

2020

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Queremos lhe convidar a conhecer um pouco mais do trabalho desenvolvido na Unimed Vale do Caí. Neste relatório, apresentamos um resumo das atividades da nossa cooperativa durante o ano de 2020.

Sinta-se à vontade para conferir nossas iniciativas e realizações.

A UNIMED

GRI 102-1 | GRI 102-2 | GRI 102-5



A Unimed Vale do Caí - Cooperativa de Assistência à Saúde LTDA. foi fundada em 5/9/1972. Somos uma cooperativa médica que atua no ramo de Operadora de Planos de Saúde. Contamos com cerca de 170 médicos cooperados nas mais diversas especialidades e que atendem aos mais de 28 mil usuários do nosso plano. Um dos nossos principais diferenciais está em nosso hospital próprio (o primeiro hospital do sistema Unimed no Rio Grande do Sul), inaugurado em 31/3/2000 e referência em saúde na região do Vale do Caí.

PALAVRA DO PRESIDENTE

GRI 102-14 | GRI 102-15

A capacidade de adaptação: esse foi o ponto forte da Unimed Vale do Caí no ano de 2020. Ano que ficará marcado na história pelos grandes desafios, mas nos mantivemos alinhados ao nosso planejamento e conseguimos atingir nossas metas de formas diferentes e inovadoras. Isso só aconteceu porque estávamos organizados e com a cooperativa estruturada.

Foi uma grande prova para a empresa. Mesmo em situações delicadas, em nenhum momento abrimos mão de nossos valores e crenças. Ficamos mais unidos, como deve ser entre aqueles que enfrentam adversidades juntos. Fechamos este ano mais fortalecidos. Algumas mudanças que eram previstas para acontecer no decorrer de anos, tornaram-se realidade em poucos meses.

Nosso hospital teve revalidada sua Acreditação Hospitalar pela ONA (organização nacional de acreditação), focada na segurança do paciente. Nossa CTI conquistou o selo UTI eficiente, reforçando a qualificação da equipe nesse momento em que o atendimento intensivo é tão importante para bons resultados no tratamento da Covid-19. Passamos de Prata para Ouro nos Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade e no Selo Hospital Unimed Sustentabilidade.

Foi uma grande prova para a empresa. Mesmo em situações delicadas, em nenhum momento abrimos mão de nossos valores e crenças.

Nós evoluímos e melhoramos naquilo que nos propomos a fazer, que é cuidar da saúde das pessoas e o envolvimento de todos foi muito importante.

O ano de 2021 chegou, e com ele novos desafios. Acredito que estamos preparados e novamente vamos descobrir caminhos que nos conduzam na direção da excelência.

Muito obrigado e saúde a todos!



CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO

Dr. Everton Machado Boch
Presidente da Unimed Vale do Caí

NOSSA ÁREA DE AÇÃO

GRI 102-6

Oferecemos produtos e serviços em 19 municípios do Vale do Cai: Alto Feliz, Barão, Bom Princípio, Brochier, Capela de Santana, Feliz, Harmonia, Linha Nova, Maratá, Montenegro, Pareci Novo, Salvador do Sul, São José do Hortêncio, São José do Sul, São Pedro da Serra, São Sebastião do Caí, São Vendelino, Tupandi, Vale Real e o III Pólo Petroquímico.

GRI 102-2

Atendemos todos os setores com potencial de consumo de Plano de Saúde e Serviços de Saúde Ocupacional. Nossos clientes estão divididos entre Empresariais (PJ), Familiar (PF) e SOU - Saúde Ocupacional Unimed.



Nossa estrutura de operações é composta por 9 unidades:

GRI 102-4

- | | | |
|---|--|---|
| <p>1 Operadora
Rua Osvaldo Aranha, 1315
Centro – Montenegro – RS</p> | <p>2 Hospital Unimed Vale do Caí
Avenida Júlio Renner, 450
Cinco de Maio – Montenegro – RS</p> | <p>3 SOU – Saúde Ocupacional Unimed
Ao lado da Operadora
Rua Osvaldo Aranha, 1331
Centro – Montenegro – RS</p> |
| <p>4 SOU – Saúde Ocupacional Unimed
Unidade Polo Petroquímico
Rincão dos Pinheiros, TF 10 – KM 32</p> | <p>5 Escritório Regional de Brochier
Rua Alberto Neis, 126
Brochier – RS</p> | <p>6 Escritório Regional de Feliz
Rua Tomé de Souza, 300
Feliz – RS</p> |
| <p>7 Escritório Regional de Salvador do Sul
Avenida Duque de Caxias, 613
Sala 111 – Salvador do Sul – RS</p> | <p>8 Escritório Regional de São Sebastião do Caí
Rua 13 de Maio, 833 Sala 1
São Sebastião do Caí – RS</p> | <p>9 Escritório Regional de Tupandi
Rua Felipe Müller, 128
Sala 104 – Tupandi – RS</p> |

NOSSOS NÚMEROS

GRI 102-7



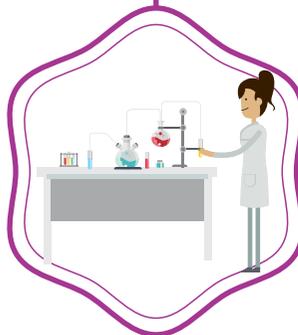
Faturamento

R\$ 132.996.002,00


Capitalização total

R\$ 20.799.782,42

 Atendimento no PA
38.308

 Exames Laboratoriais
416.508

 Exames de Imagem
47.150

 Cirurgias
4.107

 Nascimentos
635

 Internações
3.796

NOSSAS CONQUISTAS

GRI 102-11

Todas as nossas atividades são realizadas com base nas diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), assim como pactuamos com o Código de Conduta sistêmico disponibilizado pela Unimed do Brasil.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

A nota preliminar do nosso Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2020 (ano-base 2019) foi de 0,9857.

É o maior da nossa história. O nível máximo é 1. Em 2019 (ano-base 2018), esse índice foi de 0,7481.

0,9857



O IDSS é monitorado pela Agência Nacional de Saúde (ANS) e analisa quatro dimensões:



Fonte: ANS (<http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>)

Além disso, em 2020 também tivemos vários reconhecimentos e premiações. Nossa estante ficou lotada!

Operadora mantém a Acreditação Nível II da RN 277. Dentre as **711** operadoras, apenas **78** possuem esse reconhecimento.



Hospital Unimed Vale do Caí recertificado pela ONA. Dentre **6.500** hospitais brasileiros, apenas **321** possuem essa distinção.



Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade Ouro. Das **345** Unimeds, estamos entre as **56** que conquistaram ouro.



Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade Ouro. Dos **126** Hospitais próprios, estamos entre os **32** que alcançaram o ouro.



Selo UTI Eficiente – Epimed Solutions, obtido por UTIs que alcançaram bons resultados clínicos no cuidado de pacientes críticos.



Prêmio de Excelência na Gestão da Rede Prestadora – Unimed Federação/RS. Foi a primeira vez que nossa Unimed atingiu este reconhecimento.

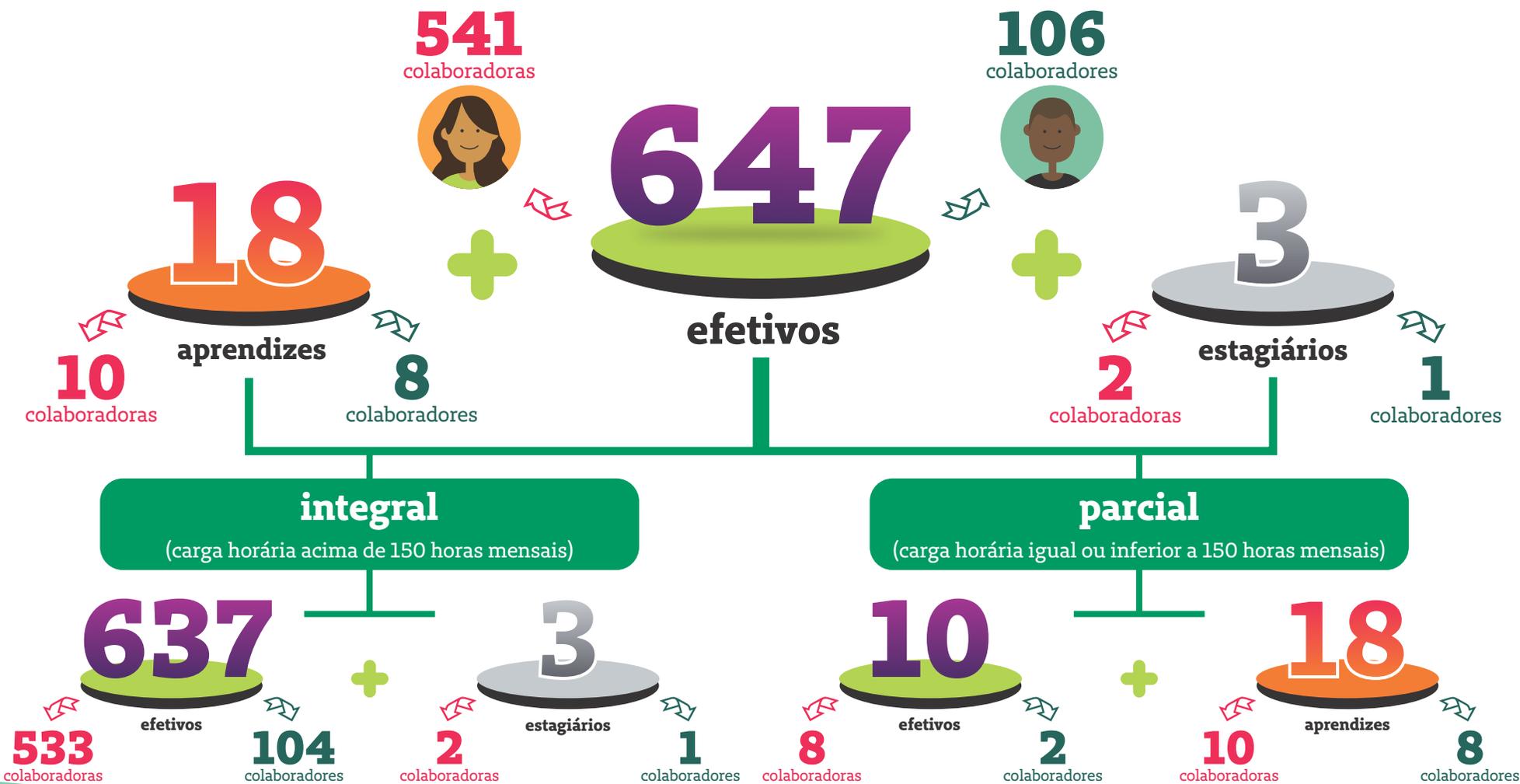


A Certificação em Cirurgia Bariátrica e Metabólica, a qual foi concedida pela Surgical Review Corporation (SRC), foi mantida.



NOSSOS COLABORADORES

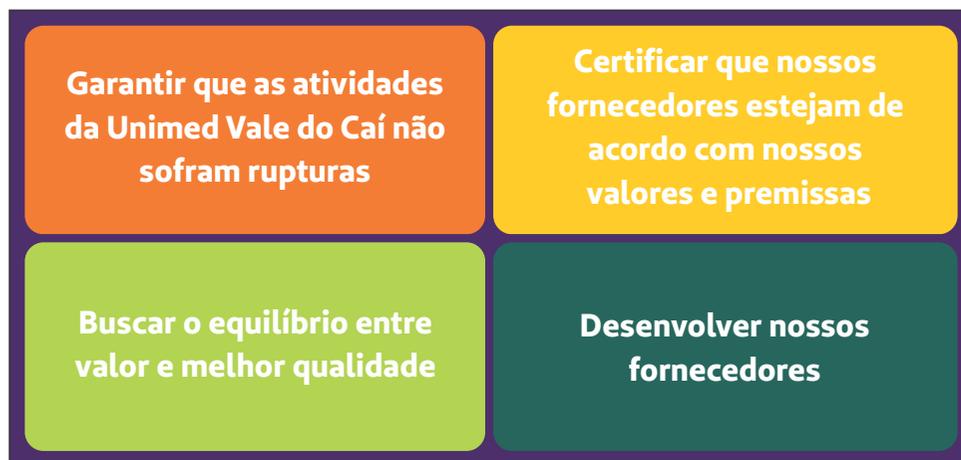
GRI 102-8



NOSSOS FORNECEDORES

GRI 102-9

A nossa cooperativa possui um processo de Gestão de Fornecedores, que é realizado através de um sistema informatizado. Ele possui critérios claros para aquisição, qualificação, seleção, avaliação, reavaliação e visitas técnicas, com o objetivo de:



Mesmo com a instabilidade do mercado em 2020, durante a pandemia, é importante destacar que não tivemos faltas, não oneramos o estoque excessivamente e financeiramente minimizamos os impactos dos valores abusivos do mercado, através de planejamento multiequipes, parceria com fornecedores e outras instituições.

71%

das nossas aquisições foram de fornecedores locais, representando um investimento de:

R\$ 18.180.433,88



MUDANÇAS PARA MELHOR ATENDER AOS NOSSOS CLIENTES

GRI 102-10

No final de 2020, a cooperativa adquiriu a área e o prédio onde hoje funciona o SOU – Saúde Ocupacional Unimed (ao lado da Operadora), já eram utilizadas no formato de locação. A aquisição irá permitir que se façam melhorias e ampliações no complexo, facilitando o atendimento aos nossos clientes.

A cooperativa, após a reestruturação da área Comercial (com equipes específicas para vendas externas e internas, fidelização dos grandes clientes, redefinições de tabelas de vendas mais competitivas, implantação de premiação trimestral para o atingimento de metas individuais e de equipe, investimentos em sistemas de prospecção de clientes e monitoramento da equipe em campo), começa a colher os frutos deste investimento, com a retomada do crescimento de sua carteira de usuários e faturamento, mesmo em tempos diferentes como foi o ano de 2020.

E os investimentos não param. Para o novo ano, a equipe foi acrescida de um novo membro e muitas demandas de melhorias contínuas estão sendo programadas, para atender cada vez melhor os nossos clientes.



Novo prédio do SOU - Saúde Ocupacional Unimed, localizado ao lado da Operadora

Em 2020 também realizamos a implantação do Salux, o novo software de gestão do Hospital Unimed Vale do Cai (HUVC). O sistema, mais rápido e atual, atende às resoluções de segurança da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS). Ele também permite um maior nível de integração entre os sistemas utilizados na cooperativa.



DEPOIMENTOS DE CLIENTES

GRI 102-44

Mudanças que beneficiaram a nossa empresa

A Erplasti Indústria e Comércio de Plásticos Eireli é cliente Unimed Vale do Caí desde julho de 2005. A cooperativa atende a empresa com os Planos Médico Hospitalar e Ambulatorial, com o Programa de Medicina Ocupacional e atendimentos de urgência e de reabilitação em casos de acidente de trabalho.

No entanto, falar sobre os serviços prestados pela cooperativa em 2020, ano desafiador, principalmente no âmbito da saúde se tornou mais fácil. Em janeiro de 2020, a Cooperativa apresentou a ideia do Gestor da Conta da Empresa, um profissional que desempenharia o papel de facilitador, entre as duas partes, identificando as necessidades, apresentando novidades e levantando soluções para as reais necessidades da empresa.

Com isso, foi possível solucionar de forma rápida e eficaz situações rotineiras como agendamentos com especialistas, exames, autorizações. Para nós, foi algo muito produtivo, pois agilizou e simplificou a nossa rotina.



Tatiana Luísa da Silva
Gestão de Pessoas empresa Erplasti

Agradecimento aos serviços prestados

Acompanho todo o trabalho realizado ao longo destes 31 anos que sou usuária e não poderia ser diferente neste ano de 2020. O mundo está evidenciando uma pandemia, fato que resultaria em grandes desafios, principalmente na área da saúde.

A Unimed Vale do Caí, reiterou diante desta adversidade seu comprometimento de prestar assistência à saúde com qualidade, sustentabilidade e dedicação, aos seus usuários.

É com imensa satisfação, que manifesto meu especial agradecimento a esta cooperativa, pelos serviços prestados, juntamente com seus colaboradores, aos usuários e a comunidade em geral, através de seus projetos, suas ações.



Maria Cristina de Campos Zirbes
Cliente Unimed Vale do Caí

SOMANDO FORÇAS COM A COMUNIDADE

GRI 102-12 e GRI 102-13

Com o objetivo de compartilhar informações e unir forças entre às cooperativas e a sociedade, participamos de diversos comitês e comissões que visam a atualização e troca de conhecimentos, além da contribuição social em prol de nossa comunidade. Nossos colaboradores e médicos cooperados são designados para participar de acordo com a pertinência do assunto/tema. Em 2020, essas participações ficaram ainda mais fortalecidas e dinâmicas, graças a facilidade das realizações de reuniões virtuais.

* Associação dos Contabilistas de Montenegro

* Comitê Estadual de Gestão Contábil

Juliana Escher (Contadora)

* Comdim – Conselho Municipal de Direito das Mulheres

Camila Colombelli Pauletto (Enfermeira da Emergência)

Juliana Rohde (Psicóloga)

* Comitê Estadual da LGPD

* Comitê Estadual de Gestão em TI

Carlos Schneider (Gerente de TI)

* Comitê Estadual de Gestão da Atenção Integral à Saúde – CAS/RS

Cristiane da Silva Alemandi (Coordenadora da AIS)

* Comitê Estadual de Gestão de Ouvidoria

Daiane Machado (Analista de Ouvidoria)

* Comitê Estadual de Gestão de Pessoas

* COMDPED – Conselho Municipal dos Direitos das Pessoas com Deficiência de Montenegro

* Núcleo Desenvolvimento Humano da ACI

Cristiane Sastre (Gerente de Gestão de Pessoas)

* Comitê Estadual de Gestão de Riscos do Negócio

Dr. Everton Machado Bochi (Presidente)

Marcelo Goldbaum (Gerente Executivo)

* Comitê Estadual de Gestão do Atendimento e Autorização – GPA

* Comitê Estadual de Gestão da Rede Prestadora

* Comitê Estadual de Gestão das Operações

* Grupo Técnico TNUNN

Jeferson Rasche (Coordenador de Faturamento)

* Comitê Estadual de Gestão da Qualidade

Cintia de Andrade Steffen (Coordenadora da Qualidade)

Ane Carine de Mello (Analista da Qualidade)

* Comitê Estadual de Gestão de Sustentabilidade

Bruno Bondan Kratz (Analista de Gestão Ambiental)

Cíntia Cristiane de Andrade Steffen (Coordenadora da Qualidade)

Débora Sugahara da Silva (Secretária Executiva)

* Comitê Estadual de Gestão do Secretariado

Debora Sugahara Silva (Secretaria Executiva)

*** Comitê Estadual de Gestão em Marketing e Negócios**

Emerson de Oliveira (Analista de Marketing)
Jéferson Luís Maurenre (Assistente de Marketing)

*** Comitê Estadual de Gestão em Saúde Ocupacional**

Eduardo Hoffmeister (Técnico de Segurança)

*** Comitê Estadual de Inovação**

Ane Carine de Mello (Analista da Qualidade)
Cintia de Andrade Steffen (Coordenadora da Qualidade)
Debora Sugahara da Silva (Secretária Executiva)

*** Comitê Municipal de Prevenção de Mortalidade Materno Infantil**

Janaina Eugênia Scopel (Enfermeira Centro Obstétrico)

*** Conselho de Administração da Unimed Federação / RS**

Dr. Paulo Cesar Sehn (Vice-Presidente)

*** CPA – Grupo Permanente de Atendimento**

Daiane Machado (Analista de Ouvidoria)
Gisele da Silva Lopes (Analista de Autorizações)

*** CTM/RS – Comitê Técnico de Materiais – OPME**

Dr. Ronaldo Carissimi (Diretor de Regulação em Saúde)
Tanara Duarte (Compradora)

*** CTMA/RS Unimed Mercosul – Grupo de Negociadores Unimed Brasil**

*** GCHOSP Unimed/RS – Grupo de Compradores dos Hospitais Unimed**

Tanara Duarte (Compradora)

*** GT Acreditação ONA**

Cintia de Andrade Steffen (Coordenadora da Qualidade)

*** GT de Custos Administradores**

Camila de Azevedo (Assistente de Contabilidade)
Leandro Gallas (Administrador Hospitalar)

*** GT PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas**

Ane Carine de Mello (Analista da Qualidade)

*** GT RN 452 – Acreditação de Operadoras**

Ane Carine de Mello (Analista da Qualidade)

*** Grupo Técnico de Hospitais Pronto atendimento, diagnóstico e qualidade assistencial**

Cleira de Lurdes Oliveira Pereira (Enfermeira Coordenadora Emergência)

*** Núcleo Socioambiental da ACI Montenegro/Pareci Novo**

Bruno Bondan Kratz (Analista de Gestão Ambiental)

*** PROJELAB – Grupo dos laboratórios das Unimeds do RS – Negociação e aquisição de novas tecnologias**

Roberto Bido (Coordenador de Laboratório)

*** REBRAENSP – Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente**

Silvana Kuhn (Coordenadora de Enfermagem)

FILOSOFIA EMPRESARIAL

GRI 102-16



Observação.: As políticas da Qualidade e Sustentabilidade são institucionais. Os demais itens são específicos para cada unidade.

ORGANOGRAMA

GRI 102-18

Confira no organograma abaixo como a estrutura de governança da cooperativa está organizada.



PRINCIPAIS ATIVIDADES COM OS NOSSOS PÚBLICOS

GRI 102-43

Durante o último ano, a Unimed Vale do Caí teve que se readaptar diante do cenário da pandemia da Covid-19. Os eventos e reuniões presenciais, deram lugar a reuniões virtuais, lives e vídeos com transmissão pelo Facebook e YouTube da cooperativa. Com isso, uma grande parcela de cooperados, colaboradores e comunidade, que não conseguiam participar de nossos eventos, acabaram conferindo nossas mais diversas atividades, ampliando a disseminação de conhecimento e o engajamento dos nossos públicos e envolvimento de algumas das partes interessadas.

GRI 102-43 | GRI 102-44

COOPERADOS

Reuniões virtuais com as especialidades para atualização de ações estratégicas da Cooperativa. Envolvimento na construção da matriz swot para revisão do Planejamento Estratégico.

FORÇA DE TRABALHO

Home office para atividades que podiam ser realizadas a distância. Projeto de Suporte Psicológico aos colaboradores, com dicas relacionadas à saúde mental e ao equilíbrio emocional. Criação de um canal exclusivo e gratuito (através de e-mail e WhatsApp) para atendimento individual em caso de necessidade de intervenção em situações de crise. Live de Fim de Ano com transmissão de um show especial.

CLIENTES E COMUNIDADE DO ENTORNO

Lives sobre os temas Aleitamento Materno, Curso de Gestantes Online, Prevenção ao Câncer de Mama e vídeos com orientações e cuidados com a saúde. Criação de um canal de dúvidas e orientações referentes à sintomas de suspeita de covid.

FORNECEDORES

Estreitamento de parcerias.
Reuniões virtuais para definir estratégias de negociação.
Negociação conjunta para desenvolvimento de novos fornecedores.

COOPERATIVA FORTE E ORGANIZADA

GRI 102-44

Passar pelo ano de 2020 foi mergulhar na experiência global mais traumática de toda uma geração. Nossa Unimed, Montenegro e o mundo, faziam planos e projetavam o futuro, do curto ao longo prazo. Planejamento estratégico era uma ferramenta de gestão universalmente aceita e praticada. Quem não a utilizasse estaria “por fora”. Mas em pouco tempo perdeu sua utilidade, por conta da pandemia da Covid-19.

Com uma velocidade de disseminação e efeitos avassaladores, em pouco tempo doentes e mortes passaram a ser contados em milhares e milhões. Empresas faliram e encerraram suas atividades, pessoas perderam os empregos e renda. Incerteza e medo foram sentimentos vividos por muitos. Também fomos atingidos.

Com certeza, nosso grande diferencial e privilégio foi enfrentar a inusitada e imprevisível situação com um forte escudo de proteção, que é a forma associativa como estamos organizados. Talvez em nenhum momento ser integrante de uma cooperativa médica foi tão importante. E ser cooperado da Unimed Vale do Caí mais ainda.

Nossa empresa se encontrava num momento de solidez econômica e organizacional, de modo a poder enfrentar as novas demandas por serviços, com seus custos consequentes, e ao mesmo tempo, garantir o justo retorno pelo trabalho de cada um.

Há que reconhecer, não por bajulação, mas por justiça, que a união de todos e a conduta serena, firme e atenta da atual Diretoria, foram fundamentais. Nem sempre, ou talvez em nenhum momento, o cenário foi fácil.

Medidas foram tomadas, em várias frentes. Em primeiro e mais importante, a organização rápida de uma eficiente estrutura de atendimento aos nossos usuários. Foi fundamental a presença da Unimed, como de resto de todo o sistema de saúde, e aí também o público, num esforço de guerra, para fazer o melhor que as circunstâncias permitiam.

Em segundo lugar, na implantação de protocolos ou rotinas de segurança para todo o quadro funcional, cooperados ou colaboradores, buscando reduzir os riscos de contaminação e adoecimento, seus e dos usuários. Era e é importante não esquecer de cuidar de quem cuida.

Ainda de fundamental importância foram também uma série de medidas administrativas de proteção econômica ao quadro de cooperados. É certo que muitos de nós teríamos perdas de nossos ganhos, mas não só isto. Também a incerteza em relação a quanto poderíamos ainda perder, e por quanto tempo. Entre muitas medidas, podemos elencar algumas: devolução antecipada do Fundo Rotativo referente a 2021; permissão de trabalho durante o recebimento do descanso anual



Dr. Dirceu Mauch
Cooperado da Unimed Vale do Caí

remunerado e negociação junto a Unimed de empréstimos com taxas diferenciadas.

Com certeza, teremos ainda de conviver por algum tempo com esta situação de excepcionalidade. Que não nos falem até lá, união e esperança.

UM ANO DE DESAFIOS E SUPERAÇÕES

GRI 102-44

O ano de 2020 foi atípico, marcado por algo até então nunca vivenciado (ao menos nunca em tal intensidade e que tivesse mudado tanto as nossas rotinas). Junto com a pandemia da Covid-19, veio o medo do desconhecido e a incerteza do que ainda estaria por vir. Parecia ser algo limitado, mas que acabou estendendo-se além do imaginado. Para nós, uma dupla preocupação, mas que amparados por uma cooperativa consciente e ativa, tivemos a tranquilidade para poder seguir nossos trabalhos. A todo momento, estávamos sendo munidos de informações e orientações, uma estrutura planejada e organizada foi montada no Hospital Unimed Vale do Caí para garantir a segurança necessária aos pacientes, médicos e colaboradores.

No entanto, me sinto privilegiada em poder dizer que 2020 também foi um ano especial na minha vida. A descoberta da minha gravidez veio quase junto com a do Coronavírus. Mais

uma vez o receio surgia. Mas por mim e pelo meu filho Matteo, optei por seguir trabalhando e sendo feliz fazendo aquilo que amo: atendendo no meu consultório e indo para o hospital para realizar exames e visitar meus pacientes.

Isso tudo bateu também à nossa porta e atingiu amigos e familiares próximos...

Seguimos em frente, com esperanças renovadas, confiança na ciência e otimismo de que logo mais tudo isso seja passado e possamos todos novamente nos abraçar!



Dra. Luciana Noal Polett
Cooperada da Unimed Vale do Caí

CONFIRA ALGUMAS DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

GRI 102-43

Unimed Vale do Caí faz ação especial para comemorar seus 48 anos

Este ano, devido às medidas de prevenção contra à Covid-19, os 48 anos da Unimed Vale do Caí foram comemorados de uma forma diferente. Para valorizar o trabalho, e empenho dos colaboradores e médicos, realizamos uma ação muito especial. Uma empresa da região, a Bom Princípio Alimentos LTDA criou um produto chamado “Sabores das Emoções”, composto de 5 sabores diferentes de cremes de avelãs. Cada um representando uma emoção diferente: felicidade (chocolate ao leite e branco), amor (chocolate ao leite), alegria (chocolate ao leite com amendoim), coragem (chocolate meio amargo) e gratidão (chocolate branco com cookies).

Em parceria com as nossas lideranças, realizamos uma força tarefa para a entrega dos presentes. Cada líder, recebeu uma carta com instruções de como entregar os mimos. Sem olhar, cada colaborador deveria pegar seu respectivo potinho dentro de uma sacola ou caixa, fazendo a surpresa da emoção recebida ser ainda maior, pois ele não fazia ideia do que iria tirar. Na tampa do pote, também deixamos uma mensagem de agradecimento.



Lembranças foram entregues aos colaboradores e cooperados

Concurso Sabores da Infância com os colaboradores

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) e o setor de Comunicação e Marketing realizaram o concurso Sabores da Infância. A ação foi organizada em razão do Dia das Crianças e propôs que os colaboradores e cooperados enviassem uma receita especial.

As três primeiras colocadas receberam de presente a receita que mandaram para o concurso. Elas também ganharam um avental com o logotipo da ação bordado nele.



Desafio Tik Tok da Qualidade

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) e o setor de Comunicação e Marketing realizaram o concurso Sabores da Infância. A ação foi organizada em razão do Dia das Crianças e propôs que os colaboradores e cooperados enviassem uma receita especial.

As três primeiras colocadas receberam de presente a receita que mandaram para o concurso. Elas também ganharam um avental com o logotipo da ação bordado nele.



Show foi transmitido pelo canal da Unimed Vale do Caí no YouTube

Unimed Vale do Caí realiza live especial de fim de ano para colaboradores

A pandemia da Covid-19 também nos obrigou a nos adaptar com relação a uma de nossas tradicionais comemorações: as nossas Festas de Fim com dos médicos cooperados e a dos colaboradores. A alternativa foi realizar uma live especial, no dia 18 de dezembro e transmitida no canal da cooperativa no YouTube. E para contribuir com o clima da festa, cada colaborador ganhou um kit especial, contendo bebidas e petiscos para saborear em casa sua família.

O show foi animado pela Banda RockFest, formada por Lucas Melo, Henrique Mello, Igor Beck e Anderson Borba (colaborador da Unimed Vale do Caí) e com participação especial do gerente de T.I., Carlos Schneider. No meio da apresentação, foi feita uma homenagem aos colaboradores com 10, 20 e 30 anos de empresa. Durante a live, também foram exibidas fotos das pessoas que estavam acompanhando o show em suas casas.

Colaboradores e Médicos deixam mensagem de natal

Em outra companhia realizado no final do ano, convidamos os nossos médicos cooperados e colaboradores a gravarem uma mensagem de Natal e Ano Novo para os nossos clientes. Uma forma de demonstrar todo o nosso carinho e gratidão.



Ana Paula Chapuis
Telefonista



Dr. Ronaldo Carissimi
Diretor



NOSSAS RELAÇÕES

Adaptação para cuidar com **carinho**...

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

GRI 103-2

Conforme a Norma Reguladora (NR) 5, somente o Hospital Unimed Vale do Caí (HUVC) necessita constituir uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) baseado em grau de risco e número de funcionários. Entretanto, as ações de segurança contemplam toda nossa cooperativa. O percentual de empregados representados por esta comissão é de 100%.

De forma ativa, a CIPA realizar reuniões para discutir as condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir até eliminar os riscos existentes e /ou neutralizar esses riscos, preservando a saúde e integridade física dos nossos colaboradores e de todos os que interagem com nossa cooperativa.

Para garantir a segurança dos nossos colaboradores no enfrentamento da Covid-19, tanto em nossas instalações como aqueles em regime de home office, foram realizadas diversas ações. No mês de março, foi criado um Comitê de Crise formado por representantes da diretoria, médicos, lideranças e colaboradores. Através de seus integrantes, várias medidas foram avaliadas, coordenadas e direcionadas com o objetivo de combater a doença e garantir toda a informação e o cuidado necessário para as pessoas.

GRI 403-1

100%

dos colaboradores estão representados pela CIPA

50%

do Comitê é composto por colaboradores indicados pela nossa Diretoria

50%

por representantes eleitos pelos colaboradores



GRI 403-1

Principais medidas tomadas contra a Covid-19:

Criação de um canal através do telefone 0800 643 0047 para esclarecimento de dúvidas relacionadas a Covid-19

Verificação diária da temperatura de todos os colaboradores, no início da jornada de trabalho

Distribuição de máscaras para os colaboradores, de uso obrigatório durante a jornada de trabalho e em todos os ambientes da cooperativa

Entrega de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e orientações sobre seu uso adequado, conservação e higienização.

Disponibilização diária de roupas especiais aos colaboradores do Hospital Unimed Vale do Cai, higienizadas diariamente

Testagem de Covid-19 para colaboradores

Atendimento médico em tempo integral (através do serviço de Pronto Atendimento - Fluxo Respiratório) para pacientes que apresentam sintomas respiratórios

Afastamento de colaboradores enquadrados no grupo de risco da Covid-19 e no caso de sintomas de síndrome gripal.

Orientações quanto à adequada ventilação e circulação de ar em todos os ambientes de trabalho, a limpeza e desinfecção constante dos pontos de trabalho e áreas comuns, além da correta higienização das mãos

Colocação de dispensers de álcool gel em todos os pontos de circulação e postos de trabalho para higienização constante das mãos

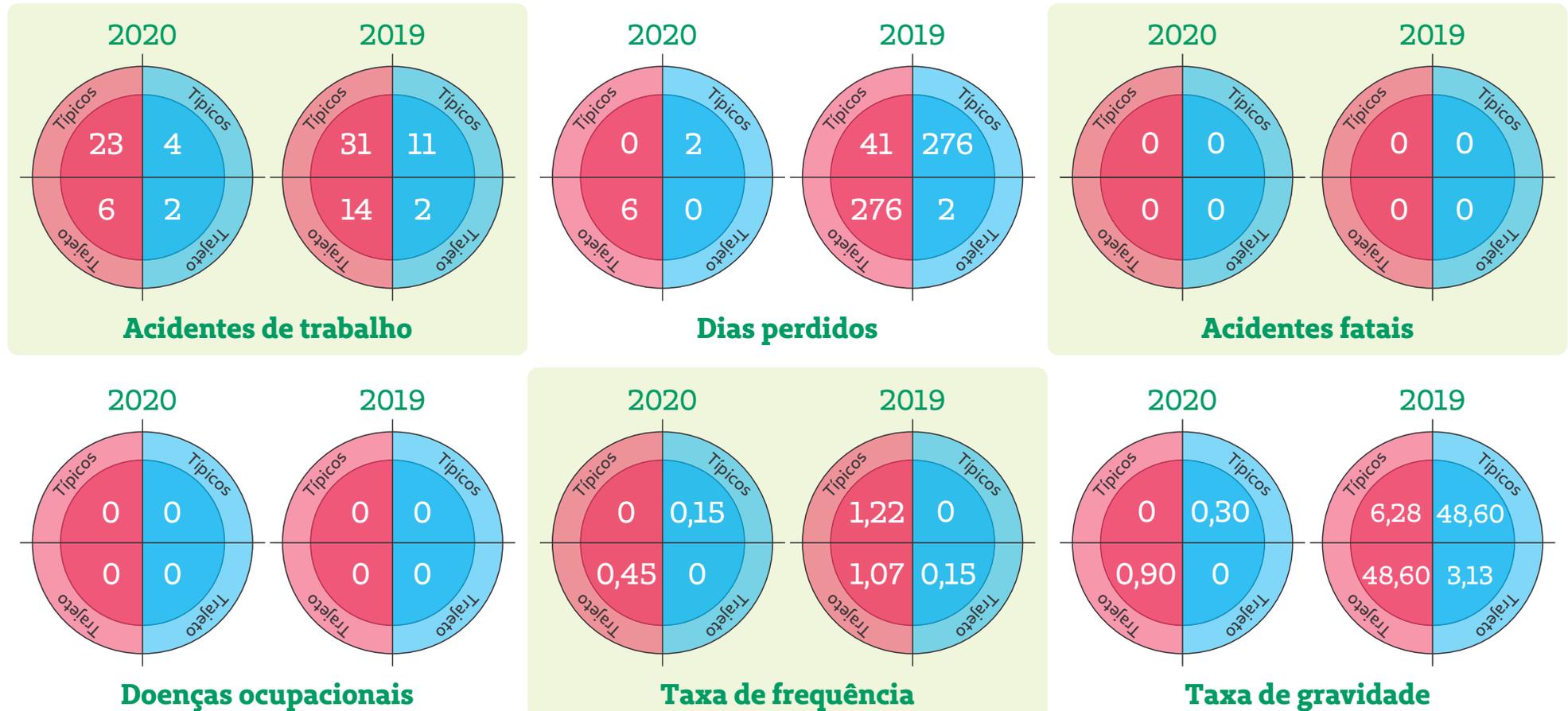
Adoção de medidas de distanciamento físico dentro de todos os ambientes da cooperativa e proibição de aglomerações, inclusive nos intervalos

Implantação de projeto de suporte psicológico aos Colaboradores com dicas e vídeos relacionados à saúde mental e ao equilíbrio emocional. Também foi disponibilizado um canal exclusivo (através de e-mail e WhatsApp) para solicitação de atendimento individual em caso de necessidade de intervenção em situações de crise.

SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

Mulheres  Homens 

GRI 403-2



A diminuição de taxa de gravidade de acidentes de trabalho de 2020 em relação a 2019, é proporcional à redução de dias perdidos por acidentes do trabalho. Contribuíram para isso a queda do número de afastamentos por acidentes de trajeto e típicos; a vigência da Medida Provisória nº 905, de novembro de 2019 a abril de 2020, na qual acidentes de trajeto deixaram de ser considerados acidentes de trabalho e também o aumento do número de afastamentos de colaboradores por motivos de pandemia, que consequentemente impactaram no número de horas trabalhadas em 2020.



Saúde dos colaboradores

2020		2019
1 Qual taxa de lesões computando óbitos?		
4,39		0,90
6,89		1,99
2 Qual a taxa de dias perdidos?		
0,90		0,30
48,60		3,13
3 Qual a taxa de absenteísmo?		
3,36%		1,34%
4 Qual foi o número absoluto de óbitos?		
ZERO		ZERO

Todo acidente é comunicado, após o ocorrido, ao líder do setor e ao SESMT. É realizada uma investigação conforme formulário RE 351/2 e 1455/1 envolvendo SESMT, CIPA e encarregado do setor envolvido.

Absenteísmo: o aumento desse indicador está relacionado com as ações preventivas de afastamento dos colaboradores com quadro suspeito de infecção pela Covid-19.

DEPOIMENTO DE COLABORADORES

GRI 403-2

Amor, empatia e respeito

Não escolhemos a nossa profissão por curiosidade. Escolhemos, pois o que fazemos de melhor é cuidar do outro. Trabalhar em uma pandemia na área da saúde trás muito mais olhares sobre nós e automaticamente muito mais cobrança. A doença vem para nos ensinar sobre amor ao próximo, empatia e respeito, sorrir com os olhos e afagar sem o toque de pele. Não cuidamos só de nós e dos pacientes. Cuidamos dos nossos entes queridos, mas também das famílias e sociedade já que atingimos muito além do ambiente hospitalar. Diria que a união aumenta e o medo diminui quando você se sente seguro onde trabalha, acolhido com cuidado e sabendo que não está sozinho no navio. Este cuidado acontece desde o zelador que abre o portão do estacionamento até o médico de plantão.

É inevitável não viver momentos de medo e insegurança quando se enfrenta uma pandemia. Acredito que é justamente a coragem de enfrentar todas as incertezas que confirmam que a nossa escolha foi feita com a alma. E, apesar de não sabermos exatamente o que o futuro nos reserva, nosso ponto está



Vitória Soares Inglesdolfé
Técnica de Enfermagem

batido, nosso uniforme vestido e nosso posto preenchido. Não abandonamos a batalha, continuamos e continuaremos realizando nosso trabalho. Fizemos um juramento e o honraremos até o fim.

Medo dando lugar a segurança e a informação

Em 17 março de março de 2020, inicia-se uma nova experiência, um misto de sentimentos, por vezes medo. Fui convidada a formar o grupo de trabalho frente ao Covid, doença a qual desconhecia. Fui discriminada, muitas vezes, julgada. Mas com o tempo, fui entendendo que não poderia ter sido diferente, pois aprendi dia após dia sobre a doença, uma troca de experiências, o medo foi passando, a segurança e a informação se estabelecendo.

Hoje, após quase 1 ano, uma luz se ilumina, a chegada da tão esperada vacina.

Felicidade é o que me resume.



Graziela de Souza
Técnica de Enfermagem

Momento de ajudar ao próximo

Como profissionais de saúde, atuando da linha de frente em meio a pandemia, representando a enfermagem, passamos por um grande desafio, gerado por medo, apreensão e angústia, entre nós e nossos familiares. Todos os dias, vivenciamos momentos de incerteza atuando na linha de frente. Está sendo algo novo e desafiador. O medo vem, mas a única certeza que temos é que somente nós, naquele momento podemos ajudar aquela mãe, pai e filho de alguém. Agora com a vacina, a sensação que temos é de alívio, mas sabemos que a prevenção e o cuidado continuam.



Jéssica de Lima Justo (E)
Técnica de Enfermagem

Bruna Valvassori dos Santos (D)
Enfermeira

Preocupação com os colaboradores

A decisão da empresa em me colocar para trabalhar em Home office, foi de extrema importância para a preservação da minha saúde, pois como transplantado de medula óssea, me enquadro no grupo de risco da pandemia. Esta oportunidade de poder continuar trabalhando de casa é essencial para a manutenção de minha saúde física, mental e financeira, pois além de evitar contato com outras pessoas, ainda posso desempenhar minhas atividades de forma plena.



Eduardo dos Santos Amaral
Analista de suporte

Isto demonstra a preocupação da Unimed Vale do Caí com seus colaboradores, deixando assim muito claro o porquê de dizermos que a UVC é muito mais que uma cooperativa, é uma família.

Dedicação aos pacientes

Sou enfermeira da ala Covid há quase um ano. Quando tudo isso começou, a única pergunta era: por que eu na linha de frente? A preocupação com minha família me apavorava.

Com o tempo, fomos aprendendo juntamente com toda a equipe a como lidar com o medo e as incertezas que essa doença nova e desconhecida nos trazia. Nossos pacientes

precisavam dos nossos cuidados. Isso nos deu forças para poder ajudar cada um que internou, cada paciente que não precisou ir para o CTI, cada um que recebeu alta foi uma vitória. Cada perda foi dolorosa.

Hoje, com a chegada da tão esperada vacina, se renova nossas esperanças em dias melhores. Mas devemos continuar nos cuidando e nos protegendo.



Lilian S. Dalla Nora
Enfermeira

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

GRI 103-2

A segurança do paciente é muito importante e no Hospital Unimed Vale do Caí não é diferente. O Núcleo de Segurança do Paciente realiza atividades para a proteção dos pacientes e alerta sobre os riscos que possam acontecer dentro de um hospital, relacionados às seis metas de segurança do paciente.

1 Identificação correta do paciente é o momento em que colocamos a pulseira branca que o identifica, assim como etiquetas e prontuários devidamente preenchidos.

2 Para que todos entendam as informações dadas e recebidas, possuímos o protocolo de Comunicação Efetiva. As informações do paciente são registradas em prontuário e as comunicações entre equipes acontecem em documentos de transferência e informações de passagem de plantão.

3 Cuidado com a administração correta de medicamentos. Elaboramos um manual de medicamentos com instruções precisas sobre a medicação e sua administração.

4 Assegurar segurança para cirurgias.

5 Redução do risco de infecções associadas aos cuidados em saúde.

6 Prevenção de complicações decorrentes de quedas e lesão por pressão.

Durante o ano de 2020, elaboramos um sistema informatizado para a Notificação dos Eventos Diversos, uma plataforma criada especialmente para que os colaboradores possam informar sobre qualquer tipo de evento adverso que ocorre no nosso hospital. A análise e discussões desses eventos acontecem em reuniões periódicas, onde são elaborados os planos de ações. Tudo com o objetivo de melhorar ainda mais o nosso atendimento.

GRI 416-2

NIPS – Notificação de Intermediação Preliminar

Em 2020 tivemos apenas 9 NIPS junto à ANS.

Ações que realizamos durante este período para evitar este tipo de reincidência:

- Envolvimento da Ouvidoria nos casos de reclamações
- Divulgação do número de contato da nossa Ouvidoria
- Parceria com o Procon
- Setor de auditoria mais eficaz na regulação

* NIP é um instrumento que visa a solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Atendimento de excelência

GRI 102-44

Eu e minha família consideramos o atendimento da Unimed Vale do Caí de excelência.

Durante os trinta e nove dias em que fiquei internado, todos os profissionais, além de capacitados, foram atenciosos, cuidadosos e ágeis. Percebemos que havia muita comunicação entre eles. Quando havia troca de turno, o novo profissional que chegava já estava ciente do que havia acontecido no período anterior. A equipe é nota 10.

A estrutura do hospital também é ótima. Os equipamentos para exames são atualizados e na própria unidade o que facilita o atendimento. Os funcionários de higienização e alimentação foram sempre pontuais e gentis.

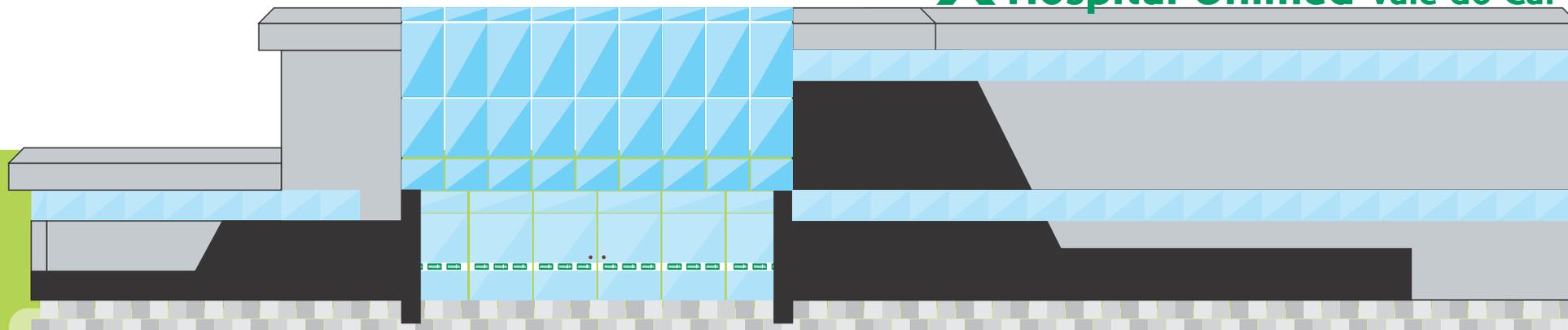
Agradecemos por tudo que fizeram por nós.

Torcemos para que continuem com esse excelente atendimento, salvando mais vidas!



César Ávila de Souza
Cliente Unimed Vale do Caí

 **Hospital Unimed Vale do Caí**



Grupo de Cuidados Paliativos

Em 2020, o Hospital Unimed Vale do Caí formou o Comitê de Cuidados Paliativos, para promover a qualidade dos pacientes e seus familiares diante de doenças que ameaçam a continuidade da vida. Seu foco é atuar precocemente no alívio de sofrimentos como dores e outros problemas associados a questões emocionais, físicas e espirituais. O grupo é composto por uma equipe multidisciplinar: médicos, nutricionista, psicóloga, fisioterapeuta,

farmacêutica, enfermeiras, entre outros.

Os cuidados paliativos são indicados quando o paciente tem uma doença incurável, em progressão, que ameaça a continuidade da vida, ou seja, quando não houver nenhum tratamento capaz de modificar a história natural da doença. Todos os procedimentos e terapias propostas devem ter como única finalidade a manutenção do conforto, dignidade, qualidade, significado e valor da vida, em todas as suas dimensões.



Comitê de
Cuidados Paliativos

Atuar precocemente no alívio da dor e sofrimento



Ana Paula Vendrusculo Baldo
Coordenadora de Enfermagem

É de extrema importância nos dias atuais atuar precocemente no alívio da dor e sofrimento causados por doenças que ameaçam a continuidade da vida. Deste modo, vimos a necessidade da criação do Comitê de Cuidados Paliativos, com foco voltado na prevenção, identificação precoce e no alívio dos sintomas.

Meu muito obrigado pelo carinho, atenção e força

GRI 102-44

Meu genro Rafael de Oliveira Macedo, começou com queixas de dor no estômago, passou a ser medicado, mas com o passar do tempo as queixas de dor ficaram mais fortes e frequentes, tendo que retornar ao médico, acabou internando para fazer exames e começou nossa batalha: foi encontrado um tumor no intestino. Logo, tivemos a informação que o caso de Rafael era muito delicado.

Juntamos nossos caquinhos e seguimos em frente, nos dedicando ao máximo com muita fé que iríamos vencer essa batalha contra o câncer, lutamos bravamente, nosso guerreiro tirando força de onde não tinha lutando com muita fé, a cada dia, a cada quimioterapia ele foi se indo, mas teve muito cuidado e foi tratado muito bem com muito respeito por todos que ali estiveram.

A enfermagem são anjos aqui na terra para cuidar tão bem das pessoas como cuidaram do Rafael, aos médicos envolvidos, não vou citar nomes porque foram muitos. Ao pessoal da zeladoria, meu muito obrigado pelo carinho, atenção e força. Ao pessoal da cozinha, higienização sempre com carinho, amor e respeito. A psicóloga que muito nos ajudou, ao responsável pela zeladoria, Felipe meu muito obrigada por todo apoio e amparo. Eu não consigo me lembrar do



**Rafael com sua mãe,
Maria José Moraes de Oliveira**

nome de todos envolvidos nessa luta, mas me lembro de cada rosto de cada palavra amiga e gesto de carinho. Não foi o fim que nós estávamos esperando, mas eu só tenho a agradecer a todos dos Hospital Unimed Vale do Caí por terem estado juntos de nós nesse momento tão difícil. Gostaria



**Rafael, Lucimara (sogra), Luis Adriano Flores
e Leticia Azeredo (namorada)**

de deixar aqui meu muito obrigada a todos!!!

No dia 10 de junho de 2020, Rafael nos deixou, mas com um sentimento de gratidão!!!

Hospital Unimed meu muito obrigada!!!

Lucimara Macedo – Sogra de Rafael

Atuação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

GRI 102-44

O papel do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é detectar, registrar e desenvolver ações para a redução das infecções hospitalares. A equipe padroniza as medidas de prevenção de infecção, realizando treinamentos e atuando na vigilância das infecções hospitalares entre os pacientes. Também monitora o controle de surtos, realiza educação continuada dos profissionais de saúde, controle de pragas, água e ar, monitoramento dos serviços de limpeza e desinfecção do ambiente e artigos assistenciais e dispensação de antibióticos, entre outros.

O nosso Hospital também conta com uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, formada por um time multidisciplinar (composto por representantes do corpo médico, equipe de enfermagem, farmácia, laboratório, higienização e administração), que atuam no processo envolvendo o controle e a redução dessas infecções.

A higiene de mãos, medida de maior importância no controle das infecções hospitalares, é obrigação em nossa cooperativa. Essa prática é levada aos profissionais de todos os setores, principalmente aqueles prestam assistência a pacientes mais vulneráveis como o Centro de Tratamento Intensivo (CTI).



Nesse ano, além de realizar o tratamento dos pacientes infectados pela Covid-19, houve a necessidade de que a identificação dessa doença fosse realizada o mais rápido possível, visando a prevenção da saúde de nossos clientes, médicos e colaboradores. Com isso, o SCIH redobrou esforços para garantir que as medidas de prevenção fossem realizadas com extremo rigor, evitando a ocorrência de surtos intra-hospitalares.

Foram realizados protocolos, fluxos de atendimento aos pacientes e profissionais, reorganização de fluxos de entrada e saída da



instituição para gerar aglomerações, mantendo o distanciamento, estabelecendo o número de pessoas por ambiente e medidas de limpeza e higiene do local de trabalho.

O SCIH, com o auxílio do setor de Comunicação e Marketing, repassava as informações, constantemente atualizadas aos colaboradores. Como forma de facilitar a disseminação das informações, foram feitos vídeos práticos como de utilização de EPIs, por exemplo, como forma de repasse rápido e de melhor entendimento às equipes.

Entre as atividades realizadas ao longo de 2020, destacamos também a Semana de Prevenção de Infecção Hospitalar, onde foram tratadas as formas de prevenção de infecção relacionado ao cateter vascular, pneumonia hospitalar e infecção de sítio cirúrgico. Buscando aumentar a interação entre os colaboradores e estimular o conhecimento, foram realizados um quiz de perguntas e respostas com premiação aos destaques. Somando-se a novos esclarecimentos e vídeos práticos de orientação.





TRANSFORMAÇÃO QUE APROXIMOU..

COMUNIDADES LOCAIS

GRI 103-2

Instituto Unimed

Em 2020, tivemos como novidade a oficialização do Instituto Unimed Vale do Caí. O Instituto tem o propósito de consolidar o papel socialmente responsável, realizando e apoiando ações e projetos nas áreas culturais, sociais, educacionais e de pesquisa, no campo da saúde, com foco no desenvolvimento e na melhoria da qualidade de vida dos diversos públicos de relacionamento da cooperativa. Ele também apoia os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e tem como missão desenvolver a cultura da sustentabilidade para promover o desenvolvimento sustentável.

Confira as campanhas que realizamos ao longo do último ano:



Campanha de arrecadação de alimentos:
210 Kg de alimentos



Campanha do Agasalho:
517 peças de roupas



Campanha de arrecadação de brinquedos:
160 brinquedos

NOSSA ATUAÇÃO NA COMUNIDADE

GRI 413-1

A Unimed Vale do Caí sempre teve uma presença ativa na comunidade, seja através da realização de palestras, ações sociais e eventos voltados para a promoção da saúde e qualidade de vida. Contudo, a pandemia do novo Coronavírus nos obrigou a adaptar essas atividades para continuar presente no dia a dia da sociedade.

Do dia para a noite, muitas atividades, que antes eram rotineiras, tiveram que se adaptar visando principalmente o cuidado com a saúde dos nossos clientes, médicos, colaboradores e a comunidade local. Uma das primeiras medidas que tomamos visando transmitir uma informação de qualidade a população foi a criação de uma página em nosso site, com dicas, orientações e materiais informativos que poderiam ser replicados para uso nas empresas, escolas, comunidades e redes sociais.

O setor de Medicina Preventiva também teve que se readaptar a uma nova realidade. Responsável pela realização de eventos e atividades

voltadas para a promoção de saúde e bem-estar da comunidade em geral, a alternativa encontrada foi utilizar as redes sociais da cooperativa para transmitir vídeos e lives sobre os assuntos que antes aconteciam de forma presencial. Felizmente, a nova sistemática acabou beneficiando uma grande parcela da nossa comunidade que antes não conseguiam acompanhar os nossos eventos. Um exemplo disso é o Curso de Gestantes. Em 2019, 85 pessoas participaram das três edições que aconteceram ao longo daquele ano. Já com a divulgação dos vídeos nas nossas redes sociais, atingimos mais de 2,5 mil visualizações.

Essa sistemática acabou sendo utilizada em outras atividades e eventos realizados pelos mais diversos setores da cooperativa ao longo de 2020, com o objetivo de continuar levando conhecimento a todos. No total, nossos vídeos e lives foram assistidas por mais de 46 mil pessoas (confira a relação na próxima página).



Alguns dos vídeos e lives realizados ao longo de 2020

CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO



Dia Mundial da Saúde (7 de abril)

3 mil visualizações | 6,8 mil pessoas alcançadas

CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO



Homenagem ao Dia do Trabalhador (1º de Maio)

7,7 mil visualizações | 23,5 mil pessoas alcançadas
2,2 mil visualizações | 6,1 mil pessoas alcançadas

CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO



Curso de Gestantes (23 de setembro)

1,2 mil visualizações | 4,3 mil pessoas alcançadas

46.910

total de visualizações:

148.231

total de pessoas atingidas:

CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO



Dia Mundial da Prematuridade (17 de novembro)

7,5 mil visualizações | 19,5 mil pessoas alcançadas

CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO



Outubro Rosa – Depoimento

Dra. Roselaine Garcia de Abreu (2 de outubro)

2,5 mil visualizações | 8,1 mil pessoas alcançadas

CLIQUE AQUI
E ASSISTA AO VÍDEO



**Novembro Azul - Dicas e orientações
com Dr. Isachiel Kautz (26 de novembro)**

2,6 mil visualizações | 9,3 mil pessoas alcançadas

Amigas do Peito



O tradicional grupo Amigas do Peito, formado por mulheres que, em algum momento de suas vidas tiveram o diagnóstico de câncer de mama, também teve que se readaptar, visando o cuidado com a saúde de suas integrantes. Para que elas se mantivessem ativas e unidas, foi criado um grupo de WhatsApp e todas às terças-feiras, no mesmo horário em que eram realizados os encontros presenciais, elas se conversam e contam com o apoio da psicóloga Paulina Pölking.

No mês de outubro, mês dedicado ao combate ao Câncer de Mama, cada uma das participantes ganhou uma máscara cor-de-rosa. O grupo completou 13 anos de atividades em 2020.



Conscientização e conhecimento para todos

Com esta adaptação, conseguimos alcançar mais de 46 mil pessoas, um número muito importante, pois neste “novo normal” conseguimos conscientizar e levar a informação necessária, mesmo em tempos diferentes! É isso que nos motiva a buscar cada dia mais, levar o conhecimento de cuidado e ou autocuidado para você e sua família.



Cristiane Alemandi
Coordenadora AIS

Acolhimento emocional e fortalecimento



**Maria Paulina
Hummes Pölking**
Psicóloga, psicanalista
e coordenadora do Grupo

O acolhimento emocional frente ao diagnóstico e ao tratamento de um câncer de mama, através das vivências compartilhadas que o grupo Amigas do Peito da Unimed Vale do Caí proporciona, serve como base para o fortalecimento da mulher. Em tempos de pandemia, o grupo adaptou-se ao possível, com suas reuniões semanais às terças-feiras de 14hs às 15hs no Whatsapp. Em março de 2021, completamos 14 anos de existência.

NOSSO DESEMPENHO

RESPONSABILIDADE

GRI 103-2

Nossas principais fontes de receita:

- * Mensalidade dos planos de saúde
- * Prestação de serviços nos Recursos Próprios: Hospital Unimed Vale do Caí (HUVVC), Laboratório e Centro de Diagnóstico por Imagem
- * Prestação de serviços de Medicina Ocupacional

Nos últimos três anos, o valor econômico acumulado vem crescendo, a partir de ações tomadas pela cooperativa tendo como base o Planejamento Estratégico. Entre essas principais ações, podemos destacar:

- * Negociação dos contratos de plano de saúde, mantendo o equilíbrio dos mesmos
- * Novos serviços de diversas especialidades no HUVVC, reduzindo o custo de intercâmbio
- * Investimento na Medicina Ocupacional, com a contratação de um novo software para gestão, unidade móvel e aquisição de prédio.
- * Reestruturação da área comercial

Em 2020, houve uma redução dos custos assistências e conseqüentemente na remuneração dos cooperados. Porém, para manter o equilíbrio em suas rendas, decidimos antecipar as devoluções do Fundo Rotativo dos cooperados.

GRI 201-1

Já as receitas se mantiveram nos patamares de 2019, pois houve decisão da Agência Reguladora, suspendendo reajustes de Planos de Saúde a partir de setembro de 2020. Além disso, em decorrência da pandemia, também reduzimos os procedimentos eletivos no HUVVC.

COMPONENTE	VALORES 2020	VALORES 2019
Valor Econômico Direto Gerado	R\$ 151.135.300,33	R\$ 148.223.346,15
a) Receitas	R\$ 151.135.300,33	R\$ 148.223.346,15
Valor Econômico Distribuído	R\$ 141.260.062,74	R\$ 142.209.208,48
b) Custos Operacionais	R\$ 46.729.323,69	R\$ 40.572.326,47
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$ 56.418.218,31	R\$ 71.658.727,14
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$ 7.742.600,22	R\$ 4.008.517,77
e) Pagamento ao Governo (Impostos, multas, taxas, ...)	R\$ 7.824.855,51	R\$ 7.072.003,91
f) Pagamento de Fornecedores	R\$ 22.529.545,01	R\$ 18.835.357,84
g) Investimento na Comunidade	R\$ 15.520,00	R\$ 62.275,35
Valor Econômico Acumulado	R\$ 9.875.237,59	R\$ 6.014.137,67

Algumas considerações importantes sobre os valores:

a) Receitas:

Suspensão do reajuste das mensalidades de Planos de Saúde; aumento da receita de prestação de serviços de Medicina Ocupacional (testes Covid); redução da receita de internações e exames de Diagnóstico por Imagem devido à pandemia.

b) Custos Operacionais:

No ano de 2020, houve uma alteração de critério de lançamento do custo de intercâmbio, que deixou de ser registrado no item “c” – Salários e Benefícios de Empregados” e passou a ser lançado nos “Custos Operacionais”. Por isso ocorreu esta diferença expressiva. Para efeitos de comparação, caso este custo fosse lançado no mesmo item de 2019, haveria uma redução de 12% em relação ao ano anterior.

c) Salários e Benefícios de Empregados:

No ano de 2020, houve uma alteração de critério de lançamento do custo de intercâmbio, que deixou de ser registrado no item “c” – Salários e Benefícios de Empregados” e passou a ser lançado nos “Custos Operacionais”. Por isso ocorreu esta diferença expressiva. Para efeitos de comparação, caso este custo fosse lançado no mesmo item de 2019, haveria uma redução de 20% em relação ao ano anterior no pagamento dos cooperados, que foi neutralizado, em função da antecipação da devolução do Fundo Rotativo.

d) Pagamento para Provedores de Capital:

Tivemos um crescimento nas reservas dos Fundos Estatutários e a devolução do Fundo Rotativo.

e) Pagamento ao Governo (Impostos, multas, taxas):

Tivemos um crescimento nas reservas dos Fundos Estatutários e a devolução do Fundo Rotativo.

f) Pagamento de Fornecedores:

Houve aumentos nos custos do HUVC, repercutindo neste item.

g) Investimento na Comunidade:

Em função da pandemia e suas medidas de proteção, tivemos redução de eventos externos destinados à comunidade.

Pontos do Planejamento Estratégico vinculados e monitorados através do resultado econômico obtido pela cooperativa:

Perspectiva Financeira

Objetivo: Ampliar a participação de mercado

Indicador de monitoramento: % de aumento da receita

Número de Clientes (047 + intercambio)

Objetivo: Aprimorar o resultado financeiro

Indicador de monitoramento: % de sinistralidade

ÁGUA

GRI 103-2

Para o seu consumo diário, utilizamos como fonte de abastecimento a água tratada pela Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan). Ela é utilizada tanto para consumo como para o preparo das refeições, banheiros, limpeza em geral e demais procedimentos.

No Hospital Unimed Vale do Caí (HUVV), também utilizamos água de fonte subterrânea através de uma outorga (licença). Possuímos autorização para captar até 52m³/dia de água que é utilizada diretamente na lavanderia do Hospital.

GRI 303-1

Consumo anual:

	2020	2019	2018
POÇO	4157 m ³	4692 m ³	5097 m ³
CORSAN	20268 m ³	19884 m ³	15316 m ³

Consumo de água da Corsan teve aumento de 384m³ se comparado com o ano anterior, com uma média de 56,3m³ por dia. Isso se deve às medidas de prevenção contra à Covid-19. Para evitar a disseminação do vírus, todos os cuidados de prevenção foram redobrados, entre eles, a lavagem das mãos e a higienização dos ambientes, que ocasionaram esse aumento no consumo de água.

Durante o ano de 2020, como ação para minimizar e tornar mais consciente o uso desde recurso natural e indispensável em nossas vidas, foram encaminhados diversos informativos, por e-mail e afixados em murais, orientando para o uso adequado da água.



EFLUENTES E RESÍDUOS

GRI 103-2

A preocupação ambiental sempre esteve presente na Unimed Vale do Caí. Por isso, nosso hospital conta com uma Estação de Tratamentos de Efluentes. Neste local, recebemos e tratamos todo o efluente (esgoto) gerado pela lavanderia, cozinha, banheiros ou expurgos. Com esse tratamento, os efluentes são devolvidos a natureza em melhores condições do que se encontrava antes do tratamento. Se não tiver um tratamento adequado, o esgoto causa contaminação em solos e rios devido ao excesso de sedimentos e micro-organismos que podem causar doenças.

Com os ajustes realizados ao longo de 2020, conseguimos regular o seu funcionamento, resultando numa maior geração de lodo se comparado ao ano passado e isso é positivo para o Meio Ambiente. No processo utilizado pelo HUVC, chamado de Lodos Ativados, as bactérias limpam e depuram o efluente, fazendo com que haja uma maior geração de lodo. Com a concentração ajustada de bactérias no sistema, melhor é a eficiência na qualidade do tratamento, pois são removidas as cargas poluidoras, resultando num efluente mais limpo. Ou seja, quanto mais se gerar o lodo, melhor para o meio ambiente. O excesso de lodo gerado é removido do sistema e encaminhado

para sua destinação final. A Estação de Tratamento também recebeu parte dos resíduos do lodo gerado pela fossa séptica da cozinha. Motivo pelo qual o valor total ficou menor do que o comparado no ano passado.

Devido a pandemia, alguns resíduos passaram a ser considerados como infectantes, como o caso das máscaras descartáveis, aventais, toucas e propé (usado para proteção dos calçados). Por conta disso, a geração deste tipo de resíduo aumentou, comparando com o ano passado.

Em 2020, não foram realizados os descartes do resíduo “Documento para picotar”, pois não atingimos um volume suficiente para completar uma carga de caminhão e pagar o valor de um frete cheio para transporte. Enquanto isso, o material fica armazenado em local seguro e adequado.



Ainda durante o último ano, nas retiradas das cinzas de uma das caldeiras, foi constatado uma infiltração no cinzeiro, deixando a cinza molhada e mais pesada, elevando cerca de 3,5 toneladas. Felizmente, essa infiltração não interferiu no bom funcionamento da caldeira nem ocasionou riscos na operação. A infiltração já foi resolvida pelo setor de Manutenção do HUVC.

RESÍDUOS

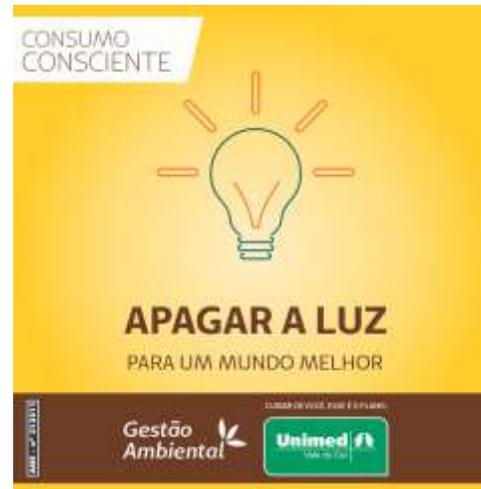
GRI 306-2

Classificação	Resíduo	Peso (Toneladas) 2020	Peso (Toneladas) 2019	Método de Disposição	Método Determinado
Não - Perigoso	Documento para Picotar	— —	15,50 t	15,50 t	Reciclagem
Não - Perigoso	Orgânico	13,50 t	18,70 t	18,70 t	Aterro Sanitário
Não - Perigoso	Papel/Papelão/ Plástico/Metal	13,01 t	14,16 t	14,16 t	Reciclagem
Não - Perigoso	Óleo de cozinha usado	140 l	200 l	200 l	Reciclagem
Perigoso	Lodo Fossa Séptica - Cozinha	20 m ³	44 m ³	44 m ³	Tratamento de Efluente
Perigoso	Cinza Caldeira	8,78 t	4,40 t	4,40 t	Aterro Classe I
Perigoso	Lodo Biológico (ETE)	3,74 t	0,60 t	0,60 t	Aterro Classe I
Perigoso	Infectante	43,40 t	31,80 t	31,80 t	Autoclavagem
Perigoso	Químico	2,80 t	2,90 t	2,90 t	Aterro Classe I
Perigoso	Perfurocortante	2,40 t	2,10 t	2,10 t	Autoclavagem

CONSCIENTIZAÇÃO

Para o nosso processo se tornar mais ecoeficiente, o principal desafio é buscar a não geração dos resíduos, através da sustentabilidade nos processos e na realização de treinamentos, capacitações e nas integrações de novos colaboradores. Para tornar nossos consumos mais conscientes, foram divulgados diversos informativos para os colaboradores.

Devido a pandemia, alguns resíduos passaram a ser considerados como infectantes, como o caso das máscaras descartáveis, aventais, toucas e propé (usado para proteção dos calçados). Por conta disso, a geração deste tipo de resíduo aumentou, comparando com o ano passado.



CONFORMIDADE AMBIENTAL

GRI 103-2

Preocupada com a questão ambiental, a Unimed Vale do Caí possui um canal para o direcionamento de dúvidas, reclamações e demais informações referentes a este tema. O contato é realizado através da Serviço de Relacionamento com Cliente (SRC) do Hospital Unimed Vale do Caí (HUVC), através do e-mail srchuvc@unimedvaledocai.com.br ou telefone **(51) 3632-0900**.

GRI 307-1

Em janeiro de 2020, o HUVC recebeu um auto

de infração, referente a presença de resíduo infectante no resíduo comum. Como resposta, informamos que são realizadas capacitações e treinamentos referentes às normas e resoluções aplicadas na instituição. Na ocasião, também encaminhamos o nosso Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde. Estamos aguardando o desfecho deste processo.

Em 2020, a cooperativa não recebeu nenhuma sanção administrativa referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais.

Também não recebemos nenhuma condenação referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais.

GRI 103-2

Para 2021, temos o desafio de mapear os nossos processos, identificando os principais pontos de vulnerabilidade em relação de conformidade ambiental. Estamos buscando esta conformidade, pois também ainda não somos signatários de acordos, pactos, convenções e tratados.





NOSSO RELATÓRIO

COMO RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE FOI CONSTRUÍDO?

GRI 102-45

O nosso relatório é anual e contém informações relacionadas a cooperativa, no conjunto de sua atuação como Operadora de Planos de Saúde Suplementar e Prestadora de Serviços de Saúde. O relatório também reflete sua estrutura e Recursos Próprios (Hospital, Laboratório, Farmácia, Centro Diagnóstico, Quimioterapia e Saúde Ocupacional) utilizados para a entrega de seus produtos/serviços aos clientes e beneficiários finais.

GRI 102-46

Baseamos o processo de construção deste relatório em nossa Matriz de Materialidade, concebida por meio do cruzamento das percepções internas (formada lideranças dos processos na cooperativa: Operadora, Hospital, Laboratório e Farmácia) e externas (representantes dos cooperados, clientes, força de trabalho, fornecedores, meio ambiente, governo, sociedade e comunidade do entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários on-line em novembro de 2020.

GRI 102-40

Quais os nossos públicos estratégicos?



Clientes



Comunidade do Entorno



Cooperados



Força de Trabalho



Fornecedores



Governo e Sociedade



Meio Ambiente

Neste processo, a consulta primária foi realizada junto às nossas lideranças, onde foram identificados em cada um dos seis blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico; Ambiental; Social – Laboral, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade sobre o Produto/Serviço) os aspectos mais relevantes sob a perspectiva interna. Esses temas também foram submetidos a consulta externa para a identificação e priorização.

Diante do resultado derivado deste mapeamento, a Unimed Vale do Caí tem ciência

de quais públicos deve buscar o engajamento, devido a priorização realizada com base nos critérios relacionados.

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

GRI 102-42

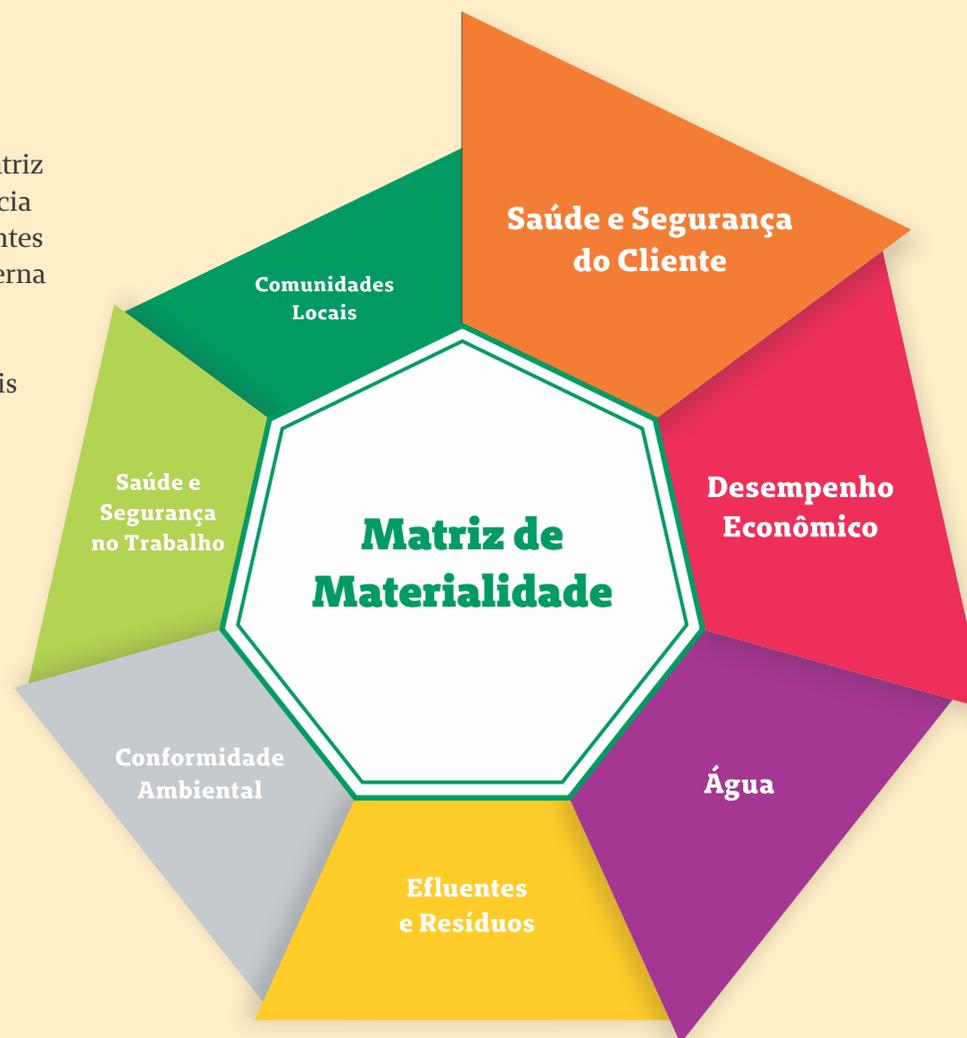
Identificação e seleção dos grupos de interesse envolvidos:

Na reunião com a equipe organizadora da Unimed Vale do Caí foram mapeados os stakeholders estratégicos, sendo os mesmos identificados tendo por base os objetivos descritos no Planejamento Estratégico.

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

GRI 102-47

Como resultado desta consulta, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre a consulta interna e externa, sendo considerados como prioritários/materiais para o processo de relato os seguintes temas:



IMPACTOS DOS TEMAS

GRI 103-1

Após definidos os temas, foram verificados seus possíveis impactos dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir:

GRI 102-48 | GRI 102-49

Não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente.

Dentro	Assunto	Fora
X	Desempenho Econômico	X
X	Água	X
X	Efluentes e Resíduos	X
X	Conformidade Ambiental	X
X	Saúde e Segurança do Cliente	X
X	Saúde e Segurança no Trabalho	
	Comunidades Locais	X

ÍNDICE REMISSIVO

GRI 102-54 | GRI 102-55

De acordo essencial

INDICADOR		Omissões	Página
PERFIL ORGANIZACIONAL			
GRI 102-1	Nome da Organização	—	2
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	—	2, 4
GRI 102-3	Localização da sede da organização	—	54
GRI 102-4	Países na qual a organização opera e nos quais as suas principais operações estão localizadas	—	4
GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	—	2
GRI 102-6	Mercados em que a organização atua	—	4
GRI 102-7	Porte da organização	—	5
GRI 102-8	Total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero	—	8
GRI 102-9	Cadeia de fornecedores da organização	—	9
GRI 102-10	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório	—	10
GRI 102-11	Adoção do princípio da precaução	—	6
GRI 102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	—	12
GRI 102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	—	12

INDICADOR		Omissões	Página
ESTRATÉGIA			
GRI 102-14	Declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e suas estratégias de sustentabilidade	—	3
GRI 102-15	Desafios e Oportunidades	—	3
ÉTICA E INTEGRIDADE			
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	—	14
GOVERNANÇA			
GRI 102-18	Estrutura de governança da organização	—	15
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
GRI 102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	—	49
GRI 102-41	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100%	—
GRI 102-42	Base para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	—	50

INDICADOR		Omissões	Página
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
GRI 102-43	Abordagem para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo	—	16, 19
GRI 102-44	Tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações	—	11, 16, 17, 18, 30, 32, 33
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes	—	49
GRI 102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	—	49
GRI 102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	—	50
GRI 102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	—	51
GRI 102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto	—	51
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório	2020	—
GRI 102-51	Data do relatório anterior mais recente	2019	—
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	—
GRI 102-53	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	—	54
GRI 102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização	—	52
GRI 102-55	Sumário de conteúdo da GRI	—	52
GRI-102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Não foi solicitada	—

INDICADOR		Omissões	Página
FORMA DE GESTÃO			
GRI 103-1	Explicação do tema material e seus limites	—	51
GRI 103-3	Avaliação da Abordagem de gestão	Não há	—
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103-2 GRI 201-1	A abordagem de gestão e seus componentes Econômico	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 47
ASPECTO: AMBIENTAL			
GRI 103-2 GRI 303-1	A abordagem de gestão e seus componentes Água	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 47
GRI 103-2 GRI 306-2	A abordagem de gestão e seus componentes Efluentes e Resíduos	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 45, 47
GRI 103-2 GRI 307-1	A abordagem de gestão e seus componentes Conformidade Ambiental	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 47
ASPECTO: SOCIAL			
GRI 103-2 GRI 403-1	A abordagem de gestão e seus componentes Saúde e Segurança no trabalho	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 47
GRI 103-2 GRI 403-2	A abordagem de gestão e seus componentes Saúde e Segurança no trabalho	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 47
GRI 103-2 GRI 413-1	A abordagem de gestão e seus componentes Comunidades locais	—	23, 24, 29, 36, 37, 41, 43, 44, 47
GRI 103-2 GRI 416-2	A abordagem de gestão e seus componentes Saúde e Segurança do Cliente	—	23, 24, 29, 36, 41, 43, 44, 47

EXPEDIENTE

• Coordenação Geral

Dr. Everton Machado Bochi - Presidente

Dr. Ronaldo Carissimi - Diretor

Marcelo Goldbaum - Gerente Executivo

• Conteúdo

Anderson de Borba

Antônio Alzeu Piani

Bruno Bondan Kratz

Cristiane da Silva Alemandi

Cristiane Fraga da Silveira Sastre

Danieli Luana Vieira

Debora Sugahara Silva

Gilberto Araújo Moraes

Juliana Garcia Escher

Jussieli Aline Nonnemacher

Marcelo Goldbaum

Robledo Temp

Silvana Kuhn

Tanara de Souza Duarte

• Relatores e revisores

Ane Carine de Mello - Qualidade

Cíntia Cristiane de Andrade Steffen - Qualidade

Emerson de Oliveira - Marketing

• Texto

Emerson de Oliveira - Marketing

• Projeto Gráfico e Editoração

Jéferson Luís Maurenente - Marketing

• Consultoria

Iandé Consultoria em Sustentabilidade Ltda

GRI 102-53

Contato para perguntas relativas ao nosso relatório e ao seu conteúdo:
marketing@unimedvaledocai.com.br ou **qualidade@unimedvaledocai.com.br**

GRI 102-3

Endereço:

Rua Osvaldo Aranha, 1315 - Centro - Montenegro - RS

0800 643 0047

Muito obrigado!



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Vale do Caí

ANS - nº 313211