

A woman in a grey tank top and jeans stands on a sandy beach, lifting a young child in a pink patterned dress into the air. The background shows the ocean and a bright sky. A green diagonal line separates the image from the text on the right.

**RELATÓRIO  
DE GESTÃO E  
SUSTENTABILIDADE**

**20  
17**

**Unimed**   
Porto Alegre

Uma  
História  
que acompanha

# GERAÇÕES

## SUMÁRIO

<b>4</b>	<b>SOBRE O RELATÓRIO</b>	
<b>10</b>	<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	
<b>15</b>	<b>UNIMED PORTO ALEGRE</b>	
	Perfil	<b>16</b>
	Produtos e Serviços	<b>20</b>
	Reconhecimentos	<b>44</b>
<b>51</b>	<b>GOVERNANÇA E ÉTICA</b>	
	Governança Cooperativa	<b>52</b>
	Ética e Integridade	<b>74</b>
<b>85</b>	<b>DESEMPENHO SOCIAL E AMBIENTAL</b>	
	Gestão de Pessoas	<b>86</b>
	Gestão da Satisfação do Cliente	<b>112</b>
	Sociedade e Meio Ambiente	<b>124</b>
<b>143</b>	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>	
	Cenário	<b>144</b>
	Resultados	<b>147</b>
<b>155</b>	<b>DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</b>	
	Relatório da Administração	<b>156</b>
<b>163</b>	<b>SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI</b>	

# SOBRE

## O RELATÓRIO

**(GRI 102-45)** Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Porto Alegre, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos e serviços aos clientes e beneficiários finais em toda a sua área de abrangência, composta por 46 municípios localizados no Rio Grande do Sul. O relatório compreende o período de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017.

**(GRI 102-50)**

**(GRI 102-53)** Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail [relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br](mailto:relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br)

Para valorizar a transparência no processo de relato, o material segue os princípios para elaboração de relatos, como também as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo. Para este relatório, a Unimed Porto Alegre utilizou conteúdos padrão na versão Standards das diretrizes GRI, na opção “de acordo – essencial”. **(GRI 102-54)**

**(GRI 102-56)** Os dados contidos neste relatório, em sua grande maioria, advêm de informações auditadas externamente; contudo, para o relatório, não se buscou aferição externa.

### ? VOCÊ SABIA?

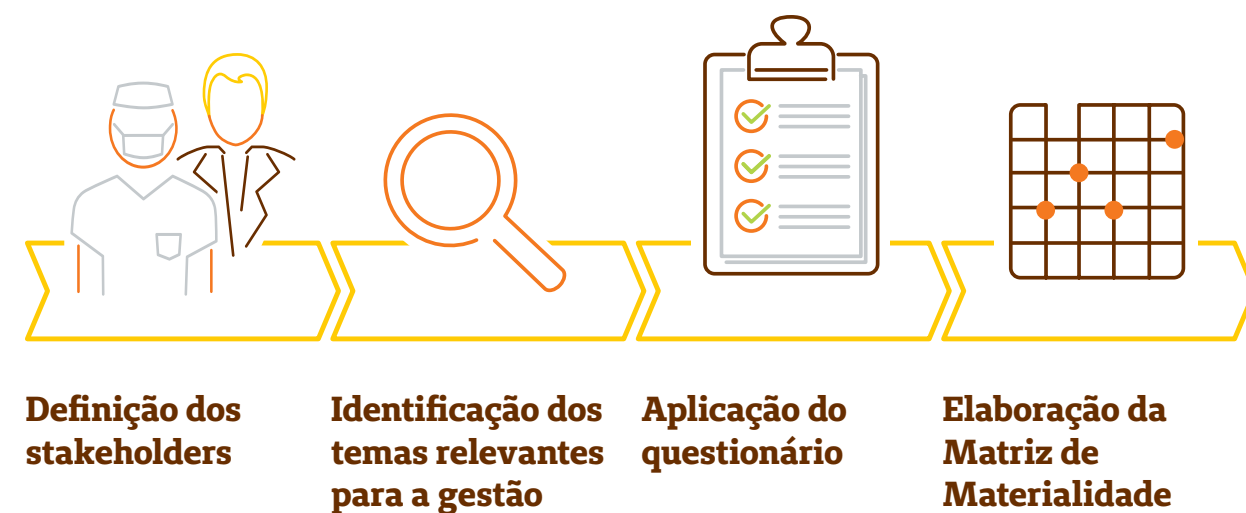
A cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **(GRI 102-52)** e, desde 2007, de forma virtual, o que contribui para o uso racional do papel e para a consequente redução do impacto ambiental. O último relatório, entregue aos cooperados durante a Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 30 de março de 2017, contemplava informações referentes ao ano de 2016.

**(GRI 102-51)** O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre [www.unimedpoa.com.br](http://www.unimedpoa.com.br) e nas páginas de uso restrito dos cooperados e colaboradores.

## PROCESSO DE RELATO E MATERIALIDADE

**(GRI 102-46)** No processo de construção do relatório, a Unimed Porto Alegre baseou-se em sua Matriz de Materialidade, concebida por meio do cruzamento das percepções internas (diretoria, gerências e áreas técnicas) e externas (representantes dos cooperados, clientes, força de trabalho, fornecedores, Governo, meio ambiente, sociedade e comunidade do entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários presenciais e online. Nesse processo, a consulta inicial foi realizada com a liderança interna da Unimed Porto Alegre, quando 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 três mais relevantes sob a perspectiva interna, sendo eles submetidos a consulta externa para a identificação e priorização.

**(GRI 102-43)** **Todos os resultados apresentados foram obtidos com base na consulta realizada em dezembro de 2017 e seguiram as seguintes etapas:**



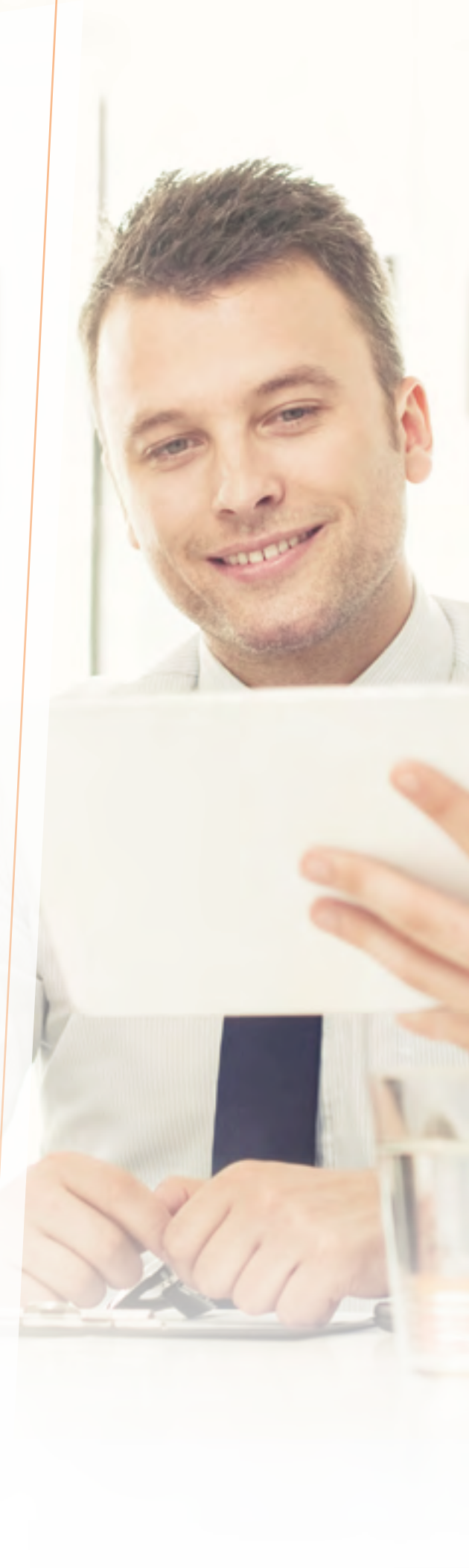
## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

**(GRI 102-40) (GRI 102-42)** O processo para definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes dos públicos estratégicos para a Unimed Porto Alegre, sendo considerados representantes dos seguintes grupos:

- *clientes*
- *comunidade do Entorno*
- *cooperados*
- *força de Trabalho*
- *fornecedores*
- *governo e sociedade*
- *meio ambiente*

Esses públicos estratégicos foram pré-identificados pela Unimed Porto Alegre por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, desde a última construção da materialidade, que levou em consideração critérios como: **(GRI 102-46)**

- *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*



**Diante do resultado derivado desse mapeamento, a Unimed Porto Alegre sabe de quais públicos deve buscar engajamento, devido à 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 esses públicos a respeito da interdependência percebida entre a Unimed Porto Alegre e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com o desenvolvimento sustentável.

**TEMAS MATERIAIS**

**(GRI 102-47)** Como resultado dessa consulta (interna e externa), 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:

- *desempenho econômico*
- *materiais*
- *emprego*
- *não discriminação*
- *saúde e segurança do cliente*

Além desses temas prioritários, a Unimed Porto Alegre incluiu, em seu relato, os aspectos Comunidades locais, Emissões e Água. **(GRI 102-47)**

**(GRI 102-47)** Após definidos os temas, eles foram verificados quanto aos seus possíveis impactos dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir: **(GRI 103-1)**

TEMA	DENTRO	FORA
Desempenho econômico	●	●
Materiais	●	●
Emprego	●	●
Não discriminação	●	●
Saúde e segurança do cliente	●	●
Comunidades locais		●

**(GRI 102-48) (GRI 102-49)** Considerando as publicações anteriores, 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.

**MATRIZ DE MATERIALIDADE**  
UNIMED PORTO ALEGRE



# MENSAGEM DO PRESIDENTE



**(GRI 102-14)** Ao longo de 2017, a Unimed Porto Alegre deu continuidade ao seu propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas e ao exercício da gestão da cooperativa baseado na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Alicerçados em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, promovendo ações que visam o bem-estar de todos.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Além da criação de linhas de cuidado do Viver Bem, em 2017 as iniciativas do programa impactaram 6.799 pessoas.

Atuamos de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da Unimed Porto Alegre e de suas partes interessadas de forma sustentável. Por isso elaboramos durante o ano iniciativas importantes, como a estruturação de um Programa de Integridade robusto, criado para trazer segurança e transparência para as regras institucionais, seguindo a diretriz do

Planejamento Estratégico da cooperativa. Disponibilizamos o Canal de Conduta aos prestadores e fornecedores, o que materializa nosso cuidado e compromisso com todas as pessoas, e seguimos empenhados no combate à corrupção.

Apesar do cenário econômico desfavorável vivenciado em 2017, com impacto no setor de saúde suplementar e queda de 0,8% no número de beneficiários de planos de saúde no Brasil, a Unimed Porto Alegre obteve resultado positivo. A cooperativa reduziu a carteira de clientes em 0,8%, mas conquistou mais de 25 mil usuários por meio de novas vendas, registrando crescimento de 12,6% em receita líquida. Encerramos o ano com 705.733 beneficiários, considerando o intercâmbio; 6.583 médicos cooperados; e 342 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios.

**Reflexo de esforço em conjunto para prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado, a cooperativa investiu em qualidade assistencial e executou uma iniciativa inédita e voltada para a inovação: o programa de aceleração de startups Bem-Startup Unimed.**

Recebemos reconhecimentos relevantes para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade, que reafirmam a qualidade e segurança dos nossos processos. Destaco o recebimento do Certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), concedido ao Laboratório da Unimed Porto Alegre; a Acreditação de Serviços Privados de Imunização Humana (SBIIm), destinada à Clínica de Vacinas da Unimed Porto Alegre, unidade do Shopping Total; e a ampliação da recepção do pronto-atendimento na Unidade Assistencial Canoas.

Realizamos diversas melhorias em nossos serviços ao longo do ano, adotamos tecnologias inéditas e recebemos conceituados prêmios locais e nacionais, o que reflete a nossa preocupação de oferecer serviços de qualidade e reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

Compartilho algumas conquistas: lideramos o setor de saúde no indicador de receita líquida da região Sul no Ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã; estamos, pela sétima vez, entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia Você S/A; e figuramos entre as 1000 Maiores Empresas do Brasil, de acordo com o ranking Melhores & Maiores, da Revista Exame. Tais conquistas são reflexo de uma trajetória de busca contínua pela excelência e de cooperação, com foco nas melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa.

Nossas ações têm sido orientadas por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento significativo a cada ano e questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado.

Apesar da instabilidade do cenário econômico, do aumento da sinistralidade e do custo assistencial, para 2018 projetamos investir em serviços próprios e em melhorias em nossa estrutura, para dar continuidade ao crescimento da cooperativa.

Acreditamos na força de nossa marca, na qualidade da medicina praticada por todos nós, cooperados, e na capacidade de nossas equipes para fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Cordialmente,



**Dr. Flávio da Costa Vieira**

Presidente do Conselho de Administração  
da Unimed Porto Alegre





# **UNIMED**

## **PORTO ALEGRE**

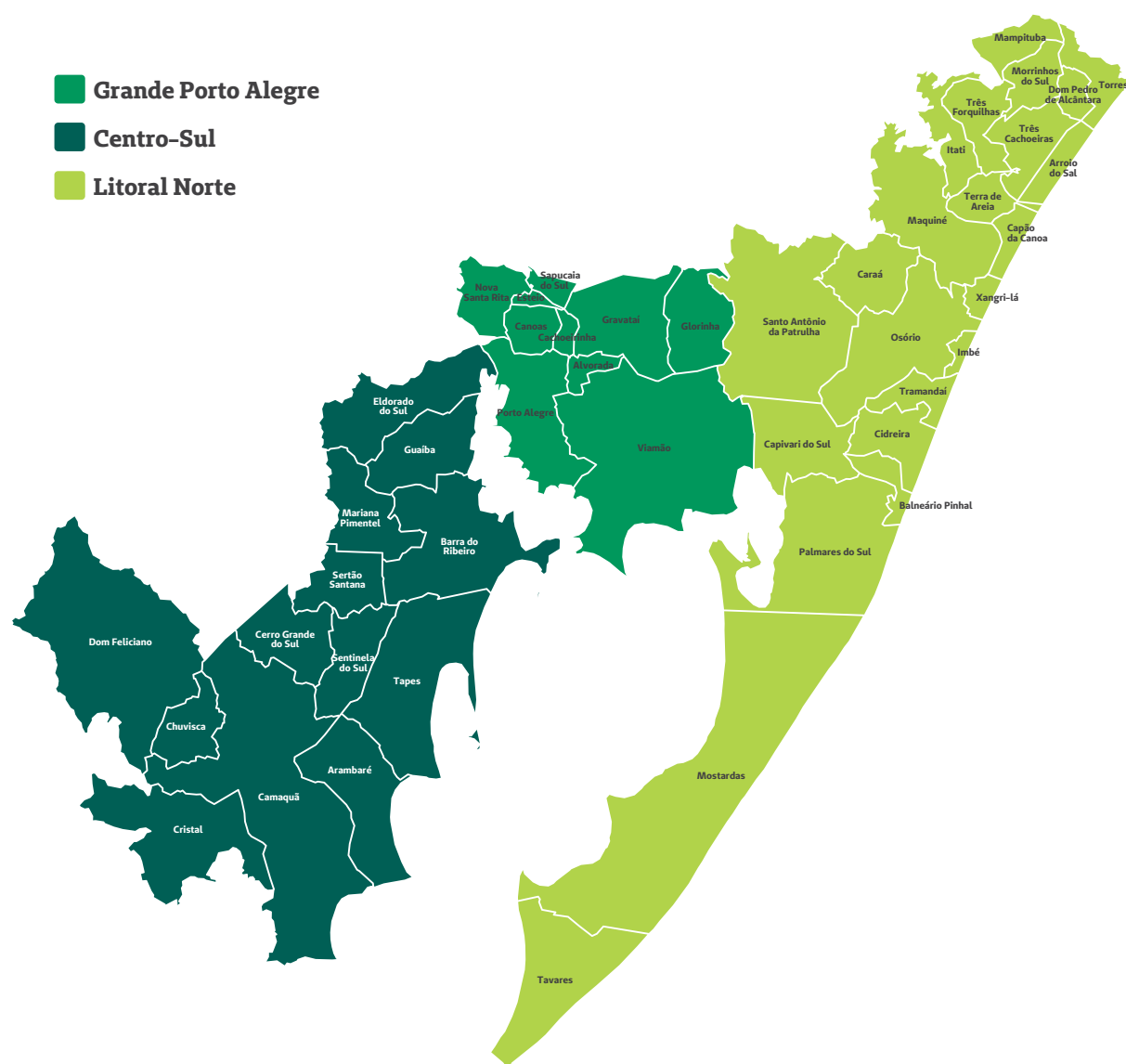
**Perfil**  
**Produtos e Serviços**  
**Reconhecimentos**



## PERFIL

Fundada em 23 de dezembro de 1971, a Unimed Porto Alegre (natureza jurídica: 241-3 – Cooperativa Médica Ltda.) **(GRI 102-1)** é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas. **(GRI 102-5)**

Com sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul, **(GRI 102-3)** a cooperativa lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação e está presente somente no Brasil, **(GRI 102-4)** em 46 municípios do Rio Grande do Sul, conforme o mapa: **(GRI 102-6)**



Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos de saúde familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares. **(GRI 102-2)** Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 87,1% deles são compostos por esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de dois funcionários) e médias e grandes empresas. O mercado familiar responde pelos outros 12,9%. O destaque fica por conta do público feminino, que representa 54% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre. **(GRI 102-6)**

### A Unimed Porto Alegre participa das seguintes associações:

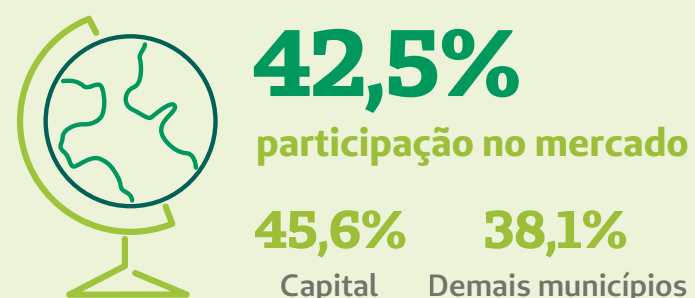
- *Federação das Unimeds do Rio Grande do Sul*
- *Central Nacional Unimed*
- *Unimed do Brasil*
- *Sistema OCERGS-SESCOOP/RS*
- *Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (Federasul)*
- *Unimed Mercosul*
- *Amcham*
- *Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS)*
- *Associação dos Funcionários da Unimed Porto Alegre (Associamed)*
- *Fundação Projeto Pescar* **(GRI 102-13)**

A cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com mais de 113 mil médicos cooperados e mais de 17 milhões de beneficiários no Brasil.

# NÚMEROS DA UNIMED

(GRI 102-7)

Porto Alegre - 31/12/17



**705.733**  
beneficiários  
considerando intercâmbio

**635.535**  
beneficiários  
sem considerar intercâmbio

**6.583**  
médicos  
coperados



**R\$ 513.068**  
(em milhares de reais)  
patrimônio líquido



**9.637.046**  
documentos cobrados



**R\$ 2.530.435**  
(em milhares de reais)  
receita líquida



**1,1 milhão**  
manifestações na  
Central de Relacionamento



**850.899**  
consultas emergenciais

**73.700**

internações  
(pacientes que receberam alta  
entre novembro de 2016  
e outubro de 2017)

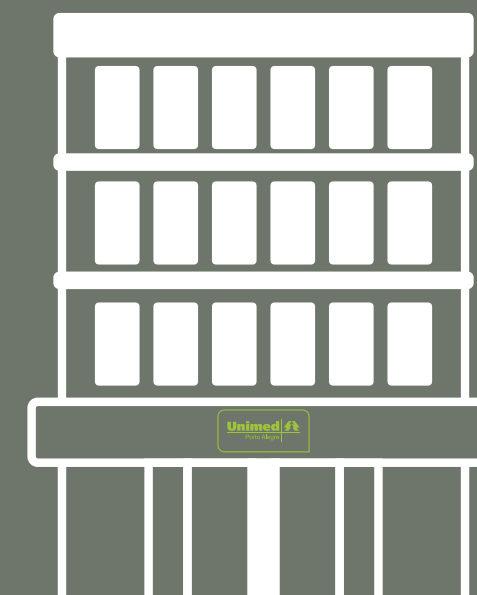
**3.885.081**  
consultas eletivas

**12.267.961**

exames

**342**

unidades, entre serviços  
próprios e credenciados



**Rede  
Credenciada**

**Rede  
Própria**

- 224 clínicas
- 25 hospitais
- 56 laboratórios
- 9 oncologias

- 4 Clínicas de Imagem
- 1 Hospital
- 1 Centro de Oncologia e Infusão
- 1 unidade de atendimento pediátrico
- 2 prontos-atendimentos

- Laboratório de análises clínicas com 12 postos de coletas
- 4 locais de atendimento ambulatorial do Unifácil
- 2 clínicas de vacinas
- 1 Espaço Viver Bem

## PRODUTOS E SERVIÇOS (GRI 102-2)

Classificada no grupo das operadoras de plano de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre comercializa os planos de saúde familiares e empresariais Unimax, Unipart e Unifácil e Unimed Pleno, o que representa 705.773 beneficiários em 2017, considerando o intercâmbio.

### PLANOS ASSISTENCIAIS

#### PLANO

## Unimax

- Abrangência nacional
- cobertura global (hospitalar e ambulatorial)
- transporte aeromédico
- rede de 113 mil médicos no Brasil e mais de 6.500 na área de atuação da Unimed Porto Alegre

**344.862\***

Beneficiários em 2017

Crescimento nulo de **0,0%**  
em relação ao ano anterior (344.954)

\* total de usuários considera planos na modalidade de pós-pagamento (custo operacional)

#### PLANO

## Unipart

- Abrangência nacional
- cobertura global (hospitalar e ambulatorial)
- pagamento de mensalidade diferenciado e econômico
- taxa de coparticipação especial na realização de exames nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre

**192.855**

Beneficiários em 2017

Redução de **0,5%**  
em relação ao ano anterior (193.730)



## PLANO

# Unifácil

- Acesso a toda a qualidade Unimed por um valor mais acessível
- Estruturas próprias e credenciadas para atendimento em Porto Alegre, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do estado
- Atendimento exclusivo e personalizado nos Núcleos Unifácil, com marcação de consultas, encaminhamento para especialidades e exames
- Acompanhamento do histórico clínico dos pacientes por meio de prontuário eletrônico e de médicos de referência
- 178.332 consultas nas especialidades básicas oferecidas nos Núcleos, 118.844 em consultórios de médicos credenciados e 122.711 nos serviços de emergência

**95.299**  
Beneficiários em 2017

Redução de **5,3%**  
em relação a 2016 (100.601)



## PLANO

# Unimed Pleno

- Criado em abril de 2016, baseado nos princípios da Atenção Primária à Saúde e em uma estratégia de atendimento personalizado, humanizado e integral ao paciente
- O foco desse plano está na relação de confiança e no vínculo entre o cliente e o médico, que vai coordenar e acompanhar de perto a saúde do paciente
- A unidade do Núcleo Pleno está situada na Rua Miguel Tostes, 823, e conta com uma equipe assistencial formada por médicos e equipe multiprofissional
- Em dezembro de 2017, atingiu a marca de 1.353 vidas, sendo que 77,5% são provenientes de planos empresariais

## PRODUTOS COMPLEMENTARES (GRI 102-2)

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

### SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com equipe médica e de enfermagem especializada para atendimento 24 horas, o SOS Emergências Médicas esteve presente em eventos de grande porte, como a Expointer, o Planeta Atlântida e jogos da dupla Gre-Nal. Em 2017 contou com 95.772 beneficiários, 15.710 atendimentos e 3.337 remoções, um decréscimo na base de clientes de 1% em relação ao ano anterior.



### Odonto Unimed

Com atendimento em clínicas credenciadas, o Odonto Unimed, plano odontológico complementar ao plano de saúde da Unimed Porto Alegre, fechou o ano de 2017 com 62.718 usuários e 65.302 atendimentos.

### Odonto Mais

O Odonto Mais é um plano odontológico completo, sem coparticipações, com abrangência nacional, ampla rede credenciada, voltado para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil. A base de clientes do Odonto Mais fechou o ano de 2017 com 32.945 clientes e 24.506 atendimentos.



## Saúde Ocupacional

Os produtos da Saúde Ocupacional da Unimed Porto Alegre incluem a prestação de assessoria em Medicina do Trabalho, tendo como objetivo a promoção da saúde e a prevenção de doenças, o que contabilizou atendimento a 19.249 clientes em 2017.

## Transporte Aeromédico

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da Unimed Porto Alegre têm à disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente. Em 2017, 628.960 clientes contaram com essa cobertura, tendo a possibilidade de ser transportados de forma ágil e segura para atendimento médico.

## Benefício Família

O Benefício Família assegura aos dependentes a continuidade da assistência médica por até cinco anos em caso de óbito do usuário titular do plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com isenção total dos custos de mensalidade. Em 2017 foram contabilizados 254.139 clientes com direito ao benefício.



## SERVIÇOS PRÓPRIOS (GRI 102-2)

A Unimed Porto Alegre dispõe de 342 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, o que constitui a maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de sua área de atuação. É composta por Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, prontos-atendimentos e hospital em Guaíba.

**De encontro ao cenário econômico desafiador, a cooperativa investiu em sua estrutura (GRI 102-10) em 2017 e foi reconhecida pela excelência do serviço prestado. (GRI 416-1)**

Confira os destaques do ano:

- **Ampliação da recepção do pronto-atendimento na Unidade Assistencial Canoas**
- **Acreditação PALC: o Laboratório da Unimed Porto Alegre recebeu o Certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), o maior programa de acreditação do setor na América Latina, conferido pela Comissão de Acreditação de Laboratórios Clínicos da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial**
- **Acreditação SBIm: a Clínica de Vacinas da Unimed Porto Alegre, unidade do Shopping Total, recebeu, da Sociedade Brasileira de Imunizações (SBIm), a Acreditação de Serviços Privados de Imunização Humana, um selo de qualidade e segurança de seus processos, em reconhecimento à excelência dos profissionais, de suas instalações, de sua organização administrativa e funcional e da obediência à legislação pertinente em vigência no Brasil**



## Centros de Diagnóstico por Imagem

Oferecem serviços de diagnóstico por imagem e disponibilizam exames de ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, mamografia digital, raios X digitais, densitometria óssea, mamografia, entre outros. As unidades do Moinhos e Shopping Total são reconhecidas por ter certificação ONA de Acreditado Pleno Nível II e selo de qualidade pelo Colégio Brasileiro de Radiologia. Em 2017 os serviços receberam visita para recertificação no início de 2018.

Em 2017 a unidade do Shopping Total ampliou seus horários de agenda para raios X, tomografia computadorizada e ressonância magnética, proporcionando mais conforto aos clientes e melhor aproveitamento da capacidade do equipamento.



## Laboratório

As unidades estão localizadas em pontos estratégicos da cidade e região metropolitana, para facilitar o acesso na realização de exames. Contam com uma área de processamento de amostras que coloca alta tecnologia e equipe especializada a serviço de médicos e clientes. O Laboratório Unimed segue investindo em melhorias para proporcionar boas experiências aos clientes. A área técnica deu continuidade à internalização de técnicas e fechou o ano com 97,5% de exames processados internamente pelo laboratório.

A grande notícia nessa área de negócio foi a Certificação PALC com nível de excelência, conforme documento emitido pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica.

O laboratório da Unimed Porto Alegre vem sendo utilizado como benchmarking para outras Unimeds do país que estão investindo nessa importante área. Com crescimento de 9,2% no volume de exames, as unidades que mais cresceram foram as localizadas em Canoas, Shopping Total e Zona Sul.

## ? VOCÊ SABIA?

A Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML) e a Norma do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) são certificados pela The International Society for Quality in Health (ISQua), a principal organização mundial que promove a melhoria da qualidade e a segurança na prestação de serviços de saúde.

Ao receber o relatório de desempenho dos laboratórios em auditorias externas em 2017, frente aos demais laboratórios auditados no mesmo período, o laboratório da Unimed Porto Alegre ficou em posição diferenciada devido ao número baixíssimo de apontamentos recebidos durante a auditoria, informação que reforça a missão da Unimed Porto Alegre em busca da qualidade.







## Centro de Oncologia e Infusão

A Unimed Porto Alegre conta com um Centro de Oncologia e Infusão que oferece o que há de melhor em tratamento quimioterápico, imunobiológico e de suporte. Com estrutura completa de laboratório e centro de imagem, o Centro de Oncologia e Infusão da Unimed foi o primeiro serviço ambulatorial do Rio Grande do Sul a receber a certificação “Pleno” da ONA (Organização Nacional de Acreditação). Em 2017 o serviço recebeu visita para recertificação no início de 2018. **(GRI 416-1)**

Em 2017 o número de clientes cresceu 33,8%, e as sessões de quimioterapia tiveram um incremento de 70,7%. O serviço manteve alto índice de satisfação dos clientes, acima dos 95%.

A unidade dispõe de estrutura de apoio para distribuição interna de medicamentos e insumos, a Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF), que garante as melhores práticas na aquisição, controle e manipulação de medicamentos e insumos.



## Unidade de Atendimento Pediátrico

Inaugurada em agosto de 2016, a Unidade de Atendimento Pediátrico oferece uma estrutura de apoio ao consultório médico para situações de rotina e esclarecimento de dúvidas frequentes, sem necessidade de agendamento para o atendimento. Em 2017 foram realizados 23.742 atendimentos.



## Viver Bem

Um espaço pensado para promover a prevenção e proporcionar melhor qualidade de vida aos clientes da Unimed Porto Alegre, bem como à comunidade. Esse é o Viver Bem, voltado para todas as etapas do ciclo de vida humano, da gestação ao envelhecer saudável, com o objetivo de concretizar o conceito de cuidar, essencial para a atuação da cooperativa.

O cuidado a todos os públicos ocorre por meio de oficinas e cursos gratuitos. As atividades são realizadas por uma equipe de profissionais de saúde e oferecem agenda diversificada aos participantes.

Em 2017, o Viver Bem promoveu diversas atividades educativas de prevenção e promoção da saúde, com o objetivo de desenvolver hábitos saudáveis e melhorar a qualidade de vida nos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade. Permeando toda a linha da vida, foram atingidas 6.799 pessoas com as ações do Viver Bem, resultando em nível de satisfação de 96,23%.

O ano também marcou a criação de novas linhas de cuidado, como a Respiratória e da Dor. Outra novidade foi a participação no Programa Desafio Você Mais Leve, do qual a equipe de nutrição do Viver Bem foi convidada, pela área de Recursos Humanos, a fazer parte. Essa ação tem o objetivo de estimular a qualidade de vida, melhorar motivação e autoestima, amenizar sintomas de depressão, ansiedade e estresse, contribuindo para redução de doenças. O programa obteve resultados significativos, fazendo a diferença na vida de dez colaboradores.

Conheça os programas oferecidos:

## Saúde da Gestante e do Bebê

Projeto cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) **(GRI 416-1)** e voltado para mães, bebês e famílias, proporcionando mais conhecimento sobre a gestação e o bebê. Durante o ano de 2017, foram desenvolvidas diversas atividades, como curso para gestantes, oficinas de aleitamento materno, cuidado da mãe e do bebê, calendário vacinal e massagem para bebês. Além dessas atividades, o Viver Bem também realizou o curso para gestantes em empresas contratantes da Unimed, como Zaffari e Epcos.





## Saúde da Criança

A iniciativa tem o objetivo de promover ações preventivas e educativas no período da infância e de estimular hábitos de vida saudáveis com potencial multiplicador para a família, escola e comunidade. Dentre as atividades realizadas, destacam-se o **Grupo de Reeducação Alimentar para Crianças** e as atividades realizadas nas escolas contratantes e instituições sociais, **(GRI-413-1)** como a Escola Projeto e o Instituto Frei Pacífico, abordando pilares como alimentação e atividade física e contemplando a criança e o educador.



## Saúde do Adolescente

Com o objetivo de promover ações educativas em saúde no adolescente, pais e educadores, o programa desenvolveu em 2017 atividades como o **Grupo de Reeducação Alimentar para Adolescentes** e as ações no Instituto Frei Pacífico, direcionadas pela área de Responsabilidade Social da Unimed Porto Alegre.

**(GRI-413-1)** Foram desenvolvidas atividades educativas para os Projetos Jovem Aprendiz e Pescar da Unimed Porto Alegre, em parceria com a área de Recursos Humanos da cooperativa, trabalhando pilares como alimentação e atividade física.



## Saúde do Idoso

Programa cadastrado na ANS, **(GRI 416-1)** tem como objetivo promover envelhecimento saudável de forma integral e preventiva para clientes acima de 60 anos. Durante o ano, o programa desenvolveu atividades como as oficinas **Conversando sobre a Sabedoria de Vida, Sarau Memórias, Alimentando Corpo e Alma, Encontros Mensais**, bem como visitas domiciliares para prevenção de quedas.



## Alimentação

O foco desse programa é oferecer educação nutricional que possibilite aos indivíduos a adoção de hábitos alimentares saudáveis. Durante o ano, foram desenvolvidas atividades como as oficinas de **Preparações Saudáveis, Grupos de Reeducação Alimentar e Peso Saudável** – destinado aos pacientes com indicação de cirurgia bariátrica –, além de workshops de técnicas da culinária saudável, destinados aos médicos cooperados.

## Viver Bem sem Cigarro

No ano de 2017, o Grupo Viver Bem Sem Cigarro auxiliou os tabagistas no abandono ao tabaco por meio de sessões em grupos com profissional de saúde especializado.



## | Atividade Física

O programa proporciona a prática de atividade física com o objetivo de reduzir o índice de sedentarismo e as doenças decorrentes da falta de exercício. Em 2017 desenvolveu atividades como **Caminhada Orientada** e **Grupo de Corrida**.

## | Saúde nas empresas

É um programa direcionado para empresas clientes da Unimed Porto Alegre com o objetivo de promover a saúde e a qualidade de vida, além de capacitar e educar os colaboradores para a adoção de um estilo de vida saudável. Para atingir esse objetivo, foram realizadas diversas ações nas empresas, como palestras e oficinas, abordando temas importantes como qualidade de vida, prevenção de quedas, estresse, memória e DST.



## | Gerenciamento em Saúde

Promover o vínculo com o médico assistente, estimular o autocuidado e colaborar para autogerenciamento da saúde são os objetivos do programa. Ao longo de 2017, foram desenvolvidas ações como a oficina Conversando sobre Diabetes, que visa promover a mudança de estilo de vida e estimular o autocuidado por meio de ações de prevenção e educação, com prática de hábitos saudáveis, ministrada por equipe multidisciplinar.

## | Clínica de Vacinas

As Clínicas de Vacinas da Unimed Porto Alegre estão localizadas nas unidades da cooperativa em Canoas e em Porto Alegre e disponibilizam mais de 20 tipos de vacinas para qualquer fase da vida, desde o nascimento até a terceira idade. Em 2017 foram aplicadas 25.323 doses nesses locais.



## Prontos-Atendimentos

A Unimed Porto Alegre disponibiliza, nas cidades de Canoas e Guaíba, estruturas de urgências e emergências médicas. As unidades são equipadas com consultórios, leitos de observação, salas de emergência, sutura, nebulização, aplicação de medicamentos, curativos, além de serviços de imagem e laboratório.

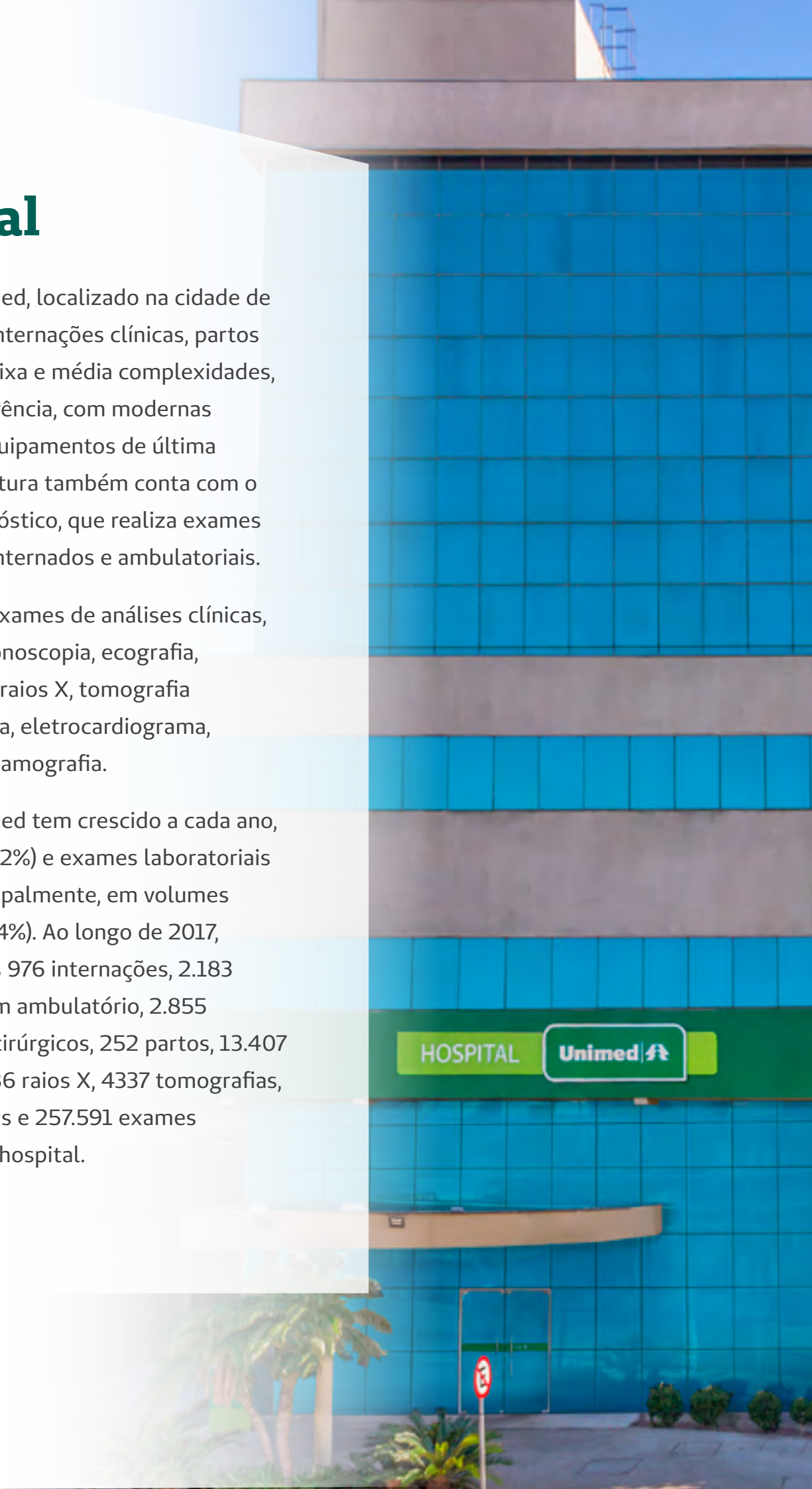
Em 2017, os Prontos-Atendimentos de Canoas e Guaíba somaram 161.277 atendimentos entre urgências e emergências e pequenos procedimentos, consolidando a força dos serviços próprios da Unimed Porto Alegre.

## Hospital

O Hospital Unimed, localizado na cidade de Guaíba, realiza internações clínicas, partos e cirurgias de baixa e média complexidades, eletivas e de urgência, com modernas instalações e equipamentos de última geração. A estrutura também conta com o Centro de Diagnóstico, que realiza exames para pacientes internados e ambulatoriais.

São realizados exames de análises clínicas, endoscopia, colonoscopia, ecografia, ecocardiografia, raios X, tomografia computadorizada, eletrocardiograma, urodinâmica e mamografia.

O Hospital Unimed tem crescido a cada ano, ambulatório (+2,2%) e exames laboratoriais (+3,16%) e, principalmente, em volumes cirúrgicos (+12,74%). Ao longo de 2017, foram realizadas 976 internações, 2.183 atendimentos em ambulatório, 2.855 procedimentos cirúrgicos, 252 partos, 13.407 ecografias, 21.786 raios X, 4337 tomografias, 562 mamografias e 257.591 exames laboratoriais no hospital.



## RECONHECIMENTOS **(GRI 102-10)**

Durante o ano, a Unimed Porto Alegre recebeu inúmeros reconhecimentos do mercado, o que reforça a qualidade assistencial e a solidez da cooperativa, construídas ao longo desses anos de História.

### QUALIDADE ASSISTENCIAL



#### ACREDITAÇÃO SBIM

Em outubro de 2017, a Clínica de Vacinas da Unimed Porto Alegre, unidade do Shopping Total, recebeu da Sociedade Brasileira de Imunizações (SBIm) a Acreditação de Serviços Privados de Imunização Humana, um selo de qualidade e segurança de seus processos. **(GRI 416-1)**



#### PALC

O Laboratório da Unimed Porto Alegre recebeu, em dezembro, o Certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), o maior programa de acreditação do setor na América Latina, conferido pela Comissão de Acreditação de Laboratórios Clínicos da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial. **(GRI 416-1)**



#### IDSS

A cooperativa está posicionada na melhor faixa de avaliação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2017, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com pontuação 0,8941 em um ranking que vai de 0 a 1. Essa é a melhor nota obtida pela Unimed Porto Alegre desde o início do Programa de Qualificação das Operadoras, em 2008. Este resultado posiciona a instituição como a segunda melhor nota do país entre as cooperativas médicas que possuem mais de 100 mil vidas, com planos ambulatoriais, hospitalares e de odontologia.

## DESEMPENHO ECONÔMICO



#### 500 MAIORES DO SUL

Destaque entre as maiores empresas do Sul, a Unimed Porto Alegre lidera o setor de saúde no indicador de receita líquida da região Sul no ranking 500 MAIORES DO SUL – GRANDES & LÍDERES, publicado em agosto pela Revista Amanhã, em parceria com a PwC. A cooperativa também subiu cinco posições entre as maiores empresas do Sul, ocupando a 63ª colocação nessa edição. Além disso, destaca-se no ranking das 100 Maiores do Estado, na 23ª posição.



#### VALOR 1000

A Unimed Porto Alegre está na 8ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado em agosto na publicação Valor 1000, do Jornal Valor Econômico. A cooperativa também é destaque com a 7ª colocação entre os maiores em patrimônio líquido e 10º lugar entre os 20 maiores em lucro líquido. Entre os 20 maiores, a cooperativa está em 7º lugar na categoria aplicações financeiras; 9º lugar em ativo total; e na 20ª colocação em lucro operacional.



#### MELHORES E MAIORES

A cooperativa avançou 28 posições em relação ao ano anterior e está na 284ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores Empresas do Brasil, da revista EXAME. Além do destaque em receita líquida de vendas, segue na 40ª colocação entre as 100 maiores da região Sul e conquistou a segunda posição em riqueza criada por empregado na categoria Serviços de Saúde.

## GESTÃO DE PESSOAS E MARCAS



### MARCAS DE QUEM DECIDE

Além do reconhecimento da marca Unimed no Rio Grande do Sul quanto à liderança na categoria Planos de Saúde, os serviços próprios da cooperativa foram exaltados na pesquisa Marcas de Quem Decide 2017, promovida em março pelo Jornal do Comércio, em parceria com a Qualidata. Na segunda colocação entre os mais lembrados e preferidos da categoria “laboratório clínico”, está o Laboratório da Unimed Porto; e em segundo lugar entre as mais lembradas e preferidas na categoria “plano odontológico”, está o Odonto Unimed.



### TOP SER HUMANO

Esta é a 9ª vez que a Unimed Porto Alegre vence o Top Ser Humano da ABRH-RS na categoria Organização. O case vencedor foi nosso “Programa de Desenvolvimento de Lideranças: por uma gestão com pessoas”. O projeto tem como objetivo aprimorar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes alinhados aos valores e ao entorno da liderança e preparar líderes para uma atuação inovadora frente às mudanças organizacionais, além de buscar soluções para o negócio.



### TOP CONSUMIDOR

Pelo 9º ano consecutivo, a Unimed Porto Alegre conquistou em 2017 o prêmio Top Consumidor – Excelência nas Relações de Consumo, iniciativa do Instituto Nacional de Educação do Consumidor e do Cidadão (INEC) e da revista Consumidor. A iniciativa tem como objetivo reconhecer as práticas de empresas na busca de melhorias constantes.



### TOP OF MIND

A Unimed Porto Alegre é destaque, pela quinta vez consecutiva, no Prêmio Top of Mind – As Marcas de Porto Alegre, do Grupo Amanhã. Na edição de 2017, a cooperativa foi a marca mais lembrada pela população da capital gaúcha na categoria Clínica Médica.



### 150 MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR

Pela sétima vez, a Unimed Porto Alegre está entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A.







## TOP DE MARKETING ADVB/RS 2017

A cooperativa foi a ganhadora na categoria Saúde do Top de Marketing ADVB/RS 2017 com o case “Hackathon Unimed Porto Alegre – as equipes da cooperativa pensam fora da caixa e constroem a Unimed Porto Alegre do futuro.”

O projeto reuniu colaboradores de diversas especialidades e áreas da organização, formando um grupo de trabalho multidisciplinar que gerou ideias e conceitos em cocriação, e trouxe palestrantes ligados à inovação e destaques em suas áreas.



A photograph of two women sitting at a table, laughing joyfully. The woman on the left is older, with short, wavy brown hair, wearing a dark blue jacket with a vibrant floral pattern in red, orange, and green. She is wearing a white top and a pearl necklace. The woman on the right is younger, with dark hair, wearing a patterned top. They are both smiling broadly, with their heads tilted towards each other. The background is a bright, sunlit room with a window and some flowers. A semi-transparent pink triangle is overlaid on the bottom right corner of the image.

# GOVERNANÇA E ÉTICA

Governança cooperativa

Ética e integridade

## GOVERNANÇA COOPERATIVA

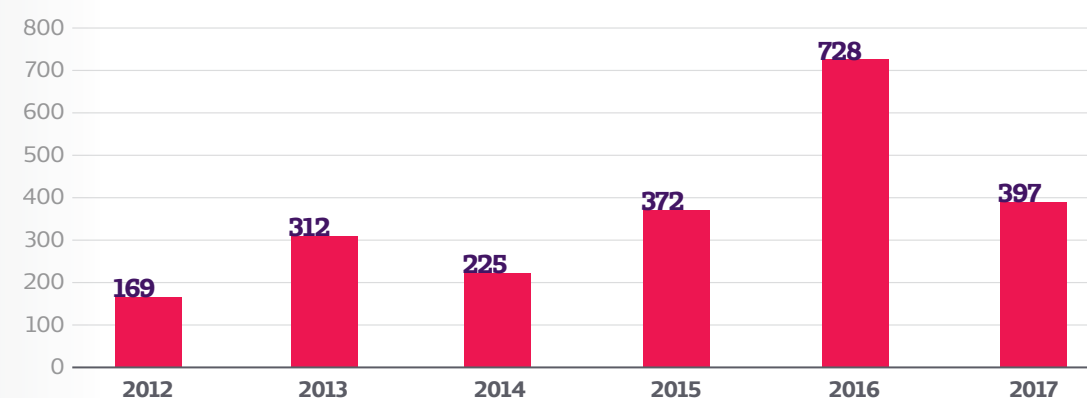
A sustentabilidade da Unimed Porto Alegre ao longo desses anos é garantida por uma gestão baseada no princípio das melhores práticas de governança corporativa e na atuação de forma ética, transparente e profissionalizada, alicerçada pela participação dos médicos cooperados, igualmente responsáveis pelo sucesso da cooperativa.

### COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA (GRI 102-18)

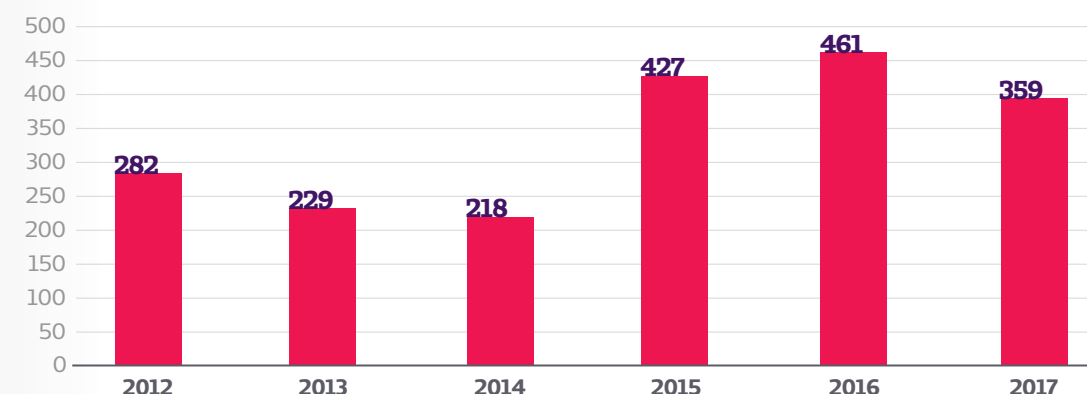
O órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o Estatuto Social, é a Assembleia Geral de sócios. (GRI 102-40) (GRI 102-43) Nela são discutidos e votados assuntos relevantes para a estratégia dos negócios, tomadas as decisões de interesse da instituição e eleitos os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal. As deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.

(GRI 102-40) (GRI 102-43) **As duas Assembleias Gerais de 2017 contaram com 756 cooperados. O Manual de Orientações para Participação em Assembleias Gerais é encaminhado a todos os cooperados para que tenham conhecimento dos temas que serão abordados, facilitando o entendimento e a participação. Com o objetivo de propiciar ainda mais transparência, disponibilizamos antecipadamente o conteúdo que foi apresentado na Assembleia Geral Extraordinária, para que todos os cooperados pudessem analisá-lo antes do evento. Após a assembleia, o resumo do evento é encaminhado a todos os cooperados da Unimed Porto Alegre e disponibilizado também no portal Cooperado Online. Essa ação visa fortalecer a participação dos cooperados na tomada de decisão, conhecendo o direcionamento estratégico da Unimed e os assuntos abordados na assembleia.**

PRESENÇA DE COOPERADOS NA AGO:



PRESENÇA DE COOPERADOS NA AGE:



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

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (GRI 102-18)

GESTÃO 2016 / 2019

- **Alexei Eduardo Gobbi**
- **Antônio Rogério Proença Tavares Crespo**
- **Beatriz Vailati**
- **Flávio da Costa Vieira**
- **Gilberto Schwartzman**
- **Guilherme Becker Sander**
- **Ildo Antonio Betineli**
- **Ilson Enk**
- **João Pedro Bueno Telles**
- **João Vicente Bassols**
- **Jorge Roberto Cantergi**
- **Lúcia Diehl da Silva**
- **Manoel Luiz Soares Pitrez Filho**
- **Márcio Pizzato**
- **Roberta Rigo Dalcin**

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

- **Plenário**
- **Comissão Técnico-Disciplinar**
- **Comissão de Administração, Finanças e Marketing**
- **Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas**

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

As **Comissões** reúnem-se, ordinariamente, uma vez por semana, e extraordinariamente sempre que forem convocadas.

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

## CONSELHO FISCAL (GRI 102-18)

GESTÃO 2016 / 2017

### Titulares

- **Eleci Vaz Ferreira**
- **Paulo Issi**
- **Malu Kafrouni**

### Suplentes

- **Mario Henrique Osanai**
- **Mario Rossi**
- **Claudio H. Wolff**

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

## DIRETORIA EXECUTIVA (GRI 102-18)

**Flávio da Costa Vieira**  
*Presidente do Conselho de Administração*

**Gustavo Adolpho Moreira Faulhaber**  
*Diretor de Recursos e Serviços Próprios*

**Alexei Eduardo Gobbi**  
*Vice-presidente do Conselho de Administração*

**Renato Rangel Torres**  
*Diretor de Relacionamento com o Cooperado*

**Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**  
*Superintendente Geral*

**Rosângela Silveira D'Ávila**  
*Diretora de Relações com o Mercado*

**Salvador Gullo Neto**  
*Diretor de Provimento de Saúde*



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

## COORDENADORES REGIONAIS

**Cachoeirinha** | Flávia Wolf Torikachvili

**Camaquã** | Marla Karina

**Brandeburski Bordignon**

**Canoas** | Luiz Aneron Pinto da Silva

**Litoral Norte** | Joana de Araújo

**Esteio** | Marco Aurélio Rebés Sanchotene

**Gravataí** | Rafael Modkovski

**Guaíba** | Adriana Maria

**Korenowski Uranga**

**Osório** | Rodrigo Rheinheimer Seben

**Viamão** | Caio Sérgio Cabral

## COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA DA UNIMED PORTO ALEGRE

A ética e a transparência integram os valores da cooperativa e guiam as práticas de gestão. Uma das formas de materializar esse cuidado foi a criação da Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre, com o objetivo de zelar pelo desempenho ético da medicina. As eleições para Composição da Comissão de Ética da Unimed Porto Alegre foram realizadas em 11 de setembro de 2017, por meio de uma votação eletrônica.

MEMBROS ELEITOS:

### Efetivos

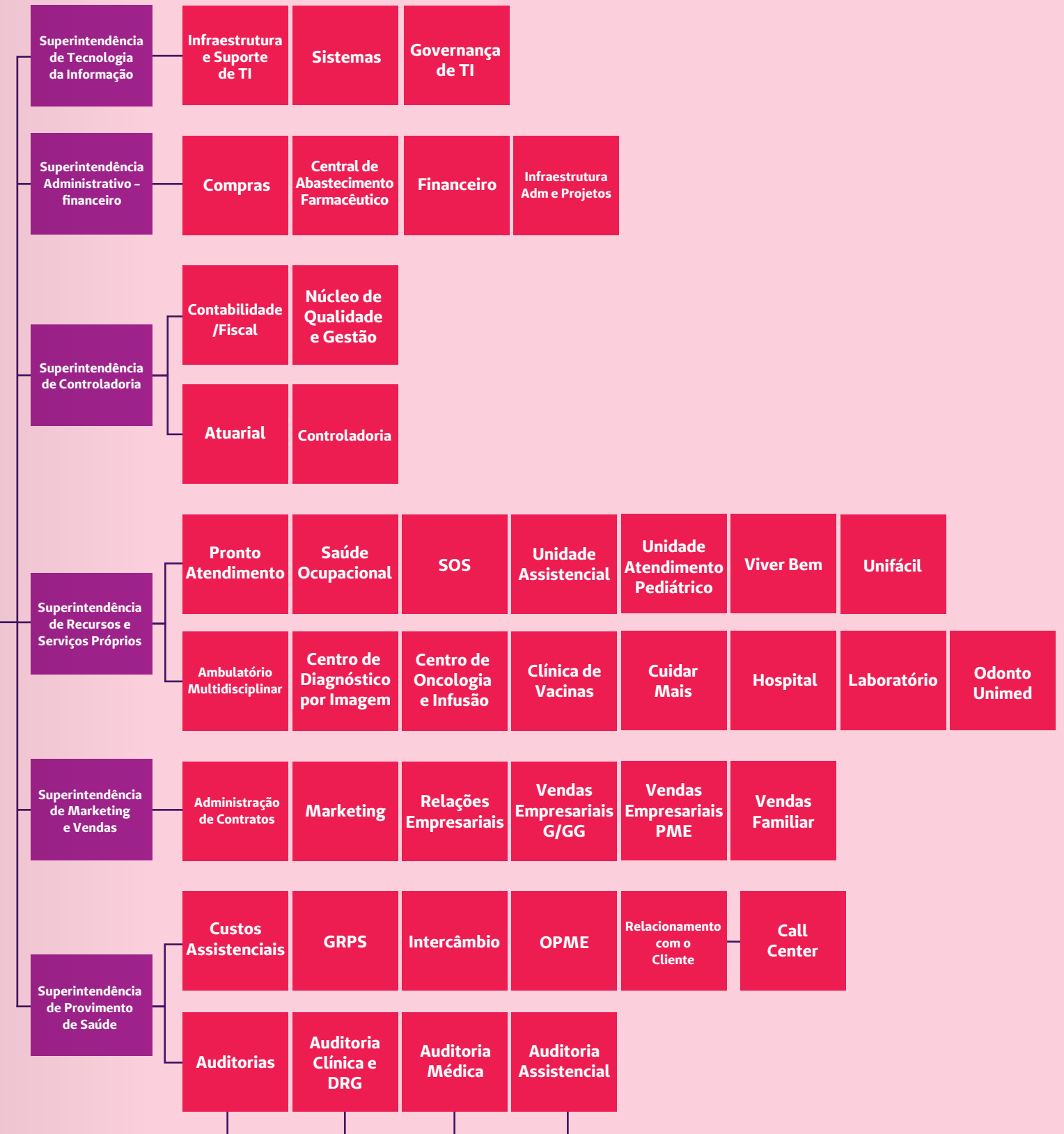
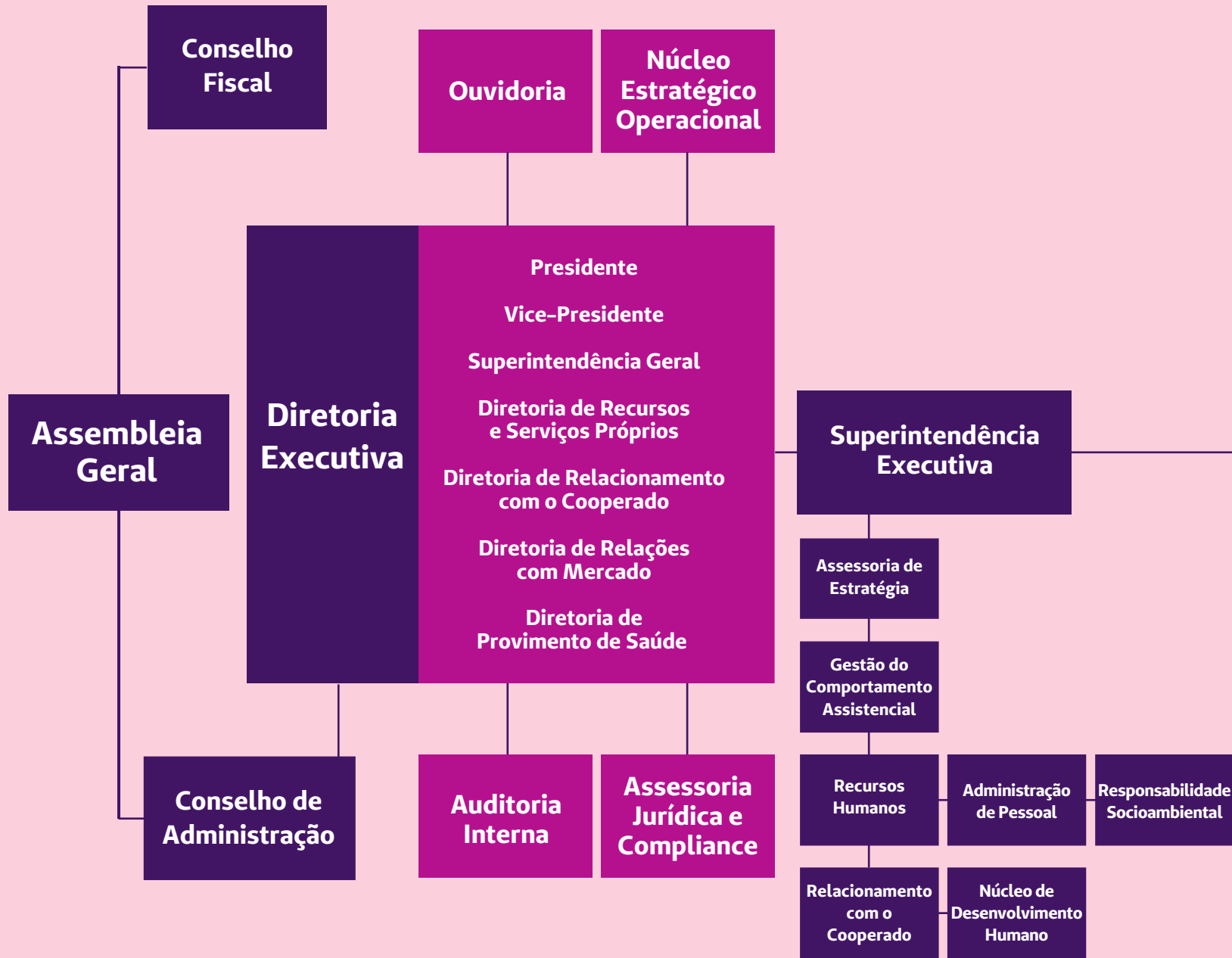
- Alberto dos Santos Mariz Pinto
- Alberto Tirelli Rocha
- Angela Erguy Zucatto
- Fabricio Marcondes Luciano da Silva
- Marcelino Poli

### Suplentes

- Benjamin Roitman
- Helena Von Eye Corleta
- Nancy Tamara Denicol
- Paulo Eduardo Behr
- Rodrigo Leivas Lindenmeyer

Podem associar-se à cooperativa todos os médicos que preenchem as condições previstas no Estatuto Social da instituição. Até 31 de dezembro de 2017, a Unimed Porto Alegre contava com 6.583 médicos, incluindo os jubilados.

# ORGANOGRAMA (GRI 102-18)



## GOVERNANÇA E COMUNICAÇÃO

A Unimed Porto Alegre conta com 6.583 cooperados para atender os clientes das 46 cidades da área de atuação da cooperativa. O elevado número de sócios, aliado aos desafios oriundos do cenário político e econômico do país em 2017, instigaram ainda mais a responsabilidade da cooperativa de zelar pela sustentabilidade do negócio.

### ENGAJAMENTO (GRI 102-40) (GRI 102-43)

Orientada pelos princípios de governança corporativa, a cooperativa tem como principal diretriz estratégica em relação aos sócios promover a aproximação do cooperado com sua cooperativa. Para isso, desenvolveu ações de relacionamento e comunicação durante o ano, com o objetivo de engajar o sócio (GRI 102-40) (GRI 102-43) e de levar de forma transparente mais informações sobre a cooperativa, além de obter a sua participação nas grandes decisões, bem como no controle dos custos assistenciais.

Entre as ações, destacam-se:



### Projeto Aproximação com os Cooperados (GRI 102-40) (GRI 102-43)

(GRI 102-44) Em 2017 intensificou-se a iniciativa da diretoria de Relacionamento com o Cooperado de realizar encontros com grupos de cooperados com o objetivo de escutar as principais sugestões dos sócios para melhorar a relação cooperado-cooperativa. A partir de insumos dessas reuniões, várias sugestões estão sendo implantadas, tais como melhorias em comunicação, padronização de regras de auditoria, relacionamento com médicos auditores e melhores serviços de relacionamento como o Portal, app e chat com assistente de especialidade.

**Mais de 300 cooperados tiveram a oportunidade de expor suas ideias e participar de reuniões de grupos juntamente com o diretor da área.**



## Comitês de Especialidades

Os Comitês Técnicos de Especialidades Médicas são colegiados de natureza consultiva da Unimed Porto Alegre e são constituídos por médicos cooperados no exercício pleno dos seus direitos cooperativos e com registro da especialidade na cooperativa. Têm por funções assessorar técnica e eticamente a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e demais órgãos da instituição.

A renovação dos comitês ocorreu ao longo do ano de 2017, e foi realizada importante aproximação com os cooperados integrantes de cada um deles, expondo as expectativas da cooperativa em relação à participação dos comitês e apresentando importantes dados do negócio.

Os comitês são formados por, no mínimo, três cooperados, e no máximo cinco, que são indicados pelas respectivas sociedades de especialidades; o quinto integrante é indicado pela cooperativa. Todos os nomes são homologados pelo Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre.



## Curso de Novos Cooperados

No ano de 2017, a Unimed Porto Alegre deu boas-vindas a 195 novos médicos cooperados. Buscando a inovação e maior proximidade com os novos cooperados, o curso de ingresso na cooperativa foi totalmente reformulado. O conceito “A Casa é Sua” buscou despertar o sentimento de pertencimento à cooperativa, impactando o novo cooperado com o negócio Unimed.

O encontro, realizado em duas noites, abordou temas como a estrutura organizacional, ética, formação do honorário médico, benefícios de ser cooperado e posicionamento da cooperativa no mercado de saúde suplementar.

A decoração representava uma grande sala de estar, sendo que cada médico encontrava a sua foto na parede. Números estratégicos também foram utilizados na decoração, representando a grandiosidade da Unimed Porto Alegre. O ambiente foi todo aromatizado, e, ao final do curso, o médico levou o “cheiro Unimed” como lembrança.



## AÇÕES DE RELACIONAMENTO

Ao longo do ano, foram realizadas diversas campanhas de relacionamento e valorização do médico cooperado, alinhadas ao propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas. Entre as ações, destacam-se os tradicionais eventos de relacionamento com os cooperados, como o **Dia do Médico** e o **Happy dos Cooperados**, que apresentaram novo formato, possibilitando a participação de mais cooperados e seus acompanhantes nos momentos de confraternização.

(GRI 102-40) (GRI 102-43)

### | Dia do Médico

Mais de mil pessoas, entre médicos cooperados e acompanhantes, festejaram o Dia do Médico em evento promovido na Associação Leopoldina Juvenil. A confraternização foi embalada pelas bandas Papas da Língua e Blend of Malt. O índice de satisfação do evento foi de 86,52%.

(GRI 102-40) (GRI 102-43)



### | Happy dos Cooperados

Os médicos cooperados aniversariantes de 2017 foram recebidos no Happy dos Cooperados com grande festa. A partir do tema “Uma alquimia de sabores”, o evento contou com ilhas gastronômicas representando as culinárias espanhola, americana, francesa e italiana. No primeiro semestre, os cooperados foram animados pela banda Voice In. No segundo semestre, a dupla Claus e Vanessa e o DJ Porã foram os responsáveis por animar a festa.

**Mais de 800 cooperados e seus acompanhantes prestigiaram os eventos ao longo do ano e o índice médio de satisfação foi de 91,32%.**





## Projeto Memória Unimed Porto Alegre

Lançado em alusão ao Dia do Cooperativismo 2017, o Projeto Memória Unimed Porto Alegre traz o slogan “Juntos fazemos história”, com o objetivo de resgatar a essência cooperativista, que se traduz na dedicação ao cuidar das pessoas e na cooperação. Todos os médicos cooperados foram convidados a participar do projeto, enviando fotos, matérias ou reportagens sobre acontecimentos importantes na trajetória da instituição. **(GRI 102-40) / (GRI 102-43)**

O Projeto Memória Unimed Porto Alegre celebra a história da cooperativa, revelando sua trajetória de conquistas, resgatando a memória dos seus fundadores e reconstruindo seus principais eventos históricos. Como resultado do projeto, será lançado um livro que vai contar a história da cooperativa, relembrando todos os momentos importantes que marcaram a história dessa grande empresa.

Uma das ações do Projeto Memória foi reunir as lideranças femininas em um jantar chamado “Mulheres que Inspiram”, que contou com a presença das ex e atuais conselheiras, diretora, além da primeira mulher cooperada da Unimed Porto Alegre.

**O momento foi marcado por histórias inspiradoras que afirmam a força e a garra da mulher na trajetória da cooperativa. Além disso, foram realizadas entrevistas com dez fundadores, sete ex-presidentes, ex e atuais colaboradores.**



Entrevista com Luiz Alberto Arisoli Fagundes



Entrevista com Firmo Pizzato



## Programa Participa Cooperado

O Programa Participa Cooperado foi criado em 2010 com a finalidade de incentivar e valorizar a participação, a adesão e o comprometimento dos cooperados nas atividades promovidas pela cooperativa: presença nas assembleias, exercício do voto, eventos educativos e sociais.

O programa está na sétima edição e, ao longo dos anos, distribuiu mais de 1.300 prêmios. No ciclo vigente, que começou em 1º de março de 2017 e termina em 28 de fevereiro de 2018, os cooperados com maior pontuação serão premiados com viagens para Miami e Porto Seguro, desktops e anuidades do CREMERS.



## COMUNICAÇÃO (GRI 102-40) (GRI 102-43)

A relação com os médicos cooperados é de total transparência e sustentada por ferramentas de comunicação que produzem informações frequentes sobre a Unimed, a fim de aproximá-los cada dia mais de seu negócio.

(GRI 102-40) (GRI 102-43)

Por meio dos seguintes canais, todos os cooperados recebem informações da cooperativa: Interligando Dia a Dia e Urgente, Interligando Indicadores, webcards, cartazes, SMS, Informes Cooperativos News, Cooperado Online e o aplicativo Cooperado Unimed.



### Atualização do app exclusivo para o cooperado



Em outubro de 2017, foi lançada uma atualização do aplicativo (app), com objetivo de torná-lo ainda mais usual, facilitando o dia a dia do médico. Os cooperados têm agora um chat disponível para atendimento com sua assistente de especialidade, acesso aos indicadores de consultório, podendo comparar-se a sua especialidade, atualização dos seus dados cadastrais, e também recebem alertas de comunicações importantes. Foram disponibilizados o envio da declaração de INSS por imagem e o acesso às informações do IR e ao guia médico.



## App Visitas Hospitalares



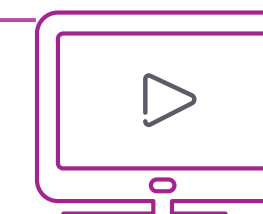
A Unimed investiu, ao longo do ano de 2017, em importantes estratégias de relacionamento e inovação com os médicos cooperados. Em abril foi lançado o aplicativo (app) Visitas Hospitalares, para realizar solicitações de acompanhamento de visitas médicas com comodidade e segurança. O aplicativo permite visualizar os pedidos de avaliações que os cooperados solicitam para os pacientes. Além de contribuir para a sustentabilidade da cooperativa, apresenta importante redução de despesa operacional com gastos em papel.



## Perfil Unimed Porto Alegre

Documento criado para subsidiar nossos médicos cooperados com informações gerais do negócio, o *Perfil Unimed* traz dados como norteadores estratégicos, mercado-alvo, área de atuação e vantagens competitivas, além de informações financeiras e de geração de trabalho médico, práticas de governança e de sustentabilidade.

## Reajuste de Honorários Médicos



## Vídeo sobre reajuste de honorários médicos

O presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre, Flávio da Costa Vieira, comunicou aos cooperados, por meio de vídeo, o reajuste de honorários médicos. Essa é uma importante inovação da cooperativa, aproximando os cooperados da gestão e buscando a cada dia mais transparência.

## CAPACITAÇÕES: ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento dos cooperados, alinhado às melhores práticas corporativas e aos princípios cooperativistas, é essencial para o crescimento da Unimed Porto Alegre. Por isso a cooperativa conta com o Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH), responsável por planejar, organizar, executar e avaliar as atividades de treinamento e desenvolvimento dos médicos cooperados. Em 2017 foram contabilizadas mais de 500 horas de atividades educacionais, entre cursos, palestras e workshops presenciais.

Os cursos promovidos e organizados pelo NDH são, na maioria, ministrados pelos próprios médicos cooperados da Unimed Porto Alegre, uma forma de valorizar o trabalho e o conhecimento do cooperado.

Entre as atividades de treinamento e desenvolvimento realizadas em 2017, destacam-se: **(GRI 102-40)** **(GRI 102-43)**



## Curso Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS)

Voltado para o grupo de trabalho médico que atua no SOS, prontos-atendimentos e Centro de Diagnóstico, visando a excelência e a qualidade do atendimento prestado aos clientes.

## Curso Suporte Avançado de Vida em Pediatria

Voltado para os pediatras que atuam nos prontos-atendimentos e SOS.

## EAD Cooperados

O espaço EAD Cooperados disponibilizou, em 2017, novos cursos em sua plataforma, oportunizando aos cooperados o aprofundamento em assuntos como Gestão de Conflitos e Processo de Tomada de Decisão.

## 5ª edição MBA de Gestão de Negócios em Saúde

Subsidiado pela cooperativa para os médicos cooperados que querem aprofundar conhecimentos na área de gestão, realizado na Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Com o objetivo de aumentar a conexão entre o curso e a realidade da cooperativa, algumas disciplinas dessa edição tiveram participação de um representante da Unimed Porto Alegre, que apresentou a realidade prática da cooperativa.



## Curso Administração de Conflitos

Elaborado para médicos auditores e médicos que atendem nos núcleos Unifácil da Unimed Porto Alegre, visando facilitar o exercício das atividades por meio de técnicas de argumentação, bem como estratégias e táticas de negociação.

## Palestras

Para abordar temas de interesse coletivo, como segurança pessoal e corrupção, o que reafirma a preocupação da cooperativa em tratar de temas que vão além da esfera da medicina. Ministrada pelo delegado Heliomar Franco, a palestra “Cuide da sua segurança todos os dias” abordou os recursos disponíveis para ter mais segurança, como agir em uma situação de risco, conduta proativa e sua importância na minimização de riscos. **(GRI 416-1)**

Para os médicos cooperados que não puderam estar presentes na palestra, o evento foi filmado, e o vídeo, disponibilizado no Espaço EAD.

## ÉTICA E INTEGRIDADE (GRI 102-16)

A Unimed Porto Alegre apoia e executa boas práticas corporativas, alinhadas à ética, à transparência e aos seus valores e princípios. Por isso, elaborou importantes iniciativas em 2017, como a abertura do Canal de Conduta aos fornecedores/parceiros e ações voltadas para o Programa de Integridade da instituição.

A cooperativa está empenhada em combater as fraudes, a corrupção e a lavagem de dinheiro, sendo uma das primeiras instituições a aderir à Lei Anticorrupção do Ministério Público Federal. (GRI 102-16)

(GRI 416-1) Ciente da importância de estar engajada e atuante em ações e projetos que impactam no desenvolvimento de uma sociedade saudável e com melhor qualidade de vida, a Unimed Porto Alegre promoveu em 2017 a palestra “**Corrupção: prevenção e punição – contribuições da Lava Jato para transformação do Brasil**”, com o procurador regional da República da 4ª Região Douglas Fischer.

Outra iniciativa foi a assinatura do **termo de cooperação interinstitucional** com objetivo de uniformizar os procedimentos que garantirão a rastreabilidade das órteses, próteses e materiais especiais (OPME), no Ministério Público Federal.



Assinatura do termo de cooperação interinstitucional no Ministério Público Federal

## NORTEADORES ESTRATÉGICOS (GRI 102-16)

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente seu plano estratégico. Em 2017 os norteadores estratégicos foram reformulados, conforme abaixo, para orientar as ações de todos que atuam na cooperativa:

### PROPÓSITO

Fazer a diferença no cuidar das pessoas

### MISSÃO

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

### VISÃO

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

### VALORES

- Cooperação
- Excelência no cuidado ao cliente
- Atuação do médico com qualidade e dignidade
- Trabalho gerando realização
- Atitude inovadora
- Responsabilidade socioambiental
- Ética e transparência



## Política da Qualidade (GRI 102-16)

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

## Política de Sustentabilidade (GRI 102-16)

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

## Proposição de Valor

Vocação no cuidar de pessoas, excelência na assistência médica e qualidade de vida com a segurança do melhor plano de saúde.

## DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

As ações de 2017 foram suportadas por quatro diretrizes estratégicas, com o desafio de garantir o constante crescimento da cooperativa.

### Aproximação do cooperado

Orientada pelos princípios de governança corporativa, a Unimed Porto Alegre tem como principal diretriz estratégica em relação aos sócios promover a aproximação do cooperado com a sua cooperativa. Para isso desenvolveu ações de relacionamento e comunicação durante o ano, com o objetivo de engajar o sócio e de levar de forma transparente mais informações sobre a cooperativa, além de obter a sua participação nas grandes decisões, bem como no controle dos custos assistenciais.

### Combate às perdas

No que diz respeito ao combate às perdas, os esforços estão voltados para reduzir a sinistralidade conforme a intenção estratégica. A gestão está comprometida em evitar retrabalhos, desperdícios e má utilização dos nossos recursos, quer seja na área administrativa ou na área assistencial, inclusive em relação ao trabalho médico.

## Inovação

A inovação foi amplamente trabalhada durante o ano, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente e do cooperado por meio da incorporação de novas tecnologias e modelos que garantam a sustentabilidade da cooperativa.

## Gestão da saúde do cliente

A gestão da saúde do cliente é um novo projeto da Unimed Porto Alegre, adotado na última revisão do planejamento estratégico. Este novo pilar tem relevância pela importância estratégica, pois reforça o propósito da cooperativa. Para garantir a viabilidade da Unimed Porto Alegre, estão sendo estruturadas informações dos beneficiários para fazer de forma ainda melhor a gestão da saúde do nosso cliente.

## AÇÕES **(GRI 102-40)** **(GRI 102-43)** **(GRI 102-16)**

### Disseminação do Planejamento Estratégico **(GRI 102-16)**

A Unimed Porto Alegre investe fortemente na disseminação de seu planejamento estratégico, que contempla os norteadores estratégicos, metas de longo prazo e diretrizes estratégicas da cooperativa, para conhecimento e engajamento de seus públicos.

**(GRI 102-40)** **(GRI 102-43)** Os colaboradores participam de encontros para conhecimento da estratégia, e em 2017 foi realizado evento de Disseminação do Planejamento Estratégico. Mais de 500 pessoas puderam ouvir histórias relacionadas à estratégia da cooperativa.

**(GRI 102-40)** **(GRI 102-43)** Os médicos cooperados participaram, em 2017, do Encontro para Disseminação do Planejamento Estratégico. Na oportunidade os médicos cooperados conheceram os projetos, bem como os novos norteadores estratégicos, elementos fundamentais que direcionam todas as ações da cooperativa. O evento foi apresentado pelo professor e consultor Carlos Rossi e por diretores responsáveis pelos projetos estratégicos. O evento contou com mais de 130 cooperados, e o índice de satisfação foi de 81,37%.





## INTEGRIDADE

**(GRI 103-1)** A Unimed Porto Alegre conta com canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes, tanto externas como internas. Assessoria Jurídica e Compliance, Auditoria Interna, Controladoria, Canal de Conduta, Conselho Fiscal e ainda as auditorias externas são os meios para essa fiscalização. A auditoria interna elabora, no plano anual, a análise de riscos operacionais com foco nas fragilidades, perdas ou desvios operacionais e financeiros.

Em 2017, a cooperativa aderiu ao Programa de Integridade, parceria entre a Unimed do Brasil e o Instituto Ethos voltada para a troca de experiências e práticas de integridade e de combate à corrupção. A ação complementa o lançamento do Programa de Integridade, que no primeiro semestre, entrará no escopo da Unimed Porto Alegre com o objetivo de alinhar processos e de preservar a marca perante o mercado, garantindo a segurança empresarial da organização e de seus representantes.

**(GRI 103-1)/(GRI 103-2)/(GRI 103-3)** A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2017, casos relacionados a risco infantil, fraudes, discriminação, **(GRI 406-1)** reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos ou violação de leis sociais vigentes. A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da cooperativa; na intranet, para colaboradores; e no site, para os demais públicos. **(GRI 102-16)**

### Comitê de Conduta **(GRI 406-1)**

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

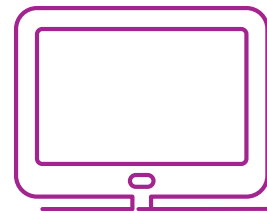
Esse comitê tem as seguintes responsabilidades:

- **Divulgação e cumprimento do Código de Conduta e demais normativos da cooperativa**
- **Análise das demandas encaminhadas pela empresa que administra o Canal de Conduta ou aquelas relatadas diretamente a um dos membros**

## CÓDIGO DE CONDUTA (GRI 102-16)

Alicerçado nas práticas de governança corporativa, o *Código de Conduta* da cooperativa foi lançado em 2012 para estabelecer os princípios éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de todos os cooperados, colaboradores e fornecedores/parceiros da Unimed Porto Alegre.

As denúncias a respeito de desvios de conduta que envolvam a Unimed Porto Alegre são recebidas de forma confidencial, independente e segura via Canal de Conduta, mecanismo de governança corporativa que vai ao encontro da transparência e ética anunciadas nos valores da instituição.



**Clique aqui**  
para acessar o  
**Código de Conduta**



**Com o objetivo de conferir ainda mais transparência à relação entre a cooperativa e seus públicos de relacionamento, em 2017 o Canal de Conduta foi disponibilizado aos fornecedores/parceiros, por meio do site da empresa parceira ou telefone 24h.**

**(GRI 102-40) (GRI 102-43)**

Durante o ano de 2017, 307 colaboradores participaram do treinamento sobre o *Código de Conduta*, ao qual o colaborador pode ter acesso a qualquer momento, por meio de ensino a distância (EaD).





# DESEMPENHO

## SOCIAL E AMBIENTAL

**Gestão de Pessoas**

**Gestão da Satisfação do Cliente**

**Sociedade e Meio Ambiente**

## GESTÃO DE PESSOAS

**Para cuidar da sociedade e de seus públicos estratégicos, a Unimed Porto Alegre realiza ações que estão alicerçadas em conceitos e práticas para um mundo mais sustentável, sempre pensando em equilibrar o crescimento interno com o desenvolvimento social.**

A Unimed Porto Alegre emprega 1.949 colaboradores, entre os que têm vínculo pela CLT, aprendizes (70) e estagiários (93). Dos 1.786 colaboradores contratados pela CLT, 75% são mulheres, e 25% são homens, **(GRI 102-8)** sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva. **(GRI 102-41)**

Tipo de Contrato	Feminino	Masculino
CLT	1345	441
Aprendiz	48	22
Estagiário	66	27
<b>TOTAL</b>	<b>1459</b>	<b>490</b>

Dados de dezembro de 2017

**(GRI 102-8)**

Tipo de Contrato	Feminino	Masculino
Tempo Integral	1375	439
Tempo Parcial	143	64

**(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)** Em 2017 foram realizadas 325 contratações e 304 desligamentos, o que demonstra a solidez da cooperativa, em contraste com o alto índice de desemprego no país durante o período. **(GRI 401-1)**

Os motivos para a rotatividade estão relacionados a questões técnicas e comportamentais, sendo as comportamentais com maior destaque.

**(GRI 401-1)** Para inibir e diminuir o crescimento desse índice, a cooperativa:

- Investe na qualificação e no preparo da liderança para execução de seu papel frente às equipes, por meio de Programa de Desenvolvimento de Lideranças
- Incentiva a prática do feedback
- Conta com programa formal de avaliação de desempenho e performance, com elaboração de PDI (Trajetória), que visa nortear o colaborador para seus pontos de melhoria, bem como ressaltar o que está satisfatório
- Disponibiliza capacitações com foco em relacionamento interpessoal (Cuidando de Nós – foco nas relações) e desenvolvimentos de equipe
- Oportuniza a participação dos colaboradores no Programa de Mentoring

**(GRI 401-1) TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES 2017\***

Tipo	Número	Percentual sobre o total
Homem <30 anos	512	15,69%
Homem de 30 a 50 anos	28	8,62%
Homem >50 anos	0	0,00%
Mulher <30 anos	140	43,08%
Mulher de 30 a 50 anos	102	31,38%
Mulher >50 anos	4	1,23%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

\*Foram considerados somente colaboradores com contrato CLT

**TAXA DE DESLIGAMENTOS 2017\***

Tipo	Número	Percentual sobre o total
Homem <30 anos	30	9,89%
Homem de 30 a 50 anos	38	12,50%
Homem >50 anos	5	1,64%
Mulher <30 anos	105	34,54%
Mulher de 30 a 50 anos	117	38,49%
Mulher >50 anos	9	2,96%
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>100%</b>

\*Foram considerados somente colaboradores com contrato CLT

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

**(GRI 103-1)** Com o objetivo de incentivar a diversidade e a inclusão, a cooperativa conta com o **Programa Somar**. **(GRI 102-43)** **(GRI 406-1)** Lançada em 2011, a iniciativa atende à legislação nº 8213/91 e vai além do cumprimento das cotas: busca garantir a equidade de tratamento, o compromisso com a diversidade e a reflexão acerca de questões sociais no ambiente corporativo.

O programa promove constantemente a cultura do cuidar atrelada à convivência mais igualitária e humana dentro e fora da empresa.

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



## SAÚDE E SEGURANÇA

**(GRI 103-1)** Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável é essencial, por isso a Unimed Porto Alegre realiza a gestão preventiva de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Para tanto, dispõe de comitês formais de saúde e segurança, composto por brigadistas, cipeiros e Comitê do Anexo III da NR 32.

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

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é composta por 11 grupos de trabalho que, em conjunto com a equipe de Segurança do Trabalho, têm como objetivo observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho, preservando a saúde e integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a empresa. Em 2017 foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), com a presença de 398 pessoas. Além da CIPA, os 142 brigadistas são treinados para atuar em situações de princípio de incêndio em todas as nossas unidades.





Também foram realizadas nove simulações de abandono de prédio, com a intenção de orientar tanto colaboradores como clientes a como proceder em caso de sinistros, com orientação dos brigadistas da unidade. Durante o ano, foram realizados treinamentos para reciclagem desses brigadistas e também para a inclusão de novos brigadistas. **(GRI 102-43)**

**A cooperativa também oferece programas de prevenção e promoção da saúde aos seus colaboradores e dependentes por meio das ações de medicina preventiva, listadas neste relatório, no item Produtos e Serviços.**

## BENEFÍCIOS **(GRI 401-2)**

O investimento em benefícios é outra forma de reter e reconhecer a importância dos colaboradores para a cooperativa. Por isso, a Unimed Porto Alegre disponibiliza aos colaboradores de todas as unidades vale-alimentação, vale-refeição para locais que não dispõem de refeitório próprio e assistência médica Unimax ou Unipart a todos os titulares e dependentes. Outros benefícios são a assistência odontológica aos colaboradores e dependentes e ainda auxílio-educação, licença-maternidade/paternidade, licença-vestibular, auxílio-filho especial e auxílio-funeral. **(GRI 401-2)**

### Investimento acima do mercado



A Unimed Porto Alegre participa anualmente de pesquisas de remuneração para analisar a competitividade do pacote de benefícios. Em média, as empresas de grande porte da região investem em torno de 20% do valor da folha de salários nominais em benefícios. Na Unimed Porto Alegre, o valor investido em benefícios representa em média 70% dos salários nominais pagos.

## BENEFÍCIOS **(GRI 401-2)**

Tipo	Vale - alimentação	Vale - refeição	Assistência médica	Assistência odonto	Sos unimed	Auxílio creche / babá	Auxílio filho especial	Auxílio - educação	Seguro de vida	Auxílio - funeral
CLT	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Temporário		●							●	
Aprendiz		●							●	
Estagiário		●	●						●	

### **Vale-Refeição** (GRI 401-2)

É concedido a todos os colaboradores efetivos, estagiários, aprendizes e temporários. O valor é creditado no dia 1º de cada mês, na totalidade, para colaboradores com carga horária igual ou superior a 180 horas. Caso a carga horária seja inferior a 180 horas, o valor disponibilizado é a metade. A única exceção para esse benefício são os estagiários de 150 horas (6 horas/dia), que recebem o valor integral por dia efetivamente trabalhado. Com exceção de estagiários, aprendizes e jovens do Projeto Pescar, há desconto mensal em folha de pagamento de 20% do total recebido. Para os colaboradores que trabalham na cidade de Guaíba, é ofertado como benefício um refeitório local. Nesses casos, há desconto de 5% do valor da refeição.

### **Vale-Alimentação** (GRI 401-2)

Concedido a todos os colaboradores efetivos (CLT, exceto aprendizes). O valor é creditado no dia 15 de cada mês nos cartões dos colaboradores, sendo integral para colaboradores com carga horária mensal igual ou superior a 180 horas e de 50% para colaboradores com carga horária inferior a 180 horas. Nesse benefício o colaborador recebe o valor integral, independentemente de sua data de admissão no mês. Quando afastado por licença-maternidade, doença ou acidente de trabalho, o colaborador tem direito ao recebimento do benefício por até seis meses.

### **Assistência médica** (GRI 401-2)

Em relação à assistência médica, a Unimed Porto Alegre disponibiliza para o colaborador, extensivo aos seus dependentes, o plano assistencial semiprivativo (UNIMAX ou UNIPART), de abrangência nacional, com cobertura para consultas, exames e internações de acordo com o rol estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. Oferece acesso a consultas com mais de 6.500 médicos cooperados e uma rede própria de serviços com laboratórios, pronto-atendimentos, Unidade de Atendimento Pediátrico, Centro de Oncologia e Infusão, Centros de Diagnóstico por Imagem, hospital próprio, Odonto Unimed e SOS Emergências Médicas. Ao todo, são mais de 342 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, disponíveis para atender colaboradores e dependentes. O acesso do colaborador aos serviços próprios não tem desconto de coparticipação. O valor subsidiado é de 95% do valor da mensalidade para todos os colaboradores.

### **SOS Unimed** (GRI 401-2)

É um serviço médico e de enfermagem para atendimento de urgência e emergência que atende as cidades de Porto Alegre, Canoas, Gravataí, Cachoeirinha, Guaíba e Eldorado do Sul. Todas as unidades da cooperativa são áreas protegidas; sendo assim, o colaborador não tem custo caso precise utilizar esse serviço durante sua permanência nas dependências da cooperativa.



## Assistência odontológica Odonto Mais Unimed (GRI 401-2)

A cooperativa oferece, para seus colaboradores e dependentes, o plano de assistência odontológica Odonto Mais Unimed. O atendimento é disponibilizado nas seguintes áreas da odontologia: diagnóstico, prevenção, radiologia, dentística, endodontia, periodontia, cirurgia e também em procedimentos de urgência odontológica. O plano não tem coparticipações, somente desconto em folha da mensalidade paga pelo colaborador. A cobertura desse plano é equivalente ao rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

## Auxílio-Creche

A Unimed Porto Alegre disponibiliza aos colaboradores auxílio-creche. O benefício é oferecido até que a criança complete 6 anos e 10 meses ou ingresse no 1º ano do ensino fundamental. O valor reembolsado é de 50% do valor da mensalidade efetivamente paga pelo colaborador, sendo acrescido de 10% a cada ano de efetivo trabalho do colaborador na Unimed Porto Alegre, com teto de R\$ 820 por mês por dependente. O valor mensal é repassado ao colaborador via reembolso, mediante apresentação de nota fiscal ou boleto bancário com autenticação mecânica, para custeio das despesas com mensalidade e/ou matrícula e/ou matrícula.

## Auxílio-Babá (GRI 401-2)

O colaborador poderá, também, optar pelo auxílio-babá, para o qual deverá preencher um formulário e apresentar cópias da Carteira de Trabalho da babá. É necessário realizar o cadastro no e-Social e apresentar mensalmente uma cópia da guia DAE (INSS, FGTS) junto com o comprovante de pagamento. O colaborador é orientado a registrar o salário da babá maior ou igual ao piso regional do Rio Grande do Sul. Dessa forma, o reembolso (%) ocorre com base no salário contratado, de acordo com os mesmos critérios adotados no auxílio-creche. O colaborador tem direito ao recebimento dos auxílios-creche e babá por até seis meses, mesmo que esteja afastado por doença ou acidente de trabalho. No caso de afastamento por licença-maternidade, o auxílio tem início a partir de quatro meses após o nascimento da criança. Caso o colaborador já usufrua do benefício, permanece inalterado durante a licença-maternidade e acrescido, caso seja solicitado, um novo auxílio após quatro meses. Esses benefícios são concedidos independentemente do número de filhos do colaborador.

## Seguro de Vida

É concedido ao colaborador desde a sua admissão e consiste no pagamento de valor correspondente a dez vezes o salário-base do colaborador para casos de morte acidental ou invalidez permanente.





## Auxílio-Filho Especial

É concedido aos colaboradores que têm filho(s) especial(is), sempre que comprovado por meio de laudo médico. O auxílio será de um salário mínimo, não sendo exigido, para sua concessão, limite de idade. O laudo é analisado pela médica do trabalho e, frente à aprovação, o colaborador passa a receber o valor de um salário regional por filho especial. Esse benefício não tem prazo máximo, desde que comprovada periodicamente, com novo laudo, a necessidade especial do filho do colaborador.

Os benefícios de auxílio-creche, auxílio-babá, auxílio-filho especial favorecem a retenção dos colaboradores após licença-maternidade/ paternidade, por serem benefícios bem diferenciados em termos de valores quando comparado com os padrões de mercado além de ser disponibilizado para colaboradores de ambos os gêneros.

## Licença-Amamentação

A Unimed Porto Alegre também oferece licença-amamentação: as colaboradoras da Unimed Porto Alegre podem afastar-se do trabalho, sem prejuízo do salário, por duas horas diárias para amamentação de seu filho, no período de 90 dias. A colaboradora pode combinar com seu gestor imediato em qual momento do dia fará uso dessas duas horas.

## Auxílio-Educação

A Unimed Porto Alegre considera a formação profissional dos seus colaboradores fundamental para realizar uma entrega qualificada e de valor ao cliente. Como forma de incentivá-los para a busca constante de atualização, a cooperativa oferece auxílio-educação, com subsídio de 50% do valor da matrícula e das mensalidades dos cursos de graduação e pós-graduação, considerando um teto máximo de R\$ 680 mensais. O valor total disponibilizado para esse benefício é definido na ocasião do planejamento orçamentário. O período de inscrições e solicitações acontece duas vezes ao ano, sendo a primeira de dezembro a janeiro, e a segunda de junho a julho. Para solicitar o auxílio, é necessário seguir alguns critérios: ter mais de um ano de vínculo empregatício com a Unimed Porto Alegre; estar cursando faculdade que tenha correlação com a possibilidade de aproveitamento do conhecimento acadêmico no seu desempenho profissional; estar matriculado e cursar, no mínimo, três disciplinas equivalentes a 12 créditos por semestre letivo; e optar por cursos em instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC).



## Auxílio-Funeral

Concedido aos colaboradores da Unimed Porto Alegre para custeio comprovado de despesas funerárias de ascendentes, descendentes e dependentes econômicos. Ocorre por meio de empréstimo de até dez salários mínimos, limitado ao valor efetivo das despesas funerárias, o qual será pago a partir do mês subsequente à concessão, com desconto em folha de pagamento em dez prestações iguais e sucessivas.

## Participação no PPR

A cooperativa também oferece condições vantajosas de acesso aos serviços de saúde para seus colaboradores, além de benefícios como o Programa de Participação nos Resultados (PPR).



**Em 2017 a Unimed Porto Alegre foi eleita, pela quinta vez consecutiva, uma das 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil. O reconhecimento, promovido pela Revista Você S/A, ressaltou práticas e iniciativas corporativas que elegeram esta singular a quinta melhor cooperativa de saúde avaliada. Para o Índice de Felicidade no Trabalho, a premiação destaca como ponto positivo um de seus benefícios: “o auxílio-creche para os filhos de até 6 anos de idade, válido para homens e mulheres, é muito elogiado. O senso de cuidado demonstrado nos projetos sociais da instituição também é aprovado”. (GRI 401-3)**

## TOTAL DE COLABORADORES EM LICENÇA-MATERNIDADE / PATERNIDADE (GRI 401-3)

Quantidade de colaboradores por gênero	Número de licenças 2017	Retorno após licença	Número de retorno ao trabalho e permanência por 12 meses	Taxa de retorno ao trabalho	Taxa de retenção
Homens 450	20	20	20	100%	100%
Mulheres 1459	67	67	67	100%	100%
Total 1949	87	87			

Os dados relacionados à licença-maternidade e paternidade da Unimed Porto Alegre não consideram as colaboradoras que estão de licença-maternidade e que retornarão apenas em 2018. (GRI 401-3)

Com a finalidade de disponibilizar aos colaboradores a proposta de promoção à saúde com formação continuada a respeito da temática aposentadoria, a Unimed Porto Alegre realiza, desde 2014, o programa de **Aposentadoria Saudável**. (GRI 102-43) A ação é realizada por equipes próprias e conta com o apoio de médicos cooperados e profissionais terceirizados.



O desenvolvimento de carreira é outro aspecto importante para o crescimento sustentável da Unimed Porto Alegre e envolve todos os colaboradores. Por isso, a cooperativa realiza o programa de avaliação de performance **Trajatória**, bem como o **Mentoring**, o **Programa de Desenvolvimento da Liderança**, o **Programa de Estágio** e o **Programa Aprendiz Cooperativo**. (GRI 102-43)

## Trajatória

É o programa para avaliação de performance do colaborador. Uma das etapas do ciclo é a reunião de feedback formal com a liderança, que deve ser realizada anualmente. Nesse momento o colaborador constrói seu Plano de Desenvolvimento Individual, no qual são definidos os compromissos individuais de resultados e capacidades para os 12 meses seguintes. Em 2017 foi realizado o quinto ciclo anual de avaliação de desempenho dos colaboradores, com participação de 1.374 colaboradores.



## Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL)

O programa que tem como público-alvo gestores e líderes concede fundamentação teórica, oportuniza vivências e estimula a prática para o desenvolvimento de pessoas nas relações, seja com a equipe, seja com pares, seja com superiores. Em 2017 foram 118 horas de capacitação disponibilizadas a 98 gestores e líderes. Esse modelo praticado na Unimed Porto Alegre foi reconhecido em 2017 no Prêmio Top Ser Humano – ABRH-RS.

## Programa de Estágio

Com duração de até dois anos e lançamento em 2014, o Programa de Estágio tem o propósito de atrair jovens talentos, reter e formar profissionais comprometidos com os resultados do negócio e alinhados aos valores da cooperativa. A Unimed Porto Alegre encerrou o ano de 2017 com a efetivação de 16% do quadro de estagiários.



## Programa Aprendiz Cooperativo

Em 2017, a Unimed Porto Alegre realizou a décima edição do Programa Aprendiz Cooperativo, com 68 jovens participantes selecionados. O objetivo da iniciativa é proporcionar formação técnico-profissional e possibilitar o desenvolvimento desses jovens e a inserção no mercado de trabalho. O projeto está amparado na Lei de Aprendizagem (10.097/2000), que obriga todas as empresas de maior porte a contratar uma cota de jovens com idade entre 14 e 24 anos.

## Mentoring

O programa de Mentoring da Unimed Porto Alegre tem como foco o desenvolvimento profissional dos colaboradores. A iniciativa influencia a disseminação da cultura da instituição a partir da troca de experiências entre os colaboradores. **(GRI 102-16) (GRI 102-43)** Ao todo foram 364 horas de encontros, 8 horas de treinamento para mentores e 3 horas de treinamento para os mentorados, e participaram do processo 36 mentores e mais de 90 mentorados.

**Outras ações voltadas para o engajamento, participação e satisfação dos colaboradores em 2017 foram:** **(GRI 102-43)**

## Educação Corporativa

A área de Educação Corporativa da Unimed Porto Alegre é responsável pelo processo de aprendizagem, que tem como objetivo a obtenção, manutenção e disseminação do conhecimento em todos os níveis da organização. Além de disponibilizar anualmente a Matriz de Capacitação Corporativa, que prevê ações internas ou in company para todos os colaboradores, a Unimed subsidia, mediante aprovação, capacitações técnicas externas alinhadas com a necessidade e a estratégia do negócio. Tanto investimento em educação resultou em mais de 76 mil horas de treinamento realizadas no ano de 2017, uma média de 36,85 horas por colaborador.

As ações são divididas em níveis de aprendizagem com capacitações obrigatórias de acordo com função, grau de inserção do colaborador na organização, domínio das habilidades técnicas e comportamentais. Dentre os temas abordados, estão atendimento, cooperativismo, qualidade, responsabilidade socioambiental e segurança.

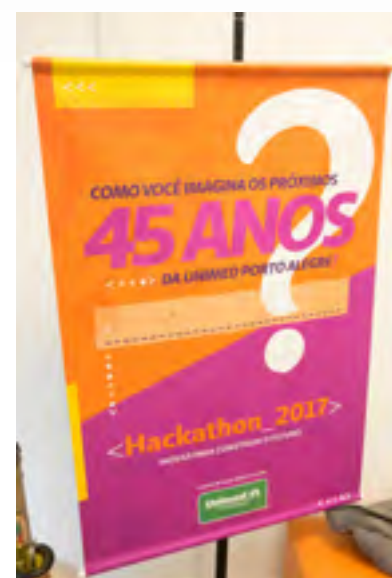
## Pesquisa de Clima

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a cooperativa, por isso o clima organizacional é avaliado a cada dois anos, por meio de pesquisa. Em novembro de 2017, optou-se por utilizar a abertura da pesquisa das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar como insumo para as ações de clima organizacional. Contou-se com a participação de 1.283 colaboradores, obtendo-se índice de satisfação de 77,1%. Os resultados serão apresentados ao grupo de gestores em março de 2018, e o plano de ação corporativo será elaborado após a apresentação.



## | Hackathon

Em março, a jornada criativa Hackathon teve o objetivo de estimular os colaboradores a trabalhar na busca de soluções para diretrizes estratégicas da cooperativa. A iniciativa possibilitou a criação de projetos inovadores que agora fazem parte da Unimed Porto Alegre. **(GRI 102-43)**





## | Bem-Startup Unimed

Investindo em inovação e tecnologia, o projeto foi lançado para buscar soluções e alternativas para o futuro da Unimed Porto Alegre.

O trabalho com startups do segmento de tecnologia em saúde foi proposto a partir das ideias da Hackathon.





## | Festa de Final de Ano

A festa de final de ano da cooperativa reuniu os colaboradores no Grêmio Náutico União para o Festival Unimed. Além da apresentação musical do Grupo do Bola, as bandas dos colaboradores Israel e Alexandre, The Best Band e Boka Loka, animaram a noite. Os colaboradores jubilados foram homenageados por completar 5, 10, 15, 20, 25 e 30 anos de empresa. Foram sorteados vales-viagem aos jubilados e demais colaboradores.





## | Aniversariantes

Em comemoração aos aniversariantes de cada trimestre, foram realizados espetáculos de com o mágico Kronnus, completando quatro apresentações em 2017 para colaboradores e acompanhantes.

## | Dia das Crianças

No mês das crianças, os filhos dos colaboradores foram convidados para participar de café com a Diretoria da Unimed Porto Alegre e de oficina com o mágico Alex Meyer.

## | Campanha de Vacinação

Com foco na saúde dos colaboradores, foram realizados em 2017 a campanha de vacinação contra a gripe e o Desafio Você + Leve, voltado para a reeducação alimentar e relacionado à campanha Mude1Hábito.



## | Café da Manhã com a Superintendência

Foi ofertada, para os formandos de 2017, a oportunidade de tomar café com a Diretoria da Unimed Porto Alegre, em encontro que envolveu muita integração em uma manhã de compartilhamento e trocas.



Para melhorar ainda mais a comunicação com os colaboradores, em 2017 a cooperativa remodelou o layout dos comunicados corporativos, disponibilizou ferramenta para comentários na intranet e criou o Meu Acesso, implementado para priorizar o repouso e otimizar o fluxo de horários de trabalho estendido dos colaboradores, focando no bem-estar de cada um.



## GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A excelência no cuidado ao cliente é um dos valores que norteiam as ações da Unimed Porto Alegre. Para garantir que o olhar do cliente esteja presente no dia a dia, a cooperativa desenvolveu em 2017 iniciativas voltadas para cuidar não apenas de sua satisfação, como também de sua saúde e bem-estar.

**(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)**

**A Unimed Porto Alegre mensura a satisfação dos clientes **(GRI 102-40)** por meio do Índice de Satisfação dos Clientes, que obteve em 2017 resultado de 90,51%, extremamente positivo em relação aos padrões de excelência mundiais.**

**(GRI 416-2)**

O índice foi elaborado com base em cinco pilares de atendimento: médicos cooperados, prestadores de serviços, serviços próprios, Unifácil e Operadora. O resultado geral é ponderado pelo volume de manifestações (reclamações, sugestões, etc.) por atendimento de cada um dos pilares. Dos serviços oferecidos pelo Viver Bem, o impacto na saúde foi de 100%.

**(GRI 416-1)**



Durante o ano de 2017, a Unimed Porto Alegre passou a acompanhar, além do Índice de Satisfação, a metodologia Net Promoter Score, modelo simplificado para identificar o grau de lealdade dos clientes, agindo por meio de suas manifestações para entregar cada vez mais valor a esse público. O índice encerrou o ano com resultado de 68,63%, o que posiciona a cooperativa metodologicamente em Zona de Qualidade (de 50% a 74,9%) e dentro do benchmark de serviços de saúde (68%).



**A Central de Relacionamento da Unimed Porto Alegre é formada por diversos canais de comunicação que podem ser utilizados sempre que os clientes tiverem elogios, sugestões, dúvidas ou reclamações sobre os produtos e serviços.** Para otimizar o atendimento, a cooperativa disponibiliza atendimento presencial, Call Center, Fale Conosco, redes sociais e ouvidoria. Em 2017 a Central de Relacionamento recebeu mais de 1,1 milhão de manifestações. Desse total, apenas 0,98% foram reclamações, o que demonstra a satisfação dos clientes. **(GRI 416-1) (GRI 102-44)**

**(GRI 416-2)** Em 2017 foram registrados 38 casos de não conformidade com regulamentos impostos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), relacionados aos impactos causados pelos produtos/serviços. Destes 38, 28 são classificados como assistenciais e referentes à cobertura assistencial; 7 decorrem de questões financeiras, como reajuste e cobranças; e 3 são relativos à administração contratual, como portabilidade e exclusão. Todos os casos estão em trâmite.

Para dar tratativa a esses casos de não conformidade e evitar reincidências, a Ouvidoria exerce papel de acompanhamento das demandas instauradas pela ANS e atua na revisão de processos internos, emitindo recomendações na busca da qualificação e correção de procedimentos.

Com o objetivo de avaliar e minimizar impactos na saúde e segurança dos clientes, buscando melhorias, a Unimed Porto Alegre desenvolveu em 2017 ações com seus públicos estratégicos. (GRI 102-40) (GRI 102-43)

## FORNECEDORES (GRI 102-9)

(GRI 103-1) A gestão é processo cultural acima de tudo, pois, além do planejamento das melhores práticas, bons resultados são fruto do compromisso das lideranças, da motivação da força de trabalho, do envolvimento das partes interessadas e, principalmente, da satisfação dos clientes.

A Unimed Porto Alegre entende que é fundamental selecionar os fornecedores (GRI 102-40) identificando aquele que, além de ter reconhecida capacidade técnica, estão comprometidos com os valores da cooperativa, bem como com a preservação do meio ambiente, a saúde, a segurança e a responsabilidade social.

(GRI 416-2)

Com o crescimento dos serviços assistenciais da cooperativa, buscou-se inovar em ferramentas de marketplace, a fim de ampliar a carteira de fornecedores.

A utilização de solução digital representou crescimento de 40% no número de fornecedores de insumos da área da saúde. Essa ação também representou mudança no perfil de compra da cooperativa, que passou a transacionar 74,15% fora de sua área de atuação. (GRI 102-9)

## ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES (IQF)

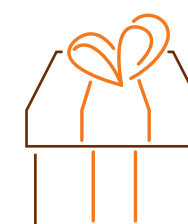
Ao serem homologados, os fornecedores recebem conceito máximo de IQF. Caso ocorram registros de não conformidades, as pontuações são definidas por meio de instrumento padrão de avaliação.

O processo de avaliação ocorre de maneira contínua e sua mensuração é registrada em intervalos trimestrais, resultando no fechamento do conceito de IQF – Anual. (GRI 102-9)

### O IQF É DEFINIDO CONFORME A AVALIAÇÃO DOS SEGUINTE CRITÉRIOS:



Pontualidade



Qualidade das entregas



Qualidade das produtos e serviços

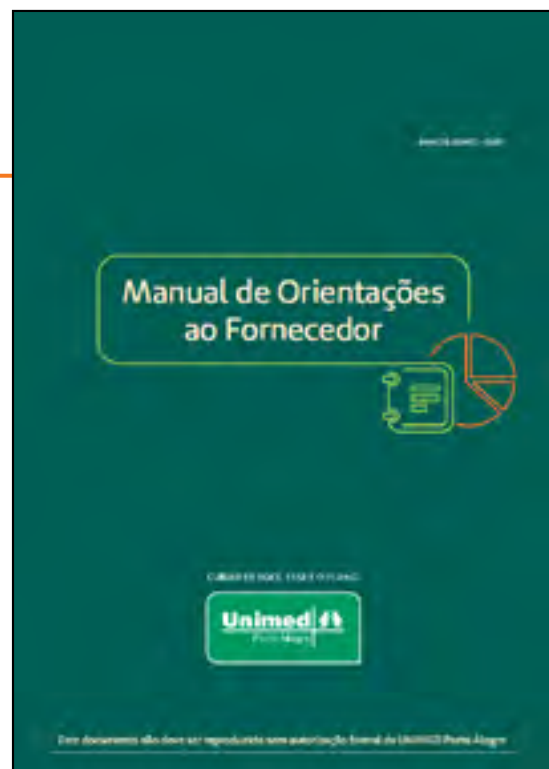


Conformidade de documentos

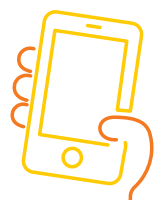
Média do IQF 2017 foi de **92,87%**

### GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES

Compras em 2017	Quantidade de fornecedores	Valor de compra
Total	853	R\$ 158.287.384,01
Dentro da área de atuação	536 (62,84%)	R\$ 40.924.377,87 (25,85%)



## Manual do Fornecedor



O *Manual do Fornecedor* está disponível no Gestão Integrada e no site da cooperativa, e tem como objetivo o estabelecimento de critérios que disciplinem, balizem e assegurem o controle de aquisição de produtos ou serviços e também a avaliação de desempenho dos fornecedores, proporcionando subsídios para que possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Porto Alegre.

**(GRI 416-1)**

**O Manual do Fornecedor pode ser acessado aqui.**

## Avaliação socioambiental dos fornecedores

A Unimed Porto Alegre deseja que a responsabilidade socioambiental esteja presente em todos os níveis das operações do negócio em que atua. Por isso, desenvolveu uma pesquisa para que os fornecedores possam compartilhar suas práticas em relação as questões ambientais, de responsabilidade social, saúde e segurança. **(GRI 416-1)**

**O questionário está disponível aqui.**

Além das ações voltadas para qualificação e desenvolvimento da rede de prestadores de saúde, a satisfação dos clientes é garantida por ações relacionadas aos prestadores. A gestão do relacionamento da rede credenciada da Unimed Porto Alegre com os clientes **(GRI 102-40)** **(GRI 416-1)** dá-se por meio de consultores de negociação que dispõem de um canal de comunicação com a rede de forma direta e personalizada. Eles são divididos em grupos de especialidades, para uma gestão mais efetiva.

**Visando manter as informações atualizadas, a Unimed Porto Alegre utiliza um canal de comunicação por meio do ELO Unimed, modelo categorizado por cores que possibilita a rápida identificação do assunto e do nível de urgência.**

Por meio do Portal Unimed, a Unimed Porto Alegre orchestra o processo de atendimento, pois a ferramenta permite a integração na gestão de consultas, exames e internações, possibilitando maior aproximação entre cliente, prestador e operadora.

A área de Gestão e Relacionamento com Prestadores de Saúde tem como missão desenvolver parcerias sustentáveis, com excelência no relacionamento, garantindo rede qualificada aos clientes. O negócio da área transita entre gestão da rede, qualificação, negociação e relacionamento com prestadores, bem como informações gerenciais.

Os credenciamentos e extensões de credenciamento estão vinculados à necessidade de rede, que a Unimed Porto Alegre comunica ao mercado por meio de processo seletivo, pelo site [www.unimedpoa.com.br](http://www.unimedpoa.com.br) **(GRI 416-1)**

## CICLO DE PALESTRAS PARA SECRETÁRIAS

A capacitação e o engajamento das secretárias dos médicos cooperados refletem-se na satisfação do cliente da Unimed Porto Alegre. **(GRI 416-1)** Pensando na qualidade de atendimento aos pacientes no consultório e em capacitar e valorizar a sua secretária, a Unimed Porto Alegre desenvolveu um programa de capacitação exclusivo para as secretárias. **(GRI 102-40) (GRI 102-43)** Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2017, foi preparado um Ciclo de Palestras com o palestrante Tiago Febel, que trouxe como principais temas protagonismo, inteligência emocional, comunicação e relacionamento interpessoal e motivação.

O engajamento das secretárias foi promovido por meio do XXIV Encontro de Secretárias, realizado no Centro de Eventos do Hotel Plaza São Rafael para mais de 400 secretárias de médicos cooperados da Unimed Porto Alegre, com índice de satisfação de 88,2%.

Foram abordados no evento a importância do papel da secretária no consultório médico e na satisfação dos clientes em relação ao atendimento prestado, **(GRI 102-40) (GRI 102-43)** utilizando corretamente o sistema e zelando pela qualidade. O encontro contou com a palestra da consultora Helena Brochado, com o tema “Você é a protagonista da sua vida e especial para nós”, na qual foi resgatado o dom de cada indivíduo e o que os levou a escolher a profissão de cuidar de pessoas, trabalhando ao lado de médicos.



**Outras ações relevantes foram desenvolvidas para a promoção do cuidado, saúde, segurança e bem-estar dos clientes, alinhadas às dimensões do Estudo Bem-Estar (IBE) da Unimed Porto Alegre e à vocação e proposta de valor da cooperativa para cuidar das pessoas. (GRI 416-1) (GRI 102-43) Entre os destaques do ano, estão as seguintes ações:**

### Projeto Verão, Travessia Torres-Tramandaí e Planeta Atlântida

Durante o verão de 2017, a Unimed Porto Alegre intensificou o atendimento médico no Litoral Norte e Costa Doce, garantindo proteção e tranquilidade aos clientes que se deslocam para as praias gaúchas, e foi o serviço médico oficial dos tradicionais eventos 13ª Travessia Torres-Tramandaí e Planeta Atlântida, disponibilizando estrutura completa de atendimento aos milhares de participantes.





## Corrida de Aniversário e Maratona Internacional de Porto Alegre

Patrocinadora e serviço médico oficial da 14ª Corrida de Aniversário de Porto Alegre e da 34ª Maratona Internacional Unimed Porto Alegre, a cooperativa visa estimular não apenas clientes, mas também a comunidade, a praticar atividade física, de maneira a propiciar mais qualidade de vida e bem-estar às pessoas. Mais de 11 mil participaram das corridas em 2017.



## Fronteiras do Pensamento e Expointer

A cooperativa patrocinou a temporada de 2017 do Fronteiras do Pensamento, ciclo de palestras realizado com a participação de convidados internacionais de destaque no cenário contemporâneo com o objetivo de debater temas atuais. Foi ainda o serviço médico oficial da 40ª edição da Expointer, feira de destaque nacional e internacional nas áreas de agropecuária e agroindústria.

## Prevenção e promoção da saúde

Em 2017 a Unimed Porto Alegre realizou campanhas voltadas para a prevenção da gripe, ao disponibilizar dicas elaboradas pelo Viver Bem; e em referência ao Dia Mundial Sem Tabaco, com a finalidade de auxiliar clientes e comunidade no abandono do consumo de tabaco e incentivar bons hábitos. A cooperativa também elaborou ações e participou da campanha **#Mude1Hábito**, que tem o objetivo de encorajar práticas que incentivem a mudança de hábitos.



## Cozinha Divertida

Em outubro, mês das crianças e do Dia Mundial da Alimentação, a Unimed Porto Alegre lançou a “Cozinha Divertida”, vídeos com receitas saudáveis ensinadas por adultos e crianças de maneira descontraída.



## Cuidado e bem-estar

Alinhada à campanha **#Mude1Hábito**, a Unimed Porto Alegre celebrou o Dia das Mães com a ação Troque uma flor por um carinho, com distribuição de 1,5 mil vasos de flores a todas as mães e filhos que circularam pelo parque. Em troca, as pessoas foram convidadas a assinar cartões e a deixar uma mensagem de carinho para mães que vivem em lares para idosos. Durante a semana, colaboradores voluntários da cooperativa entregaram cartões e flores para instituições sociais apoiadas pela Unimed, transformando a data em motivo de alegria.

Para celebrar o Dia dos Pais, pais de torcedores da dupla Gre-Nal foram surpreendidos durante jogo de futebol no estádio, com homenagem no telão.

O cuidado está presente em todas as ações da Unimed. Por isso, em 2017, a cooperativa fez parceria com o Shopping Total para oferecer aos gaúchos um espetáculo com a chegada do Papai Noel, de helicóptero, no Largo Cultural do shopping, e ainda apresentação da Orquestra do Theatro São Pedro.

(GRI 102-40) / (GRI 102-43)

## SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE

**Além de cuidar da saúde de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade na qual está inserida, a Unimed Porto Alegre também se preocupa com a saúde do planeta.**

A cooperativa está atenta ao princípio da precaução **(GRI 102-11)** e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras.

A Unimed Porto Alegre também apoia iniciativas como o Pacto Global, comprometendo-se a incluir os princípios do Pacto em sua estratégia, cultura e operações diárias; e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU). No ano passado, passou a participar do Programa de Promoção da Integridade do Instituto Ethos e adotou a campanha 10 Medidas Contra a Corrupção, do Ministério Público Federal.

**(GRI 102-12)**



**10 MEDIDAS**  
CONTRA A CORRUPÇÃO  
**APOIE ESSA IDEIA!**

## AÇÕES SOCIAIS (GRI 413-1)

(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3) Para a Unimed Porto Alegre, ser socialmente responsável é assumir o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, contribuindo com ações que promovam o bem-estar de todos. A responsabilidade socioambiental integra os valores da cooperativa e é traduzida por meio de ações e projetos alicerçados nos pilares: Saúde e Bem-estar, Meio Ambiente e Desenvolvimento Social.

## PILARES DE ATUAÇÃO

**Saúde e bem-estar:** (GRI 413-1)  
**Queremos contribuir para uma sociedade mais saudável e feliz, desenvolvendo iniciativas que promovam saúde e bem-estar.**



## Coral Univozes

Composto por colaboradores da Unimed Porto Alegre, o Coral Univozes foi fundado em 1998 e tem o objetivo de levar mais cultura e alegria às pessoas por meio das apresentações que realiza. O grupo ensaia de março a dezembro, duas vezes por semana. Ao longo de 2017, as apresentações atingiram colaboradores da cooperativa, clientes e instituições sociais apoiadas pela Unimed Porto Alegre.





## | Programa Corrente da Vida

O Corrente da Vida tem como objetivo estimular a doação voluntária de sangue e incentivar a doação sistemática dos colaboradores, garantindo a manutenção de estoques de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade. Em 2017, 144 bolsas de sangue foram doadas em oito diferentes bancos de sangue de Porto Alegre.

## | Vacinação

Com o objetivo de promover a saúde de pessoas em situação de vulnerabilidade social, minimizando a possibilidade de contágio pelo vírus da gripe, a Unimed Porto Alegre imunizou 374 pessoas de quatro instituições sociais apoiadas pela cooperativa em 2017.

## | Viver Bem voltado à comunidade

A Unimed Porto Alegre desenvolve ações de educação em saúde e disponibiliza vagas também para a comunidade. Em 2017, 282 pessoas foram beneficiadas com atividades como Caminhada Orientada, Curso de Gestante, oficinas de Aleitamento Materno, Massagem para Bebês, Viver Bem sem Cigarro, Reeducação Alimentar, além de atividades voltadas a diabéticos, hipertensos, idosos, crianças, adolescentes e professores.

## | Doação de exames

Em outubro de 2017, a Unimed Porto Alegre passou a apoiar o Hospital Materno-Infantil Presidente Vargas (HMIPV), que atende exclusivamente pacientes do SUS, doando exames de ressonância magnética para casos selecionados pelo hospital. Em três meses, 11 pacientes foram beneficiadas.

## | Plano de Saúde

A Unimed Porto Alegre oferece plano de saúde gratuitamente para nove instituições da região Centro-Sul, e a média de pessoas que contaram com este benefício em 2017 foi de 699.

## Desenvolvimento social: (GRI 413-1)

Queremos estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual a cooperativa está inserida.



### Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho da Unimed Porto Alegre tem o objetivo de incentivar a solidariedade e arrecadar entre colaboradores, clientes e cooperados o maior número de agasalhos possível. Em 2017 foram arrecadados 14.914 itens entre agasalhos, alimentos não perecíveis e material de higiene. Todos eles foram encaminhados à Prefeitura de Porto Alegre, que destinou a doação a instituições sociais garantindo, assim, que pessoas em situação de vulnerabilidade social pudessem enfrentar o inverno com mais conforto, segurança e dignidade.

### Creche Santa Terezinha

Fundada em 1978 para receber os filhos de empregadas domésticas que trabalhavam nas redondezas, a Creche Santa Terezinha, localizada ao lado da sede da Unimed Porto Alegre, recebe apoio mensal da cooperativa. A instituição atende crianças de famílias de baixa renda e filhos de trabalhadores do entorno.



### Fundação Projeto Pescar

O Projeto Pescar é um programa de formação socioprofissionalizante voltado a jovens em situação de vulnerabilidade social com idades entre 16 e 19 anos. Desenvolvido pela Fundação Projeto Pescar em parceria com uma rede colaborativa, contribui para o acesso do jovem ao mundo do trabalho. Além da atuação em nível nacional, o Projeto Pescar também possui unidades na Argentina, no Paraguai, no Peru e em Angola. A Unimed Porto Alegre é mantenedora institucional da Fundação Projeto Pescar desde 2006. Apenas em 2017, a instituição impactou diretamente 1.973 jovens e suas famílias.

### Unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre

A Unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre foi inaugurada em 2015 e já formou a terceira turma. A iniciativa visa à inserção do jovem em situação de vulnerabilidade social no mercado de trabalho. Trata-se de um curso de formação profissional baseado em dois pilares: Desenvolvimento Pessoal e Cidadania e Formação Profissional. Os jovens têm aulas de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia, na sede da Unimed Porto Alegre. A educadora social é responsável pelo acompanhamento e desenvolvimento da turma ao longo do período de formação e por até dois anos após a conclusão do curso. Colaboradores da cooperativa também atuam como voluntários, contribuindo com as atividades. Apenas em 2017, mais de 100 colaboradores dedicaram tempo a ensinar os jovens. Dos 40 certificados até agora pela Unidade da Unimed Porto Alegre, 31 permanecem trabalhando ou estudando, sendo que 9 continuam na cooperativa como colaboradores. A quarta turma, composta por 20 jovens, iniciou as atividades em janeiro de 2018.

## DOAÇÕES

### Lei de Incentivos Fiscais

Em 2017, a Unimed Porto Alegre realizou aporte a projetos sociais por meio da utilização das Leis de Incentivo Fiscal, totalizando R\$ 1.262.456.

Os projetos e instituições beneficiadas estão listados abaixo.

#### Lei Rouanet

- Book Truck
- Centro Histórico Cultural Santa Casa
- Ong Doutorzinhas
- Educando com Arte

#### Funcriança

- Aldeias Infantis SOS
- Casa do Menino Jesus de Praga
- Instituto Vida Solidária (IVS)
- Kinder – Centro de Integração da Criança Especial

#### Fundo do Idoso

- Associação de Cegos Louis Acelb
- Fundação Gaúcha dos Bancos Sociais

#### Lei de Incentivo ao Esporte

- Projeto Educando pelo Esporte

#### ProEsporte

- Corrida de Aniversário de Porto Alegre
- Maratona Internacional de Porto Alegre

### | Alimentos

Mensalmente a Unimed Porto Alegre disponibiliza aos clientes atividades de educação em saúde gratuitamente. A inscrição, para a maioria delas, se dá por meio da doação de alimentos não perecíveis. Os colaboradores também são incentivados a doar alimentos por meio de ações internas de relacionamento. Todos os itens arrecadados são destinados a instituições apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Em 2017, o total destinado foi de 2.210 kg de alimentos.

### | Equipamentos eletrônicos

Computadores, televisores e outros equipamentos eletrônicos também são doados pela Unimed Porto Alegre. Em 2017, 85 equipamentos foram doados às seguintes instituições: Mensageiros da Caridade, Fundação Gaúcha dos Bancos Sociais e Fundação Pão dos Pobres.

### | Material escolar

Durante os meses de janeiro e fevereiro, os colaboradores da Unimed Porto Alegre são incentivados a doar materiais escolares para instituições apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Em 2017 foram arrecadados 286 itens, destinados à Aldeia da Fraternidade e Aldeias Infantis SOS.

### | Medicamentos e equipamentos de saúde

Ao longo de 2017, a Unimed Porto Alegre realizou a doação de 2.379 itens entre medicamentos e equipamentos de saúde. As instituições beneficiadas foram Fundação São João, Associação Hospitalar Vila Nova e Hospital Sanatório Partenon.





## Programa de Voluntariado

O Programa de Voluntariado na Unimed Porto Alegre está dividido em quatro frentes de atuação:

### Ações pontuais

As ações pontuais de voluntariado são realizadas nas datas comemorativas Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Natal. Paralelamente a isso, ao longo do ano, as áreas também manifestam interesse em realizar ações voluntárias em equipe. Nesse caso, a ação é organizada conforme necessidade da instituição que será contemplada e o desejo dos colaboradores.

**(GRI 102-40) (GRI 102-43)**

### Juntos pelo Cuidar

O Juntos pelo Cuidar é a forma como os voluntários podem atuar permanentemente ao longo do ano em uma instituição. O grupo de 30 colaboradores é renovado anualmente e pode dedicar até duas horas por mês do horário de trabalho para atividades voluntárias na instituição que escolher. O terceiro ciclo do Juntos pelo Cuidar começa em março de 2018.

## Projeto Átrios

O projeto Átrios integra a Política de Relacionamento do Trajetória, programa de desenvolvimento de competências da Unimed Porto Alegre. O intuito do trabalho é o desenvolvimento pessoal dos talentos da cooperativa por meio do trabalho voluntário. São disponibilizadas 15 vagas por ciclo, que tem duração de seis meses e encontros semanais. Os dois primeiros ciclos do projeto estão em desenvolvimento na Comunidade Planetário, localizada nas proximidades da sede da Unimed.

## Unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre

Na Unidade Projeto Pescar, os colaboradores são convidados a doar parte do tempo de trabalho para ministrar aulas de acordo com a grade curricular do curso e a aptidão com o tema.

Ao longo de 2017, foram **211** voluntários, atuando em **17** instituições e um total de **R\$ 99.196,43** investidos no programa



## Meio ambiente: (GRI 413-1)

queremos reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona.

(GRI 103-1) Em 2017 o valor investido em programas e/ou projetos ambientais direcionados aos públicos interno e externo foi de R\$ 860.987,87, assim distribuídos:

Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 431.669,69
Despesas extras com adoção de tecnologias mais limpas	R\$ 93.913,16
Despesas extras com compras “verdes”	R\$ 297.650,22
Outros custos de gestão ambiental	R\$ 9.815,13
Investimentos em programas e/ou projetos para o público externo	R\$ 27.939,67

## #Eu Ajudo na Lata

O #Eu Ajudo na Lata é iniciativa solidária de arrecadação de lacres de latas de alumínio que tem o objetivo de levantar fundos e, assim, viabilizar a compra de itens que proporcionem mais acessibilidade às pessoas com deficiência. A Unimed Porto Alegre lançou a campanha no final de 2017. Contando com a participação de colaboradores, clientes e cooperados, a campanha arrecadou mais de 350 kg de lacres no primeiro ano. O resultado foi a aquisição de dez cadeiras de banho, que foram doadas à Kinder – Centro de Integração da Criança Especial. A campanha é permanente e todas as unidades de atendimento da Unimed Porto Alegre podem receber as doações. (GRI 413-1)

## Captação de água da chuva

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre realiza captação de água da chuva nas unidades de Gravataí, Cachoeirinha, Guaíba e também na sede da cooperativa, em Porto Alegre, onde a água captada é utilizada nos vasos sanitários. Em 2017 estima-se que o volume de água reaproveitada tenha sido de 276 mil litros.

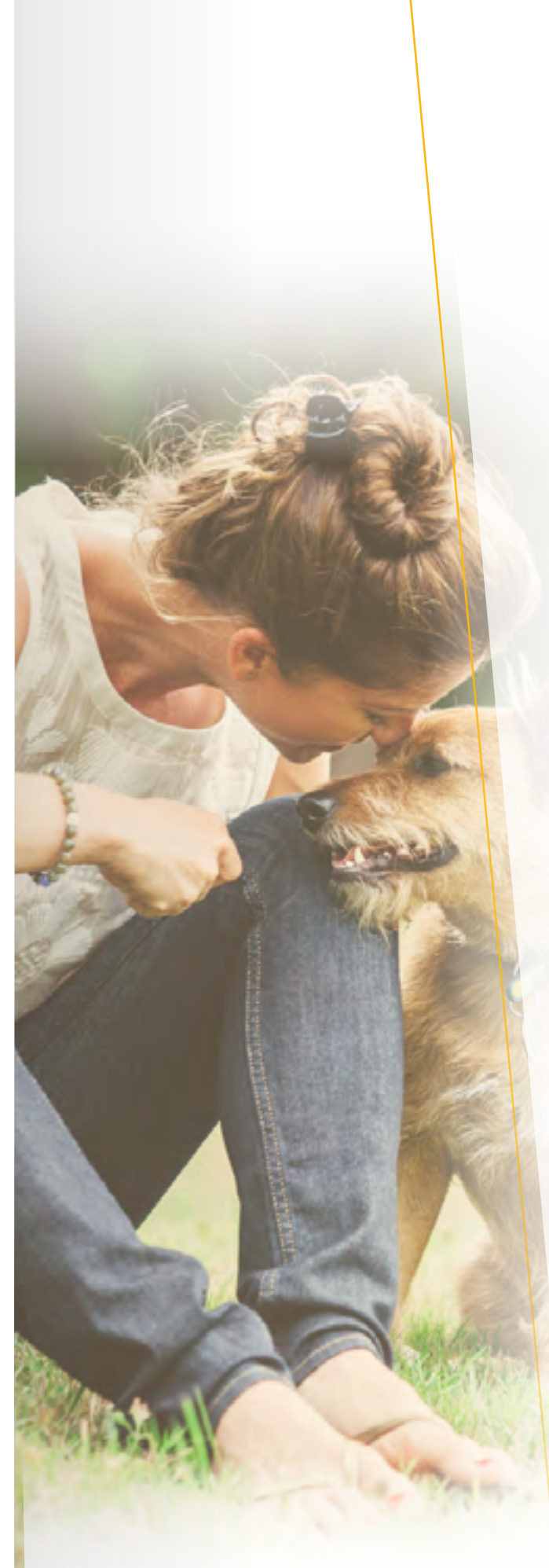
## Coletores Ecológicos

(GRI 103-1) Descartar incorretamente pilhas, baterias, celulares, chapas de raios X, cartões magnéticos e medicamentos vencidos é nocivo à saúde e ao meio ambiente. Pensando nisso, a Unimed Porto Alegre disponibiliza coletores ecológicos em suas unidades de atendimento. O objetivo é oferecer local adequado para descarte desses materiais e propagar ideias sustentáveis, reduzindo os impactos causados ao meio ambiente. Em 2017 foram recolhidos e destinados corretamente 12.847 litros desses materiais. (GRI 301-2)

## Emissão de CO<sub>2</sub>

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre controla suas emissões de CO<sub>2</sub> desde 2013. O total de emissões em 2017 foi de 566,652 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes, considerando, escopo 1 (170,931), escopo 2 (352,758) e escopo 3 (42,963)\*.

\*Para o cálculo dos escopos 1 e 2, foram considerados os indicadores na sua totalidade. Em relação ao escopo 3, foram considerados apenas indicadores de combustão móvel indireta (táxis utilizados pelos colaboradores e veículos terceirizados).



## | Gestão de Resíduos

**(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)** A destinação correta dos resíduos é essencial para minimizar os danos causados ao meio ambiente, evitando a contaminação do solo e a poluição dos rios, o que interfere diretamente na saúde das pessoas. Na Unimed Porto Alegre, a gestão de resíduos é prática comum há algum tempo.

Todas as lixeiras das unidades da cooperativa são padronizadas com a indicação sobre a forma correta de descarte. Cartazes dão destaque à importância da separação correta dos resíduos, e, por meio dos canais de comunicação interna, o assunto é divulgado sistematicamente aos colaboradores.

Parte dos resíduos gerados pela cooperativa é recolhida por uma empresa que presta serviço de coleta, transporte, tratamento térmico por incineração e disposição final dos resíduos sólidos de saúde (Classe I, Grupos A e E), bem como resíduos dos Grupos B e D. O total gerado em 2017 foi de:

- **Resíduos infectantes/perfurocortantes: 59.250 kg**
- **Resíduos recicláveis: 19.811,71 kg (sede)**
- **Resíduos para descontaminação: 59.250 kg**
- **Resíduos orgânicos: 25.810 kg (sede)**

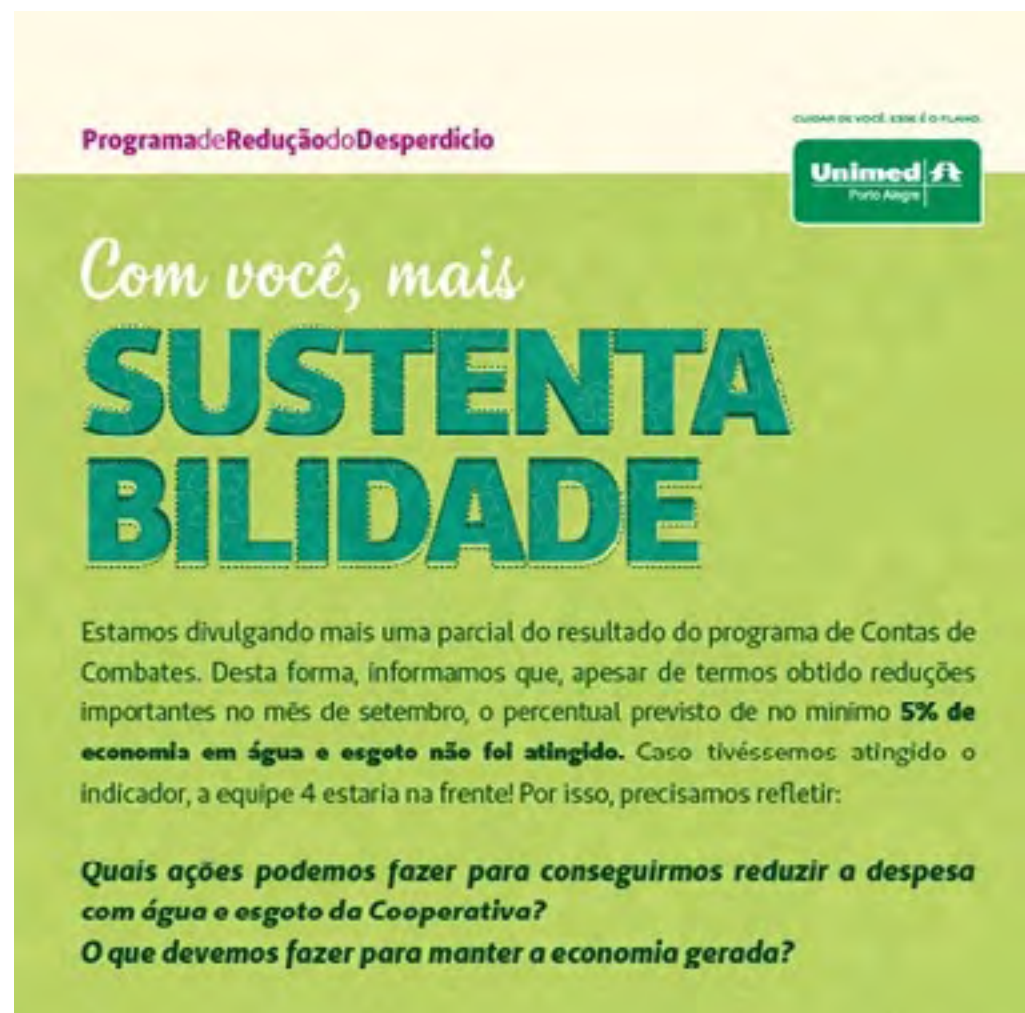
O restante dos resíduos orgânicos e recicláveis é coletado pelo departamento público dos municípios, e não há como precisar o volume gerado.

As lâmpadas fluorescentes têm tratamento especial. São recolhidas por empresa especializada e passam por processamento para descontaminação e posterior reaproveitamento. **(GRI 301-2)**



## | Kit Ecológico

Todos os colaboradores da Unimed Porto Alegre contam com um kit ecológico composto por um nécessaire produzido a partir de banners usados, uma caneca de porcelana e um copo. O objetivo é promover reflexão sobre os cuidados com o meio ambiente, estimulando os colaboradores a praticar atitudes sustentáveis. Mensalmente, durante o curso de integração promovido pela cooperativa aos novos funcionários, são entregues os kits para que o novo colaborador incorpore atitudes sustentáveis em seu dia a dia. **(GRI 301-2)**



## Programa de Redução do Desperdício

**(GRI 103-1)** Em 2015, a Unimed Porto Alegre lançou um Programa de Redução do Desperdício. O consumo de cinco itens passou a ser monitorado: copos plásticos, papel-toalha, energia elétrica, água e impressões. Trimestralmente os colaboradores recebem os indicadores de consumo e, por meio deles, podem monitorar o desempenho de cada um. Em 2017 os colaboradores foram estimulados a agir de forma mais sustentável por meio de uma competição para reduzir em 5% o consumo de copos plásticos, papel-toalha, energia elétrica, água e impressões.



## Reaproveitamento de materiais

Os uniformes e banners utilizados na cooperativa são reaproveitados como matéria-prima para confecção de necessários, sacolas e edredons. No total foram encaminhados para reaproveitamento 250,17 kg de uniformes e 25,54 kg de banners. Os edredons foram doados para moradores de rua, e as sacolas e os necessários entregues a colaboradores.

O papel descartado nas unidades da Unimed Porto Alegre também é reaproveitado. O material é encaminhado à Associação dos Trabalhadores da Unidade de Triagem do Hospital São Pedro (ATUT), que desenvolve trabalho de reabilitação psicossocial com pessoas que não conseguem desenvolver atividade laborativa no mundo do trabalho e na ATUT, por meio da doação de várias empresas e instituições, conseguem gerar renda e sobreviver. Em 2017 a instituição recebeu 2.796 kg de papel da Unimed Porto Alegre. **(GRI 301-2)**



# DESEMPENHO ECONÔMICO

Cenário  
Resultados



## CENÁRIO (GRI 103-1) (GRI 201-1)

(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3) **Ao longo de todo o ano de 2017, a Unimed Porto Alegre trabalhou com foco na redução de custos e despesas, sem perder a qualidade assistencial, enfrentando os desafios da conjuntura econômica do país. Isso teve reflexo positivo no resultado da Cooperativa e gerou valor para os cooperados e clientes.**

O desempenho da saúde suplementar em 2017 foi diretamente impactado pelo comportamento do cenário econômico. A economia brasileira demonstrou, em 2017, sinais de retomada, ainda que o ano tenha sido marcado por escândalos políticos e indefinições. Os dados oficiais do PIB para o ano serão divulgados em março de 2018, no entanto, indicadores preliminares apontam alta de 1,04% em 2017, sendo a agropecuária fundamental para o resultado.

Após dois anos consecutivos de retração na atividade econômica e pior crise recessiva da história do país, a economia brasileira ainda registrou reflexos da recessão, com sucessivos cortes de gastos, interrupção de serviços públicos por falta de recursos, aumento de tributos e situação crítica nas contas públicas de alguns estados.

Por outro lado, esses fatores contribuíram para um processo desinflacionário que culminou com a inflação oficial (IPCA) fechando o ano em 2,95%, abaixo do piso da meta fixada pelo Banco Central, de 3%, de acordo com dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Essa foi a primeira vez que esse índice registrou valor abaixo da meta desde 1999, quando começou a ser medido. Com os preços mais baixos e expectativas para uma inflação menor, a taxa básica de juros, a Selic, passou por um ciclo de cortes, chegando ao menor nível histórico e encerrando o ano de 2017 no patamar de 6,75%.



**Ainda assim, o índice de confiança empresarial medido pela Fundação Getulio Vargas (FGV) aumentou 1,2 ponto em dezembro de 2017, fechando em 93,1 pontos, decorrente tanto da percepção sobre o momento presente do empresariado quanto das perspectivas de curto prazo. Em relação a dezembro de 2016, o índice de confiança subiu 14,4 pontos, com destaque para os setores de indústria e serviços.**

De acordo com o IBGE, no trimestre de setembro, outubro e novembro de 2017, o país tinha 12,6 milhões de desempregados. Dados do Ministério do Trabalho também mostraram que, em dezembro de 2017, o saldo de emprego formal (a diferença entre admissões e contratações) ficou negativo em 328 mil vagas. No acumulado do ano, o saldo fechou com resultado negativo de 20 mil vagas, destacando-se empregos fechados na construção civil e na indústria da transformação. Esse valor é melhor do que o registrado nos últimos dois anos, quando fechou com saldo negativo de 1 milhão, indicando reversão da tendência de retração do mercado de trabalho no país.



Isso se refletiu também nos planos de saúde. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) registrou em dezembro 47,3 milhões de beneficiários de planos de saúde médico-hospitalares, redução de 0,6% de beneficiários (ou 281,6 mil beneficiários) em relação a 2016. Ainda assim, a redução foi menor do que a registrada em relação ao mesmo período do ano anterior, quando houve redução de 2,8% (ou 1,4 milhão) de beneficiários. Isso demonstra desaceleração no ritmo de rompimentos de contratos de planos de saúde.

Para 2018, é esperada retomada lenta e gradual, já verificada no final de 2017, o que pode impactar positivamente no resultado da Unimed Porto Alegre. Porém, em contrapartida, a elevação nos custos assistenciais será fator importante a ser acompanhado. Aliados a isso, o aumento da judicialização, a interferência de órgãos públicos nas operações da Cooperativa e o envelhecimento da população são fatores que deverão ser monitorados fortemente para manter o nível de crescimento atingido nos anos anteriores.

**(GRI 103-1) (GRI 201-1) A partir da definição do planejamento estratégico da cooperativa, a Unimed Porto Alegre considera completar em 2018 sua margem de solvência, capacidade que a operadora tem de honrar todos os compromissos assumidos por ela. Essa margem é estabelecida pela ANS e deverá estar 100% integralizada pelas operadoras até 2022. Além de garantir a segurança de seus beneficiários com a completude da margem, a Unimed Porto Alegre quer proporcionar aos seus cooperados o retorno satisfatório de seu investimento.**

## RESULTADOS **(GRI 201-1)**

A crise econômica vivenciada durante o ano impactou o setor de saúde suplementar, que apresentou queda de 0,6% no número de beneficiários de planos de saúde no Brasil. O reflexo na Unimed Porto Alegre foi a redução da carteira de clientes em 0,8%, e apesar de conquistar mais de 25 mil usuários por meio de novas vendas, a cooperativa identificou a evasão de mais de 30 mil vidas, entre rescisões contratuais e saldo negativo entre admissões e demissões. Mesmo com os efeitos negativos evidenciados em números de clientes, as vendas e renovações contratuais permitiram à Unimed Porto Alegre registrar crescimento de 12,6% na receita líquida.

Outros fatores vinculados ao resultado econômico da Cooperativa são os projetos oriundos do Planejamento Estratégico de Combate às Perdas e de Inovação, com o objetivo de garantir a sustentabilidade da Unimed Porto Alegre. O primeiro diz respeito à redução da sinistralidade para os próximos anos, evitando as incertezas (fraudes, desperdícios, retrabalho e má técnica) sobre o custo. O projeto de inovação tem como objetivo melhorar a experiência do cliente, incorporando novas tecnologias e modelos, trazendo a experiência do cliente para a cultura da instituição.



**A cooperativa investe constantemente em inovação tecnológica e em serviços próprios para proporcionar aos clientes as melhores soluções em saúde, gerenciando custos e despesas com foco na qualidade assistencial.**



## DESEMPENHO DE VENDAS E ESTRATÉGIA COMERCIAL

**(GRI 201-1)** As principais fontes de receita da cooperativa advêm da venda de planos de saúde coletivos empresariais – que representam 87% da receita –, além de produtos e serviços complementares. Atualmente, são comercializados os planos Unimax, Unipart, Unifácil e Unimed Pleno, além de ser oferecida uma gama de produtos como o SOS, Odonto e Vacinas. A Unimed Porto Alegre dispõe de ampla rede de atendimento, como centros de diagnóstico por imagem, laboratório, prontos-atendimentos, atendimento pediátrico, hospital e um centro de oncologia e infusão.

Frente a um cenário instável e de lenta recuperação, a Unimed Porto Alegre manteve um bom nível de comercialização, capturando 25,3 mil novas vidas. Nosso carro-chefe de vendas foi o plano Unipart, responsável por 44,1% do volume de negócios. Os demais planos foram responsáveis por complementar nosso portfólio nas negociações, com 28,1% de Unimax e 27,7% de planos Unifácil.

De um total de 25.348 vidas, 7.535 clientes optaram pelo individual/familiar; 2.359 clientes vinculados a entidades de classes firmaram contratação coletiva por adesão; 9.832 clientes aderiram ao plano vinculados a pequenas e médias empresas; e 5.622, vinculados a grandes contas.

O desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 50,2 milhões por meio dos novos clientes.

Valores em R\$/mil

	2017	2016
Receita Bruta	2.565.857	2.266.497
Receita Líquida	2.530.435	2.246.673
Despesas Operacionais	241.798	224.795
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	9,6%	10,01%



## CUSTO ASSISTENCIAL

O gerenciamento do uso dos recursos da Cooperativa, com foco na redução de custos e das despesas, foi um dos objetivos da gestão em 2017. Com o escopo de suportar oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários, a Unimed Porto Alegre constitui a margem de solvência por meio da capitalização de sobras e dos juros sobre o capital, bem como pela integralização das quotas e pelo cuidado com o custo assistencial.

Custos Assistenciais (R\$/mil)	2017	2016
Honorários Médicos	771.556	702.386
Hospitais	722.069	683.386
Serviços	330.041	271.028
Intercâmbio (Usuários POA)	344.421	308.602
Custo PP Odonto	9.632	11.831
Provisões de Risco / PEONA / Remissão	(6.545)	19.588
Outros Custos	76.822	79.035
Recuperação de Custos	(117.166)	(100.634)
<b>TOTAL</b>	<b>2.130.830</b>	<b>1.975.222</b>

## INVESTIMENTOS (GRI 201-1)

**(GRI 103-3)** A Unimed Porto Alegre está constantemente investindo em novas unidades próprias e em inovação tecnológica para proporcionar ao seu beneficiário as melhores soluções em saúde.

Investimentos	2017	2016
Sistemas e Equipamentos de Informática	18.242	13.625
Instalações + Móveis e Utensílios	1.722	805
Unifácil	1.123	76
Centro de Diagnóstico	604	7.771
Unidade Assistencial Canoas	554	157
Hospital Guaíba	339	572
SOS Unimed	156	1.404
Laboratório Unimed	147	197
Outros	117	196
Central de Abastecimento Farmacêutico	86	25
Posto de Coleta Zona Sul	5	651
Expansão da Unidade Shopping Total	0	841
<b>Total</b>	<b>23.095</b>	<b>26.320</b>

## Complemento de honorário médico

Mesmo em um ano desafiador na economia do país, a Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 53,6 milhões como complemento de honorário médico, referente ao ano de 2017. O resultado é reflexo do empenho de todos na prática diária da melhor medicina, fazendo a diferença no cuidar das pessoas e tornando a cooperativa ainda mais sólida e sustentável.

	2017	2016
Complemento de Honorário Médico (HM)	53.600	30.327
Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	71.328	46.755
Pagamento de Honorário Médico sem Complemento HM	771.556	702.386
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	842.884	749.141

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Receitas	2017	2016
Contraprestações emitidas líquidas	2.230.264	1.964.093
Outras receitas	335.593	302.404
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(5.624)	(3.732)
	<b>2.560.233</b>	<b>2.262.765</b>
Variação das provisões técnicas	2017	2016
Provisão para remissão	(5.744)	(3.011)
Receita líquida operacional	2017	2016
	2.554.489	2.259.754
Eventos e despesas operacionais	2017	2016
Eventos indenizáveis líquidos	(1.034.358)	(969.886)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	12.289	(16.577)
Outras despesas operacionais	(182.733)	(148.905)
	<b>(1.204.802)</b>	<b>(1.135.368)</b>
Insumos adquiridos de terceiros	2017	2016
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, comercialização e outros operacionais	(144.962)	(129.822)
Valor adicionado bruto	2017	2016
	1.204.725	994.564
Depreciação e amortização	2017	2016
	(20.574)	(19.271)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	2017	2016
	1.184.151	975.293

Valor adicionado recebido em transferência	2017	2016
Receitas financeiras	89.668	94.779
Receitas patrimoniais	1.614	1.915
Valor adicionado total a distribuir	2017	2016
	1.275.433	1.071.987
Distribuição do valor adicionado	2017	2016
Remuneração do trabalho		
Cooperados		
Produção (consultas e honorários)	847.490	754.105
Benefícios	3.912	3.829
Dirigentes, conselheiros e empregados		
Salários, 13º salário, férias, etc.	109.270	98.451
Benefícios	46.430	42.244
FGTS	5.596	5.291
Participação nos resultados	8.935	2.365
Impostos, taxas e contribuições		
Federais	71.222	31.935
Previdência Social	26.770	25.212
Estaduais	36	46
Municipais	14.965	11.994
Contribuições para a sociedade	742	722
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	172	167
Aluguéis	18.594	16.439
Outras (royalties e direitos autorais)	178	108
Remuneração de capitais próprios		
Juros sobre remuneração de capital	17.728	16.428
Constituição de reservas e fundos	91.087	45.789
Sobras à disposição da AGO	12.306	16.862
Valor adicionado distribuído	1.275.433	1.071.987



# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Relatório da Administração

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Prezados Senhores,

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, submetemos à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul.

**Encerramos o ano de 2017 com 705 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.583 cooperados, 1.949 colaboradores (1.786 no regime CLT, 70 aprendizes e 93 estagiários), além de 342 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação.**

Nossa composição inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, prontos-atendimentos e hospital em Guaíba.

Nossa **missão** é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os **valores** que orientam nossas ações são a cooperação, a excelência no cuidado ao cliente, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização, a atitude inovadora, a responsabilidade socioambiental e a ética e transparência.

Nossa **visão** é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil. Trabalhamos com base no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e na Lei das Cooperativas (5.764/71).

A trajetória da Unimed Porto Alegre tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento significativo a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2017 definimos como projetos estratégicos a aproximação com o cooperado, o combate às perdas, a inovação e a gestão da saúde do cliente.



**Nossas ações estão focadas em práticas que resultem em clientes extremamente satisfeitos e colaboradores comprometidos com os princípios descritos em nossa missão e valores.**



Mesmo em um ano desafiador na economia do país, efetuamos a distribuição de R\$ 53,6 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2017 com resultado positivo. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária ocorrida no último dia 28 de março, para deliberação sobre sua destinação.

Reflexo de uma gestão sólida, a Unimed Porto Alegre tem como objetivo honrar todos os seus compromissos financeiros, bem como suportar as oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, tais como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários. Realizamos excelentes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2017.

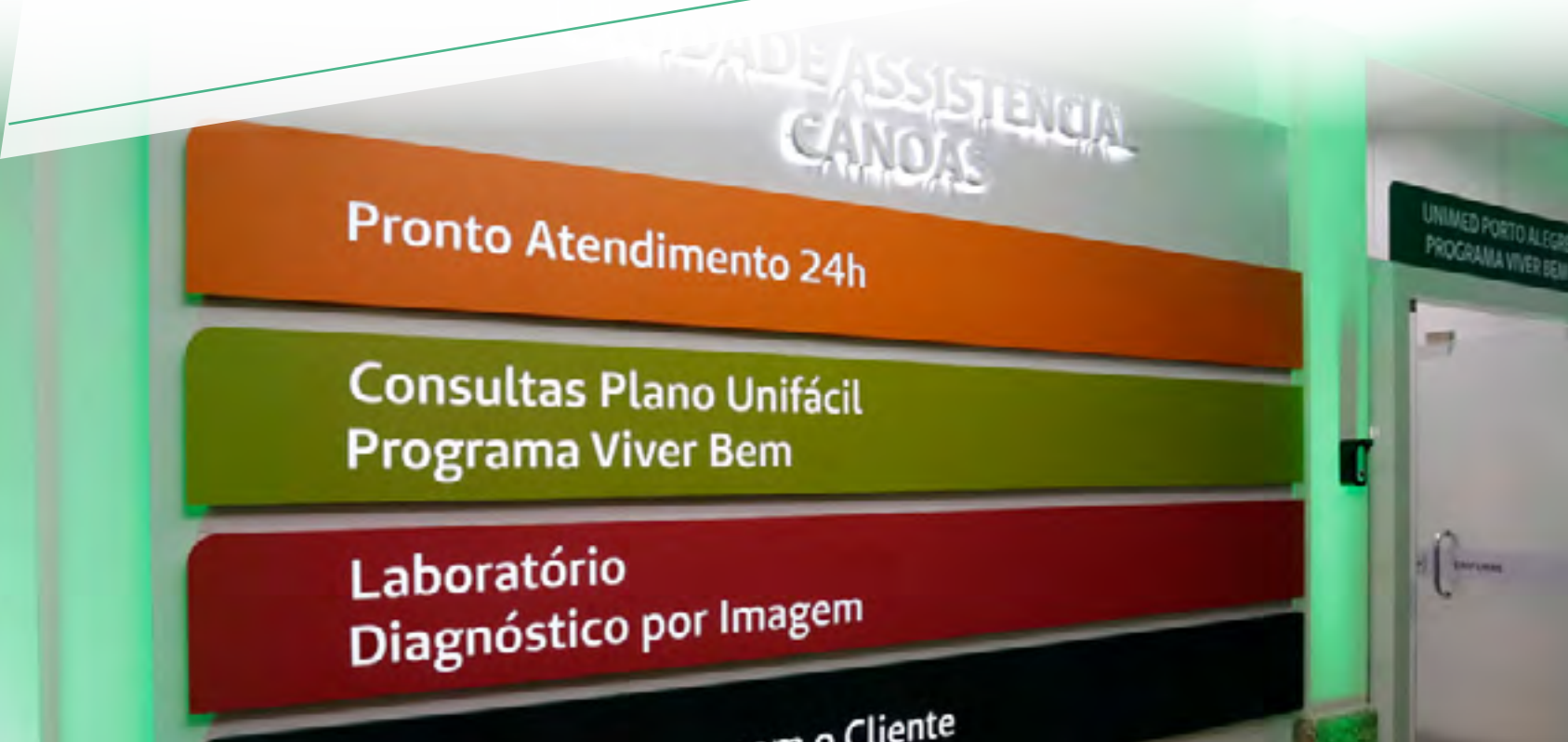
**Destacamos a ampliação da recepção do pronto-atendimento na Unidade Assistencial Canoas; o recebimento do Certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), concedido ao Laboratório da Unimed Porto Alegre; a Acreditação de Serviços Privados de Imunização Humana (SBIIm), destinada à Clínica de Vacinas da Unimed Porto Alegre, unidade do Shopping Total e a iniciativa inédita e voltada para a inovação: o programa de aceleração de startups Bem-Startup Unimed.**



**Recebemos conceituados reconhecimentos locais e nacionais, o que reflete a nossa preocupação de oferecer serviços de qualidade e reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.**

Destaco algumas conquistas: lideramos o setor de saúde no indicador de receita líquida da região Sul no Ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã; estamos, pela sétima vez, entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A; e figuramos entre as 1000 Maiores Empresas do Brasil, de acordo com o ranking Melhores & Maiores, da Revista Exame.

A área de Tecnologia da Informação foi a que concentrou os maiores recursos investidos pela cooperativa em 2017, totalizando R\$ 18 milhões. O principal objetivo foi aumentar a infraestrutura para suportar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos, para melhorar e controlar nossa operação. Realizamos investimento de R\$ 1,1 milhão na qualificação do Unifácil, proporcionando aos nossos clientes mais qualidade nos serviços prestados, com a ampliação e modernização dos consultórios. Investimos R\$ 1 milhão em equipamentos médicos, proporcionando a melhoria no atendimento aos nossos clientes. Por fim, empregamos R\$ 447 mil na expansão de nossa unidade localizada em Canoas.





Temos preocupação constante de exercitar uma gestão baseada na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais, sendo a responsabilidade socioambiental um dos nossos valores e um guia para grande parte das ações desenvolvidas interna e externamente. Em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde e Bem-estar, Meio Ambiente e Desenvolvimento Social –, cujos objetivos são: contribuir para uma sociedade mais saudável e feliz, desenvolvendo iniciativas que promovam saúde e bem-estar; reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona; e estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual a Unimed Porto Alegre está inserida.

Estivemos presentes na vida da comunidade apoiando eventos culturais e esportivos. O projeto Fronteiras do Pensamento recebeu novamente o patrocínio da cooperativa. Fomos, ainda, o serviço médico oficial de eventos como a Corrida de Aniversário de Porto Alegre, a Maratona Internacional Unimed Porto Alegre, a Travessia Torres-Tramandaí e a Expointer (Exposição Internacional de Animais, Máquinas, Implementos e Produtos Agropecuários).



Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Em 2017 criamos linhas de cuidado do Viver Bem, que ao longo do ano atingiu 6.799 pessoas com seus programas, e um nível de satisfação de 96,23%.

**Apesar da instabilidade do cenário econômico, do aumento da sinistralidade e do custo assistencial, para 2018 projetamos investir em serviços próprios e em melhorias em nossa estrutura, para dar continuidade ao crescimento da cooperativa.**

Acreditamos na força de nossa marca, na qualidade da medicina que praticamos e na capacidade de nossas equipes para fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Cordialmente,

**Dr. Flávio da Costa Vieira**

Presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre



**Clique aqui e acesse o documento completo.**



# SUMÁRIO

DE CONTEÚDO  
DA GRI

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" - ESSENCIAL (GRI 102-54) / (GRI 102-55)

Standard GRI	Descrição	Págs.	Verif.	Omissões	Resposta
<b>GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>					
<b>Estratégia</b>					
	102-14 - Mensagem do presidente	10	Não		Mensagem do Presidente
<b>Perfil da organização</b>					
	102-1 - Nome da organização	16	Não		Perfil
	102-2 - Principais marcas, produtos e serviços	17, 20, 24, 28	Não		Perfil /Produtos e Serviços
	102-3 - Localização da sede da organização	16	Não		Perfil
	102-4 - Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	16	Não		Perfil
	102-5 - Tipo e natureza jurídica da propriedade	16	Não		Perfil
	102-6 - Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	16, 17	Não		Perfil
	102-7 - Porte da organização	18	Não		Números
	102-8 - Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	86	Não		Gestão de Pessoas
	102-41 - Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	86	Não		Gestão de Pessoas
	102-9 - Descrever a cadeia de fornecimento da organização	114, 115	Não		Gestão da Satisfação do Cliente
	102-10 - Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	28, 44	Não		Produtos e Serviços

Standard GRI	Descrição	Págs.	Verif.	Omissões	Resposta
<b>GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>					
<b>Perfil da organização</b>					
	102-11 - Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	124	Não		Sociedade e Meio Ambiente
	102-12 - Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	125	Não		Sociedade e Meio Ambiente
	102-13 - Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	17	Não		Perfil
<b>Práticas de Relato</b>					
	102-45 - Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	4	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> As demonstrações financeiras consolidadas da Unimed Porto Alegre não consideram outras entidades além da própria Cooperativa.	Sobre o Relatório
	102-46 - Processo para definição do conteúdo do relatório	6, 7	Não		Processo de Relato e Materialidade
	102-47 - Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	8	Não		Processo de Relato e Materialidade
	102-48 - Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	9	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram observadas reformulações.	Processo de Relato e Materialidade
	102-49 - Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	9	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram verificados alterações significativas em relação a períodos abertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto.	Processo de Relato e Materialidade
	102-50 - Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	4	Não		Sobre o Relatório
	102-51 - Data do relatório anterior mais recente	5	Não		Sobre o Relatório

Standard GRI	Descrição	Págs.	Verif.	Omissões	Resposta
<b>GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>					
<b>Práticas de Relato</b>					
	102-52 - Ciclo de emissão de relatórios	5	Não		Sobre o Relatório
	102-53 - Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	4	Não		Sobre o Relatório
	102-54 - Opção de reporte escolhida pela organização.	5	Não		Sobre o Relatório
	102-56 - Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	5	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.	Sobre o Relatório
<b>Engajamento das partes interessadas</b>					
	102-40 - Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	7, 52, 60, 64, 66, 69, 71, 78, 79, 83, 112, 114, 117, 118, 123, 134	Não		1.1. Processo de Relato e Materialidade
	102-42 - Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	7	Não		1.1. Processo de Relato e Materialidade
	102-43 - Abordagens para o engajamento dos stakeholders	6, 52, 60, 61, 64, 66, 69, 71, 78, 79, 83, 88, 89, 90, 99, 100, 102, 103, 104, 114, 118, 119, 123, 134	Não		1.1. Processo de Relato e Materialidade / 5.1. Gestão de Pessoas
	102-44 - Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu à estes tópicos	61, 113	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Não houve levantamento de preocupações e medidas adotadas.	1.1. Processo de Relato e Materialidade

Standard GRI	Descrição	Págs.	Verif.	Omissões	Resposta
<b>GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>					
<b>Governança</b>					
	102-18 - Estrutura de governança da organização	52, 54, 55, 58	Não		Governança cooperativa
<b>Ética e Integridade</b>					
	102-16 - Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos.	74, 75, 76, 78, 81, 82, 102	Não		Ética e integridade /Gestão de Pessoas

### CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Verificação Externa	Resposta	
	Relato	Página		
<b>Categoria: Econômica</b>				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	144	Não	Cenário
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	144	Não	Cenário
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	144	Não	Cenário
GRI 201: Desempenho Econômico	201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	144, 146, 147, 148, 150	Não	Cenário /Resultados
<b>Categoria: Ambiental</b>				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	139	Não	Sociedade e Meio Ambiente
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	139	Não	Sociedade e Meio Ambiente
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	139	Não	Sociedade e Meio Ambiente
GRI 301: materiais	301-2 - Materiais provenientes de reciclagem	137, 139, 140, 141	Não	Sociedade e Meio Ambiente

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Verificação Externa	Resposta
	Relato	Página		
<b>Categoria: Social</b>				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	81	Não	Ética e Integridade
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	81	Não	Ética e Integridade
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	81	Não	Ética e Integridade
GRI 406: Não discriminação	406-1 – Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	81, 88	Não	Ética e Integridade   Gestão de Pessoas
<b>Categoria: Social</b>				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	86	Não	Gestão de Pessoas
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	86	Não	Gestão de Pessoas
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	86	Não	Gestão de Pessoas
GRI 401: emprego	401-1 – Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	86, 87	Não	Gestão de Pessoas
	401-2 – Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	91, 92, 93, 94, 95	Não	Gestão de Pessoas
	401-3 – Licença maternidade/paternidade	99	Não	Gestão de Pessoas

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Verificação Externa	Resposta
	Relato	Página		
<b>Categoria: Social</b>				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	112	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	112	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	112	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	416-1 – Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	73, 74, 112, 113, 116, 117, 118, 119	Não	Governança Cooperativa   Gestão da Satisfação do Cliente
	416-2 – Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	112, 113, 114	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	126	Não	Sociedade e Meio Ambiente
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	126	Não	Sociedade e Meio Ambiente
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	126	Não	Sociedade e Meio Ambiente
GRI 413: comunidades locais	413-1 – Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	36, 37, 126, 130, 136	Não	Serviços e Serviços   Sociedade e Meio Ambiente



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

