recebermos cerca de 380 doadores voluntários de sangue.



Promovemos diversas iniciativas de inclusão na Unimed Chapecó. Nosso curso de libras foi destaque e capacitou 36 colaboradores na Língua Brasileira de Sinais.



Nossa Governança

Unimed 
Chapecó

Nossa Governança da Cooperativa

GRI 2-17



Nossa força reside nas escolhas coletivas

Temos na Assembleia Geral nossa instância soberana de deliberação, caracterizado como o principal Órgão de Governança da Cooperativa.

Por se tratar de uma sociedade cooperativa, formada por pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital.

Na Assembleia Geral Ordinária os cooperados elegem os pares para representá-los nos Conselhos de Administração, Técnico e Ético e Fiscal, no ano em que os mandatos se findarem. A renovação do Conselho Fiscal ocorre anualmente, e a do Conselho de Administração e do Conselho Técnico e Ético, a cada quatro anos.

O Conselho de Administração e o Conselho Técnico e Ético são eleitos por chapa, já o Conselho Fiscal é eleito a partir da inscrição de candidatura individual do cooperado interessado em concorrer. As definições estatutárias do processo eleitoral estão presentes no Capítulo IX do Estatuto Social da Unimed Chapecó.

A Diretoria Executiva é nomeada na primeira reunião do Conselho de Administração após a sua eleição e posse, e tem a direção efetiva dos negócios da Unimed Chapecó, competindo-lhe exercer as atribuições previstas no Estatuto Social.



Órgãos de Governança e suas competências

GRI 2-10

Conselho de Administração

2022

- 1 Presidente
- 9 Conselheiros Efetivos
- 2 Conselheiros Suplentes

2023

- 1 Presidente
- 9 Conselheiros Efetivos

Os conselheiros administrativos devem possuir visão estratégica de negócio, experiência gerencial, conhecimento na área da cooperativa (Administração de Planos de Saúde e Recursos Próprios) e habilidade para análise de orçamentos e demonstrações econômico-financeiras.

Conselho Fiscal

2022

- 3 Conselheiros Efetivos
- 3 Conselheiros Suplentes

2023

- 3 Conselheiros Efetivos
- 3 Conselheiros Suplentes

Os conselheiros fiscais devem possuir experiência profissional e habilidade na análise de relatórios financeiros, como balanço patrimonial e demonstrações do resultado do exercício, de acordo com o Capítulo VIII do Estatuto Social da Cooperativa (Art. 51 ao 54).

Conselho Técnico e Ético

2022

- 4 Conselheiros Efetivos
- 3 Conselheiros Suplentes

2023

- 4 Conselheiros Efetivos
- 3 Conselheiros Suplentes

Os conselheiros técnicos e éticos devem compreender o Código de Ética Médica ou à disciplina dos serviços da Cooperativa, além de assessorar o Conselho de Administração, no caso de aplicação de penalidade ou eliminação de cooperado.

Para profissionalizar e fortalecer a cooperativa, elaboramos e aprovamos o **Estatuto Social**, estabelecendo regras claras para elegibilidade, admissão de cooperados, remuneração, atribuições e independência dos Órgãos de Governança. GRI 2-19, 2-20.

Composição dos Órgãos de Governança

GRI 2-9, 2-11, 2-14

A composição dos Órgãos de Governança vigente no período deste relato, foi composta pelos seguintes Diretores e Conselheiros:

A Política de Conflito de Interesses e Transações com Partes Relacionadas da Unimed Chapecó resguarda os possíveis conflitos de interesses, aplicando-se a todos os membros, independentemente da hierarquia. **GRI 2-15**



Diretoria Executiva

Dr. José Pegoraro Foresti
Presidente

Dr. Mario Goto
Diretor Hospitalar

Dr. Waldir Savi Júnior
Diretor de Plano de Saúde

Dr. Geraldo Antunes Córdova
Diretor Corporativo

Dr. Rovani José Rinaldi Camargo
Diretor de Marketing e Relacionamento

Conselho Administrativo

Dr. Geraldo Antunes Córdova;

Dr. Waldir Savi Junior;

Dr. Mário Goto;

Dr. Rovani José Rinaldi Camargo;

Dr. Adriano Dall Magro;

Dr. Hardy Franz Goldschmidt;

Dr. Makey Rodrigo Zortea;

Dr. Rodrigo Armani Lino De Souza;

Dra. Vanessa Bittencourt Tavarone;

Suplente: Dr. Eglas Emanuel Rossi;

Suplente: Dr. Juliano Ferneda.

Conselho Fiscal

Coordenador:

Dr. Maurício Magalen Bastos;

Dr. Mateus Rossato;

Dr. Rafael Agnolin;

Suplente: Dra. Andressa Cristina Piaia;

Suplente: Dr. Márcio Paz Telesca;

Suplente: Dr. Luiz Eduardo Cezar da Silva.

Conselho Técnico e Ético

Coordenador:

Dr. Celso Marques Menezes;

Dr. Franco Bayer Foresti;

Dr. Jackson Simomura;

Dr. Renato Antonio Bohnert;

Suplente: Dr. Matheus Moschetta;

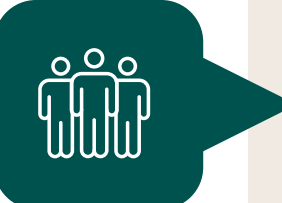
Suplente: Dr. Jerso Menegassi;

Suplente: Dr. Eduardo Franciscón.

Estrutura Organizacional

GRI 2-9

Os princípios de boa governança são reflexo da estrutura organizacional da Unimed Chapecó.



Planejamento Estratégico

Nosso planejamento estratégico foi desenvolvido em 2022 com projeções para mais de 10 anos, buscando modernização e aprimoramento contínuo na prestação de serviços de saúde. Com foco na geração de valor para clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em geral, destaca-se a Governança Corporativa como direcionador estratégico.

Finalizamos o ano de 2022 com uma reestruturação de governança implementada, criamos dois Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração e o Núcleo de Governança Corporativa (NGC), que conduziu o processo de implementação das boas práticas de governança, além da aderência às práticas mínimas e avançadas recomendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



Estrutura responsável pela Governança

Núcleo de Governança Corporativa (NGC)

Responsável pelas atividades de Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance e Auditoria Interna. Possui reporte direto ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Governança, Riscos e Compliance (GRC), com independência e autonomia em relação aos demais setores e Diretoria, visto se tratar de uma estrutura de fiscalização e controle.

Comitê de Governança, Riscos e Compliance (GRC)

Composto por conselheiros de administração e pela coordenadora do NGC, tem a função de supervisionar o funcionamento das estruturas de Governança, Riscos, Controles Internos, Compliance e Auditoria Interna da Cooperativa

Comitê de Ética e Conduta

Composto por colaboradores nomeados pelo Conselho de Administração que representam as áreas Jurídica, Gestão de Pessoas e Compliance e por um membro do Conselho de Administração. Este Comitê tem a função de gerenciar o Canal de Denúncias e realizar as apurações de descumprimentos das diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta da Cooperativa.



Perspectivas de nosso Planejamento Estratégico

GRI 2-17

O planejamento estratégico da Unimed Chapecó é apresentado por meio do mapa estratégico que resume os principais eixos. O mapa apresenta 19 direcionadores, divididos em três perspectivas (gestão em saúde, gestão de pessoas e gestão do negócio). Cada direcionador é considerado um pilar fundamental para que se obtenha a excelência em governança corporativa.

1
**Gestão
em Saúde**

3
**Gestão do
Negócio**

2
**Gestão em
Pessoas**





Gestão em Saúde

Promoção e Prevenção: programas de promoção, prevenção e conscientização para evitar que a pessoa adoça.

Cuidado e Tratamento: estrutura para cuidar de pacientes doentes ou que necessitam de tratamento.

Reabilitação: esforços para reabilitar pacientes e melhorar a qualidade de vida.

Equipamentos Médicos: gestão e manutenção de equipamentos para atendimento com qualidade e segurança.

Unidades Assistenciais: processos e protocolos para cuidar do paciente, incluindo ampliação de serviços para prestar um atendimento de qualidade.

Gestão em Pessoas

Colaboradores: programas de capacitação, desenvolvimento, carreira e qualidade de vida.

Cooperados: gestão de cooperação, permanência, desenvolvimento e valorização.

Gestão do Negócio

Estratégica: planejamento, monitoramento e implementação de ações que visem atingir os objetivos estratégicos.

Governança: diretrizes societárias, órgãos de governança e estrutura organizacional.

Socioambiental: responsabilidade ambiental e impacto nas comunidades.

Qualidade: diretrizes de conformidade e aprimoramento das melhores práticas aderidas internacionalmente, visando a melhoria contínua dos processos, com foco na qualidade e segurança.

Gestão de Riscos, Compliance e Auditoria Interna: consolida os preceitos e normas voltadas às melhores práticas de governança, bem como, orienta e estimula sua aplicação em todos os âmbitos institucionais, servindo de suporte para a gestão da Cooperativa e no relacionamento com as partes relacionadas.

Tecnologia da Informação e Segurança da Informação: estrutura de suporte, manutenção e segurança em tecnologia da informação.

Gestão de Mercado: estrutura para fortalecimento do relacionamento e retenção de clientes, acompanhamento das tendências e análises de cenários.

Finanças: gestão financeira da Cooperativa, visando equilíbrio econômico e sustentabilidade do negócio.

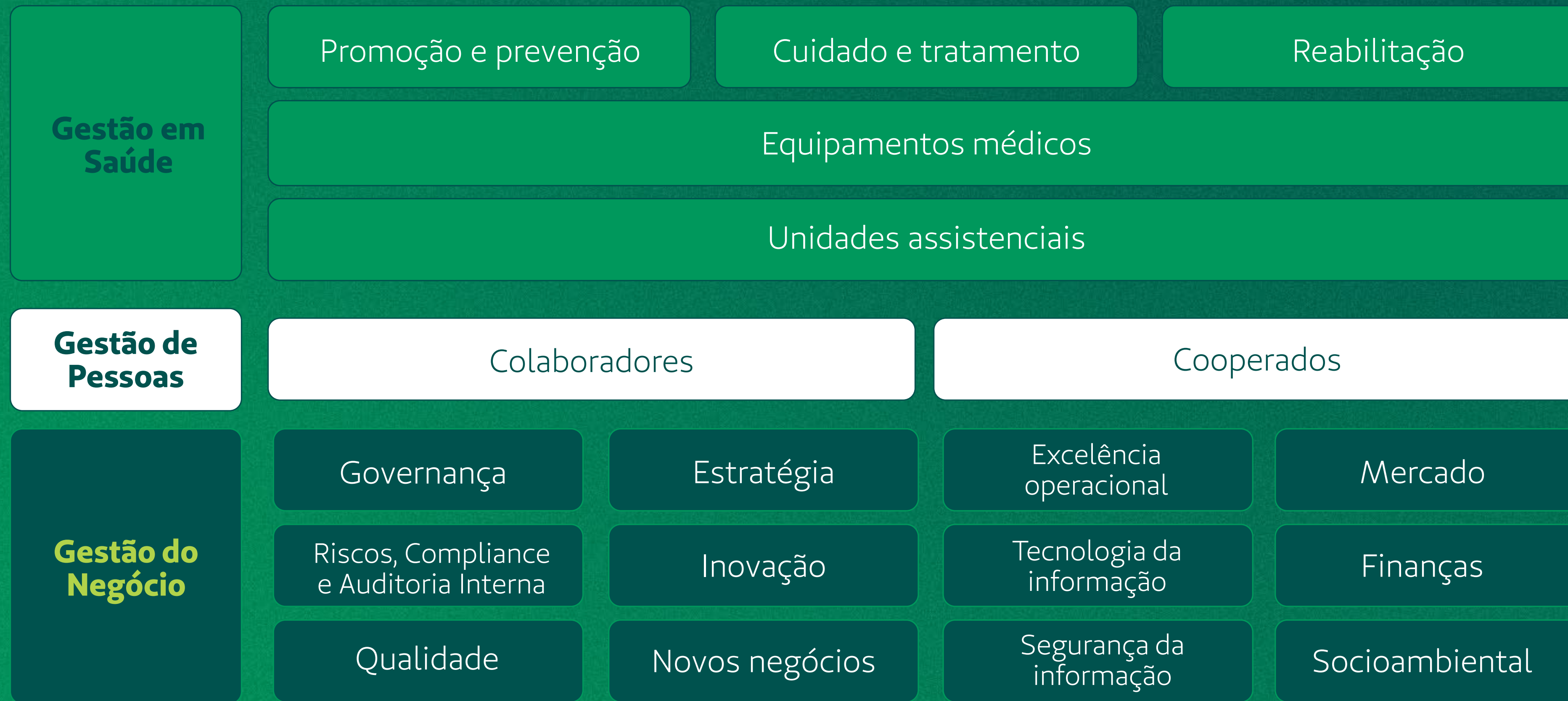
Excelência Operacional: gestão e eficiência de processos internos, conectando processos, pessoas e tecnologias na geração de valor.

Inovação: buscar novas soluções, aprimorar serviços e explorar novos negócios.

Novos Negócios: avaliar as oportunidades de mercado e a possibilidade de ampliação dos serviços para novos negócios.

Mapa Estratégico

A caminhada para a nova estrutura de Governança iniciou ainda em 2020, e as principais ações realizadas no período deste relato compreendem a estruturação dos processos de Gestão de Riscos e Controles Internos, Compliance e Auditoria Interna.





Gestão de Riscos e Controles Internos

GRI 2-12, 2-13, 2-23, 2-24

O gerenciamento de riscos em todos os níveis dos processos da cadeia de valor da Unimed Chapecó são elementos fundamentais para a melhoria do ambiente de controles internos.

Em Gestão de Riscos e Controles Internos, enfocamos diretrizes internas, mapeamento de riscos corporativos, atualização da cadeia de valor e avaliação do ambiente de controles internos com recomendações de melhorias.

Também, realizamos a estruturação da Política e do Plano de Continuidade de Negócios e desdobramentos junto as áreas de maior impacto.

Adotamos o framework “COSO ERM” e a estratégia das Três Linhas, conforme recomendado pelo Instituto dos Auditores Internos (IIA), para operacionalizar nossa estrutura de gerenciamento de riscos e controles internos.

O Conselho de Administração delega à Diretoria Executiva a responsabilidade de gestão de impactos, a qual é assessorada por colaboradores. Em 2024, o Conselho de Administração receberá o apoio de Comitês de Assessoramento.



Compliance

GRI 2-23, 2-24,

Somos comprometidos com a constante evolução do nosso compliance e boas práticas em governança. Com base nisso, a área de Compliance atua integrada ao Núcleo de Governança Corporativa, vinculado diretamente ao Comitê de Governança, Riscos e Compliance, órgão ligado ao Conselho de Administração, para maior independência de atuação.

No que diz respeito ao compliance, entre as principais ações, destaca-se a implementação do Programa de Integridade, que compreende diversas diretrizes institucionais, a exemplo do Código de Ética e Conduta interno e direcionado aos fornecedores e prestadores de serviço e da Política de Prevenção a Atos Ilícitos. Também, contempla a realização do Due Diligence de Integridade, a estruturação do Canal de Denúncias, o mapeamento das regulamentações e acompanhamento dos reportes regulatórios à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Ainda, foi realizada a condução do processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Cultura Compliance

GRI 2-23, 2-24,

Disseminamos regularmente temas sobre integridade por meio de treinamentos, integração de novos colaboradores, newsletters, site e redes sociais. Reforçamos a cultura de compliance com treinamentos para colaboradores e médicos cooperados, que são nossos multiplicadores.





Programa de Integridade

GRI 2-23, 2-24

O Programa de Integridade da Unimed Chapecó consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades.

Consiste, também, na aplicação efetiva do Código de Ética e Conduta da instituição, políticas, normativas e diretrizes que objetivam prevenir, detectar e corrigir irregularidades e, principalmente, promover a cultura ética e de integridade.



1º Pilar **Estrutura**

Núcleo de Governança Corporativa e Órgãos de Governança.



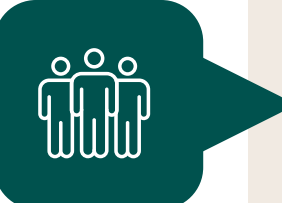
2º Pilar **Diretrizes**

Políticas e manuais.



3º Pilar **Ação**

Análise de aderência;
Conscientização;
Medidas de Controle;
Monitoramento;
Comunicação.



As diretrizes do nosso Programa de Integridade



Auditoria e Conformidade

GRI 2-27

Na Auditoria Interna, houve a reestruturação da metodologia já utilizada para execução dos trabalhos, alinhando-a com as práticas nacionais e internacionais estabelecidas pelo IIA. Com isso, passou-se a trabalhar com a auditoria baseada em riscos, visando o monitoramento e a avaliação da eficácia dos controles internos, bem como a melhoria contínua.

Também, revisamos nossa adequação às normas vigentes, por meio do mapeamento das regulamentações e acompanhamento dos reportes regulatórios à ANS.

Possuímos uma auditoria externa e independente que realiza as verificações de nossos Demonstrativos Financeiros e Balanço Social.

Não houve nenhuma multa ou sanção não monetária significativa aplicada à Unimed Chapecó em nenhum âmbito nos anos de 2022 e 2023.

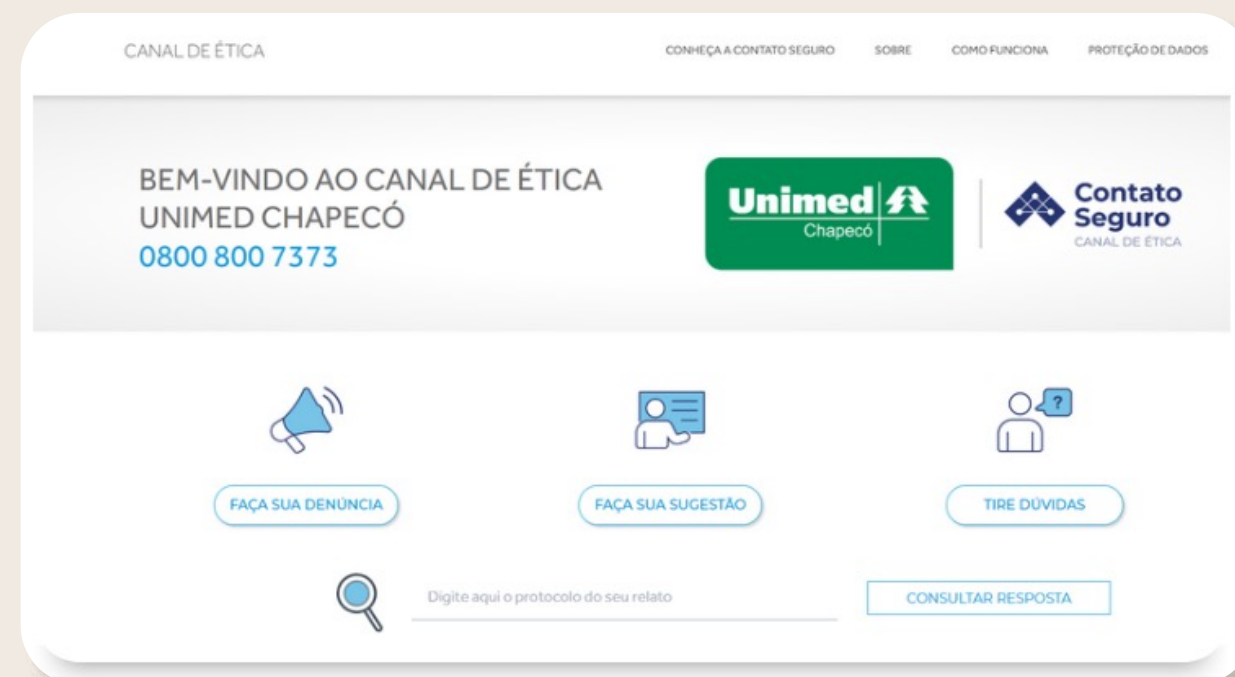
Canal de Denúncias

GRI 2-16, 2-25, 2-27

O Canal de Denúncias da Unimed Chapecó é uma ferramenta independente, sigilosa e imparcial, disponível para públicos internos e externos, para relatar atos suspeitos de corrupção, fraude, desvios financeiros, assédio moral ou sexual, entre outros.

As denúncias são apuradas pelo nosso Comitê de Ética e Conduta, que apresenta anualmente ao Conselho de Administração as estatísticas das denúncias apuradas.

No ano de 2022, houve o registro de 49 relatos, enquanto em 2023, houve 74 relatos.



SAC

GRI 2-26

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) deve ser o primeiro serviço acionado para tratar toda e qualquer manifestação quanto à utilização do plano de saúde e serviços, independentemente da complexidade da demanda.

É o canal responsável por elogios, sugestões, solicitações e reclamações. Todas as notificações recebidas são tratadas com imparcialidade e sigilo.

Ouvidoria

GRI 2-26

A Ouvidoria poderá solicitar o número do protocolo da reclamação ou manifestação registrada anteriormente junto ao SAC ou unidade organizacional equivalente na Operadora. Todas as notificações recebidas são tratadas com imparcialidade e sigilo.

Número de atendimentos realizados x Número de reclamações realizadas.

Número de reclamações referente ao SAC e a ouvidoria.

234.574

Atendimentos 2022

0,16%

Reclamações 2022

227.789

Atendimentos 2023

0,15%

Reclamações 2023

*Atendimento por guia.

Conduta Ética

GRI 3-3

Todas as nossas operações observam uma série de políticas relacionadas aos temas compliance e anticorrupção. Nossos colaboradores recebem treinamento sobre o Programa de Integridade, a exemplo do Código de Ética e Conduta e demais diretrizes. Além dos treinamentos formais para todos os colaboradores e cooperados, são enviadas periodicamente aos colaboradores newsletters de para reforçar o conhecimento sobre a temática.

Destaca-se que em 2021 foram disponibilizados treinamentos para todos os colaboradores e cooperados, visto que foi o ano de elaboração do Programa de Integridade e das principais diretrizes relacionadas. Nos anos seguintes, os treinamentos seguiram nas integrações de novos colaboradores.

Número de colaboradores treinados no combate a corrupção

1177

2021

567

2022

478

2023



Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Enquanto cooperativa médica, ampliamos o escopo de iniciativas para fortalecer o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Para isso, realizamos um diagnóstico inicial para avaliar práticas existentes e necessidades de melhoria.

O resultado disso foi a elaboração de políticas e manuais operacionais, como a Política de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, Programa de Governança em Privacidade e Segurança, mapeamento de dados pessoais e ajustes contratuais para colaboradores, clientes e fornecedores, entre outras adaptações internas.

Também, foi constituída uma Comissão de Privacidade e Segurança para apoiar o encarregado na Proteção de Dados da Cooperativa.



Qualidade dos serviços

Possuímos certificações nacionais e internacionais, que comprovam a excelência dos serviços prestados

RN 507 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A RN 507 é composta por quatro dimensões: Gestão organizacional, Gestão da Rede Prestadora de Serviços de Saúde, Gestão em Saúde e Experiência do Beneficiário.

As dimensões são subdivididas em 21 requisitos e estes em 169 itens. A medalha de ouro, concedida à Unimed Chapecó em 2022, equivale ao Nível 1, para operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 e 100 pontos.

RN 506 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A Atenção Primária a Saúde (APS) é pilar fundamental do cuidado em saúde em diferentes sistemas de saúde na experiência de muitos países. Ela é reconhecida como a porta de entrada preferencial de acesso ao sistema de saúde e possibilita um melhor fluxo e itinerário do paciente entre os demais níveis de atenção, fundamentado nas necessidades de saúde apresentadas, nos seus mais diversos graus de complexidade. Desde 2021, a Unimed Chapecó é nível 1 na Certificação da APS.

RN 518 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A ANS publicou a Resolução Normativa – RN 443 em 2019, atualizada para RN 518 em 2022. Esta RN define as práticas de governança que devem ser implementadas pelas operadoras de saúde. Ela está dividida em Práticas Mínimas, que devem ser seguidas por todas as operadoras de saúde, e Práticas Avançadas, que são opcionais, mas demonstram que a operadora possui uma estrutura mais robusta de gestão, impulsionando ainda mais o movimento para implementação de melhorias na governança corporativa.

Pela normativa, a obrigatoriedade da Unimed Chapecó seria o atendimento das práticas mínimas, porém, a alta administração entendeu que poderíamos ir além e que as práticas avançadas poderiam colocar a cooperativa em outro patamar. Além de trazer mais segurança para o negócio, pensando em seu crescimento futuro e perenidade da organização. Assim, em 2022, fechamos o ano com aderência às práticas mínimas e avançadas recomendadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da RN 518/22.



Organização Nacional de Acreditação (ONA)

A Unimed Chapecó conquistou a Acreditação Hospitalar Nível I pela ONA ainda em 2009 e, desde lá, buscou se aperfeiçoar e melhorar os processos continuamente. Em 2013 conquistou a Acreditação Nível II e em 2017 a Acreditação Nível III – Acreditado com Excelência, que segue vigente até o presente momento.



Qmentum International

Em 2018 a Unimed Chapecó entrou no processo para Acreditação Internacional Qmentum. A busca pela certificação internacional foi um caminho natural para manutenção e ampliação dos padrões de excelência que já haviam sido atingidos.

Em 2020 o hospital conquistou a acreditação internacional que segue vigente até o presente momento.



Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ)

Desde 2004, o Laboratório Unimed Chapecó é avaliado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas e obtém a classificação excelente. O setor de exames especializados é o mais bem equipado da região e os resultados são monitorados pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas.

Em 2023, celebramos mais uma conquista significativa para a saúde do Oeste Catarinense. O Hospital Unimed Chapecó atingiu a reacreditação Internacional Qmentum, um dos programas de saúde mais rigorosos do mundo.



UTI Adulto do Hospital Unimed Chapecó – Certificado UTI Eficiente 2023

A Unidade de Terapia Intensiva (UTI) Adulto do Hospital Unimed Chapecó é referência no atendimento de pacientes críticos na região Oeste de Santa Catarina e também referência nacional. Como reconhecimento desse trabalho, a nossa UTI Adulto recebeu pela 3ª vez, em 2023, o Certificado de UTI Eficiente.

Promovido pelo Sistema Epimed, em parceria com a Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB), o certificado é concedido às unidades de terapia intensiva que apresentam boa eficiência clínica e características que contribuem para garantir a sustentabilidade e a qualidade do cuidado dos pacientes de alta gravidade e complexidade. Para a certificação, são analisados principalmente os indicadores taxa de mortalidade patronizada e taxa de utilização de recursos padronizados, ambos justificadas pelas gravidades dos pacientes.

Também como inovação deste ano, a UTI Adulto inaugurou uma nova estrutura física, com leitos e banheiro individual, isolamento acústico, entre outras facilidades. Tudo para proporcionar o máximo conforto do paciente e da família, que pode visitar o internado por 12h durante o dia em casos indicados.

Com esse reconhecimento, a Unimed Chapecó se tornou a única UTI de Santa Catarina e ficou entre as sete singulares do país a receber o selo de desempenho naquele ano.

Segurança do paciente

GRI 3-3

A Unimed Chapecó tem como prioridade a segurança do paciente, que é o conjunto de ações voltadas à proteção do paciente contra riscos, eventos adversos e danos desnecessários durante a atenção prestada nos serviços de saúde.

I e II Simpósio da Cultura e Segurança

Prezando pela qualidade e segurança do paciente, desde 2022 a Unimed Chapecó realiza um simpósio anual com o foco em cultura e segurança. O evento envolve todos os colaboradores e médicos atuantes no complexo.

Em sua primeira edição, o evento abordou temas como cultura de segurança, segurança do paciente, valor em saúde, segurança psicológica e educação financeira. Na segunda edição, em 2023, discutimos a importância da adesão aos protocolos para diagnóstico precoce e tratamento da Sepsis, qualidade no cuidado e experiência do cliente, educação financeira com foco em investimentos sustentáveis e propósito no trabalho.



Resultados financeiros

GRI 3-3

Por meio de uma gestão sólida, a cooperativa busca cumprir todos os seus compromissos financeiros e lidar com as oscilações das operações do plano de saúde, como a sinistralidade, priorizando a qualidade dos serviços para atrair mais clientes e evitar a evasão de beneficiários.

Graças à sua estrutura de serviços próprios, planejamento estratégico e governança cooperativa, a Unimed Chapecó conseguiu, em 2022 e 2023, remunerar seus cooperados conforme a tabela CBHPM Plena e encerrar o exercício de ambos os anos com resultado positivo.

Valor Econômico Distribuído em 2022 (R\$ milhões):

Valor econômico retido: **R\$14,8**

Valor econômico direto gerado: **R\$264,5**

Valor econômico distribuído: **R\$249,7**

Valor Econômico Distribuído em 2023 (R\$ milhões):

Valor econômico retido: **R\$25,9**

Valor econômico direto gerado: **R\$315,1**

Valor econômico distribuído: **R\$289,1**

Alocação de recursos

Em 2023, a Unimed Chapecó investiu mais de R\$12 milhões em despesas de capitais (CAPEX), destacando-se a inauguração da nova UTI Adulto, um software de ressonância cardíaca e um novo espaço ambulatorial no bairro Efapi. A locação de um edifício próximo à sede permitiu a expansão hospitalar com investimentos de mais de R\$ 400 mil em melhorias. Em 2024 será inaugurado um novo espaço, o Pertencer - Centro de Terapias Unimed Chapecó, próximo ao Pátio Shopping Chapecó.

Investimento social externo

Nosso investimento social externo mostra nossas ações, principalmente, em programas e projetos sociais e de educação.

Investimento Social Externo (R\$ mil)

R\$596

2022

R\$575

2023

A Cooperativa Unimed Chapecó investiu **R\$1,17 milhões** em iniciativas socioambientais externas em **2022 e 2023**.



Parceiros

GRI 2-2, 2-28

O fundamento no cooperativismo impulsionou a Unimed Chapecó desde sua concepção até se tornar um dos maiores complexos médicos de Santa Catarina. Durante o período abordado, participamos ativamente em diferentes espaços de representação cooperativa, incluindo: Conselho Diretor da Fundação Universitária do Desenvolvimento do Oeste (Fundeste), Conselho Fiscal da Unimed Federação de Santa Catarina, Conselho Fiscal do Sescop de Santa Catarina, Instituto Unimed Santa Catarina e Núcleo de Cooperativas e Sustentabilidade da Associação Comercial e Industrial de Chapecó (ACIC). Também, somos parceiros do Observatório Social do Brasil (OSB) de Chapecó.

Nossa relação com nossos stakeholders

GRI 2-29

Durante o período do relatório, a Unimed Chapecó demonstrou um compromisso contínuo com a transparência, a integridade e a sustentabilidade em todas as suas interações e operações.

Interagimos com nossos stakeholders por meio de diversas ferramentas de diálogo, garantindo uma comunicação aberta e transparente. Publicamos anualmente em nosso Portal Corporativo o Balanço Social e as Demonstrações Financeiras e, com frequência bienal, lançamos nosso Relatório de Sustentabilidade. Além disso, mantemos canais como redes sociais (LinkedIn, YouTube, Facebook e Instagram), e-mails, correspondências, Centrais de Atendimento presencial e online, Canal de Denúncias, Ouvidoria e SAC. Possuímos também nossa Revista Vida Mais, disponível de forma impressa e online.

Públicos de Relacionamento

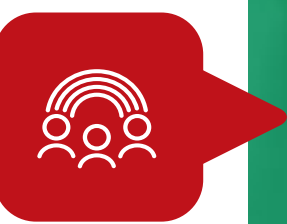
Principais meios de engajamento

Diretores e cooperados	Por meio de Assembleias Gerais, reuniões estratégicas e informativos periódicos, buscamos manter nossos diretores e cooperados informados e engajados nas decisões e direcionamentos da cooperativa. Também, realizamos pesquisas de satisfação e a Pesquisa de Perfil em Saúde com os cooperados.
Cientes pessoa jurídica (PJ)	Realização do evento RH Experience, com a finalidade de estreitar o relacionamento com as empresas contratantes e entender suas necessidades e expectativas, buscando aprimorar constantemente nossos serviços. Ainda, é desenvolvida a Pesquisa de Satisfação com os clientes PJ, ambas com periodicidade de dois anos.
Médicos não cooperados	Pesquisa em Perfil em Saúde. Esta pesquisa é realizada anualmente para colaboradores, cooperados e não cooperados. A Pesquisa de Perfil em Saúde busca levantar o perfil de saúde desse público, visando melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e otimizar os recursos disponíveis.
Colaboradores	Desenvolvemos as Pesquisas de Satisfação, Pesquisa de Clima Organizacional, e, Pesquisa em de Perfil em Saúde, além do e Programa Fábrica de Ideias.
Beneficiários	Realizamos as Pesquisas de Satisfação e Pesquisa de Hábitos Saudáveis (Insider).
Fornecedores	Mantemos padrões éticos e transparentes em nossas relações com fornecedores, estabelecendo diretrizes claras por meio de nosso Código de Ética e Conduta aos Fornecedores e Prestadores de Serviço, e Política Institucional de Contratação e Qualificação de Fornecedores e ainda, realizamos análises prévias para garantir práticas sustentáveis em toda a cadeia de suprimentos.
Rede Prestadora	São realizadas pesquisas de Satisfação com Rede de Prestadores e Qualificação de Prestadores.
Comunidade Local	Para atender às necessidades e expectativas da população e contribuir para o desenvolvimento sustentável da região Oeste Catarinense, realizamos visitas técnicas, participação em eventos externos, além de desenvolver projetos e campanhas sociais, buscando atender às necessidades e expectativas da população.
Órgãos Reguladores	Para atender as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e demais órgãos reguladores, fornecemos as informações legais de acordo com o que exige as leis e normativas vigentes, por meio dos canais que são disponibilizados pelos órgãos..
Certificadoras	Constantemente, efetuamos a manutenção dos padrões exigidos pelas normativas e verificados pelas entidades acreditadoras, como a A4 Quality para as certificações RN 506, RN 507 e RN 518, o IQG para certificação ONA e a QGA para certificação Qmentum.



Nosso Social

Unimed 
Chapecó



Nossos públicos de interesse

GRI 2-6

Fornecemos um atendimento humanizado, e para isso, investimos continuamente na capacitação das equipes de gestão e técnica. Asseguramos a qualificação profissional de nossos colaboradores e médicos cooperados. Em um cenário dinâmico, nos vemos como protagonistas e mantemos nosso compromisso com a colaboração e os princípios cooperativistas para evoluirmos coletivamente como sociedade.

Em 2023 a Unimed concluiu o ano com 59,3 mil beneficiários assistidos pelo Plano de Saúde.

A cooperativa médica atua em conjunto com 374 médicos cooperados e 149 médicos não cooperados, buscando a melhoria contínua dos processos e a eficácia do sistema de gestão. Além disso, conta com o Hospital Unimed Chapecó, uma estrutura com avançado parque tecnológico que é referência em toda a região sul do país.

Alguns dos nossos principais públicos de relacionamento são:

Colaboradores

Médicos cooperados

Fornecedores

Beneficiários

Clientes
Pessoa Jurídica

Comunidade



Nossos Colaboradores

GRI 2-7, 2-8

Nossas ações de desenvolvimento e valorização dos colaboradores

Em dezembro de 2023, a Unimed contava com 1.511 colaboradores diretos, que desempenham um papel fundamental nos resultados da organização. A maior parte está sediada em Chapecó, enquanto outros estão localizados em Pinhalzinho, e alguns trabalham remotamente em Aracaju, no estado de Sergipe, e em Balneário Piçarras, em Santa Catarina.

Todos os colaboradores, exceto jovens aprendizes, estagiários e trabalhadores temporários, são contratados de acordo com as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Realizamos de maneira regular, anualmente, a avaliação de desempenho para todos os colaboradores do complexo Unimed, independente de gênero e/ou categoria funcional, a qual é prevista na Política Institucional de Gestão de Pessoas.

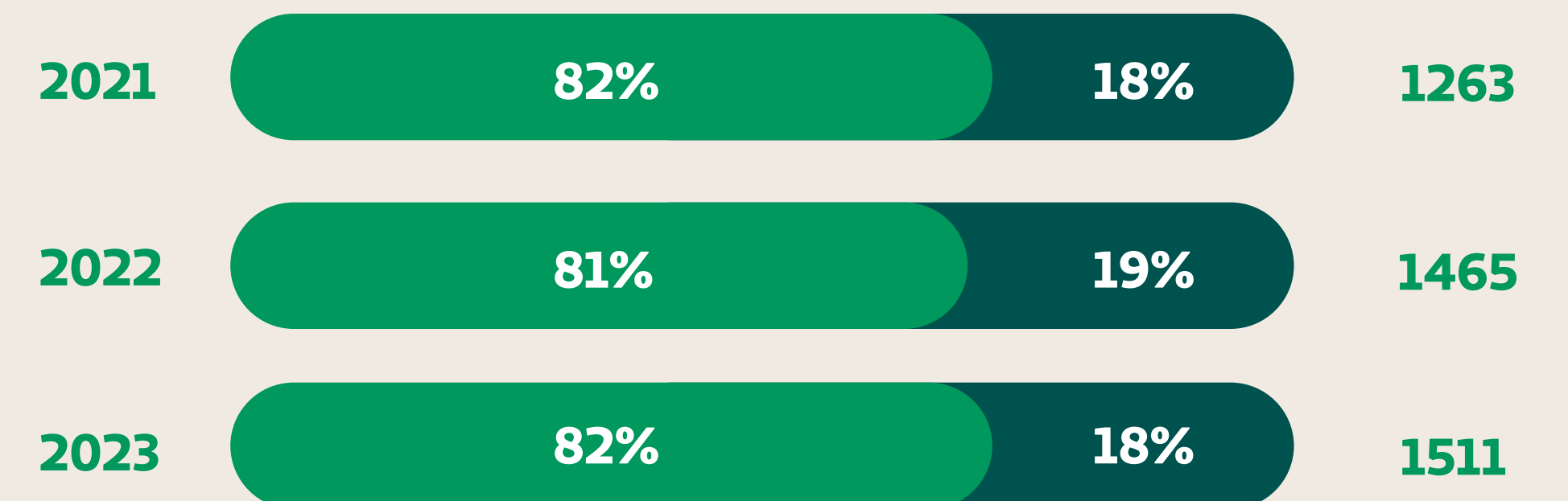
Piso salarial enfermagem

A cooperativa adota práticas de remuneração, a qual contempla plano de cargos e salários, política de comissionamento, programa de participação nos resultados e política de gestão por resultado. Além dessas diretrizes, a cooperativa também segue a convenção coletiva de trabalho e as leis que regulamentam pisos específicos por categoria profissional, a exemplo do piso da enfermagem, que foi instituído na cooperativa em julho de 2023. Todas as práticas são calibradas, observando um equilíbrio interno e externo, de acordo com o mercado de trabalho.

Colaboradores por gênero (%)

● Feminino ● Masculino

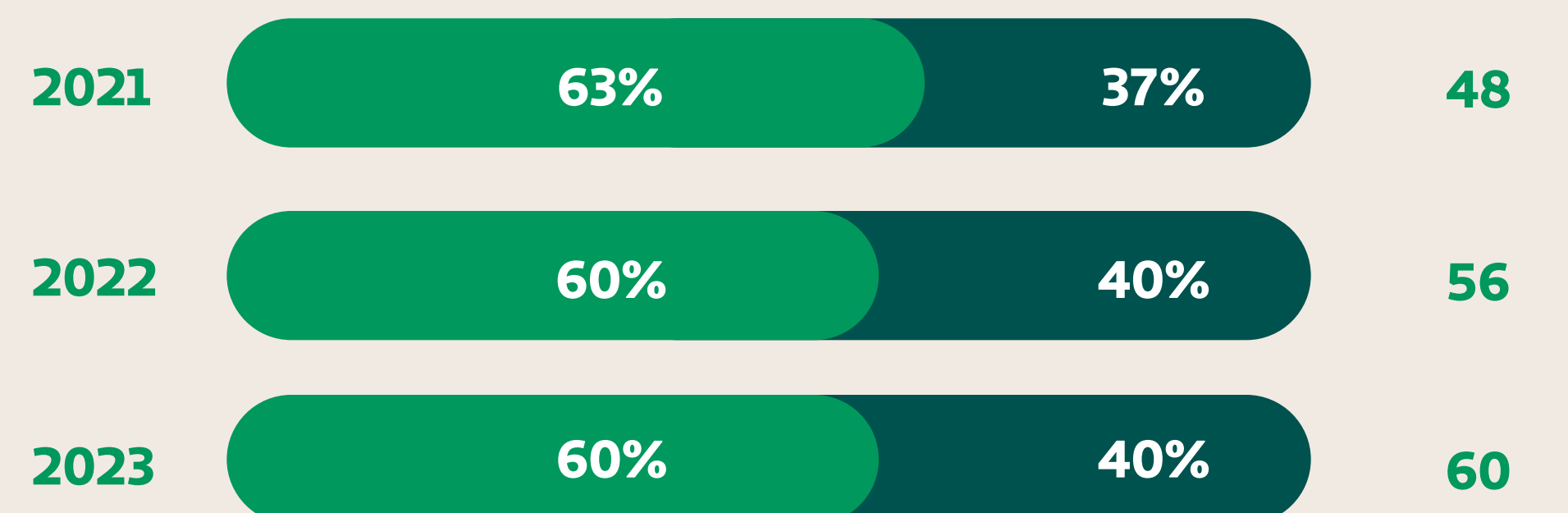
Total de colaboradores



Colaboradores em cargos de liderança por gênero (%)

● Feminino ● Masculino

Colaboradores em cargos de liderança



Nossas ações de desenvolvimento e valorização dos colaboradores

GRI 3-3

O desenvolvimento de pessoas é parte essencial das diretrizes que nos movem.

A cooperativa investe continuamente em seus colaboradores, possuindo uma robusta Política de Gestão de Pessoas, que visa o recrutamento, seleção, administração, gestão estratégica, desenvolvimento e retenção de pessoas.

Valorizamos o engajamento dos colaboradores por meio de iniciativas como o Programa de Integração para novos membros da equipe.

Com o compromisso de zelar pela saúde de nossos colaboradores, mantemos uma profissional de psicologia destinada exclusivamente ao acolhimento. Além disso, adotamos diversas iniciativas, buscando o treinamento e desenvolvimento de nossa equipe de colaboradores, entre os quais destacam-se:

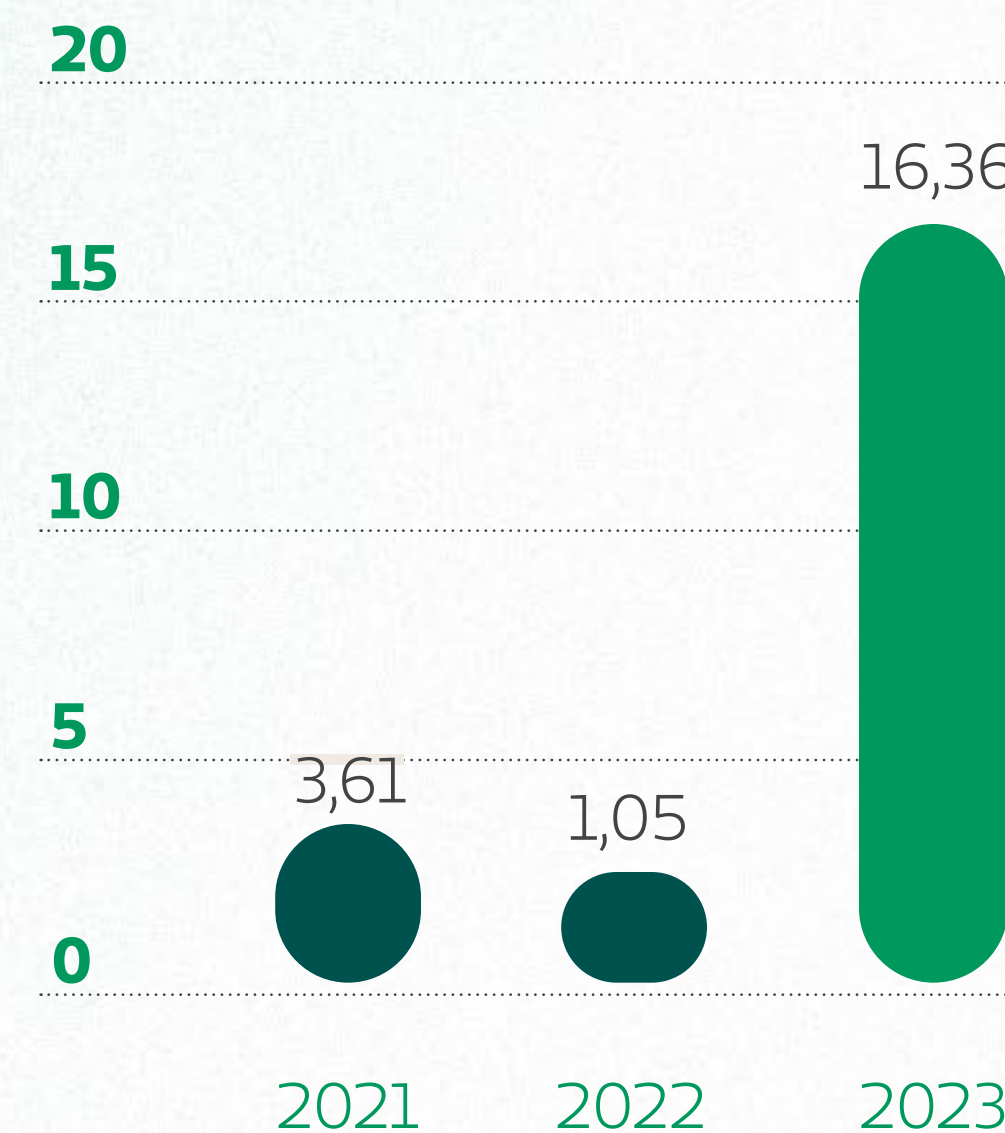
Treinamento e desenvolvimento: compreende a promoção de treinamentos e capacitações, tanto de caráter técnico quanto comportamental, para todos os profissionais atuantes na cooperativa que compõe o Planejamento Anual de Treinamento & Desenvolvimento, mapeando as necessidades internas e gerando escopo para o Programa de Desenvolvimento de Pessoas;

Programa de Sucessão: objetiva implantar uma prática de gestão de pessoas para manter a sustentabilidade do negócio por meio da elaboração e manutenção de um mapa sucessório de líderes e cargos estratégicos. Os talentos identificados são aqueles profissionais que se alinham à cultura de onde atuam e estão engajados no propósito da organização, que se diferenciam pelo senso de responsabilidade e por meio de competências e desempenho, além de apresentar características de liderança informal ou formal na sua equipe de trabalho. No Programa, é oferecido um ambiente colaborativo e desafiador, com ferramentas e treinamentos que auxiliem e potencializem o desenvolvimento do participante, em prol dos objetivos vislumbrados para ele;

Programas de benefícios: voltados ao desenvolvimento técnico dos profissionais, com bolsas de estudos e apoios de subsídio interno para capacitações necessárias, voltadas à necessidade das áreas, com vistas à melhoria de boas práticas de cultura, segurança e qualidade para o cliente Unimed.



Média de horas de capacitação dos colaboradores (horas)



Gestão por Competências

A Unimed Chapecó, desde 2016, utiliza o Modelo de Gestão de Pessoas baseado em competências para gerir as práticas que envolvem as pessoas. Essa estratégia trata-se de um modelo de gestão mais eficaz, que se torna uma fonte de vantagem competitiva. Assim, esse modelo orienta os processos de gestão das pessoas, desde a atração, desenvolvimento e avaliação nos diferentes níveis e posições.

Valorização de nossos colaboradores

Jubilados

Comemoramos o encontro de gerações com os colaboradores aniversariantes de casa e jubilados com 5, 10, 15, 20 e 25 anos de empresa. São momentos repletos de sorrisos, histórias e gratidão pelo legado construído juntos.



Pesquisa de Clima Organizacional

A Pesquisa de Clima Organizacional Interna é uma ferramenta essencial na Unimed Chapecó. Criada em 2021, ela é conduzida pelo Gestão de Pessoas e visa ouvir e compreender a percepção dos colaboradores sobre diversos aspectos da cooperativa.

Em 2023, investimos em melhorias na Pesquisa, como o novo módulo Moods no Painel de Gestão Senior, proporcionando autonomia ao subsistema da Psicologia para aplicação, análise e desdobramento, além de facilitar a tabulação dos dados. A pesquisa abrangeu sete dimensões, com altos índices de engajamento: 84,29% em 2022, e 94,54% em 2023.

Embora tenha ocorrido uma redução na satisfação geral, de 93,34% em 2022 para 78,60% em 2023, destacamos que a métrica utilizada foi diferente e, desta forma não representa necessariamente uma queda. O comparativo poderá ocorrer considerando próximas pesquisas.

A dimensão mais bem avaliada foi “Satisfação / Motivação Pessoal”. Ainda, foram identificadas oportunidades de desenvolvimento, sendo que planos de ação estão em andamento, envolvendo lideranças e colaboradores para promover melhorias contínuas.

A Pesquisa é fundamental para compreendermos o clima organizacional e orientar estratégias de Gestão de Pessoas, reforçando o compromisso da Unimed Chapecó com o bem-estar e a satisfação de seus colaboradores.

Na Unimed Chapecó, a satisfação geral do colaborador é considerada como um indicador estratégico de Gestão de Pessoas.



Benefícios

GRI 2-19, 3-3

Como forma de manter a atratividade da empresa, a Unimed Chapecó disponibiliza aos colaboradores uma Política de Benefícios, com base nas melhores práticas de mercado, que inclui:

- Plano de saúde;
- Bolsa de estudos de até 50% para cursos técnicos/graduação/especialização;
- Apoio financeiro para cursos de curta, média e longa duração;
- Ações voltadas à qualidade de vida e saúde integral do colaborador;
- Seguro de vida em grupo;
- Restaurante próprio e/ou vale refeição;
- Gratificação mensal por assiduidade;
- Programa de Participação nos Resultados (PPR);
- Quinquênio;
- Seguro viagem;
- Convênio São Rafael (adiantamento);
- Auxílio creche;
- Prêmio assiduidade;
- Vale transporte;
- Uniforme de acordo com a função, para as áreas de recepções/atendimento, equipes de apoio e assistenciais.

Em novembro de 2023, a cooperativa implementou a Política de Benefícios Flexíveis e Não Flexíveis, proporcionando aos colaboradores autonomia na escolha de pacotes de benefícios adaptados às suas necessidades individuais. No primeiro momento, o pacote de benefícios flexíveis se dá pela escolha do plano de saúde ou um crédito mensal. Já os benefícios não flexíveis incluem todos os demais benefícios listados acima.

Além disso, a Unimed Chapecó lançou duas políticas de práticas significativas no decorrer do ano de 2023: a Política de Teletrabalho, visando melhorar a qualidade de vida dos funcionários ao conceder autonomia para gerenciar suas atividades em casa, o que resulta em maior produtividade; e a Política de Gestão por Resultado, que vincula premiações ao atingir a meta relacionada ao custo da folha de pagamento. Aos jovens aprendizes e estagiários remunerados, são oferecidos os seguintes benefícios:

Flexíveis:

- Plano de saúde ou crédito mensal.

Não flexíveis:

- Ações voltadas à qualidade de vida e saúde integral do colaborador;
- Restaurante próprio e/ou vale refeição;
- Convênio São Rafael (adiantamento);
- Auxílio creche;
- Vale transporte.



Novas contratações, rotatividade e desligamentos

GRI 2-7, 3-3

A Unimed Chapecó atua com contratações por meio de recrutamento e seleção, que pode ocorrer de forma interna ou externa, conforme a Política de Recrutamento e Seleção.

Entre 2022 e 2023, houve 831 contratações, principalmente, devido a efetivações por substituição e ampliações de quadro e serviços na Cooperativa. Em relação aos jovens aprendizes, no período desse relato, foram contratados 96 aprendizes, destes 25 foram efetivados.

O *turnover* de 2023 apresentou pequeno acréscimo em comparação ao ano de 2022. Com relação a rotatividade, nos anos de 2022 e 2023, foi atendida a nossa meta estabelecida de 2,5. No ano de 2022, tivemos um índice de rotatividade de 2,25. Enquanto em 2023, o índice de rotatividade foi 2,26. Atualmente nosso maior índice de rotatividade ocorre nas áreas de apoio e assistência.

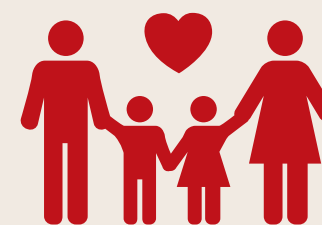
Sobre as demissões, os maiores motivadores de saída em 2022 e 2023, estiveram relacionados com a necessidade pessoal, familiar, acadêmica ou profissional. Identificamos um processo de melhoria, estratificando esse motivador para que possamos realizar uma análise mais individualizada.

Índice de rotatividade

2,25	2,26
2022	2023

Em 2023, refinamos os desligamentos por meio de entrevistas estruturadas, visando maior precisão. Com base nos dados coletados, ajustamos processos e compartilhamos insights com gestores para análise e implementação de ações.

Promovemos mudanças para otimizar os processos de contratação, incluindo revisão da dinâmica das entrevistas para áreas operacionais, simplificação do processo seletivo sem testes psicológicos para alguns grupos funcionais e introdução de um questionário de qualidade de vida.



Licença maternidade e paternidade

GRI 3-3

Em 2022, ocorreram 55 retornos de licença maternidade, com 37 permanências após 12 meses. Já em 2023, tivemos 43 retornos, com 5 colaboradoras permanecendo após 12 meses, enquanto 25 ainda não completaram um ano desde o retorno. Desta forma, nossas taxas de retenção ao trabalho dos colaboradores de licença maternidade foram: 67,21% em 2022 e 11,63% em 2023.

Licença Maternidade

60	44
2022	2023

Licença Paternidade

5	9
2022	2023

Inclusão em nosso quadro de colaboradores

A Unimed Chapecó é pioneira entre as unidades da Unimed em Santa Catarina ao contar com uma intérprete de Libras. A cooperativa médica engloba indivíduos da comunidade surda que desempenham diversas atividades.

É parte fundamental de nossa busca pela sustentabilidade implementar em nosso quadro de colaboradores a diversidade. Para isso, além de diversas ações, como a realização da Semana Inclusiva e o nosso curso de libras, possuímos um número crescente de contratações de colaboradores com deficiência (física, visual, auditiva e intelectual).

Colaboradores com deficiência

53	61	70
2021	2022	2023

Diversidade e inclusão em nossa Cooperativa

GRI 3-3

Destacamos nosso compromisso com a diversidade e inclusão, por meio de esforços e ações para contribuir com um futuro mais equitativo e inclusivo. Promovemos cursos e treinamentos para nossos colaboradores visando esse objetivo.

Curso de Libras

Em 2022 e 2023, a Unimed Chapecó realizou, respectivamente, a 1ª e a 2ª edição do curso de Libras para colaboradores, abordando os módulos básico, intermediário e avançado. Os participantes, após a conclusão do curso, passaram a integrar a Equipe de Apoio Libras, fornecendo assistência em situações que exigem interpretação ou na ausência de intérpretes.

Colaboradores formados em Libras

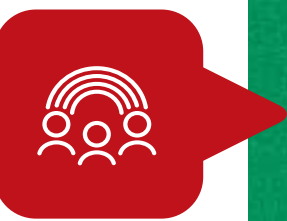
15	21
2022	2023

Momento Libras

Após o término do curso, é realizado o “Momento Libras” para encorajar e reforçar a prática da conversação na Língua Brasileira de Sinais. Os encontros ocorrem de forma mensal entre os participantes.



Somos pioneiros na Unimed em Santa Catarina ao contar com uma intérprete de Libras.



Empatia com a singularidade

Realidades diferentes exigem olhares atentos e sensíveis. Por isso, em 2023 adequamos o nosso fluxo de atendimento para pessoas com autismo. Isso resultou em:

- +agilidade no atendimento**
- +cuidado humanizado**
- +conscientização e respeito**

Treinamento sobre abordagem multidisciplinar do paciente autista

Também, em 2023, foi realizado o treinamento “Abordagem Multidisciplinar no Cuidado do Paciente Autista”. O curso proporcionou uma imersão no universo do Transtorno do Espectro Autista (TEA) e destacou estratégias multidisciplinares para aprimorar o cuidado aos nossos pacientes.

Pulseira para auxílio com o cuidado do paciente autista

No Pronto Atendimento do Hospital Unimed Chapecó, uma pulseira auxilia na identificação das crianças com TEA, para que os demais profissionais e o público em geral identifiquem e compreendam a prioridade de atendimento e as particularidades necessárias nas abordagens. Esta ação, com um olhar humanizado, auxilia pacientes e/ou familiares que recebem a pulseira.



Nossos Beneficiários

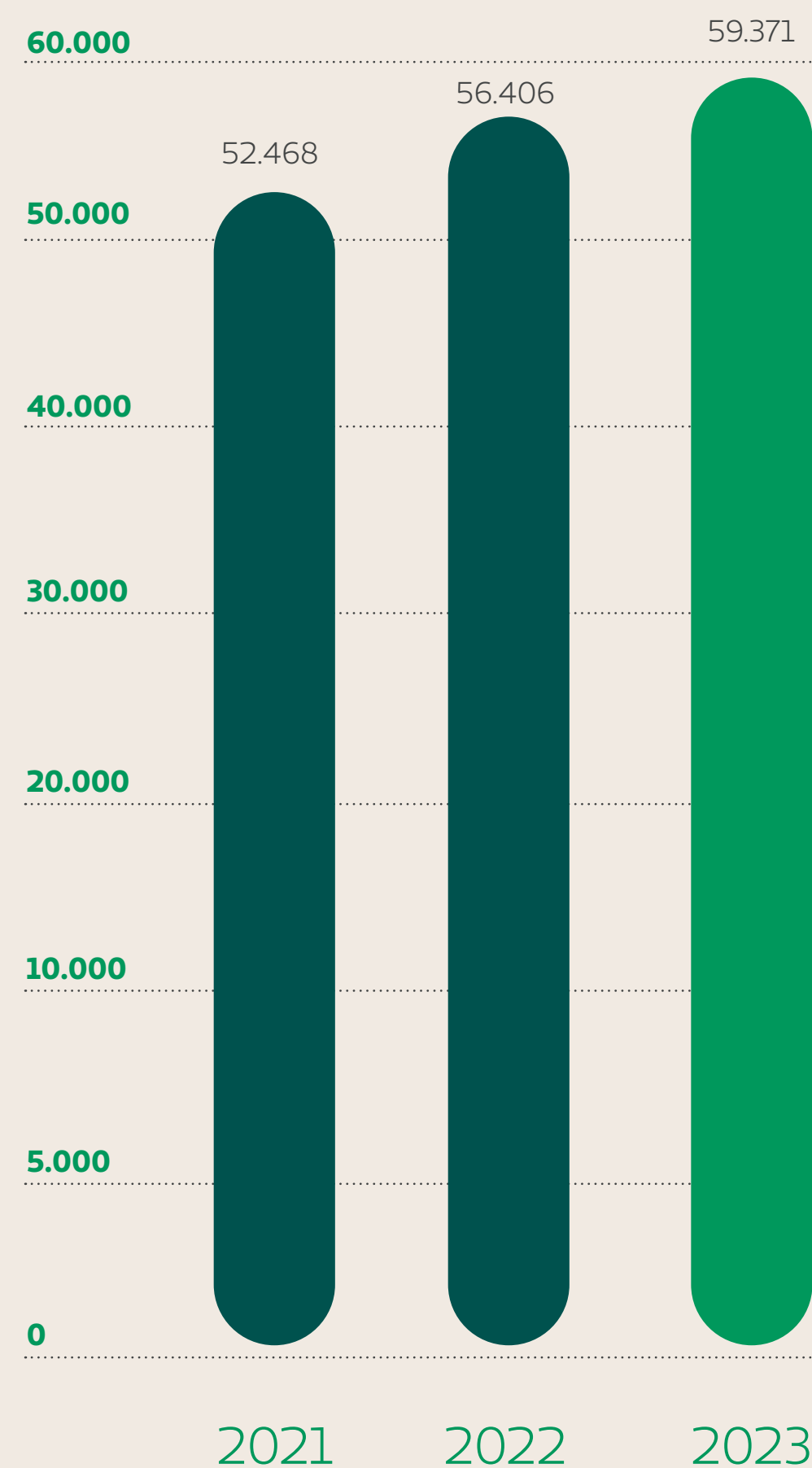
A Unimed busca diariamente promover saúde e bem-estar. Os profissionais da Unimed compartilham o compromisso e respeito pela vida, priorizando a prevenção e diagnóstico precoce. Nosso objetivo é proporcionar tratamento de qualidade, resultando no bem-estar aos nossos mais de 59 mil beneficiários.

Em 2023, ultrapassamos os 59 mil beneficiários, representando um crescimento de 2.965 vidas em relação a 2022, quando contávamos com 56.406 beneficiários.

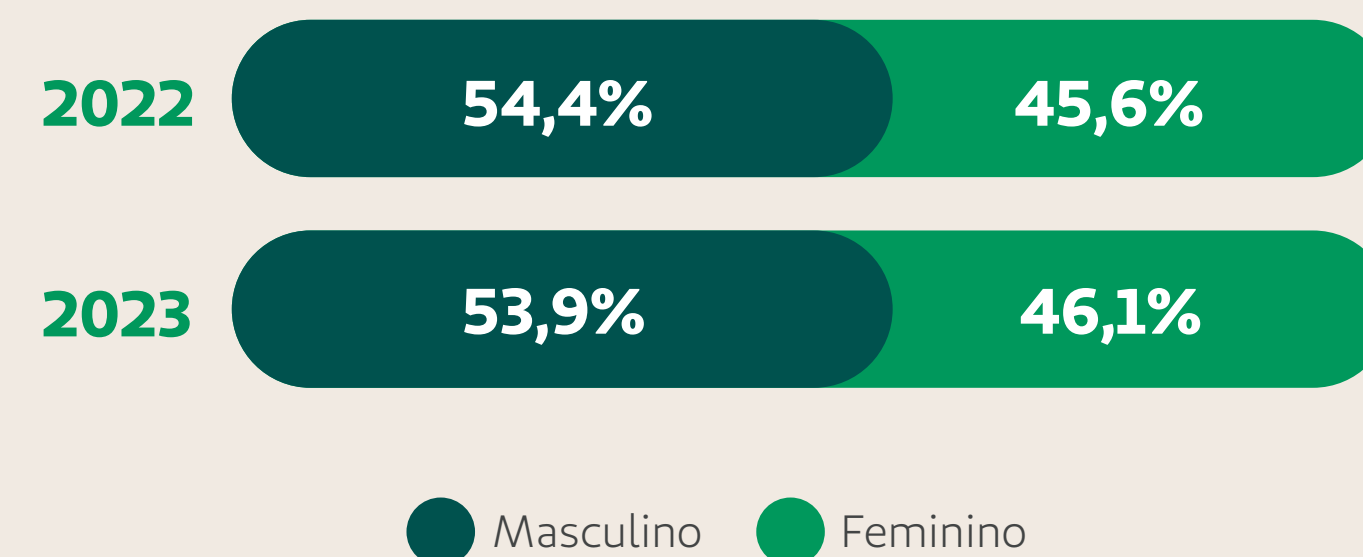
Nosso índice de satisfação em

2022 e 2023 é acima de 86%

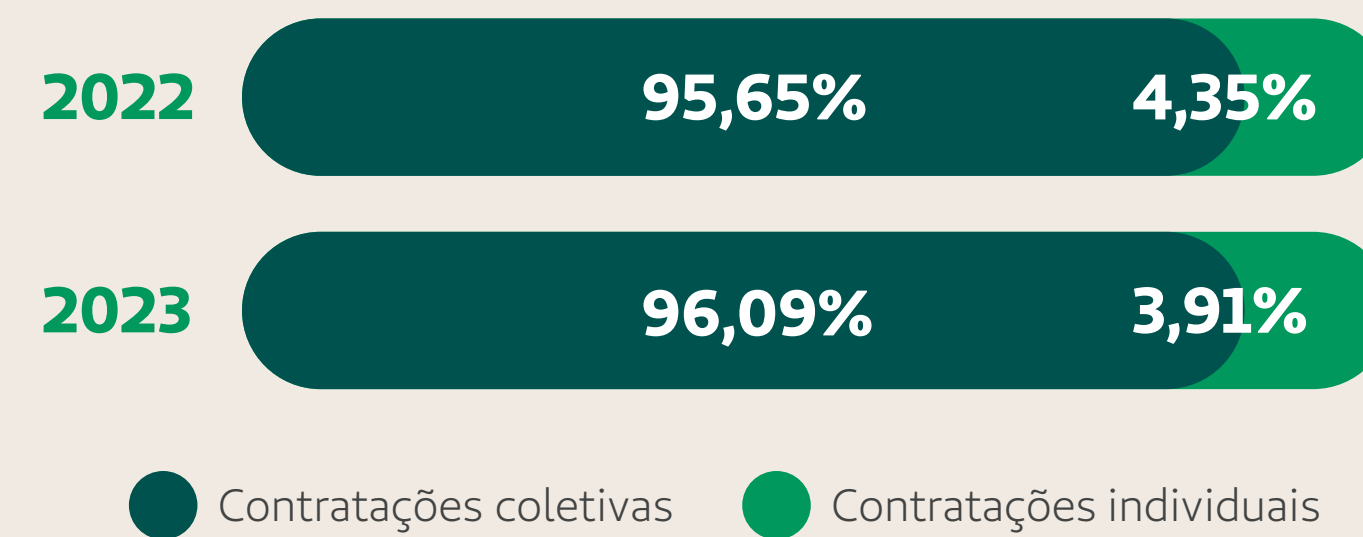
Evolução do número de beneficiários



O perfil de nossos beneficiários é composto por:



Os homens representam a maior parte de nossos beneficiários. A média de idade dos beneficiários caiu de 35 anos em 2022, para 27 anos em 2023.



Conheça algumas das iniciativas para nossos beneficiários

Programa Viver Bem Saudável

Atividades físicas para pacientes com sobrepeso e obesidade, orientadas pelo educador físico do Espaço Viver Bem.



Programa Viver Bem Saudável KIDS

Grupo de atividade física para crianças entre 5 e 10 anos com sobrepeso e obesidade, orientado pelo educador físico do Espaço Viver Bem.



Programa Avançar

Atividades físicas para pacientes sedentários há mais de 6 meses, orientadas pelo educador físico do espaço Viver Bem.



Serviços e informações na palma da sua mão

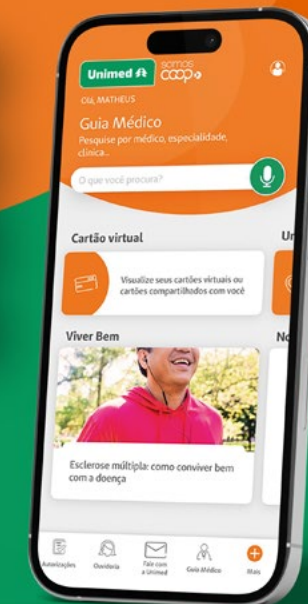
CARTÃO VIRTUAL
Seu cartão físico, qual a programação e com todos as informações, disponível digitalmente.

EXTRATO DE UTILIZAÇÃO & PARTICIPAÇÃO
Você pode consultar seus dados e informações de utilização de forma rápida e segura.

CONSULTA DE VALORES DE COPARTICIPAÇÃO
Você consulta os valores de coparticipação de forma rápida e segura.

TEMPO MÉDIO DE ESPERA
Acompanhe, em tempo real, o tempo médio de espera para atendimento em nossos serviços.

Disponível em:

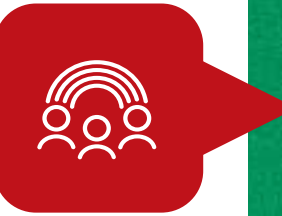


VIDA MAIS Unimed Chapecó



Sabor e afeto em cada prato

Conheça o trabalho do setor de Nutrição na preparação de refeições mais caseiras, nutritivas e apetitosas p. 06



Nossos Clientes

Integrado ao planejamento estratégico da cooperativa, o setor de Medicina Preventiva destaca-se como um dos pilares em ampla expansão, visando promover a saúde e garantir a sustentabilidade do plano de saúde com a redução da sinistralidade.

Em 2022, foram realizadas mais de 70 ações e palestras, alcançando um público de cerca de 21 mil pessoas. No ano de 2023, intensificamos nosso relacionamento com as empresas clientes por meio de diversas ações e palestras realizadas in loco, focadas na educação em saúde e no manejo de doenças crônicas, totalizando mais de 300 iniciativas ao longo do ano. Para 2024, o objetivo é dar continuidade, fortalecer e promover maior visibilidade aos programas desenvolvidos.

Em 2022, foram realizadas mais de 70 ações de Medicina Preventiva, alcançando um público de cerca de 21 mil pessoas.

Em 2023 foram realizadas 300 ações de Medicina Preventiva

RH Experience

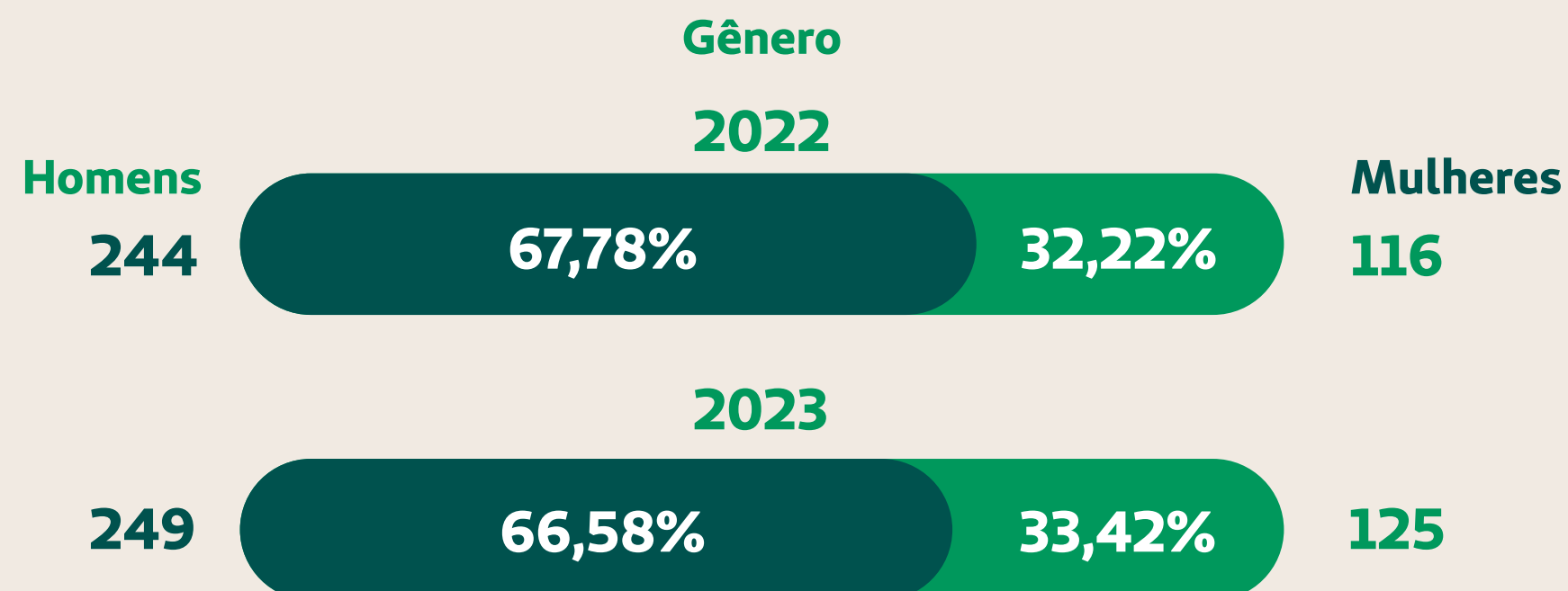
O setor de Relacionamento Corporativo promoveu em 2022 o evento RH Experience, onde reuniu gestores de RH de 16 empresas clientes de diferentes portes. O propósito foi ouvir as expectativas e oportunidades de melhorias para os serviços entregues.

Após o desenvolvimento dos planos de ação focados nos *gaps* trazidos pelas empresas, em 2023 realizamos a devolutiva para os participantes, com a finalidade de posicionar sobre o andamento dos projetos e estreitar o relacionamento através da transparência na experiência da jornada do cliente.



Nossos Cooperados

A Unimed Chapecó considera essencial o cuidado, o engajamento, o reconhecimento, a transparência e a valorização de seus médicos cooperados. Por isso, realiza encontros periódicos, com o objetivo de abordar o planejamento financeiro e o planejamento estratégico da instituição.



Número de Cooperados

360 374
2022 2023

Índice de satisfação dos Cooperados

91,91%
2022
96,29%
2023

Frequência dos Cooperados nas Assembleias Gerais

2022

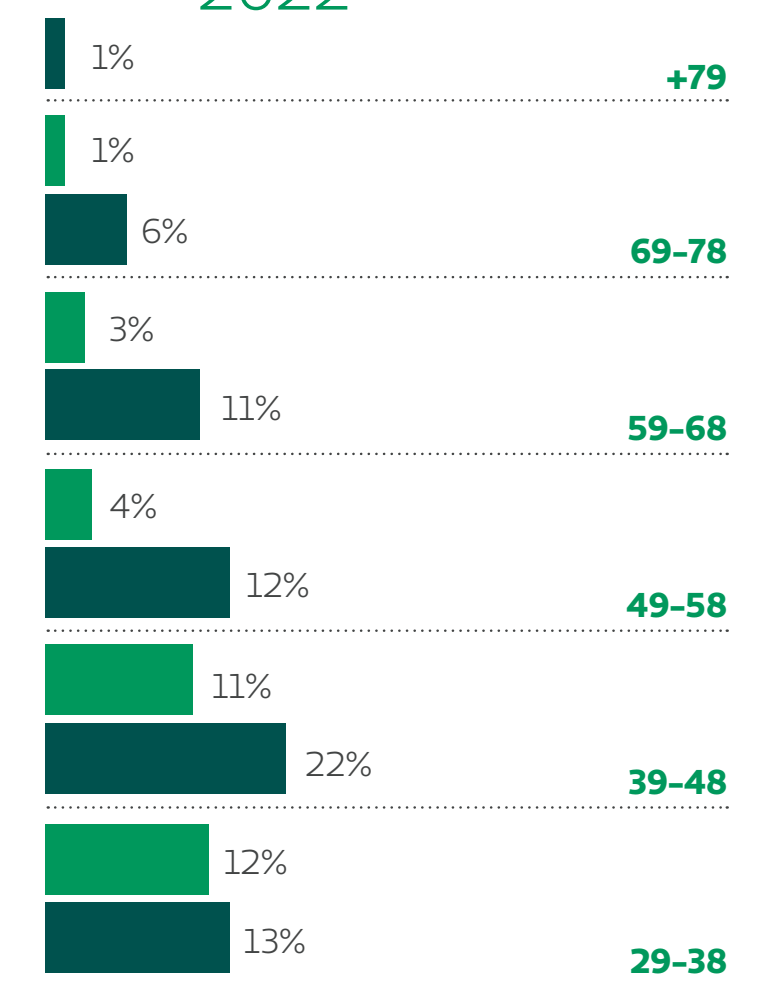
46,31%

2023

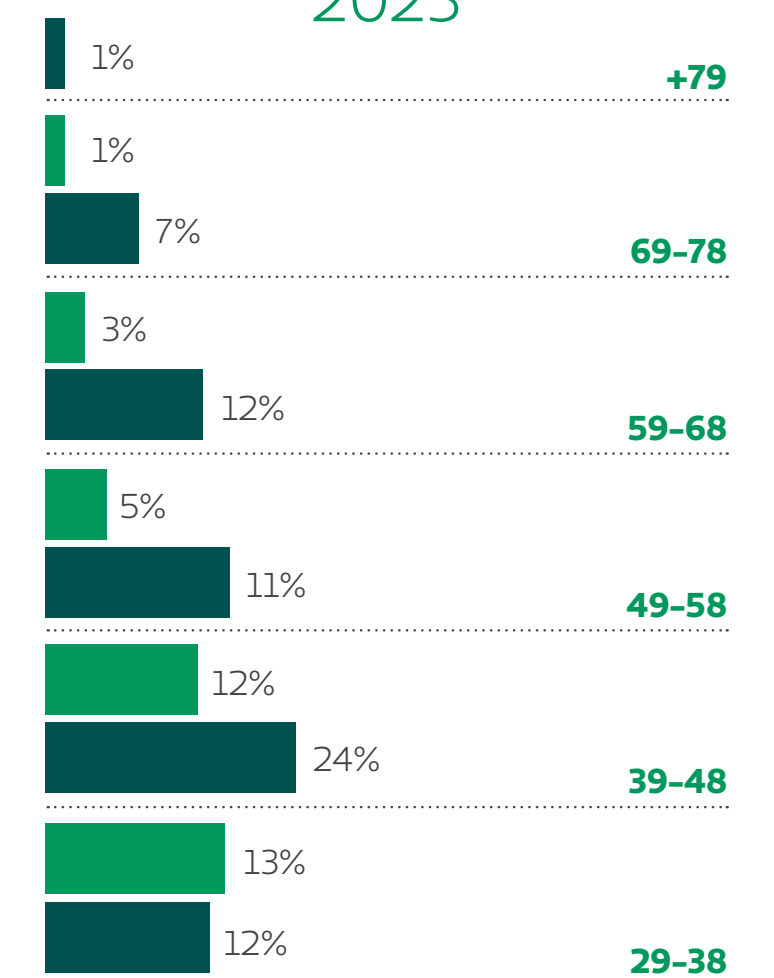
39,76%

Faixa etária

2022



2023



Fornecedores

GRI 2-6

Em 2022, a Unimed Chapecó estabeleceu o Código de Ética e Conduta aos Fornecedores e Prestadores de Serviços, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e a integridade. Também possuímos nossa Política Institucional de Contratação e Qualificação de Fornecedores. Esses dois documentos definem padrões mínimos a serem seguidos por esses parceiros, garantindo sua adesão, por meio do Termo de Adesão, ao firmar contratos com a cooperativa.

A Unimed Chapecó busca relacionar-se com fornecedores de boa reputação, que busquem ser referência, prezem pela prática de preços justos, e que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, principalmente no que tange às exigências sanitárias e ambientais. Em nossos fornecedores também são observados critérios de qualidade assistencial, transparência, eficiência, sigilo, práticas sustentáveis e cumprimento de obrigações legais e contratuais. Assim, priorizamos pela contratação de empresas responsáveis, comprometidas em cumprir os parâmetros do desenvolvimento sustentável da sociedade e valorização do cooperativismo. Em nossos contratos com fornecedores incluímos cláusulas de ética e anticorrupção e, também, realizamos análises prévias, incluindo *Due Diligence*, para verificar o nível de risco de integridade e os possíveis impactos na contratualização.

Ano	Fornecedores	Fornecedores locais
2021	1744	491
2022	1995	586
2023	2161	607



Nossos Projetos Sociais

GRI 3-3

Buscamos potencializar os programas sociais como agentes significativos de transformação social, por meio de ações, projetos e programas voltados para a saúde, educação, esporte, meio ambiente e cultura.

Instituto Unimed

Com o objetivo de estimular a promoção de iniciativas e trabalhos de caráter educacional, cultural e ambiental, o Instituto Unimed SC foi criado em 2009 e transformou-se num instrumento de responsabilidade social e um transmissor de oportunidades.

Nossas ações e projetos são, hoje, a forma mais concreta de vivenciar o cooperativismo que rege o Sistema, exercendo o princípio do “Interesse pela Comunidade” e incentivando ações de voluntariado, com a meta maior de

melhorar o cotidiano das pessoas nas suas mais diversas necessidades, especialmente na promoção da saúde. É expressivo o número de pessoas envolvidas, integrando médicos cooperados, colaboradores, parceiros e a comunidade, que colaboram com as ações e que ajudam a promover a verdadeira corrente do bem.

São dois grandes programas estaduais que norteiam os trabalhos dessas filiais: o Esporte Comunitário e o Viver Bem na Escola.

Viver Bem na Escola

O Projeto Viver bem na Escola tem como objetivo levar conhecimento nas áreas social, ambiental e cultural para crianças e adolescentes de escolas públicas. Em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, o grupo de voluntariados da Unimed Chapecó leva conhecimento sobre meio ambiente por meio do material disponibilizado pela J.A. Nossa Casa, Nosso Planeta.



**Crianças atendidas no Projeto
Viver Bem na Escola:**

2023 – 96



Esporte Comunitário

O Projeto Esporte Comunitário, com mais de 1.500 adolescentes e crianças atendidas, incentiva o bom desempenho, trazendo benefícios ao desenvolvimento. Também, possibilita uma vida mais saudável e aprendizado de conceitos e valores como respeito, liderança, cooperação, solidariedade, comunicação, trabalho em equipe e qualidade de vida, que contribuem para o crescimento de um cidadão ético e responsável. Trabalhamos as modalidades de basquete e handebol, atendendo a região do Bairro Efapi de Chapecó.



Crianças e adolescente atendidos no Projeto Esporte Comunitário:

**2022 – 84
2023 – 50**

Galera Unimed

O principal objetivo do Projeto Galera Unimed é incentivar os adolescentes ao crescimento profissional, contribuindo com o aprendizado, educação e perfil para inserção no mercado de trabalho, estimulando a importância do trabalho voluntário. As atividades são realizadas na ACIC, com apoio dos parceiros locais.



Adolescentes atendidos no Projeto Galera Unimed:

**2022 – 30
2023 – 20**

Nossas Campanhas Sociais

GRI 3-3

Nossas campanhas sociais refletem nosso compromisso, buscando promover o acesso à saúde, a solidariedade e a sustentabilidade.

Eu Ajudo na Lata

A campanha Eu Ajudo na Lata é focada no bem estar das pessoas. Ela acontece por meio da arrecadação dos lacres de alumínio, cujas vendas são revertidas na aquisição de itens de acessibilidade aos parceiros locais, como cadeiras de rodas, muletas e cadeiras de banho, transformamos vidas de pessoas há 10 anos.

Lares arrecadados:

2022 – 506 Kg

2023 – 510 Kg



Pastoral da Criança

Estamos, há oito anos, comprometidos com a Pastoral da Criança de Chapecó. Atendemos mais de 5 mil famílias com responsabilidade e sustentabilidade, por meio da doação mensal de leite integral.

Famílias atendidas:

2022 – 705

2023 – 120





Rede Feminina do Combate ao Câncer

Visando a saúde e o bem-estar, atendemos a Rede Feminina do Combate ao Câncer de Chapecó. Oferecemos, de forma gratuita, exames de mamografia e ultrassonografia por meio dos serviços da Unimed Chapecó, beneficiando mais de 300 mulheres desde o início da parceria.

Exames realizados:
2023 – 64 ultrassonografias e mamografias



Centro Associação de Atividades Psicofísicas Patrick (CAPP)

Há 11 anos, a Unimed Chapecó realiza atendimento médico rápido e eficaz aos beneficiários do CAPP. Sendo, eles exames e consultas médicas.

Atendimentos realizados:

2022 – 19
2023 – 30

Mantas SMS



Mantas SMS

A Unimed Chapecó transforma resíduos limpos em benefícios para a comunidade. Utilizamos as mantas dos setores cirúrgico e obstétrico para confeccionar acessórios.

Doações de mantas:
2023 – 400 acessórios confeccionados e doados

Doação de Sangue

Estimulamos a prática da doação de sangue junto aos nossos colaboradores. Em parceria com o HEMOSC Chapecó, buscamos desenvolver a prática do voluntariado e despertar a consciência das pessoas para a importância do ato de doar.

Doadores:

2022 – 180

2023 – 201





Tampinhas do Bem

A cooperativa médica arrecada tampinhas para contribuir com a causa animal e beneficiar a comunidade local.

Tampinhas arrecadadas:

2022 – 327 Kg
2023 – 600 Kg

Armário Solidário

O setor de Sustentabilidade da Unimed Chapecó promove o equilíbrio entre saúde ambiental, social e econômica, estimulando o consumo consciente e o engajamento comunitário por meio de ações sociais. Uma dessas ações é a Campanha de Agasalho, que apresenta a inovadora iniciativa dos “Armários Solidários”, onde a comunidade pode doar e retirar roupas, calçados, brinquedos, livros, cobertas, entre outros, para beneficiar pessoas em vulnerabilidade social e em situação de rua.



Nossas ações com a comunidade

Seguimos trabalhando pelo bem-estar das comunidades que nos cercam, por isso promovemos diversas ações para estimular a saúde.

Curso de gestantes

Em 2022 e 2023, aconteceram Cursos de Casais Gestantes da Unimed Chapecó. O curso é gratuito, aberto para toda comunidade e destinado a pais e mães de primeira viagem, bem como para aqueles com experiência prévia.

Curso de cuidados com idosos

Em abril de 2022, ocorreu na Unimed Chapecó a 1ª edição do Curso de Cuidadores de Adultos e Idosos Dependentes. Gratuito e aberto à comunidade, o projeto visa oferecer suporte teórico e prático para aqueles que cuidam de pessoas adultas e idosas com necessidades especiais devido às limitações físicas ou acamamento.



Semana Inclusiva

Em parceria com o Ministério Público do Trabalho de Santa Catarina, foram realizadas atividades com colaboradores para vivenciar as diferenças e ultrapassar limites durante a Semana Inclusiva. No encerramento, foram cadastrados 110 currículos, incluindo pessoas com deficiência e jovens aprendizes no Feirão do Emprego. Além disso, participamos do evento "Viva as Diferenças" com a Aurora Coop.



Curso Momento Cuidar

Entre 2022 e 2023, foi realizado o Momento Cuidar, um curso desenvolvido para fornecer informações e dicas práticas sobre o cuidado com a saúde mental. O curso, online e gratuito, é didático, interativo e conta com a participação de profissionais, incluindo psiquiatras e psicólogos.

Programa Viver Bem – Inspirar

Criado pela equipe de Medicina Preventiva da Unimed Chapecó, o programa oferece acompanhamento multiprofissional para ajudar na cessação do tabagismo, visando melhorar a qualidade de vida dos beneficiários da Unimed Chapecó por meio da promoção da saúde.

Movimente-se pelo Bem-estar

Evento de promoção da saúde realizado pelo setor de Medicina Preventiva, realizado no Eco Parque Chapecó. O evento inclui atividades como alongamento, corrida e caminhada, orientadas por um educador físico.

Corrida Unimed

A etapa Chapecó do Circuito de Corridas Unimed Santa Catarina visa promover o interesse pela prática de atividades físicas e incentivar sua realização.



Outubro Rosa

Em outubro de 2022 e 2023, foram realizadas ações ligadas à campanha Outubro Rosa, para difundir informações relacionadas ao câncer de mama. O objetivo foi promover a conscientização para o autocuidado, destacando a importância do diagnóstico precoce para o prognóstico da doença.

Novembro Azul

No mês de novembro de 2022 e 2023, foram promovidas iniciativas da campanha Novembro Azul, para disseminar informações sobre o câncer de próstata. O objetivo foi conscientizar sobre o autocuidado e ressaltar a importância do diagnóstico precoce para melhorar o prognóstico da doença.

Dia do Cooperativismo – “Dia C”

Com o espírito cooperativista em mente, nos unimos as outras cooperativas de Chapecó para organizar um momento muito divertido, o Dia do Cooperativismo – “Dia C”. Atendemos os bairros Efapi e São Pedro de Chapecó, levando para comunidade brincadeiras, cooperação e interação social.



Ação Social de Natal

Em 2023, graças à cooperação dos colaboradores da Unimed Chapecó, pudemos atender 50 crianças do Programa Social Viver, do Bairro Palmital, em Chapecó, com a entrega de brinquedos.



Curso Técnico de Enfermagem

Nos anos de 2022 e 2023, a Unimed Chapecó realizou as formaturas das turmas do Curso Técnico em Enfermagem, em colaboração com a Unochapecó e com apoio do SESCOOP/SC. O curso, reconhecido na região Oeste de Santa Catarina, é gratuito, oferece estágio remunerado e tem como objetivo o desenvolvimento de colaboradores e membros da comunidade para atuarem como profissionais na área da saúde.



2 Turmas concluídas
67 Técnicos formados
54 Contratados pela
Unimed Chapecó

Informações e divulgações em rádios locais

Em 2022 e 2023, a Unimed Chapecó participou de programas nas rádios locais, apresentando conteúdo informativo sobre saúde e detalhes institucionais da cooperativa. Os temas abordados incluíram saúde mental, vida saudável, saúde bucal, qualidade do sono e prevenção de doenças, além de assuntos como curso técnico, inaugurações e eventos da Unimed Chapecó.



Nosso Cuidado com o Meio Ambiente

Unimed 
Chapecó



Água

GRI 3-3

A Unimed Chapecó busca e incentiva o uso consciente da água.

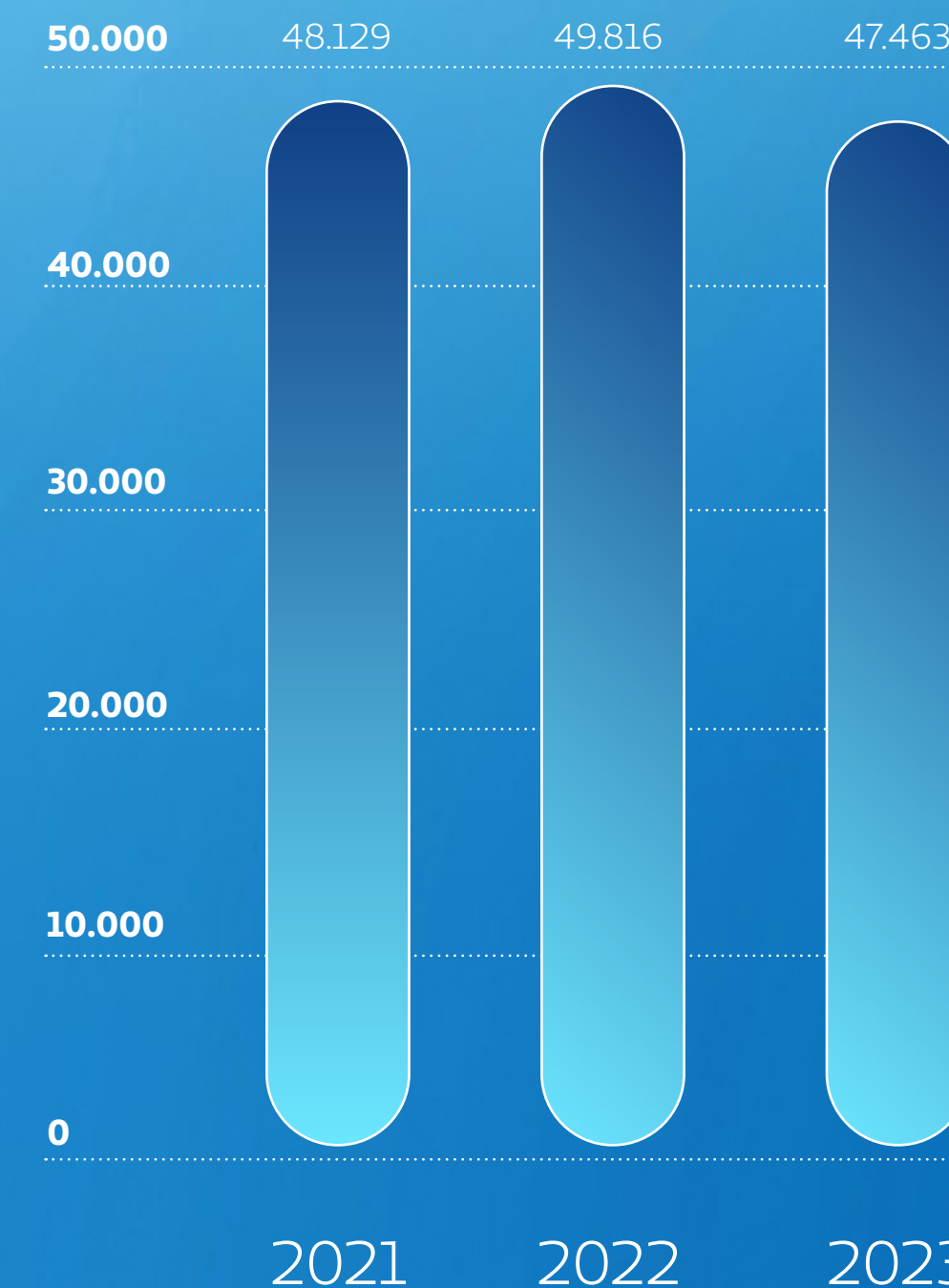
Nosso consumo de água

Fazemos o controle de nosso consumo deste recurso natural, e também adotamos medidas de redução do consumo, como descarga de duplo acionamento e torneiras com temporizador em grande parte de suas instalações.

A água utilizada em todo o hospital provém de três poços profundos próprios. Nosso monitoramento começa na água desses poços, antes da desinfecção, e termina nos pontos de consumo, seguindo normas específicas para cada área de utilização, como a Unidade de Nutrição Enteral e Lactário (UNEL), Central de Materiais Esterilizados (CME), Lavanderia, Diálise e consumo interno.

A Unimed Chapecó valoriza a preservação dos recursos hídricos. Como parte da estratégia para reduzir o uso de água, os novos projetos incorporam o reuso de água por meio de estações de tratamento, destinadas a usos não potáveis. Além disso, está sendo avaliada a viabilidade de adaptar a estrutura existente para reutilizar parte da água consumida, direcionando-a para processos também não potáveis.

Volume total de água captada (m³)



Em 2022, nosso consumo de água foi de aproximadamente 50 mil m³, enquanto em 2023 houve uma redução para 47,5 mil m³.



Energia

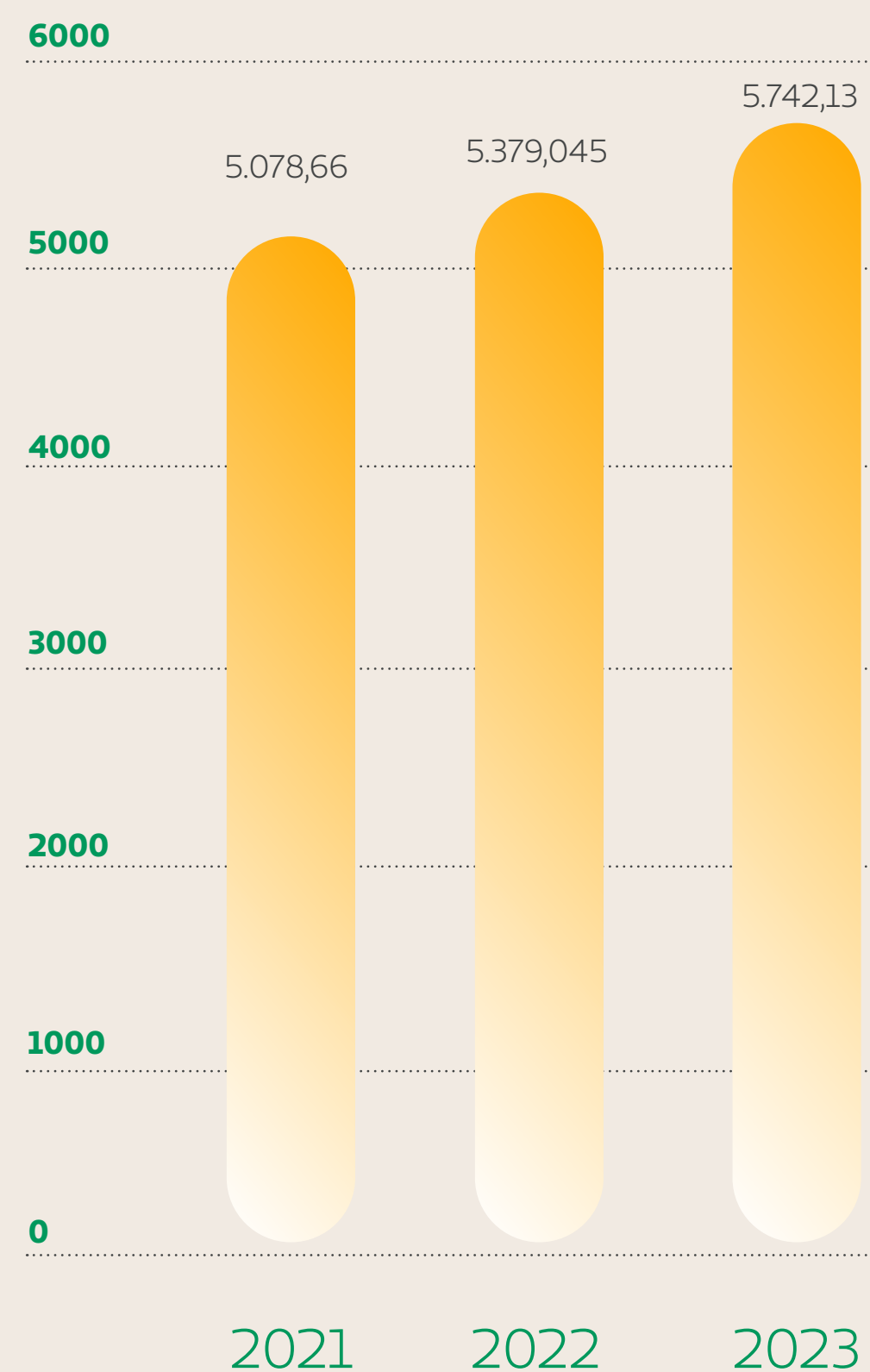
GRI 3-3

Estamos em busca da geração de energia solar fotovoltaica, uma das mais sustentáveis do mundo.

Nosso consumo de energia

Monitoramos nosso consumo de energia e adotamos o Mercado Livre de Energia Elétrica. Utilizamos lâmpadas LED e mantemos a manutenção corretiva de equipamentos em dia para evitar desperdícios. Com nosso crescimento e expansão de serviços, o uso de energia aumentou, por ser essencial para nossas atividades.

Consumo de energia (kwh)



Nossas futuras ações

No Hospital Unimed está prevista a instalação de películas solares nas fachadas e sistemas de automação para economia de energia. Novas instalações também preveem a inclusão de isolamento térmico em paredes e telhados, enquanto reformas em instalações antigas incluirão o revestimento das paredes com lã térmica para melhorar a climatização.

100 % da energia consumida pela Cooperativa Unimed Chapecó é limpa, provém de fontes renováveis e da compra no Mercado Livre de Energia.



Emissões de Gases de Efeito Estufa

GRI 3-3

Monitoramos nossas emissões desde 2014.

Nossas Emissões de Gases de Efeito Estufa

Realizamos anualmente o monitoramento de nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Entre 2020 e 2022, utilizamos a Calculadora Unimed do Brasil para elaborar nosso Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), compartilhada com os participantes do Selo de Sustentabilidade. Em 2023 tivemos uma mudança de ferramenta e passamos a utilizar o Programa Carbono Neutro – CarbonSys, também da Unimed Brasil, havendo alterações nos itens mensurados. Ressaltamos ainda que, em 2022, no escopo 2, não eram consideradas todas as unidades da Unimed Chapecó.

Escopo	2021	2022	2023
Escopo 1	85,056	77,61	92,34
Escopo 2	623,115	274,798	221,62
Escopo 3	1,986	3,060	-
Total (tCO₂eq.)	710,16	515,10	313,96

Resíduos

GRI 3-3

A conscientização sobre o uso responsável dos recursos também inclui a correta disposição dos resíduos.

Nossa geração de resíduos

A quantidade de resíduos gerados está diretamente ligada ao número de atendimentos realizados, o que significa que um aumento nos atendimentos resultará em mais resíduos. Estamos concentrando esforços na redução da geração de resíduos perigosos, que requerem tratamento antes da disposição final, e na destinação de materiais para reciclagem.

Nossa gestão de resíduos

Na Unimed Chapecó, o gerenciamento de resíduos ocorre em dois processos distintos. Internamente, todos os resíduos gerados no complexo são controlados e descartados para minimizar os riscos. Externamente, atendemos os cooperados elaborando o PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde) das clínicas e consultórios, e fornecemos suporte financeiro para a coleta dos resíduos infectantes, químicos e perfurocortantes.

Resíduo	2022	2023
Reciclável	23.252,54	55.952,40
Infectante/perfurocortante	85.416,33	89.638,17
Orgânico	41.526,19	114.347,10
Químico	5.912,54	9.384,41
TOTAL	156.107,60	269.322,08



Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Nossa Matriz de Materialidade, elaborada em 2019, é fruto de um processo que integrou feedbacks tanto internos quanto externos. A construção da matriz envolveu líderes internos da Unimed Chapecó e de outras cooperativas em Santa Catarina, além de representantes de diversos públicos, como cooperados, clientes, fornecedores, governo, sociedade e comunidade do entorno.

Foram identificados 10 aspectos materiais, os quais foram submetidos a uma consulta externa para priorização. Seguindo a Matriz de Materialidade de 2019, mantivemos os aspectos materiais identificados pelos diversos públicos envolvidos.

Assim, foram considerados os seguintes aspectos: Desempenho Econômico; Presença no Mercado; Energia; Não Discriminação; Comunidades Locais; Saúde e Segurança Dos Clientes; Relações Trabalhistas e Emprego. Retiramos o tema Materiais, por entender que nossos serviços predominantes são de capital intelectual. Além desses aspectos, também foram incluídos como relevantes o Combate à Corrupção e a Capacitação e Educação.

A conformidade ambiental foi desdobrada pelos aspectos Água, Resíduos e Emissões reportados nesse relato.



Declaração de uso A Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico relatou com base nas normas GRI 2021 para o período do relato: 01/01/2022 à 31/01/2023.

GRI 1 Usada GRI 1: Fundamentos 2021

Norma(s) Não aplica

Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)

Conteúdo	Localização	Omissão
GRI 2: Conteúdos Gerais		
A organização e suas práticas de relato		
2-1 Detalhes da organização	5 e 9	
2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	9 e 42	
2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	5 e 8	
2-4 Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações.	
2-5 Verificação externa	Não houve verificação externa	
Atividades e trabalhadores		
2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	9, 10, 11, 13, 44 e 56	
2-7 Empregados	45 e 49	
2-8 Trabalhadores que não são empregados	138 e 72 contratos de jovens aprendizes e estagiários em 2022 e em 2023, respectivamente	
Governança		
2-9 Estrutura de governança e sua composição	27 e 28	
2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	26	



Conteúdo	Localização	Omissão
<p>2-11 Presidente do mais alto órgão de governança</p> <p>2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos</p> <p>2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos</p> <p>2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade</p> <p>2-15 Conflitos de interesse</p> <p>2-16 Comunicação de preocupações cruciais</p> <p>2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança</p> <p>2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança</p> <p>2-19 Políticas de remuneração</p> <p>2-20 Processo determinação da remuneração</p> <p>2-21 Proporção da remuneração total anual</p>	<p>27</p> <p>33</p> <p>33</p> <p>27</p> <p>27</p> <p>36</p> <p>18, 25 e 30</p> <p>A Diretoria da Unimed do Chapecó não passa por processo formal de avaliação de desempenho</p> <p>26 e 48</p> <p>26</p> <p>Informação confidencial</p>	
<p>Estratégia, Políticas e Práticas</p> <p>2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável</p> <p>2-23 Compromissos de política</p> <p>2-24 Incorporação de compromissos de política</p> <p>2-25 Processos para reparar impactos negativos</p> <p>2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações</p> <p>2-27 Conformidade com leis e regulamentos</p> <p>2-28 Participação em associações</p>	<p>3</p> <p>33 e 34</p> <p>33 e 34</p> <p>36</p> <p>36</p> <p>36</p> <p>42</p>	



Conteúdo	Localização	Omissão
<p>Engajamento dos stakeholders</p> <p>2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders 37</p> <p>2-30 Acordos de negociação coletiva 100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva</p>	<p>42</p> <p>100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva</p>	
<p>GRI 3: Temas materiais</p> <p>3-1 Processo de definição de temas materiais</p> <p>3-2 Lista de temas materiais</p>	<p>71</p> <p>71</p>	
<p>Tema Material: Desempenho Econômico</p> <p>GRI 201 Desempenho Econômico 2016</p> <p>201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído</p> <p>201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas</p> <p>201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria</p>	<p>41 e nas Demonstrações Financeiras dos anos de 2022 e 2023</p> <p>Informação indisponível, pois instituição não contabiliza</p> <p>A Unimed Chapecó faz o recolhimento mensal da contribuição para a Previdência Social de seus empregados, destinada ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que é responsável pelo pagamento da aposentadoria e demais benefícios aos trabalhadores brasileiros. (Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991)</p>	



Conteúdo	Localização	Omissão
<p>Tema Material: Presença no Mercado</p> <p>GRI 202: Presença no Mercado 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero 202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local 	<p>As remunerações médias discriminadas por gênero estão discriminadas no Balanço Social</p> <p>100% dos membros da Diretoria Executiva fazem parte da comunidade local</p>	
<p>Tema Material: Combate à Corrupção</p> <p>GRI 205: Combate à Corrupção 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção 	<p>37</p>	
<p>Tema Material: Energia</p> <p>GRI 302 Energia 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 302-1 Consumo de energia dentro da organização 302-2 Consumo de energia fora da organização 302-3 Intensidade energética 302-4 Redução do consumo de energia 302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços 	<p>69</p> <p>Informação indisponível</p> <p>Intensidade energética igual a 3,67 em 2022 e 3,80 em 2023. Para calcular essa métrica utilizamos o número de empregados como denominador</p> <p>69</p> <p>69</p>	



Conteúdo	Localização	Omissão
<p>Tema Material: Água GRI 303 Água 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> 303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado 303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água 303-3 Captação de água 303-4 Descarte de água 303-5 Consumo de água 	<p>68 68 68 Informação indisponível 68</p>	
<p>Tema Material: Emissões GRI 305: Emissões 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) 	<p>70 70 70</p>	
<p>GRI 306 Resíduos 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos 306-3 Resíduos gerados 306-4 Resíduos não destinados para disposição final 306-5 Resíduos destinados para disposição final 	<p>70 70 70 Não houve 100% dos resíduos foram destinados para a disposição final</p>	
<p>Tema Material: Capacitação e Educação GRI 404 Capacitação e Educação 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado 404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira 	<p>46 46</p>	



Conteúdo	Localização	Omissão
<p>404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira</p>	<p>100% dos colaboradores recebem avaliações de desempenho anualmente</p>	
<p>Tema Material: Atração e Retenção GRI 401 Emprego 2016 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados</p>	<p>Em 2022, houve a contratação de 404 profissionais, com 80,69% mulheres e 19,31% homens. Foram registrados 260 desligamentos, sendo 76,15% mulheres e 23,85% homens, resultando em uma taxa de rotatividade de 25,02% (23,19% mulheres e 35,53% homens). Quanto à faixa etária das contratações, 234 eram abaixo de 30 anos, 163 entre 30 e 50 anos, e 7 acima de 50 anos. Nos desligamentos, 125 tinham menos de 30 anos, 128 entre 30 e 50 anos, e 7 acima de 50 anos. Em 2023, foram contratados 427 profissionais, com 83,37%mulherese16,63%homens.Houve315desligamentos, sendo 84,76% mulheres e 15,24% homens, resultando em uma taxa de rotatividade de 25,89% (25,55% mulheres e 27,73% homens). Quanto à faixa etária das contratações, 252 eram abaixo de 30 anos, 167 entre 30 e 50 anos, e 8 acima de 50 anos. Nos desligamentos, 148 tinham menos de 30 anos, 165 entre 30 e 50 anos, e 2 acima de 50 anos. As informações excluem os contratos de aprendizes e estagiários</p>	



Conteúdo	Localização	Omissão
<p>401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial</p> <p>401-3 Licença maternidade e paternidade</p>	<p>48</p> <p>49</p>	
<p>Tema Material: Relações de Trabalho</p> <p>GRI 402: Relações de Trabalho 2016</p> <p>402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais</p>	<p>A organização respeita todos os prazos descritos nos acordos coletivos</p>	
<p>Tema Material: Não Discriminação</p> <p>GRI 406 Não Discriminação 2016</p> <p>406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas</p>	<p>Foram registrados três casos de discriminação durante o período relatado. Dois desses casos foram tratados, enquanto um não foi tratado porque a pessoa denunciada não faz mais parte da equipe de colaboradores</p>	
<p>Tema Material: Comunidades Locais</p> <p>GRI 413 Comunidades Locais 2016</p> <p>413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local</p> <p>413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais</p>	<p>57 a 66</p> <p>Não foram identificados impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais</p>	
<p>Tema Material: Saúde e Segurança do Consumidor</p> <p>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</p> <p>416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços</p>	<p>40</p>	



RANKING DE OPERADORAS POR PORTE

Cobertura assistencial: Assistência médica |
 Período desejado: 2024 |
 Modalidade da OPS: Múltiplas seleções |
 Porte: Médio Porte |
 Natureza da demanda: Tudo

Operadoras de médio porte com mais reclamações/100 mil beneficiários - Cobertura assistencial: Assistência médica

Operadora	Média de reclamações[*]	Média de beneficiários	IGR	Posição entre as OPS do mesmo porte[**]	Posição geral - Setor[***]
311715-UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.	1,6	38.657,8	4,1	101	215
317012-COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO PLANALTO NORTE DE SANTA CATARINA LTDA	0,8				
351407-UNIMED DE CATANDUVA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1,2				
370681-UNIMED PATO BRANCO SOCIEDADE COOPERATIVA DE MÉDICOS	1,8				
313211-UNIMED VALE DO CAÍ/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	1,0				
346209-UNIMED EXTREMO SUL COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0,8				
370088-UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1,6				
344729-UNIMED VARGINHA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1,4				
306126-UNIMED DE RIO CLARO SP COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	1,0				
325031-UNIMED DE LENÇÓIS PAULISTA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0,6				
301574-UNIMED DE LIMEIRA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	1,2	52.546,0	2,3	111	240
322571-UNIMED GUARAPUAVA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0,8	35.485,0	2,3	112	241
335517-UNIMED ITABIRA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	0,6	28.653,8	2,1	113	243
354295-UNIMED CHAPECÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO OESTE CATARINENSE	1,2	60.234,0	2,0	114	244
335541-UNIMED VALE DAS ANTAS, RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA.	0,4	20.404,6	2,0	115	246

OPERADORA	MÉDIA DE RECLAMAÇÕES(*)	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS	IGR	POSIÇÃO ENTRE AS OPS DO MESMO PORTE (**)	POSIÇÃO GERAL SETOR (***)
354295-Unimed Chapecó - Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense	1,2	60.234,0	2,0	114	244

[*] Reclamações que foram consideradas no cálculo do IGR, ou seja, as "Em andamento" e as classificadas como "Inativa", "RVE", "NP" e "Núcleo".
 [**] Caso haja alguma modalidade escolhida, a coluna apresenta a posição entre as operadoras de mesmo porte, para a(s) modalidade(s) selecionada(s).
 [***] Caso haja alguma modalidade escolhida, a coluna apresenta a posição entre todas as operadoras da(s) modalidade(s) selecionada(s), independentemente do porte.

(*) Reclamações que foram consideradas no cálculo do IGR, ou seja, as "Em andamento" e as classificadas como "Inativa", "RVE", "NP" e "Núcleo". (**) Caso haja alguma modalidade escolhida, a coluna apresenta a posição entre as operadoras de mesmo porte, para a(a) modalidade(s) selecionada(s). (***) Caso haja alguma modalidade escolhida, a coluna apresenta a posição entre as operadoras da(s) modalidade(s) selecionada(s), independentemente do porte.



MacBook Air

VISÃO POR OPERADORA

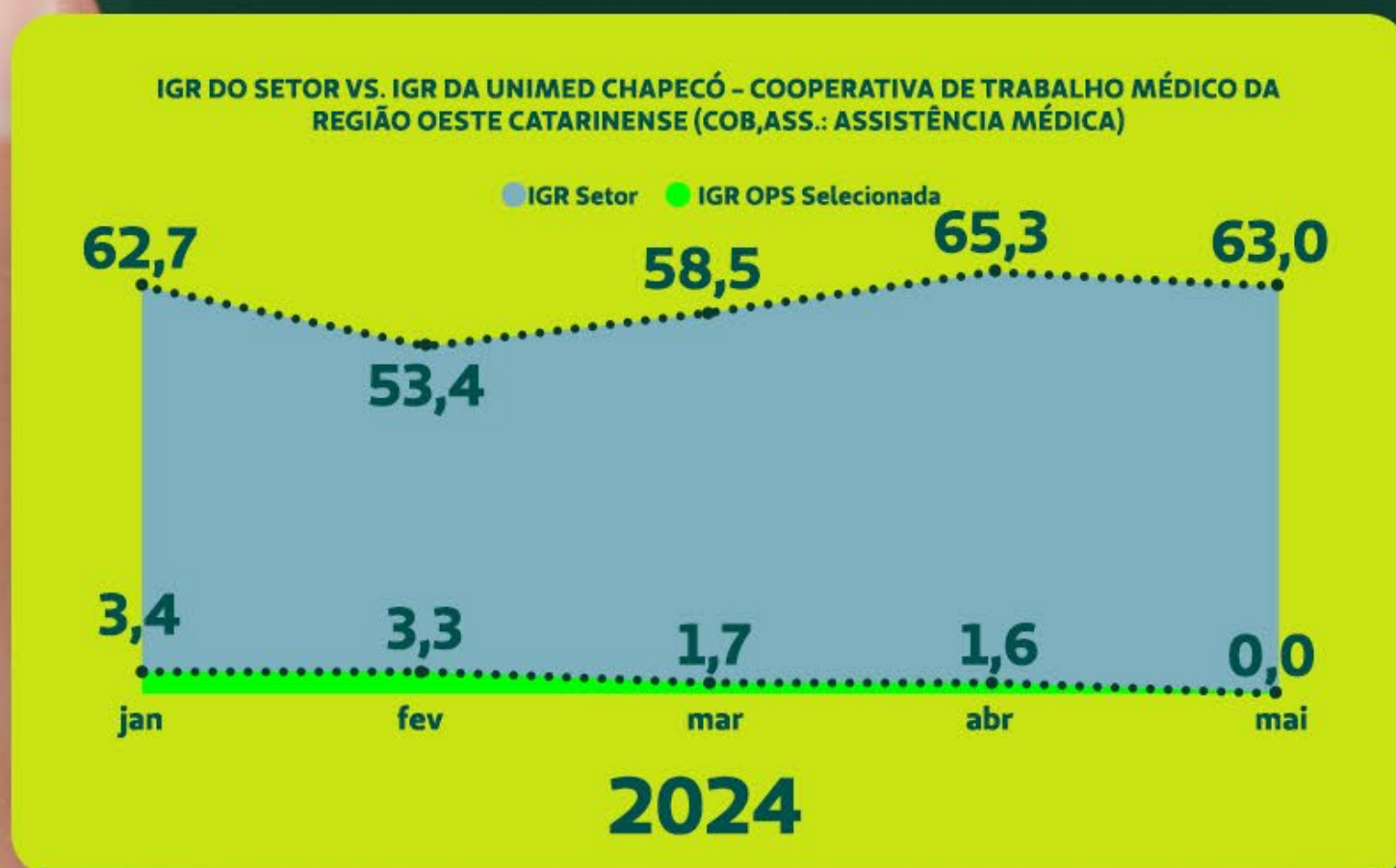
354295-Unimed Chapecó - Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense

Assistência Médica

2024

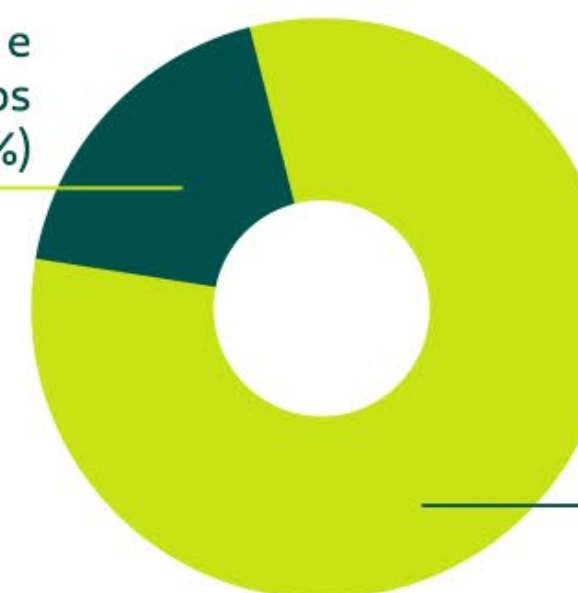
1,2 MÉDIA DE RECLAMAÇÕES

60.234 MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS



MÉDIA DE RECLAMAÇÕES/TEMA DA UNIMED CHAPECÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO OESTE CATARINENSE (COB. ASS.: ASSISTÊNCIA MÉDICA)

Contratos e Regulamentos
0 (16,7%)



Cobertura
1 (83,3%)



Balanco Social

<https://www.unimed.coop.br/site/web/chapeco/balanco-social>

O Balanço Social da Unimed Chapecó permite mensurar a importância da responsabilidade social na estratégia corporativa, uma vez que reúne, em um só documento, a avaliação da empresa sobre seu desempenho e as expectativas de seus públicos de interesse. Dessa forma, amplia-se o diálogo da cooperativa com a sociedade, auxiliando a divulgação da incorporação de posturas éticas e transparentes. Desde 2013, publicamos anualmente nosso balanço social no site da Unimed Chapecó.

Demonstrativo financeiro

<https://www.unimed.coop.br/site/web/chapeco/500>

Desde 2018, o site da Unimed Chapecó tem divulgado anualmente nossos demonstrativos financeiros, que incluem Demonstrativos Semestrais, Relatório da Administração, Demonstrações Financeiras, Notas Explicativas, Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Financeiras e o Parecer do Conselho Fiscal.

Relatório GRI

<https://www.unimed.coop.br/site/web/chapeco/relatorio-sustentabilidade>





**Acompanhe tudo o
que a Unimed Chapecó
desenvolve por meio
do nosso site e redes
sociais**

 @unimed.chapeco

 unimed.chapeco

 unimed-chapeco

 www.unimed.coop.br/chapeco

