

RELATÓRIO DE
GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE **2018**



Sumário

■ **Jeito de Cuidar Unimed | 4**

■ **Sobre o Relatório | 9**

■ **Mensagem do Presidente | 16**

■ **Cap. 01 | Unimed Porto Alegre | 23**

Perfil | 24

Números | 26

Produtos e Serviços | 28

■ **Cap. 02 | Governança e Ética | 67**

Governança Cooperativa | 68

Ética e Integridade | 104

■ **Cap. 03 | Desempenho Social e Ambiental | 117**

Gestão de Pessoas | 118

Gestão de Satisfação do Cliente | 154

Sociedade e Meio Ambiente | 176

■ **Cap. 04 | Desempenho Econômico | 201**

Cenário | 202

Resultados | 205

■ **Cap. 05 | Demonstrações Financeiras | 217**

Relatório de Administração | 218

■ **Sumário de Conteúdo da GRI | 231**



*Estar presente,
em todos os
sentidos
faz o jeito de cuidar
Unimed*

Jeito de Cuidar Unimed

Nosso negócio prevê a realização de serviços com o propósito de cuidar do bem-estar e da saúde das pessoas. Para fazer isso bem feito e ter sucesso, precisamos estar presentes de corpo e alma, o que não é assim tão fácil e tranquilo.

Pessoas com vocação para cuidar, inspiradas pelo espírito cooperativista.

O Jeito de Cuidar Unimed é baseado na integração destes quatro diferenciais, e a responsabilidade de mantê-los presentes em tudo o que fazemos é das pessoas.

Por isso, elas são o centro do modelo e são o elemento mais importante para colocar o Jeito de Cuidar Unimed em prática.



Fácil é trabalhar só com o corpo, sem sentimento, sem compromisso com o outro, obedecendo manuais e procedimentos sem reparar no impacto que isso tem no **bem-estar** e na saúde das pessoas.



À medida que esses **valores** são **inseridos na organização** e as pessoas desenvolvem senso crítico sobre o seu trabalho, elas promovem o aperfeiçoamento das regras e dos manuais e buscam naturalmente o bem-estar do outro.



Quando a alma está presente, além de as regras e os manuais serem respeitados, a execução das atividades diárias vem acompanhada de valores, o que leva à adoção de atitudes mais humanas e sensíveis.



Estar presente de corpo e alma cria, portanto, um ambiente positivo e inovador, porque as pessoas são movidas por um desejo de fazer melhor, de compreender e ajudar o outro. É isso que garante a evolução da organização, cada vez mais eficiente e competitiva na busca da satisfação de todos, a começar pelo cliente.

O QUE É O JEITO DE CUIDAR UNIMED?

Atitudes e comportamentos;

Processos e procedimentos;

Equipamentos e estruturas que têm o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas e tornar a vida melhor.

A ESTRUTURA DO MODELO JEITO DE CUIDAR UNIMED

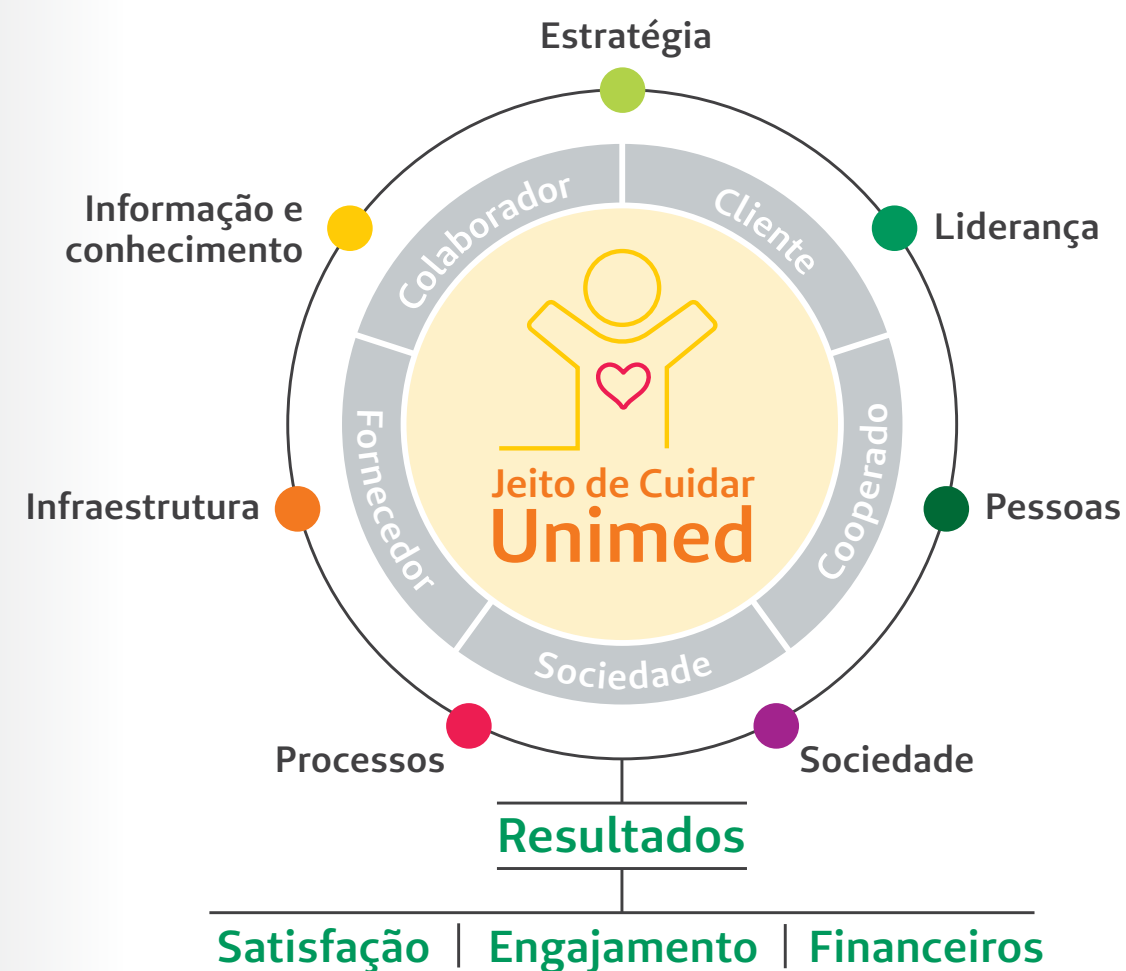
Acreditamos que o Jeito de Cuidar tem como elemento central o indivíduo. Inspirado pelos princípios presentes no Manifesto Unimed, ele age como protagonista na entrega do propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

Pensando nisso, o Modelo Jeito de Cuidar foi concebido para que esse indivíduo, independentemente do papel que assuma na relação

com a Unimed (colaborador, cooperado, fornecedor, cliente ou sociedade), seja capaz de adotar proativamente comportamentos, atitudes e ações que entreguem o cuidar aos nossos clientes atuais e potenciais.

Os indivíduos devem compreender, atuar e se inspirar em nossos princípios, colocando o propósito em tudo aquilo que fazem, para impactar a satisfação de nossos clientes.

Ao agirmos dessa forma, geramos um **CÍRCULO VIRTUOSO DE RESULTADOS** no qual a satisfação do cliente fortalece seu vínculo com nossa marca, resultando em **MAIOR PERCEPÇÃO DE VALOR** e melhores resultados financeiros das Unimeds.



Os sete pilares que compõem o Jeito de Cuidar direcionam um conjunto de práticas organizacionais voltadas à criação de valor e à gestão do relacionamento com os clientes. Para saber mais sobre cada pilar, acesse o guia do Jeito de Cuidar em nosso site.



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

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 2018 a 31 de dezembro de 2018 **(GRI 102-50)**.

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. A Unimed Porto Alegre utilizou para este relatório 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 por auditoria independente; 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 28 de março de 2018, contemplava informações referentes ao ano de 2017 **(GRI 102-51)**. O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre (www.unimedpoa.com.br) e nas páginas de uso restrito dos cooperados e colaboradores.

PROCESSO DE RELATO E MATERIALIDADE

(GRI 102-46) No processo de construção do relatório, a Unimed Porto Alegre baseou-se em sua Matriz de Materialidade, concebida por meio do cruzamento das percepções internas (Diretoria, gerências, técnicos) 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.

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

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 identificação e priorização.



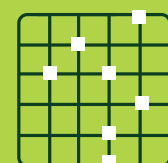
Definição dos stakeholders



Identificação dos temas relevantes para a gestão



Aplicação do questionário



Elaboração da Matriz de Materialidade





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 & 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 tem ciência de sobre 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 a sustentabilidade e 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, o aspecto comunidades locais, emissões e água (GRI 102-47).

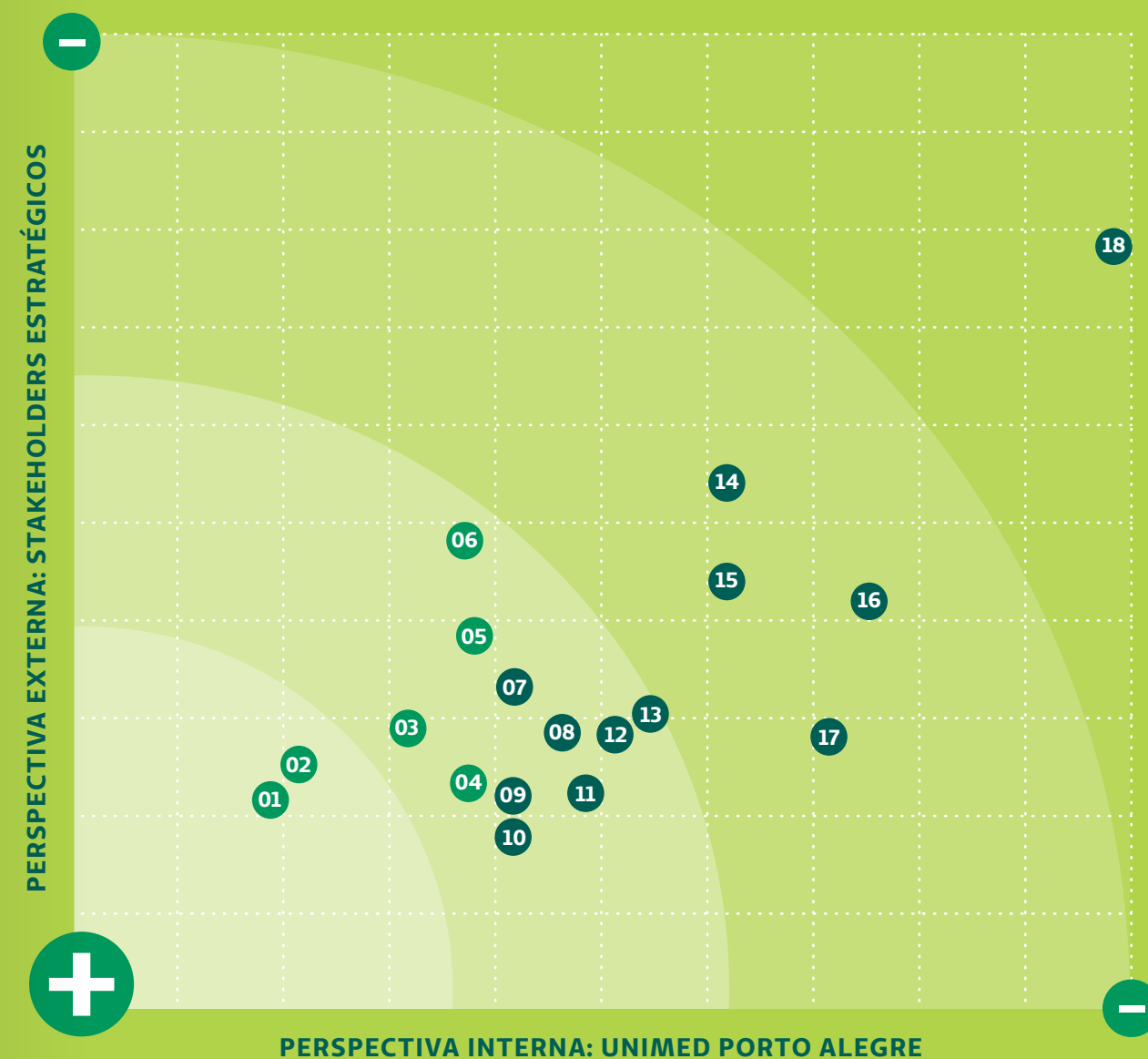
(GRI 102-47) Após definidos os temas, eles foram verificados quanto a seus

possíveis impactos dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir.

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



INDICADORES REPORTÁVEIS/MATERIAIS:

- 01 Não discriminação
- 02 Desempenho econômico
- 03 Saúde e segurança do cliente
- 04 Materiais
- 05 Empregos
- 06 Comunidades locais

INDICADORES RELEVANTES SEM CONVERGÊNCIA:

- 07 Relações trabalhistas
- 08 Presença no mercado
- 09 Energia
- 10 Efluentes e resíduos
- 11 Trabalho infantil
- 12 Práticas de segurança
- 13 Impactos econômicos indiretos
- 14 Avaliação de fornecedores em Impactos na Sociedade
- 15 Privacidade do cliente
- 16 Marketing e rotulagem
- 17 Diversidade e igualdade de oportunidades
- 18 Políticas públicas

MENSAGEM DO PRESIDENTE

(GRI 102-14) Cuidar do bem-estar e da saúde das pessoas é o que motiva a Unimed Porto Alegre diariamente. Para que essa meta continue sendo atingida, precisamos seguir presentes de corpo e alma, explorando nossos cinco sentidos em busca da satisfação de cada cliente.

Guiada por esse conceito e pelos pilares do Jeito de Cuidar Unimed, em 2018 a cooperativa deu continuidade ao seu propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas e ao exercício da gestão baseado na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Acreditamos que ser socialmente responsável é assumir o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, contribuindo com ações que promovam o bem-estar de todos. Por isso investimos na Responsabilidade Socioambiental, um dos valores da cooperativa.



Em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre por meio do uso racional de recursos naturais e de projetos que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona, e estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam educação, saúde e bem-estar para todos os *stakeholders* da Unimed Porto Alegre.

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 2018 o Viver Bem atingiu 6.596 pessoas com seus programas e ações, com nível de satisfação de 96,93%.

O ano de 2018 foi marcado pela retomada do crescimento econômico, mesmo que em ritmo lento. Em relação ao setor de saúde suplementar, observou-se o crescimento de 0,4% no número de beneficiários de planos de saúde no Brasil. O reflexo na Unimed Porto Alegre foi o crescimento da carteira de clientes em 0,6%, com a conquista de quase 34 mil usuários por meio de novas vendas e a evasão de 30,1 mil vidas, entre rescisões contratuais e saldo negativo entre admissões e demissões. As vendas e renovações contratuais permitiram à Unimed Porto Alegre registrar crescimento de 9,86% na receita líquida.



Encerramos o ano de 2018 com 710 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.805 cooperados, 1.900 colaboradores, além de 355 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.

Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2018. Destacamos o lançamento oficial do Programa de Integridade, que visa, entre outras iniciativas, garantir a segurança empresarial da organização e de seus representantes e a realização da primeira edição do RH Xperience, uma jornada de cocriação feita com o objetivo de criar plataformas de melhorias de processos e sistemas de

gestão ao ouvir as necessidades dos clientes empresariais.

Evidenciamos ainda o recebimento da certificação ONA como Acreditado Pleno Nível II do nosso Laboratório; a manutenção da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em relação aos nossos Centro de Oncologia e Infusão e Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades do Moinhos e Shopping Total, como Acreditado Pleno – Nível II; a manutenção do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), concedido ao Laboratório; a inauguração da unidade de coleta do Laboratório da Unimed na cidade de Viamão; e a ampliação do número de postos de coletas do laboratório.

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. Destacamos 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 oitava vez, entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A; figuramos entre as 1000 Maiores Empresas do Brasil, de acordo com o ranking Melhores & Maiores, da revista EXAME; e estamos entre as 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, segundo a publicação Valor 1000, do Valor Econômico.

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 2018 definimos como projetos estratégicos o combate às perdas, gestão assistencial, remuneração médica e simplificação da operação.

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

Apesar das incertezas do cenário político-econômico, projetamos para 2019 a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa e um resultado histórico, o que deve inserir a instituição em outro patamar de solidez. Seguiremos investindo em melhorias em nossa estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade ao crescimento da Unimed Porto Alegre.



Acreditamos na vocação das pessoas para cuidar, inspiradas pelo espírito cooperativista e pelo Jeito de Cuidar Unimed!

Cordialmente,

DR. FLÁVIO DA COSTA VIEIRA

PRESIDENTE DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED PORTO ALEGRE



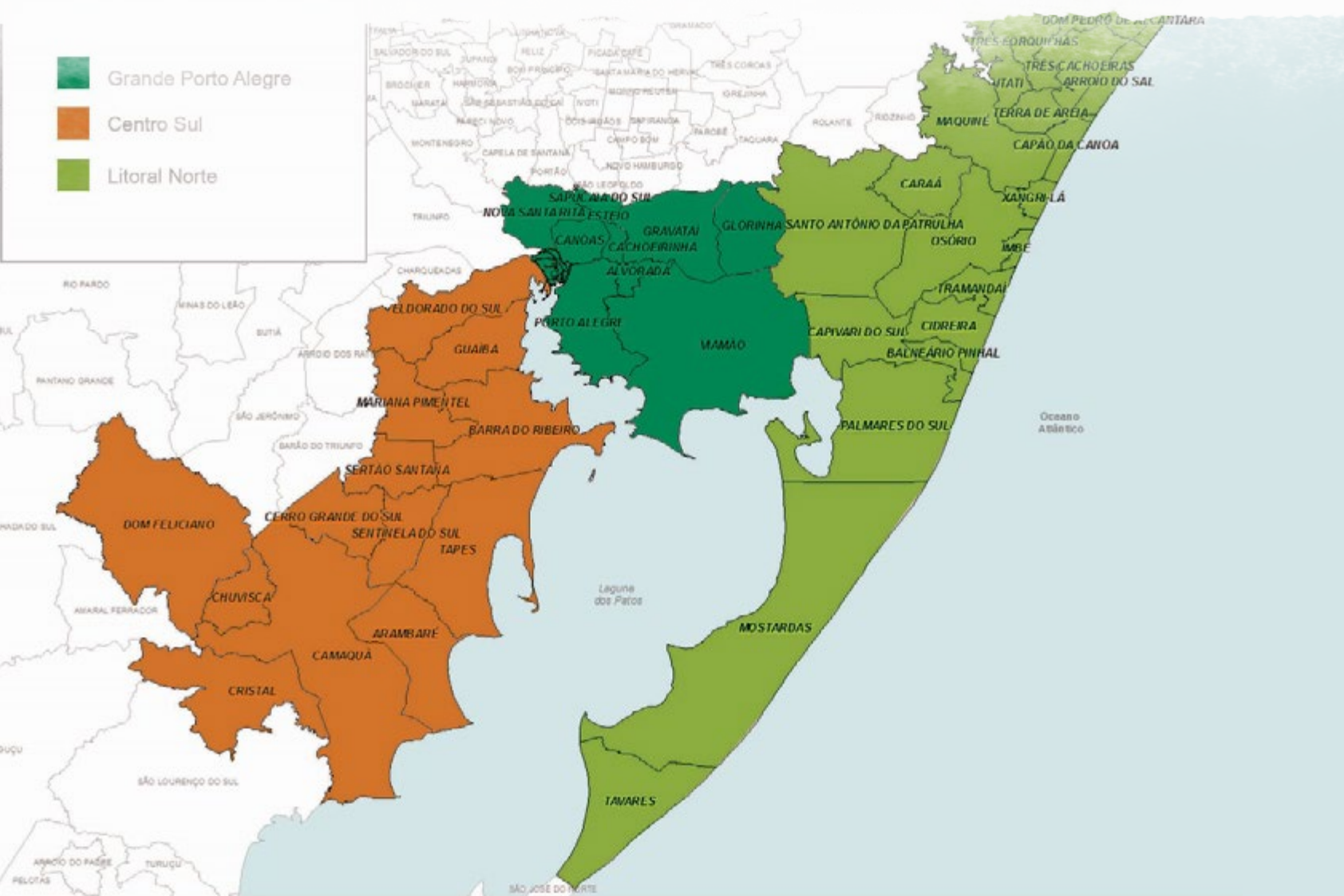
Ao agir de corpo e alma, colocamos todos os nossos sentidos no que fazemos, e o olfato nos ajuda a captar a energia do que nos cerca.

CAPÍTULO 01
UNIMED
PORTO ALEGRE

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: 87,6% 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 12,4%. O destaque fica por conta do público feminino, que representa 53,9% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre **(GRI 102-6)**.

A Unimed Porto Alegre participa:

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

em 2018

Receita líquida de

R\$ 2.779.890
em milhares de reais

31 de dezembro (GRI 102-7)

Patrimônio líquido calculado em

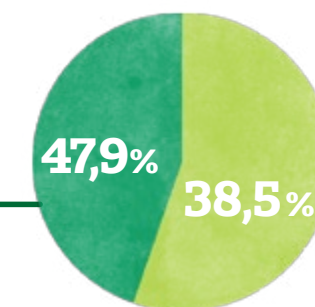
R\$ 655.849
em milhares de reais

43,8%

de participação de mercado



na capital



demais municípios

4.258.439
Consultas eletivas

869.098
Consultas de emergência

1,1 milhão
de manifestações em nossa Central de Relacionamento

10.076.855
Documentos cobrados

71.609
Internações

12.690.084
Exames

1.900
colaboradores



25%



75%

1.745 CLT
70 estagiários
85 aprendizes

BENEFICIÁRIOS



710.518
considerando intercâmbio

639.344
sem intercâmbio



6.805
médicos cooperados

355 unidades entre serviços próprios e credenciados

REDE PRÓPRIA

4 Clínicas de Imagem
1 hospital
laboratório de análises clínicas com 13 postos de coletas
1 Centro de Oncologia e Infusão
2 prontos-atendimentos

2 clínicas de vacinas
1 unidade de atendimento pediátrico
1 Espaço Viver Bem
5 locais de atendimento ambulatorial do Unifácil.

REDE CREDENCIADA

240 clínicas
26 hospitais

51 laboratórios
8 oncologias

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 710.518 beneficiários em 2018, considerando o intercâmbio.

PLANOS ASSISTENCIAIS

Plano **UNIMAX**

333.460

beneficiários em 2018,

redução de 3,6% em relação ao ano anterior (344.862).

- Abrangência nacional.
- Ampla cobertura hospitalar e ambulatorial.
- Transporte aeromédico.
- Rede de 115 mil médicos no Brasil e mais de 6.800 na área de atuação da Unimed Porto Alegre.

Plano **UNIPART**

189.535

**beneficiários em 2018,
redução de 1,7% em relação ao ano anterior (192.855)**

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



Plano UNIFÁCIL

114.577

beneficiários em 2018,

aumento de 20,2% em relação ao ano anterior (95.299).

- 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, em consultas nas especialidades médicas básicas e em outras especialidades de maior necessidade dos beneficiários.
- Acompanhamento do histórico clínico dos pacientes por meio de prontuário eletrônico e de médicos de referência.
- Em 2018, 185.854 consultas nas especialidades básicas oferecidas nos Núcleos, 178.625 em consultórios de médicos credenciados e 143.298 nos serviços de emergência.



Plano UNIMED PLENO

Em dezembro de 2018, atingiu a marca de **1.772 vidas**,

30,0% superior ao ano anterior (1.353). Atingiu índice de satisfação de 96%.

- Criado em abril de 2016, baseado nos princípios da Atenção Primária em 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.

PRODUTOS COMPLEMENTARES

(GRI 102-2) A cooperativa dispõe de produtos e serviços complementares, como o SOS Emergências Médicas, Odonto Unimed, Odonto Mais, Transporte Aeromédico e Benefício-Família.

SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com 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 2018 contou com 99.370 beneficiários, 14.706 atendimentos e 3.558 remoções, um acréscimo na base de clientes de 3,8% 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 2018 com 58.352 usuários e 55.519 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 2018 com 33.492 clientes e 9.209 atendimentos.





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 2018 foram contabilizados 253.967 clientes com direito ao benefício.

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 2018, 630.943 clientes contaram com essa cobertura, tendo a possibilidade de ser transportados de forma ágil e segura para atendimento médico.



SERVIÇOS PRÓPRIOS

(GRI 102-2)

A Unimed Porto Alegre dispõe de 355 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, o que constitui a maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de sua área de atuação.

A rede própria inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, prontos-atendimentos, hospital em Guaíba, consultórios com equipe multidisciplinar e núcleos de atendimento do plano Unifácil.



Mesmo em um cenário econômico desafiador, a cooperativa investiu em sua estrutura (GRI 102-10) durante o ano de 2018 e foi reconhecida pela excelência do serviço prestado (GRI 416-1).

Confira os destaques do ano:

- Recebimento da certificação ONA como Acreditado Pleno Nível II em relação ao Laboratório;
- Ampliação do número de postos de coletas do laboratório;
- Manutenção da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em relação ao Centro de Oncologia e Infusão e Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades do Moinhos e Shopping Total, como Acreditado Pleno – Nível II;;
- Inauguração da unidade de coleta do Laboratório da Unimed na cidade de Viamão;
- Investimento nos serviços próprios e em inovação;
- Investimento em ações voltadas para a prevenção e bem-estar, por meio do nosso Programa Viver Bem.
- Manutenção do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), concedido ao Laboratório;

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, desde 2013.

Em 2018, a unidade do Shopping Total continuou a ampliação de seus horários de agenda para Ressonância Magnética (RM), proporcionando mais conforto aos clientes e melhor aproveitamento da capacidade do equipamento. O número de exames de RM cresceu 33,2% em relação ao ano anterior.

Nesse ano, foi instituída a comissão de proteção radiológica com foco nas melhores práticas na área de radiologia; novos equipamentos de ultrassonografia foram adquiridos para a unidade do Shopping Total e foi estruturado um novo formato de apoio aos pronto-atendimentos e Hospital para laudos de exames (RX e TC) de urgência em apoio aos médicos assistentes.





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.

Nesse ano, além da certificação PALC, o laboratório recebeu a certificação ONA como Acreditado Pleno, seguindo sua meta de buscar melhores práticas para a área laboratorial.

A área técnica deu continuidade à internalização de técnicas e fechou o ano com 97,7% de exames processados internamente pelo laboratório. Com isso, foi possível a redução no prazo de entrega de IgEs específicas, dentre outros. Também foram instalados equipamentos automatizados de hemocultura e identificação na microbiologia, garantindo mais rapidez e qualidade dos resultados.

Foi inaugurada a unidade Viamão, para atender os clientes da região e apoiar os médicos cooperados na assistência.

O laboratório agora conta com todos os preparos de exames com fácil acesso a médicos e clientes por meio do site e aplicativo, de forma customizada para cada caso, para proporcionar mais conforto e facilidade no momento da pesquisa dos exames.

Com um crescimento de 4% no volume de exames, as unidades que mais cresceram foram as de Canoas, Gravataí, Shopping Total e Zona Sul.

Centro de Oncologia e Infusão

A Unimed Porto Alegre conta com um Centro de Oncologia e Infusão que oferece tecnologias atualizadas 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), certificação mantida até então.

Em 2018 o número de clientes cresceu 23% e as sessões de quimioterapia tiveram incremento de 45%. 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 em

aquisição, controle e manipulação de medicamentos e insumos.

Em 2018 foi ampliada a recepção do serviço, inaugurados novos consultórios para assistência farmacêutica e instalada a segunda capela de fluxo laminar, tornando ainda mais segura a estrutura de manipulação de medicamentos, agora com contingência própria. O serviço também implantou um projeto de humanização no atendimento, com foco na melhoria da experiência do paciente. Ainda com esse foco, o cardápio de alimentos ofertado durante as infusões foi revisado e ampliado.



Unidade de Atendimento Pediátrico

A Unidade de Atendimento Pediátrico oferece estrutura ambulatorial de apoio ao consultório médico para situações de baixa complexidade, sem necessidade de agendamento para atendimento.

A estrutura dispõe de sala de inalação, observação e fluxos para aplicação de medicações externas, além de contar com uma equipe capacitada com médicos e enfermeiros certificados pelo PALS, serviço de exames laboratoriais de emergência e raio-X de tórax.

Embasada por processos seguros e assistência baseada em evidência, em 2018 a unidade obteve crescimento de 14% no número de atendimentos com a realização de 27.045, mantendo o indicador de resolutividade de 55 min/média e alcançando 94% de satisfação nas pesquisas.



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 da vida, 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 multidisciplinar. O grupo

de profissionais oferece agenda diversificada aos participantes e as atividades envolvem todas as áreas de prevenção e promoção à saúde.

Em 2018 o Viver Bem promoveu diversas atividades educativas de prevenção e promoção da saúde, com o objetivo de levar hábitos saudáveis e melhorar a qualidade de vida dos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade. Permeando toda a linha da vida, foram atingidas 6.596 pessoas com as ações do Viver Bem, com nível de satisfação de 96,93%.

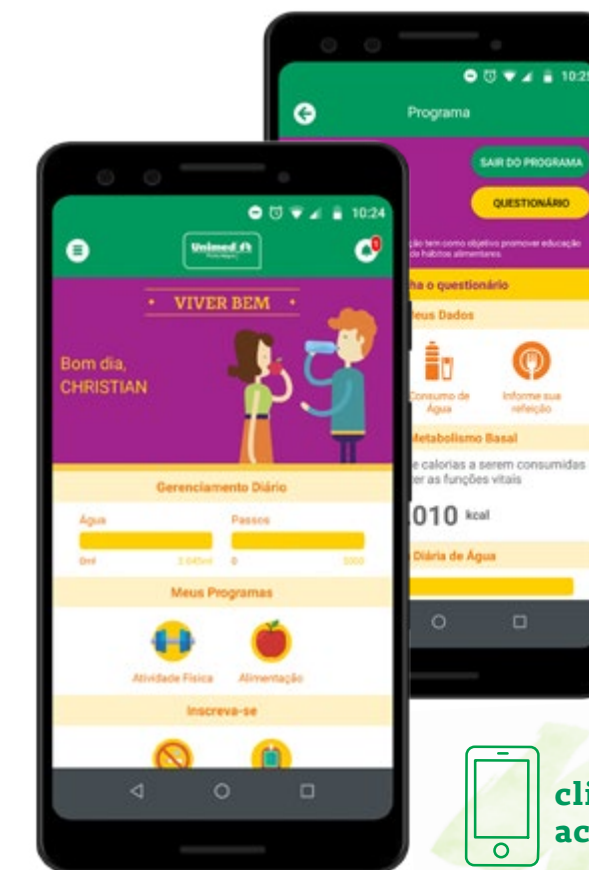
O ano de 2018 também foi marcado pela inovação e modernização. No dia 10 de junho, foi lançado o app Viver Bem, durante a 35ª Maratona Internacional Unimed Porto Alegre.

O app Viver Bem contempla quatro linhas de cuidado:

- Alimentação;
- Atividade física;
- Tabagismo;
- Diabetes.

Dentre as funcionalidades, o cliente é capaz de controlar seus passos diários, seu consumo e gasto energético, índices de glicemia, acompanhar o uso do cigarro, além de receber dicas e alertas de educação em saúde de acordo com seus registros.

O grande objetivo é proporcionar ao cliente gerenciamento da sua saúde e autocuidado em tempo real, estimulando a adoção de hábitos saudáveis.



clique e acesse

Agora o cliente tem um aliado da saúde que servirá como suporte para seu médico.

O diferencial e o propósito do app Viver Bem é que há uma equipe de saúde especializada cuidando e promovendo a educação por meio da interação de push's, notificações e notícias.

Conheça os programas oferecidos pelo Viver Bem:

SAÚDE DA GESTANTE E DO BEBÊ

Tem projeto cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) **(GRI 416-1)** desde 2010. Nesse momento de felicidade e novas descobertas com a vinda de um bebê a Unimed Porto Alegre, por meio de atividades educativas, orienta

mamães e demais familiares sobre os cuidados específicos no período da gestação, puerpério e nos cuidados com o bebê, estimulando o engajamento de todos os envolvidos.

Em 2018 somente o Curso de Gestantes atingiu mais de 500 mamães.

Uma equipe de profissionais especializada nos temas realiza atividades educativas por meio do Curso para Gestantes, de Oficinas de Aleitamento Materno, Massagem para Bebês e Cuidando do seu Bebê. Os encontros são de pleno aprendizado e troca de conhecimentos, importantíssimos para esse período de tantos desafios. O curso para gestantes também é realizado nas empresas contratantes da cooperativa, como Zaffari e Epcos.



SAÚDE DA CRIANÇA

As atividades educativas têm como objetivo promover a prevenção e a promoção de saúde na infância.

Buscando atingir conhecimento para crianças e professores, que servem como multiplicadores perante a família e a comunidade, foram trabalhados de forma lúdica, alimentação saudável, hábitos de higiene, atividade física e relações familiares e comportamentais no Instituto Vida Solidária **(GRI-413-1)**, vinculado à responsabilidade social.



No Dia das Crianças, foi reforçada a importância do brincar por meio da produção de slime caseiro, hábitos alimentares saudáveis, com piquenique e atividade física com musicalização.



SAÚDE DO ADOLESCENTE

Os adolescentes foram contemplados com atividades educativas de forma atrativa para cativar esse público. Nesse contexto, o jovem corporativo e o jovem do Projeto Pescar (GRI-413-1), participaram de atividades de promoção de hábitos alimentares saudáveis, atividade física, orientações relativas ao uso de álcool e drogas e ao tabagismo, infecções sexualmente transmissíveis e qualidade de vida, proporcionando rica troca de experiências.

GERENCIAMENTO EM SAÚDE

Tem por objetivo cadastrar e manter acompanhamento dos clientes Unimed

portadores de doenças crônicas, como hipertensão e diabetes.

Em 2018 houve o fortalecimento do programa, por meio da contribuição dos médicos assistentes, que realizam o encaminhamento dos pacientes a serem monitorados. Em contrapartida, o programa gerencia a saúde desses pacientes segundo protocolos previamente definidos, promovendo o vínculo do paciente com seu médico de referência, estimulando o autocuidado e a educação em saúde. Além disso, a partir do monitoramento desses pacientes, a equipe é capaz de elaborar outras estratégias de cuidado, como oficinas, palestras, atendimento por equipe multiprofissional e adequada navegação do paciente dentro do sistema Unimed.

SAÚDE DO IDOSO

Programa cadastrado na ANS (GRI 416-1), aprovado em 2011, que promove a saúde e a qualidade de vida para a pessoa idosa por meio da educação de forma integral e preventiva. Esse programa fomenta a discussão sobre o envelhecimento ativo e saudável, com os pilares alimentação saudável, sabedoria de vida, atividade de memória, prevenção de quedas e atividade física. Nesses encontros, utilizamos a metodologia lúdica de oficinas valorizando o potencial individual e coletivo, tornando-os um espaço de reflexão e troca de experiência baseadas na autonomia do idoso.

As atividades são executadas por profissionais multidisciplinares, como médico, nutricionista, enfermeiro, pedagoga, assistente social e educador físico, com a proposta de auxiliar e desenvolver ações em workshops para que o idoso possa compreender as necessidades físicas, psíquicas e nutricionais bem como as limitações decorrentes do processo de envelhecimento.



ALIMENTAÇÃO

O programa Alimentação tem o objetivo de oferecer educação nutricional e sensibilizar os participantes para que possam fazer boas escolhas alimentares, além de incentivar mudanças de hábitos do dia a dia, buscando qualidade de vida. Este programa dá suporte para todas as linhas de cuidado do Viver Bem, levando o olhar da nutrição para cada fase da vida.

No ano de 2018 foram desenvolvidos Grupos de Reeducação Alimentar na cidade de Porto Alegre e Canoas, oficinas culinárias, grupo para pacientes com indicação para cirurgia bariátrica, workshops destinados aos médicos cooperados e palestras em empresas clientes.

O programa também contribui na elaboração de materiais para as redes sociais, gerando conteúdo sobre alimentação, com receitas e informações de saúde.

No mês de setembro, houve o lançamento de um vídeo em homenagem ao Dia do Gaúcho, no qual foi feito um churrasco saudável em conjunto com o Anonymus Gourmet, na Expointer.

No Dia Mundial da Alimentação a equipe esteve na RDC TV para falar sobre a importância da leitura dos rótulos de alimentos, quais itens analisar e como isso pode auxiliar na escolha na hora das compras.

Participou ainda do Evento das Secretárias com uma Oficina de Sucos para o verão, incentivando o consumo de frutas da estação e a criatividade para a alimentação.

Ainda em 2018, a Unimed Porto Alegre desenvolveu um projeto para seus colaboradores, no qual a alimentação é um dos pilares. Foram feitos workshops nas áreas, levando estratégias simples para a melhoria da saúde da e qualidade de vida.





ATIVIDADE FÍSICA

A Unimed Porto Alegre oferece a seus clientes e à comunidade, gratuitamente, a prática de atividade física em grupo – caminhadas orientadas com profissionais capacitados que acompanham os participantes durante o período da atividade. Essa orientação dos profissionais inclui respeito aos limites do corpo, hidratação, alimentação, alongamentos, uso de roupas leves e confortáveis e muito mais. A prática auxilia na qualidade de vida, autoestima, prevenção de doenças, socialização e criação de novos vínculos, resgatando e auxiliando a memória de curto prazo.

Os exercícios regulares e uma alimentação equilibrada são fundamentais para uma vida saudável. Diante desse contexto, a caminhada orientada é disponibilizada em Porto Alegre e região metropolitana.

VIVER BEM SEM CIGARRO

Segundo a Organização Mundial de Saúde, o tabagismo é a principal causa de morte que poderia ser evitada no mundo. De acordo com o órgão, todos os anos, mais de 7 milhões de pessoas morrem por doenças relacionadas ao tabaco e derivados – no Brasil são cerca de 200 mil. O tabagismo é considerado uma doença crônica com possibilidade de recaídas, e causa dependência física, psicológica e comportamental semelhante ao que ocorre com uso de outras drogas como álcool, cocaína e heroína. Parar de fumar traz benefícios imediatos e também de longo prazo, independentemente da idade e do tempo de uso do tabaco pela pessoa.

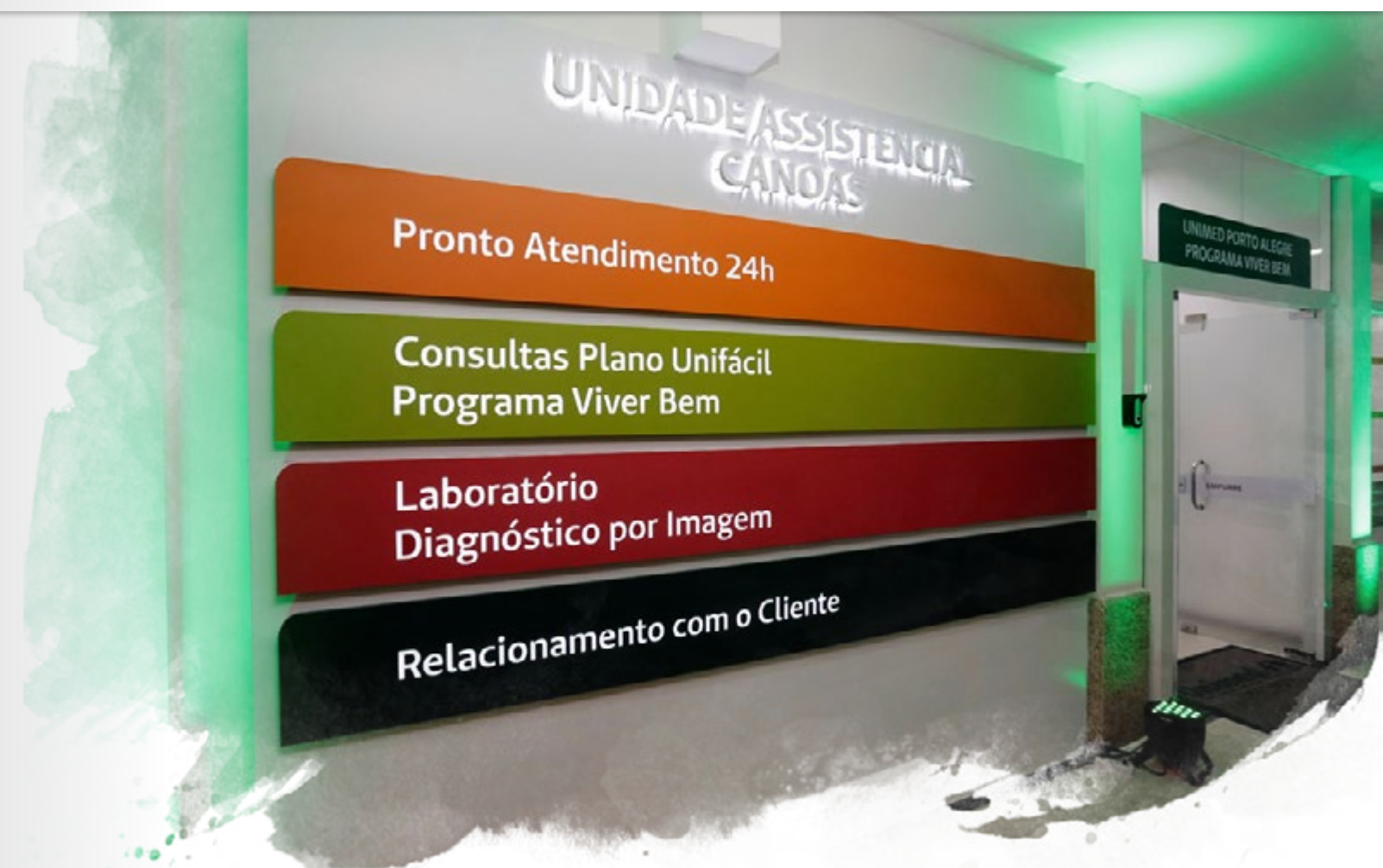


Diante dessa realidade, desde 2009 a Unimed Porto Alegre desenvolve programas de auxílio à cessação do uso do tabaco. Em 2018, o Grupo Viver Bem Sem Cigarro buscou acompanhar, orientar, auxiliar e incentivar clientes, colaboradores e comunidade, nesse movimento em prol da saúde. A faixa etária dos participantes é variada, e o programa oferece informações sobre os riscos do uso do cigarro e os benefícios de parar de fumar. Foram elaboradas estratégias e desenvolvidas atividades em workshops e grupos de trabalho, com a utilização de técnicas cognitivo-comportamentais para que cada um fosse sensibilizado em relação à mudança desse hábito, aprendendo a lidar com os sintomas da abstinência e buscando conscientemente uma vida mais saudável.



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 2018 foram aplicadas 31.220 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, laboratório e SOS Emergências Médicas. Também contam com equipe capacitada, com médicos e enfermeiros certificados pelo ACLS e PALS.

Em 2018 os prontos-atendimentos de Canoas e Guaíba somaram 167.889 atendimentos entre urgências e emergências e pequenos procedimentos, consolidando a força dos serviços próprios da Unimed Porto Alegre.

Hospital

O Hospital Unimed está localizado no município de Guaíba e 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.

Em 2018 foram realizadas :

- 872 internações;
- 42.084 atendimentos no pronto-atendimento;
- 3.081 procedimentos cirúrgicos;
- 242 partos;
- 14.131 ecografias;
- 17.415 raios X,
- 4.097 tomografias;
- 876 mamografias e
- 265.104 exames laboratoriais no hospital.





RECONHECIMENTOS

(GRI 102-10)

Durante o ano, a Unimed Porto Alegre recebeu premiações de grande relevância, resultado da forma como vem trabalhando suas estratégias visando o fortalecimento da marca.



Qualidade Assistencial

ONA:

o Laboratório da Unimed Porto Alegre recebeu a certificação ONA como Acreditado Pleno Nível II. O Centro de Oncologia e Infusão e o Centro de Diagnóstico por Imagem da Unimed Porto Alegre, unidades do Shopping Total e Shopping Moinhos, receberam a manutenção pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), como Acreditado Pleno – Nível II. A ONA certifica a qualidade de serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do paciente. Tem como objetivo promover um processo constante de avaliação e aprimoramento nos serviços de saúde e, dessa forma, melhorar a qualidade da assistência no país (GRI 416-1).

Desempenho Econômico

MELHORES & MAIORES:

a cooperativa avançou seis posições em relação ao ano anterior e está na 278ª 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, além de 10ª posição geral nessa categoria.





SELO OURO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE:

a cooperativa conquistou o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade – Edição 2018, concedido bianualmente pela Unimed do Brasil. Integram a certificação nacional aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado, como o equilíbrio econômico-financeiro.



VALOR 1000:

a Unimed Porto Alegre está na 9ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico. A cooperativa também é destaque com a 6ª colocação entre os maiores em patrimônio líquido e 7º lugar entre os 20 maiores em lucro líquido. Entre os 20 maiores, está em 6º lugar na categoria aplicações financeiras; 9º lugar em ativo total; e na 7ª colocação em lucro operacional.



500 MAIORES DO SUL:

destaque entre as maiores empresas do Sul, a Unimed Porto Alegre manteve a liderança no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no ranking 500 MAIORES DO SUL – GRANDES & LÍDERES, publicado pela revista AMANHÃ em parceria com a PwC. A cooperativa também subiu seis posições entre as maiores empresas do Sul: da 63ª para a 57ª colocação. Além disso, manteve-se na 23ª posição no ranking das 100 Maiores do Estado, de acordo com o Valor Ponderado de Grandeza (VPG), resultado da soma de 50% do patrimônio líquido, 40% da receita líquida e 10% do lucro ou prejuízo do exercício, principal indicador de 500 MAIORES DO SUL.



Gestão de Pessoas e Marca



TOP OF MIND:

a Unimed Porto Alegre é destaque, pela sétima vez consecutiva, no Prêmio Top of Mind – As Marcas de Porto Alegre, do Grupo Amanhã. Na edição de 2018, a cooperativa foi a marca mais lembrada pela população da capital gaúcha na categoria Clínica Médica.



PRÊMIO ESARH:

a Unimed Porto Alegre foi reconhecida no Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos com o prêmio ESARH 2018, na categoria Gestão de Pessoas, com o case "Programa de Desenvolvimento de Lideranças".



TOP DE MARKETING ADVB/RS (25 DE SETEMBRO):

a Unimed Porto Alegre foi vencedora no 36º Top de Marketing ADVB/RS 2018 com o case "Inovação Unimed Porto Alegre - a cooperativa investe em inovação para o futuro sustentável de seu negócio", na categoria Cooperativas. O projeto apresentou o processo de inovação como diretriz estratégica da instituição.



**TOP CIDADANIA ABRH/RS (03 DE OUTUBRO):**

a instituição venceu o Top Cidadania na categoria Organização com o case "Unidade Projeto Pescar". O prêmio, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) do Rio Grande do Sul, reconheceu o projeto da cooperativa que oportuniza aprendizado e capacitação a jovens em situação de vulnerabilidade social que desejam ingressar no mundo do trabalho.

**150 MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR:**

a Unimed Porto Alegre foi reconhecida, pela oitava vez, como uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, do Guia VOCÊ S/A. A cooperativa conquistou o sétimo lugar na categoria Cooperativas de Saúde, com nota no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT) de 77,4. Essa é a sexta vez consecutiva que a cooperativa é reconhecida.





A gente cuida melhor quando escuta com atenção e empatia. Saber ouvir é uma qualidade de quem se dedica a atender as pessoas.

CAPÍTULO 02

GOVERNANÇA E ÉTICA

A sustentabilidade da Unimed Porto Alegre 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.

GOVERNANÇA 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 cooperativa 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 2018 contaram com 653 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.

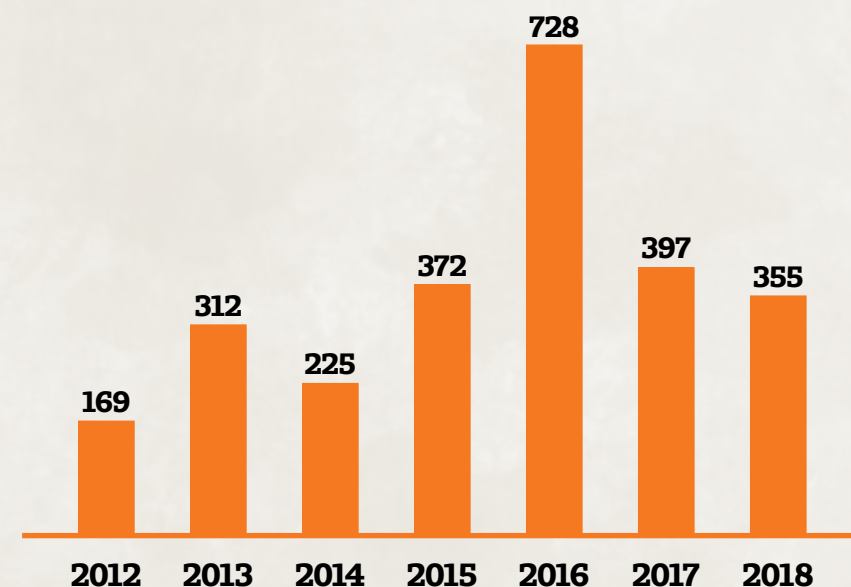


Com o objetivo de propiciar ainda mais transparência, o conteúdo apresentado nas assembleias é disponibilizado anteriormente, para que todos os cooperados possam analisá-lo antes do evento. Após a assembleia, o resumo do evento é encaminhado

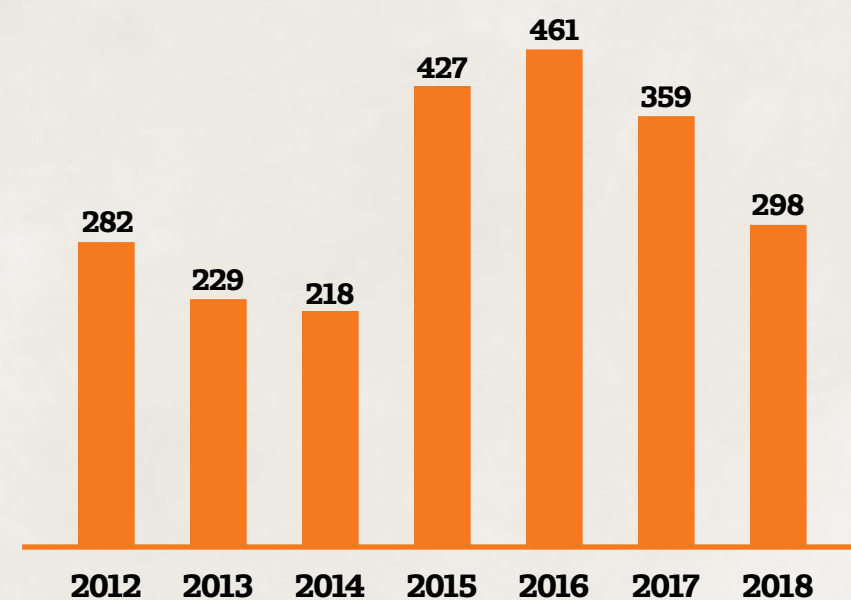
a todos os cooperados da Unimed Porto Alegre e disponibilizado também no Cooperado Online. Essa ação visa fortalecer a participação dos cooperados na tomada de decisão, conhecendo o direcionamento estratégico da Unimed e os assuntos abordados na Assembleia.



Presença de Cooperados na AGO



Presença de Cooperados na AGE



A Unimed Porto Alegre é gerida pelo Conselho de Administração, que é constituído por 15 sócios, todos cooperados e eleitos por votação direta. O novo Conselho elege o presidente e vice-presidente de dentro desse quadro de 15 sócios, sendo os demais 13 membros denominados conselheiros vogais. Ao término do mandato de três anos, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes do Conselho de Administração. Conselho de Administração.

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
- 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 e Ética
- Conselho Curador
- 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 DO FISCAL

(GRI 102-18)

Gestão 2017/2018

TITULARES

- Malu Kafrouni
- Angelo Giugliani Chaves
- Cláudio Publitz

SUPLENTES

- Cleber Rosito Kruel
- Mario Rossi
- Alexandre Olmedo

Eleições Conselho Fiscal

Em março de 2018, com abertura oficial na Assembleia Geral Ordinária, ocorreu a eleição dos novos membros do Conselho Fiscal da Unimed Porto Alegre. A atuação do Conselho Fiscal é essencial para a manutenção da solidez da cooperativa. Seus membros acompanham e fiscalizam de maneira independente a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão, assegurando a transparência e a ética na condução do negócio.

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
- **Alexei Eduardo Gobbi**
Vice-presidente do Conselho de Administração
- **Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**
Superintendente Geral
- **Salvador Gullo Neto**
Diretor de Provimento de Saúde
- **Gustavo Adolpho Moreira Faulhaber**
Diretor de Recursos e Serviços Próprios
- **Renato Rangel Torres**
Diretor de Relacionamento com o Cooperado
- **Rosângela Silveira D'Ávila**
Diretora de Relações com o Mercado

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

Podem associar-se à cooperativa todos os médicos que preenchem as condições previstas no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre. Até 31 de dezembro de 2018, a Unimed Porto Alegre contava com 6.805 médicos, incluindo os jubilados.

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 Sanhotene
- 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, e os cargos têm duração de 30 meses.



Membros eleitos:

EFETIVOS

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

*afastado das atividades interinamente

SUPLENTE

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



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

As eleições para renovação da composição da Comissão de Ética Médica e do cargo de diretor clínico do Hospital Unimed Porto Alegre, localizado no município de Guaíba/RS, em 17 de dezembro de 2018, foram realizadas por meio de uma votação eletrônica. A duração dos mandatos é de 30 meses.

Membros eleitos:

EFETIVOS

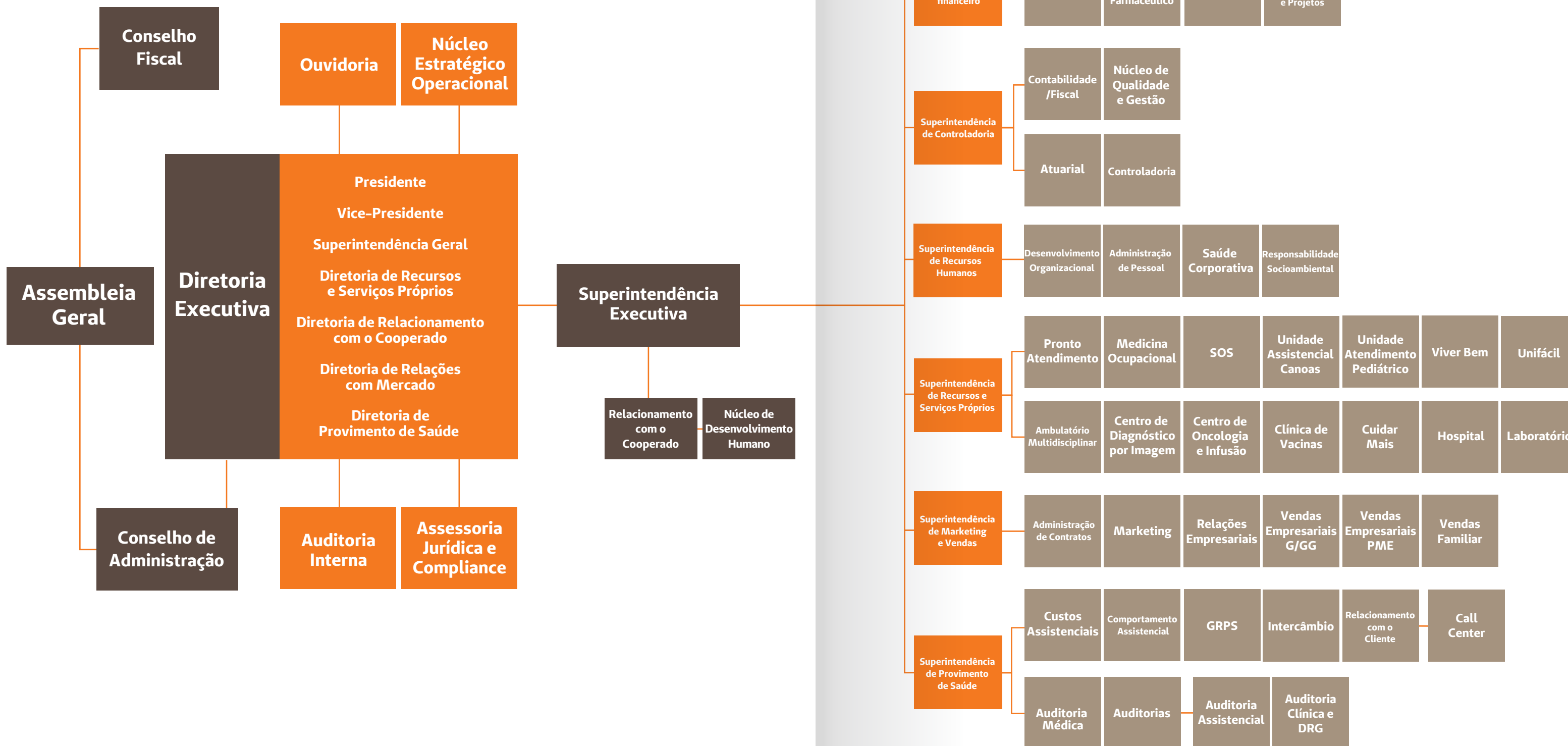
- Danilo Potengy Bueno
- Michela Schmitt
- Rafael Antonio Widholzer Rey

SUPLENTE

- Gustavo Gohringer de Almeida Barbosa
- Leandro Jose Renner Fogaça
- Leandro Daniel Menzen

ORGANOGRAMA

(GRI 102-18)



GOVERNANÇA E COMUNICAÇÃO

Cuidar das pessoas é o que motiva diariamente a cooperativa. Esse é o **Jeito de Cuidar** Unimed.

A empatia, a vocação e a dedicação são essenciais para o cuidado mútuo.

Por isso, esse cuidado foi materializado com os cooperados em todas as ações, no Projeto Estratégico, no acolhimento aos novos cooperados e também nas ações de engajamento e na comunicação.

AÇÕES DE ENGAJAMENTO (GRI 102-40; GRI 102-43)

Ao longo do ano, foram desenvolvidas ações de relacionamento e comunicação, 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 decisões do negócio.

Entre as ações, destacam-se:

(GRI 102-40; GRI 102-43)

Projeto Aproximação com o Cooperado

(GRI 102-44) No ano de 2018, o Projeto Aproximação com o Cooperado reuniu mais de 640 cooperados

com o objetivo de disseminar as iniciativas da Unimed e escutar os cooperados em relação às suas dificuldades com a cooperativa.

Foram realizados encontros nas coordenadorias regionais das cidades de Torres, Canoas, Cachoeirinha, Gravataí e Viamão, contando com a presença de mais de 90 médicos cooperados.





Comitês de Especialidades

Ao longo do ano foram realizados diversos encontros com as especialidades médicas, com o intuito de identificar oportunidades e criar regras por especialidade, com melhor distribuição de honorários entre todos, melhoria de processos, cuidado com o paciente e contribuição para a sustentabilidade da cooperativa.

No momento da renovação dos comitês, os cooperados foram convidados para uma reunião com a Diretoria Executiva para apresentação das diretrizes e estratégias da Unimed. Na ocasião, todos tiveram a oportunidade de conhecer e contribuir para o futuro da instituição.

A primeira regra construída e aprovada foi com a especialidade de otorrinolaringologia, fruto de um trabalho conjunto com diversos médicos da especialidade e com a Assogot.



Integração de Novos Cooperados

Dando continuidade ao acolhimento dos novos médicos, em 2018 foi implantado um novo modelo de integração e relacionamento segmentado por especialidade.

Os encontros de integração tiveram como principal objetivo aproximar e vincular o novo cooperado à cooperativa e ao assistente de relacionamento. A Unimed Porto Alegre realizou a disseminação das principais informações por especialidade, processos e ferramentas para garantir qualidade na assistência no dia a dia.



Curso de Novos Cooperados

No ano de 2018, a Unimed Porto Alegre deu boas-vindas a 280 novos médicos cooperados. Buscando maior proximidade com os novos cooperados, o curso de ingresso na cooperativa seguiu o modelo de sucesso com o conceito “A casa é sua”. Buscou-se despertar o sentimento de pertencimento à cooperativa, impactando o novo cooperado com o negócio Unimed.

Os cursos apresentam temas sobre a estrutura organizacional, ética, auditoria médica, formação do honorário médico, benefícios de ser cooperado e o posicionamento da cooperativa no mercado de saúde suplementar.

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

(GRI 102-40; GRI 102-43).

Dia do Médico

O Dia do Médico foi marcado com ações de cuidado com a saúde do cooperado. Nesse dia, os médicos foram recebidos na sede e nos hospitais com um café especial, regado de produtos saudáveis, além de um momento de integração, no qual foi possível parar para conversar com seus colegas, sentindo-se cuidado pela sua Unimed.



Para celebrar a data, uma grande festa foi realizada no dia 22 de outubro. Mais de 1.100 pessoas, entre cooperados e acompanhantes, brindaram a vida na Associação Leopoldina Juvenil, ao som do DJ Pimpo Contursi. O índice de satisfação do evento foi de 89,71%

(GRI 102-40; GRI 102-43).

Happy dos Cooperados

Os médicos cooperados aniversariantes de 2018 foram prestigiados com um evento especial no Leopoldina Juvenil, com jantar e música, no qual celebraram, dançaram e conversaram com seus amigos.



Mais de 1.000 cooperados e seus acompanhantes prestigiaram os dois eventos ao longo do ano, e a alegria estava presente no semblante de todos que puderam participar!



Dia do Cooperativismo

No Dia do Cooperativismo, lembramos a cooperação, que promove mudanças, inspira e faz com que nossa cooperativa cresça a cada dia e melhore a qualidade de vida das pessoas.

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. No ano de 2018, o programa teve o encerramento da 7ª edição, e, ao longo dos anos, distribuiu mais de 1.300 prêmios. Nesse ciclo, os cooperados com maior pontuação foram premiados com viagens para Miami e Porto Seguro, desktops e anuidades do CREMERS.





Projeto Memória Unimed Porto Alegre

Na Sede da cooperativa os médicos, clientes e colaboradores podem conhecer a trajetória de sucesso da empresa apresentada pelo Projeto Memória. Trata-se da celebração da história da cooperativa, revelando suas conquistas, resgatando a memória dos seus fundadores e ex-presidentes, lembrando os principais eventos históricos.

Programa Valorização do Cooperado

Em 2018 foi lançado o Programa Valorização do Cooperado, com foco em qualidade e eficiência.

Na primeira fase do programa, o indicador a ser alcançado foi a superação da meta da sinistralidade. O programa, que está em constante evolução, já distribuiu R\$ 4 milhões aos cooperados habilitados.

O dinheiro em questão não é orçamentário - e sim criado a partir da queda da sinistralidade.



COMUNICAÇÃO

(GRI 102-40; GRI 102-43)

A comunicação sempre está presente nos projetos estratégicos da Unimed Porto Alegre, e em 2018 foram implementadas novas formas de relacionamento e comunicação com os cooperados

(GRI 102-40; GRI 102-43).



Legenda: Uma das novidades foi a criação de um vídeo explicativo sobre a margem de solvência



Legenda: Outra novidade foi o envio de um vídeo gravado pelo presidente do Conselho de Administração, Flávio Vieira, a respeito do reajuste de honorários médicos



Foi lançado também um boletim exclusivo, organizando a comunicação em um jornal semanal, em que são compartilhadas com os médicos todas as notícias da semana, evitando tantos e-mails no dia a dia. Toda quinta-feira o médico recebe o boletim e fica atualizado.

O Portal da Transparência foi lançado com o objetivo de levar mais conhecimento do negócio para os sócios. Nesse espaço único é possível conhecer todas as informações estratégicas da instituição. Novos formatos, como o uso de SMS e vídeos, também fazem parte das melhorias para atingir o maior número de cooperados possível em cada ação de comunicação.



APPS

Atualização do app exclusivo para o cooperado

Foram realizadas diversas melhorias no app exclusivo para o cooperado. O médico pode conversar com sua assistente pelo chat, facilitando bastante a comunicação e a interação com a Unimed para tratar dos assuntos relacionados à sua cooperativa.

Pelo app, o cooperado também pode usar de facilidades, como renovação de INSS e atualização cadastral, sem necessidade de deslocamento até uma unidade da Unimed.



Exames Online

A Unimed Porto Alegre segue investindo fortemente na informatização do pedido de exames de forma online. O sistema possibilita registrar todos os pedidos de exames de forma simples, ágil e completamente online. A autorização é emitida rapidamente pela cooperativa para os procedimentos que não demandam auditoria médica. Tem como benefícios solicitação e autorização de exames ou procedimentos sem a necessidade do preenchimento das guias de papel, com mais agilidade no momento da solicitação e acompanhamento de histórico de resultados de exame do paciente. A utilização da ferramenta permite mais segurança nos processos e uso racional dos recursos da cooperativa.

App Visitas Hospitalares

A Unimed Porto Alegre lançou a nova versão do aplicativo de visitas hospitalares a partir das contribuições dos cooperados para torná-lo mais prático e ágil. A nova versão facilita o dia a dia do médico, permitindo o registro do acompanhamento pelo código de barras referente ao atendimento do paciente. Ao longo do ano de 2018, foram lançadas atualizações para torná-lo ainda mais usual e eficiente.



Em um *hotsite* exclusivo, os cooperados têm acesso às orientações gerais, tutorial e FAQ, bem como o contato do suporte técnico, para sanar dúvidas ou agendar visita técnica no consultório para treinamento sobre a utilização da ferramenta. A utilização do Exames Online está vinculada ao Programa Valorização do Cooperado.

CAPACITAÇÕES

Atividades de Treinamento e Desenvolvimento

Em 2018 foram realizadas mais de 600 horas de atividades educacionais para os cooperados, entre cursos, palestras e workshops presenciais. Os cursos promovidos e organizados pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) são, na maioria, ministrados pelos próprios médicos cooperados da Unimed Porto Alegre,

uma maneira de valorizar o trabalho e o conhecimento do cooperado.

Visando a excelência e a qualidade do atendimento prestado aos clientes, o Grupo de Trabalho Médico foi capacitado nos cursos **(GRI 102-40; GRI 102-43):**



- Suporte Avançado de Vida em Pediatria (PALS)



- Suporte de Vida Pré-hospitalar ao Trauma (PHTLS)



- Curso Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS)

Espaço EAD Cooperados

O Espaço EAD Cooperados foi aperfeiçoado e agora os médicos podem assistir aos vídeos e palestras promovidas pela cooperativa, a qualquer momento e em qualquer lugar!



Não Iniciado
Unimed Conhecimento - Medicina do Futuro
Disponível de 19/12/2018 a 01/01/2020
Unimed Conhecimento - Medicina do F...



Não Iniciado
Unimed Conhecimento - Consciência do Futuro
Disponível de 21/12/2018 a 01/01/2020
Unimed Conhecimento - Consciência d...



Não Iniciado
Unimed Conhecimento - Alimentação Consciente
Disponível de 20/12/2018 a 01/01/2020
Unimed Conhecimento - Alimentação C...



Não Iniciado
Disseminação do Planejamento Estratégico 2019/2028
Disponível de 27/12/2018 a 01/01/2020
Disseminação do Planejamento Estraté...

MBA Gestão de Negócios em Saúde

O curso MBA em Gestão de Negócios em Saúde está na sua 5ª edição e vem formando a cada ciclo mais cooperados para funções de gestão, seja em seu próprio negócio, seja para concorrer a cargos na cooperativa.

As aulas foram totalmente reestruturadas, sendo que o principal objetivo foi aumentar a conexão entre o curso e a realidade da cooperativa. Nessa proposta, algumas disciplinas tiveram a participação de um representante da Unimed Porto Alegre, que, por sua vez, teve a incumbência de expor a realidade prática da cooperativa.

Unimed Conhecimento

No ano de 2018, foi lançado o Unimed Conhecimento, programa de palestras cujo objetivo foi proporcionar aos cooperados novos conhecimentos e interações com assuntos contemporâneos voltados ao bem-estar e à saúde do médico, além de proporcionar autoconhecimento e despertar interesse sobre temas diversificados e inovadores.

Durante esse ciclo, foram desenvolvidas quatro palestras com os temas “Medicina do Futuro”, “Alimentação Consciente”, “Consciência do Futuro” e “A Inovação na Unimed Porto Alegre”, com a participação de mais de 500 pessoas e índice de satisfação superior a 79,53% em todas as palestras.



ÉTICA E INTEGRIDADE (GRI 102-16)

A Unimed Porto Alegre apoia e executa práticas corporativas alinhadas aos seus valores e princípios. Por isso, elaborou ações significativas durante o ano. Com o intuito de garantir a sustentabilidade do negócio, em 2018 a cooperativa lançou oficialmente o Programa de Integridade, composto por diversas iniciativas que propõem mais transparência e ética, garantindo a segurança empresarial da organização e de seus representantes.

Integridade é a chave para o cuidar

(GRI 416-1) Em agosto de 2018, a Unimed Porto Alegre promoveu o evento “Integridade é a chave para o cuidar”, com o procurador da República Deltan Dallagnol. Voltada para médicos cooperados, colaboradores e convidados,

a iniciativa faz parte de ações do Programa de Integridade e promoveu grande reflexão sobre a importância da ética e da integridade no contexto do cenário brasileiro, bem como dos exemplos positivos de iniciativas e programas de compliance nas relações institucionais e na atividade profissional.





Há mais de três anos, a Unimed Porto Alegre apoia e participa ativamente de movimentos que proponham mais transparência, combatam fraudes, corrupção e lavagem de dinheiro. São exemplos a adesão à campanha 10 Medidas Contra a Corrupção e a assinatura de Termo de Cooperação Interinstitucional com o Ministério Público Federal, esta última com o objetivo de uniformizar os procedimentos que garantem a rastreabilidade das órteses, próteses e materiais especiais **(GRI 102-16)**.

Unimed Porto Alegre			
Calendário de Reuniões da Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre			
19/12/2017	20/02/2018	17/04/2018	19/06/2018
21/08/2018	23/10/2018	18/12/2018	

No decorrer do ano de 2018, foram realizadas reuniões com a Comissão de Ética Médica da Cooperativa, de acordo com um calendário pré-estabelecido, nas quais foram tratadas denúncias e temas éticos.



NORTEADORES ESTRATÉGICOS

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente seu plano estratégico. Em 2018 os norteadores estratégicos foram reformulados, conforme abaixo, para orientar as ações de todos que atuam na cooperativa (GRI 102-16):

PROPOSIÇÃO DE VALOR PARA O BENEFICIÁRIO

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

PROPOSIÇÃO DE VALOR PARA O CLIENTE PJ

Vocação no cuidar de pessoas, excelência na assistência médica e gestão assistencial da carteira com a segurança do melhor plano de saúde.

Propósito

- Fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Missão

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

Visão

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

Valores

- Cooperação
- Excelência no cuidado
- Atuação do médico com qualidade e dignidade
- Trabalho gerando realização e resultado sustentável
- Atitude inovadora
- Responsabilidade 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 no 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.



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 participaram em 2018 do evento institucional de apresentação do planejamento estratégico. Mais de 700 pessoas puderam conhecer os resultados dos projetos estratégicos de 2018 e o planejamento para o novo ciclo. O evento foi apresentado pelo superintendente executivo Glauco Chagas e pelos responsáveis pelos projetos estratégicos. O índice de satisfação com o evento foi de 93,62%.

(GRI 102-40; GRI 102-43) Os médicos cooperados participaram, em 2018, 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 pelos diretores responsáveis pelos projetos estratégicos. Mais de 130 cooperados participaram, e o índice de satisfação foi de 86,72%.

Integridade

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre conta com canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes. Assessoria Jurídica e Compliance, Auditoria Interna, Controladoria, Canal de Conduta, Conselho Fiscal e ainda as Auditorias Externas são os meios para essa fiscalização.



Em 2018 a cooperativa aderiu ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, que objetiva unir empresas de modo a promover um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção. Ao se tornarem signatárias do pacto, as empresas assumem o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e *stakeholders*, a fim de que seja cumprida integralmente. Além disso, comprometem-se a vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

(GRI 103-1;103-2;103-3) A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2018, casos relacionados a risco infantil e discriminação.

(GRI 406-1), reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos ou violação de leis sociais vigentes. A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da cooperativa, via telefone, e-mail ou site da empresa terceira que administra o recebimento dos relatos **(GRI 102-16)**.

Comitê de Conduta (GRI 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.



clique e
acesse

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.

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. Em 2018, lançamos a nova versão do treinamento do Código de Conduta da Cooperativa (EAD) como obrigatório para todos os colaboradores **(GRI 102-40; GRI 102-43)**.





Por meio do paladar saboreamos o mundo, mas é também por meio da boca que nos comunicamos e aprendemos a nos expressar com os outros. Cuidar das pessoas é também uma experiência de saborear o presente.

CAPÍTULO 03

DESEMPENHO SOCIAL E AMBIENTAL

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.

GESTÃO DE PESSOAS

A Unimed Porto Alegre emprega um total de:

1.900
colaboradores

- 70 aprendizes
- 85 estagiários
- 1.745 contratados pela CLT



75% são mulheres
25% são homens

sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva. (GRI 102-8) (GRI 102-41)

TIPO DE CONTRATO	FEMININO	MASCULINO	
CLT	1.322	423	
Aprendiz	45	25	
Estagiário	61	24	
TOTAL	1.428	472	= 1.900

*Dados de dezembro/18

(GRI 102-8):

TIPO DE CONTRATO	FEMININO	MASCULINO
Tempo Integral	1.288	411
Tempo Parcial	140	61
TOTAL	1.428	472



(GRI 103-1; 103-2; 103-3) Em 2018 foram realizadas 282 contratações e 324 desligamentos **(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:



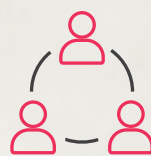
- Investe na qualificação e no preparo da liderança para execução de seu papel frente às equipes, por meio de Programa de Desenvolvimento de Lideranças;



- 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;



- Incentiva a prática do feedback.

NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE DE PESSOAL EM 2018

(GRI 401-1):

TIPO	NÚMERO	PERCENTUAL SOBRE O TOTAL
Homem <30 anos	31	10,99%
Homem 30 a 50 anos	32	11,35%
Homem >50 anos	2	0,71%
Mulher <30 anos	97	34,40%
Mulher 30 a 50 anos	115	40,78%
Mulher >50 anos	5	1,77%
TOTAL	282	100%

Admissões que ocorreram durante o período de 2018, por substituição de pessoal ou aumento no quadro de pessoal. Observação: foram considerados somente colaboradores com contrato CLT.

TAXA DE DESLIGAMENTOS 2018*

TIPO	NÚMERO	PERCENTUAL SOBRE O TOTAL
Homem <30 anos	21	6,48%
Homem 30 a 50 anos	58	17,90%
Homem >50 anos	4	1,23%
Mulher <30 anos	46	14,20%
Mulher 30 a 50 anos	180	55,56%
Mulher >50 anos	15	4,63%
TOTAL	324	100%

Demissões/Rescisões que ocorreram durante o período de 2018.

Observação: 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.

Segurança do Trabalho

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

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.



No ano de 2018 foi realizado a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) com o tema "O que você faz para viver bem?"

Contamos com a presença de aproximadamente 640 pessoas. Tivemos palestras sobre Prevenção de Incêndio no Lar, "A saúde do colaborador Unimed Porto Alegre" e "Lições e Propósitos da Vida". Durante a semana foi realizada blitz nas diversas unidades e aplicado um quiz com os seguintes temas: segurança, acidente de trabalho, brigada de emergência.

Além da CIPA, os 139 brigadistas são treinados para atuar nas situações de princípio de incêndio em todas as unidades da cooperativa. Foram realizados dez simulados de abandono de prédio com a intenção de orientar tanto colaboradores como clientes a como proceder em caso de sinistros. Esse simulado é orientado pelos brigadistas da unidade. Foram realizados treinamentos para novos brigadistas e reciclagem dos demais **(GRI 102-43)**.



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
- 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. (GRI 401-2)

(GRI 401-2) BENEFÍCIOS PARA OS EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL, QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS COM CARGA HORÁRIA REDUZIDA OU TEMPORÁRIOS

	TIPO	CLT	TEMPORÁRIO	APRENDIZ	ESTAGIÁRIO
BENEFÍCIOS	1. Vale-alimentação	x			
	2. Vale- refeição	x	x	x	x
	3. Assistência médica	x			x
	4. Assistência odontológica	x			
	5. SOS Unimed	x			
	6. Auxílio-creche/Auxílio-babá	x			
	7. Auxílio-filho especial	x			
	8. Auxílio-educação	x			
	9. Seguro de vida	x	x		x
	10. Auxílio-funeral	x			



Vale-alimentação

(GRI 401-2) O vale-alimentação é 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.



Vale-refeição

O vale-refeição 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 (GRI 401-2).



Assistência médica

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 6.800 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 355 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 **(GRI 401-2)**.



Assistência odontológica

A cooperativa oferece, para seus colaboradores e dependentes, o plano de assistência odontológica Odonto Mais Unimed. É disponibilizado atendimento 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 **(GRI 401-2)**.

SOS Unimed

O SOS Unimed 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 **(GRI 401-2)**.



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\$ 861 por mês e por dependente. O valor é mensalmente repassado ao colaborador via reembolso, e ao final do semestre ele precisa apresentar uma declaração de quitação desses valores, emitida pela instituição **(GRI 401-2)**.

Auxílio-babá

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 eSocial e apresentar, ao final do semestre, as cópias das guias

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. Para colaboradores homens, é necessário apresentar o contracheque da companheira; e caso ela receba o benefício, o reembolso será proporcional **(GRI 401-2)**.

Auxílio-filho especial

O 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 **(GRI 401-2)**.



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\$ 714 mensais. O valor total disponibilizado para esse benefício é definido na ocasião do planejamento orçamentário, e 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) **(GRI 401-2)**.



Seguro de vida

O seguro de vida em grupo 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 **(GRI 401-2)**.

Auxílio-funeral

Por fim, o auxílio-funeral é 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 **(GRI 401-2)**.

(GRI 401-3) Os benefícios de auxílio-creche, auxílio-babá e auxílio-filho especial são concedidos a colaboradores de ambos os gêneros.

Por serem bastante diferenciados em termos de valores quando comparados aos padrões de mercado, favorecem a retenção após licença-maternidade ou paternidade.

A cooperativa também oferece licença-amamentação de duas horas diárias por um período de 90 dias.

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).

(GRI 401-3) Prêmio

Em 2018 a Unimed Porto Alegre foi eleita, pela sexta vez consecutiva, uma das 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

O reconhecimento, promovido pela Revista Você S/A, avaliou práticas e iniciativas corporativas adotadas pela cooperativa. Quando questionados sobre os benefícios oferecidos pela Unimed Porto Alegre, se atendem às suas necessidades, o resultado foi de 96,5, de um total de 100 pontos, de acordo com a percepção dos colaboradores.



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

	QUANTIDADE DE COLABORADORES POR GÊNERO	Nº DE LICENÇAS 2018	RETORNO APÓS LICENÇA	Nº DE RETORNO AO TRABALHO E PERMANÊNCIA POR 12 MESES	TAXA DE RETORNO AO TRABALHO	TAXA DE RETENÇÃO
Homens	423	11	11	11	100%	100%
Mulheres	1.322	68	68	53	100%	78%
Total	1.745	79	79	64	100%	81%

Nas licenças estamos considerando colaboradores que saíram de licença maternidade/paternidade em 2017 e retornaram em 2018.

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 2019 **(GRI 401-3)**.

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 Trajetória, bem como o Mentoring, o Programa de Desenvolvimento da Liderança, o Programa de Estágio e o Programa Aprendiz Cooperativo **(GRI 102-43)**.

Trajetória

É o programa para avaliação de performance do colaborador. Ocorre em ciclos anuais, e seu modelo é baseado em competências, sendo utilizado como insumo para a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do colaborador.

Esse momento é realizado em conjunto com sua liderança, e são identificados os pontos fortes e oportunidades de melhoria, bem como definidos os compromissos individuais de resultados e capacidades para os 12 meses seguintes.

Em 2018 foi realizado o sexto ciclo anual de avaliação, com participação de 1.256 colaboradores.



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).

Em 2018 foram 9 mentores e mais de 14 mentorados que participaram do processo. Ao todo foram 19 horas de encontros realizados, 17 horas de treinamento para mentores e 5 horas de treinamento para os mentorados.



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.

No ano de 2018, foram contratados 96 estudantes para diversas áreas da cooperativa. Nesse ano, a Unimed Porto Alegre aproveitou 36 estagiários para vagas efetivas.

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, na relação com a equipe, pares ou superiores. Em 2018 foram 155 horas de capacitação disponibilizadas a 97 gestores e líderes, envolvendo o papel do líder no contexto da mudança, comunicação não violenta e pensamento ágil, promovendo a incorporação de novas práticas na rotina da organização e, favorecendo a integração de pensar coletivamente com a gestão do negócio.



Programa Aprendiz Cooperativo

Em 2018 a Unimed Porto Alegre realizou a 11ª edição do Programa Aprendiz Cooperativo, foram recebidas 1700 candidaturas, sendo selecionados 69 jovens, entre eles 3 surdos, com intérprete de libras disponibilizada integralmente em sala de aula. O processo seletivo ocorreu por meio de dinâmicas de grupos, entrevistas coletivas e individuais. O objetivo da iniciativa é proporcionar formação técnico-profissional e possibilitar o desenvolvimento desses jovens e a inserção no mercado de trabalho.

Além disso, são realizados três acompanhamentos individuais ao longo do programa, a fim de verificar seu desempenho e competências pelo Sescop, padrinho da área e representante do RH, sendo que, quando apresentam alguma outra atividade de ordem pessoal ou de grupo, são realizadas outras intervenções além dessas. 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 e, para os deficientes, sem limite de idade.



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.

O investimento em educação resultou em mais de 95 mil horas de treinamento realizadas no ano de 2018, uma média de 53 horas por colaborador.





Vidas Brilhantes

O programa de jubilados contempla os colaboradores que estão fazendo 5, 10, 15, 20, 25 e 30 anos de empresa. Fazem parte da homenagem um momento especial e exclusivo na festa de final de ano e a entrega de uma revista com fotos, depoimentos e linha do tempo na cooperativa.

Pesquisa de Clima

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a cooperativa, por isso o clima organizacional é avaliado anualmente, por meio da abertura da Pesquisa das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar.

Os resultados da pesquisa são utilizados como insumo para as ações de clima organizacional, sendo as de nível corporativo acompanhadas no plano estratégico.

Em 2018 houve a participação de 1.244 colaboradores, obtendo índice de satisfação de 84,9%.



Movimento Saúde

Para melhorar a saúde dos colaboradores, a Unimed Porto Alegre desenvolveu o programa Movimento Saúde. A atuação tem como base a Atenção Integral à Saúde (AIS), que busca intervir para que o colaborador seja cuidado mesmo estando saudável.

A promoção da saúde acontece por meio de ações simples pautadas em cinco linhas de cuidado:



Alimentação
Saudável



Atividade Física
Saúde Mental



Imunização



Saúde
da Família

O núcleo de saúde corporativa conta com equipe multiprofissional qualificada, que atua incentivando o autocuidado por meio de educação em saúde. No lançamento da campanha foi realizada uma blitz nas unidades da cooperativa com distribuição de frutas e orientações sobre o programa.

Campanha de vacinação

Disponibilizamos gratuitamente, para todos os colaboradores a vacina da gripe. Os dependentes tiveram 30% de desconto na nossa Clínica de Vacinas.

Outras ações voltadas para engajamento, participação e satisfação dos colaboradores em 2018 foram **(GRI 102-43)**:

Aniversariantes

Em 2018 os aniversariantes da cooperativa celebraram seu aniversário participando de um show exclusivo da Sbornia Kontratracka com Hique Gomez e Simone Raslan. O espetáculo é um musical repleto de críticas sociais, bom humor e diversão, em que Kraunus Sang, o personagem sborniano de Tangos e Tragédias, encanta o público. No espetáculo, alguns sucessos de Tangos e Tragédias foram recuperados e misturados a outras canções. Cada colaborador pôde levar um acompanhante. Ao longo do ano, foram realizadas quatro apresentações, sendo uma por trimestre, com capacidade para 700 pessoas em cada evento.



Café da Manhã com a Diretoria Executiva

Com o objetivo de aproximar o colaborador à Diretoria Executiva, desde 2013 é realizado o Café da Manhã com a Diretoria.

O evento conta com a participação dos membros da Diretoria e dos colaboradores.

Ao longo de 2018, foram realizadas seis edições.

Para participar, os colaboradores se inscrevem na intranet, e é realizado um sorteio. Os colaboradores formandos também são convidados para uma edição especial **(GRI 102-43)**.



Festa de Final de Ano

Para celebrar as conquistas de 2018, a Unimed Porto Alegre preparou um grande evento para todos os seus colaboradores. A tradicional festa de final de ano ocorreu no Grêmio Náutico União e contou com a presença de 1.200 colaboradores. O tema da festa foi escolhido em uma enquete, sendo a mais votada Retrô Unimed, Anos 70, 80 e 90. O local foi todo ambientado com a temática, e a atração musical ficou por conta do cantor Léo Pain, que embalou os colaboradores com hits do passado.

O Jeito de Cuidar esteve presente nos detalhes da festa:

- a alimentação foi escolhida com ajuda da nutricionista e em todas as barracas havia a sinalização da composição calórica;
- os copos eram reutilizáveis, evitando a produção de lixo;
- e, para incentivar a economia, os colaboradores ganharam um cofre personalizado de brinde.
- a entrada no evento foi feita com códigos no celular, evitando impressões;



Dia das Mães e Dia dos Pais

Nessas datas especiais foram promovidos concursos em que os colaboradores foram convidados a demonstrar seu carinho enviando fotos que representam cuidado. As vencedoras ganharam um dia no spa, entre outros prêmios; e os vencedores ganharam kits de barbearia.

Bolão da Copa

Na época em que o mundo respira futebol, a Unimed Porto Alegre realizou um bolão durante os jogos da Copa do Mundo. Os colaboradores que acertaram o maior número de resultados dos jogos ganharam prêmios como *smart TV*, *videogame* e camisetas da seleção.

Dia das Crianças

No mês das crianças, foi realizada a ação de Dia das Crianças para os colaboradores. Os sorteados passaram um turno brincando com seus filhos na Casa do Bem. Foram organizadas oficinas de culinária, com a preparação de um delicioso *cup cake* vegano, oficina de *slime*, em que as crianças produziram sua própria geleca e uma relaxante aula de ioga especial com integração entre pais e filhos. A programação também contou com muitas brincadeiras no pátio da casa. A ação foi encerrada com um delicioso almoço e um café da tarde.

JISU

Os Jogos de Integração do Sistema Unimed-RS (JISU) acontecem a cada dois anos desde 1996, sendo o maior evento esportivo do Sistema Unimed Nacional. Com um modelo pioneiro, aliam a integração de médicos cooperados, colaboradores e lideranças à prática esportiva.

Com a presença de 17 Unimeds de todo o estado, a Unimed Porto Alegre, com apoio da Unimed Federação/RS, recebeu a 17ª edição do JISU em 2018. A cooperativa foi vencedora na classificação geral. Ao todo foram 1.253 participantes, entre colaboradores, cooperados e lideranças. No total foram disputadas 18 modalidades, do atletismo ao xadrez.



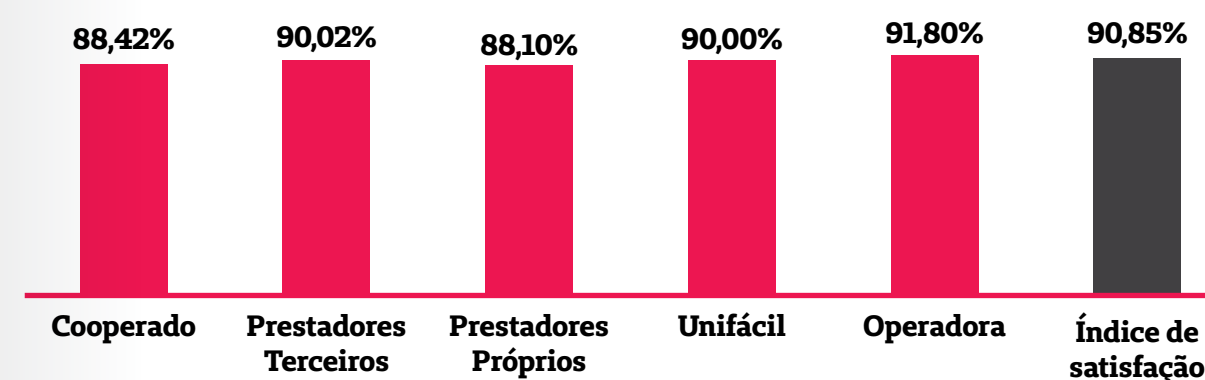


GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A excelência no cuidado 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 2018 iniciativas baseadas no Jeito de Cuidar e voltadas para cuidar não apenas de sua satisfação, como também de sua saúde e bem-estar.

(GRI 103-1; 103-2; 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 2018 resultado de 90,85%, extremamente positivo em relação aos padrões de excelência mundiais (GRI 416-2).

Índice de satisfação dos clientes 2018 (por pilar)



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).

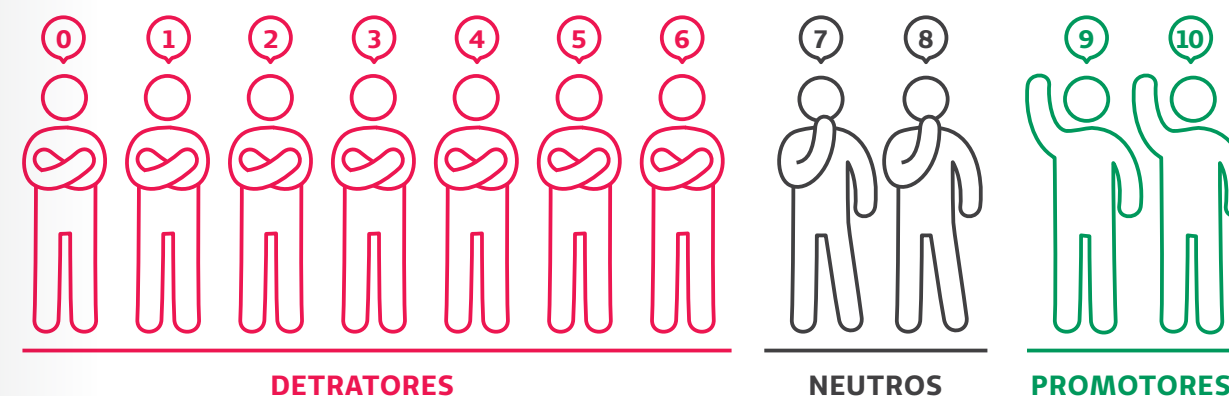
Durante o ano de 2018, a Unimed Porto Alegre acompanhou, além do Índice de Satisfação, a metodologia Net Promoter Score, modelo simplificado para identificar o grau de lealdade dos clientes, agindo por meio de suas manifestações para entregar cada vez mais valor a esse público. O índice encerrou o ano com resultado de 71,48%, o que posiciona a cooperativa metodologicamente em Zona de Qualidade (de 50% a 74,9%) e dentro do benchmark de serviços de saúde (68%).

Entenda o método

Os clientes indicam em percepção individual o quão aptos estão a indicar os serviços da cooperativa em escala de 0 a 10.

Eles, são classificados de acordo com a figura abaixo, e o saldo líquido entre promotores e detratores é o NPS da cooperativa. De posse dessa informação, a organização deve entender as “dores” de seus clientes e promover ações de melhoria de seus processos, serviços e/ou produtos de forma a melhorar cada vez mais sua taxa de promoção.

NET PROMOTER SCORE = % PROMOTORES - DEFRATORES



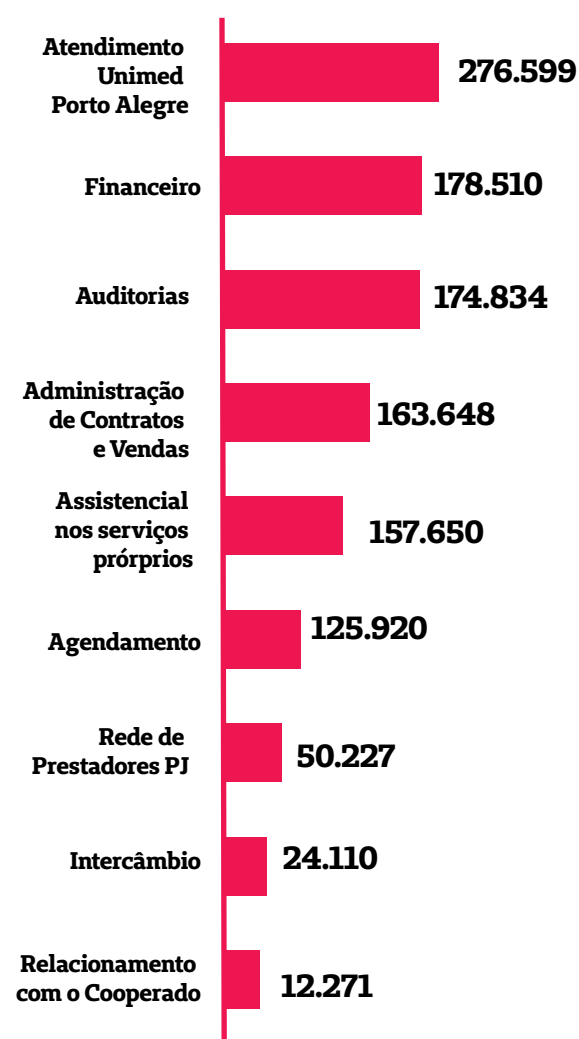
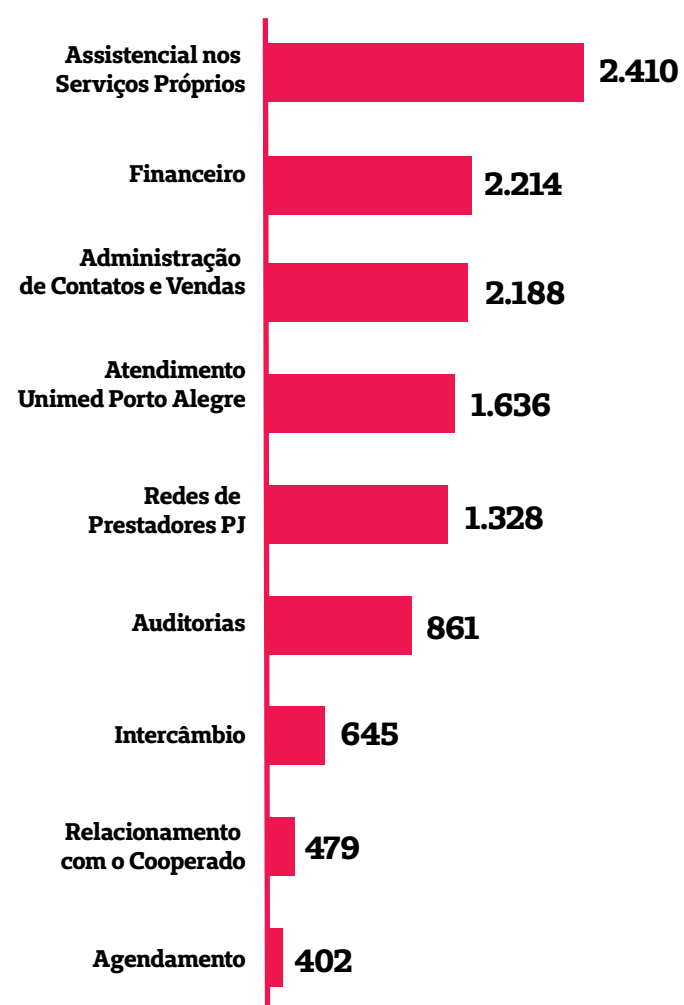
A Central de Relacionamento da Unimed Porto Alegre é formada por diversos canais de comunicação que podem ser utilizados sempre que os clientes tiverem:



- elogios
- sugestões
- dúvidas
- ou reclamações sobre os produtos e serviços

Para otimizar o atendimento, a cooperativa disponibiliza atendimento presencial, Call Center, Fale Conosco, redes sociais e a Ouvidoria. A Ouvidoria é o canal de segunda instância disponível para todos os clientes e cooperados, por meio do site, aplicativo e telefone 4020-1046.

Em 2018 a Central de Relacionamento recebeu aproximadamente 1,2 milhão de manifestações. Desse total, apenas 1,05% foi de reclamações, o que demonstra a satisfação dos clientes (GRI 416-1; GRI 102-44).

EM 2018
MANIFESTAÇÕES POR PROCESSO

RECLAMAÇÕES POR PROCESSO


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 2018 ações com seus públicos estratégicos **(GRI 102-40; GRI 102-43)**.

Fornecedores
(GRI 102-9)

(GRI 103-1) Os vínculos da Unimed Porto Alegre com seus parceiros comerciais se propõem a viabilizar as melhores práticas de mercado, com o objetivo de assegurar qualidade no fornecimento de produtos e serviços, assim como empenhar-se na sustentabilidade da cadeia de suprimentos. As diretrizes que norteiam essa relação de transparência e benefícios mútuos estão disponíveis no Código de Conduta e no Manual de Fornecedores da cooperativa.

A Unimed Porto Alegre entende que é legítimo acompanhar a sua cadeia de fornecimento **(GRI 102-9)**, cujo resultado é monitorado por meio do IQF. Esse seguimento visa identificar fornecedores **(GRI 102-40)** que, além de reconhecida capacidade técnica, estejam comprometidos com os valores da cooperativa, como também com a preservação do meio ambiente, da saúde, da segurança e da responsabilidade social **(GRI 416-1)**.

(GRI-416-2) Em 2018 foram registrados 44 casos de não conformidade com regulamentos impostos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), relacionados aos impactos causados pelos produtos/serviços. Desses 44, 28 são classificados como assistenciais e referentes à cobertura assistencial; 5 decorrem de questões financeiras, como reajuste e cobranças; e 11 são relativos à administração contratual, como portabilidade e exclusão. Todos os casos estão em trâmite.

Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)

A composição desse índice ocorre por meio da análise de registros de não conformidades, por meio de instrumento padrão de verificação, durante os 12 meses do ano fiscal.

O processo de monitoramento ocorre de maneira contínua, com mensurações trimestrais, tendo como resultados a definição de conceito exclusivo de qualificação para cada empresa e o Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF), cujo resultado representa a pontuação global das instituições homologadas **(GRI 102-9)**.

A pontuação do IQF forma-se a partir da análise de critérios como:

- Pontualidade;
- Qualidade de Produtos e/ou Serviços;
- Nível de Atendimento e;
- Regularidade de Documentação.

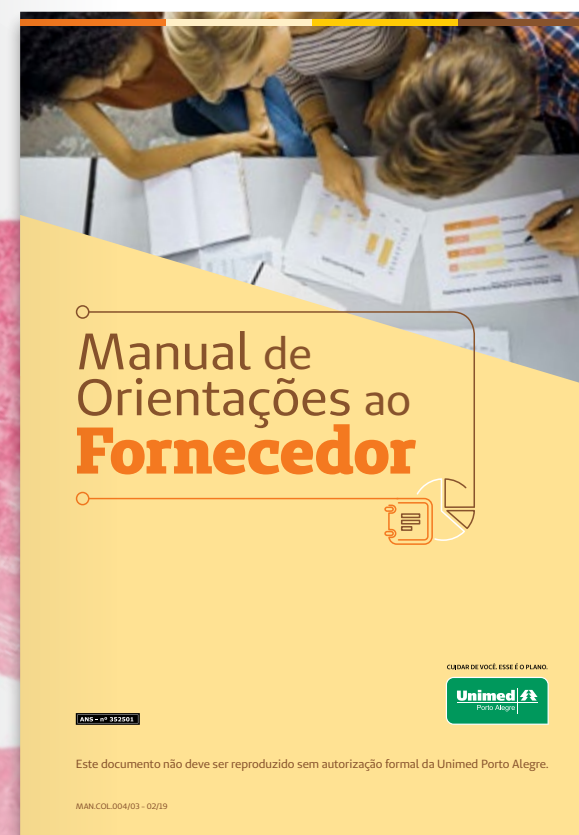
O IQF inicia a cada ano com sua pontuação máxima, 100 pontos – Pontuação de Excelência.

No ano de 2018, o índice atingiu 93,24 pontos.

COMPRAS EM 2018	QUANTIDADE DE FORNECEDORES	VALOR DE COMPRA
Total	1.204	R\$ 214.457.238,89
Dentro da área de atuação	665	R\$ 72.911.161,65

Manual do Fornecedor

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



A área de Gestão e Relacionamento com Prestadores de Saúde – (GRPS) tem como missão desenvolver parcerias sustentáveis, com excelência no relacionamento, garantindo rede qualificada aos clientes. Para isso, as entregas transitam entre os processos de:

- gestão da rede;
- qualificação;
- comunicação;
- informações gerenciais;
- negociação e;
- relacionamento com os prestadores.

com objetivo de proporcionar a melhor experiência do cliente e apoiar o desenvolvimento da qualidade assistencial.



**clique e
acesse**

(GRI 416-1)

O relacionamento comercial da área com a rede credenciada **(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, divididos em grupos de especialidades, para uma gestão mais efetiva. A gestão dos demais processos vinculados ao negócio da área é sustentada por uma equipe multiprofissional focada na entrega estratégica e operacional dos processos vinculados à rede credenciada.

O GRPS dispõe de um canal de comunicação digital com seus prestadores: o ELO Unimed, uma identidade visual utilizada a fim de representar a parceria entre as instituições, categorizado por cores que possibilitam a rápida identificação do assunto e do nível de urgência.

Os credenciamentos e extensões de credenciamento estão vinculados à necessidade de rede, que é divulgado ao mercado por meio de processo seletivo, pelo site www.unimedpoa.com.br **(GRI 416-1)**, baseado em uma política institucional.

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



Ciclo de Palestras para Secretárias

Pensando na qualidade de atendimento aos pacientes **(GRI 416-1)** no consultório e na valorização e capacitação das secretárias de nossos cooperados, a Unimed Porto Alegre desenvolveu um programa de capacitação exclusivo para esse público **(GRI 102-40; GRI 102-43)**.

Foram realizadas cinco palestras em 2018, com foco em inteligência emocional, em que a palestrante Renata Bidone aprofundou conhecimentos sobre gestão da emoção, empatia e importância do autoconhecimento. Mais de 100 secretárias foram capacitadas nos treinamentos.



XXV Encontro de Secretárias

Em 2018, ocorreu o XXV Encontro de Secretárias, no Centro de Eventos do Clube Grêmio Náutico Gaúcho. O evento contou com a presença de mais de 200 secretárias de médicos cooperados da Unimed Porto Alegre, e o índice de satisfação foi de 86,6%.

No evento são abordados temas de capacitação e integração das secretárias, bem como atualizações necessárias.

As secretárias apreciaram a palestra do médico neurologista Pedro Schestatsky, com o tema “A medicina do futuro é qualidade de vida”, na qual apresentou as tendências para a saúde, levando conhecimento para a saúde das secretárias.

Foram apresentados também conceitos do “Jeito de Cuidar Unimed”, como a importância do atendimento com qualidade, entusiasmo e empatia.

Outras ações relevantes foram desenvolvidas para a promoção de 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, reflexo do **Jeito de Cuidar Unimed (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 2018, 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 Travessia Torres-Tramandaí e Planeta Atlântida, disponibilizando estrutura completa de atendimento aos milhares de participantes.





Maratona Internacional Unimed Porto Alegre

Patrocinadora e serviço médico oficial da 35ª 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 10 mil competidores participaram da corrida em 2018

(GRI 102-40; GRI 102-43).

Dia C

Em alusão ao Dia Internacional do Cooperativismo, a Unimed Porto Alegre participou do Dia C – Dia de Cooperar. Foram oferecidos serviços e atividades de entretenimento em três estandes, como:

- *quick massage*;
- verificação de pressão arterial;
- medição de glicose e;
- atividades de recreação.



Todos Unidos Contra o Câncer

Em setembro aconteceu a campanha “Todos Unidos Contra o Câncer”, no Parque Moinhos de Vento (Parcão).

Com apoio da Unimed Porto Alegre, o evento teve como objetivo orientar e conscientizar sobre a importância da prevenção dos cânceres de pele, mama e próstata.



Fronteiras do Pensamento e Expointer

A cooperativa patrocinou a temporada de 2018 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. A Unimed foi ainda o serviço médico oficial da 41ª edição da Expointer, feira de destaque nacional e internacional nas áreas de agropecuária e agroindústria.



Prevenção e bem-estar

Em 2018 a Unimed Porto Alegre realizou campanhas voltadas para a prevenção e adoção de hábitos saudáveis.

A cooperativa também elaborou ações e participou da campanha #Mude1Hábito, que tem o objetivo de encorajar práticas que incentivem a mudança de hábitos.

Engajamento e inovação

O ano foi marcado pela realização da primeira edição do RH Xperience, uma jornada de cocriação feita

com o objetivo de criar plataformas de melhorias de processos e sistemas de gestão ao ouvir as necessidades dos clientes empresariais e assim fazer a diferença no cuidar das pessoas.



SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE

(GRI 103-1; 103-2; 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 Social e Saúde Ambiental.

Pilares de atuação/ Responsabilidade Socioambiental



SAÚDE SOCIAL

OBJETIVO: estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam educação, saúde e bem-estar para todos os públicos com os quais da Unimed Porto Alegre se relaciona.



SAÚDE AMBIENTAL

OBJETIVO: 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.

A cooperativa também apoia iniciativas como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Também participa do Programa de Integridade do Instituto Ethos e adotou a campanha 10 Medidas Contra a Corrupção, do Ministério Público Federal **(GRI 102-12)**.

PILAR SAÚDE SOCIAL

Saúde Social



ASSISTÊNCIA

- Campanha do Agasalho
- Eu Ajudo na Lata
- Doações
 - Alimentos
 - IRPJ
 - Plano de Saúde
 - Consultas médicas
 - Exames
 - Equipamentos de informática e mobiliários
 - Medicamentos

EDUCAÇÃO

- Unidade Projeto Pescar
- Viver Bem na Escola
- Viver Bem para a comunidade

VOLUNTARIADO

- Voluntariado pontual
- Corrente da Vida
- Juntos pelo Cuidar
- Coral Univozes

Assistência

CAMPANHA DO AGASALHO

(GRI-413-1)

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 2018 foram arrecadados 19.704 itens



entre
agasalhos



alimentos
não perecíveis

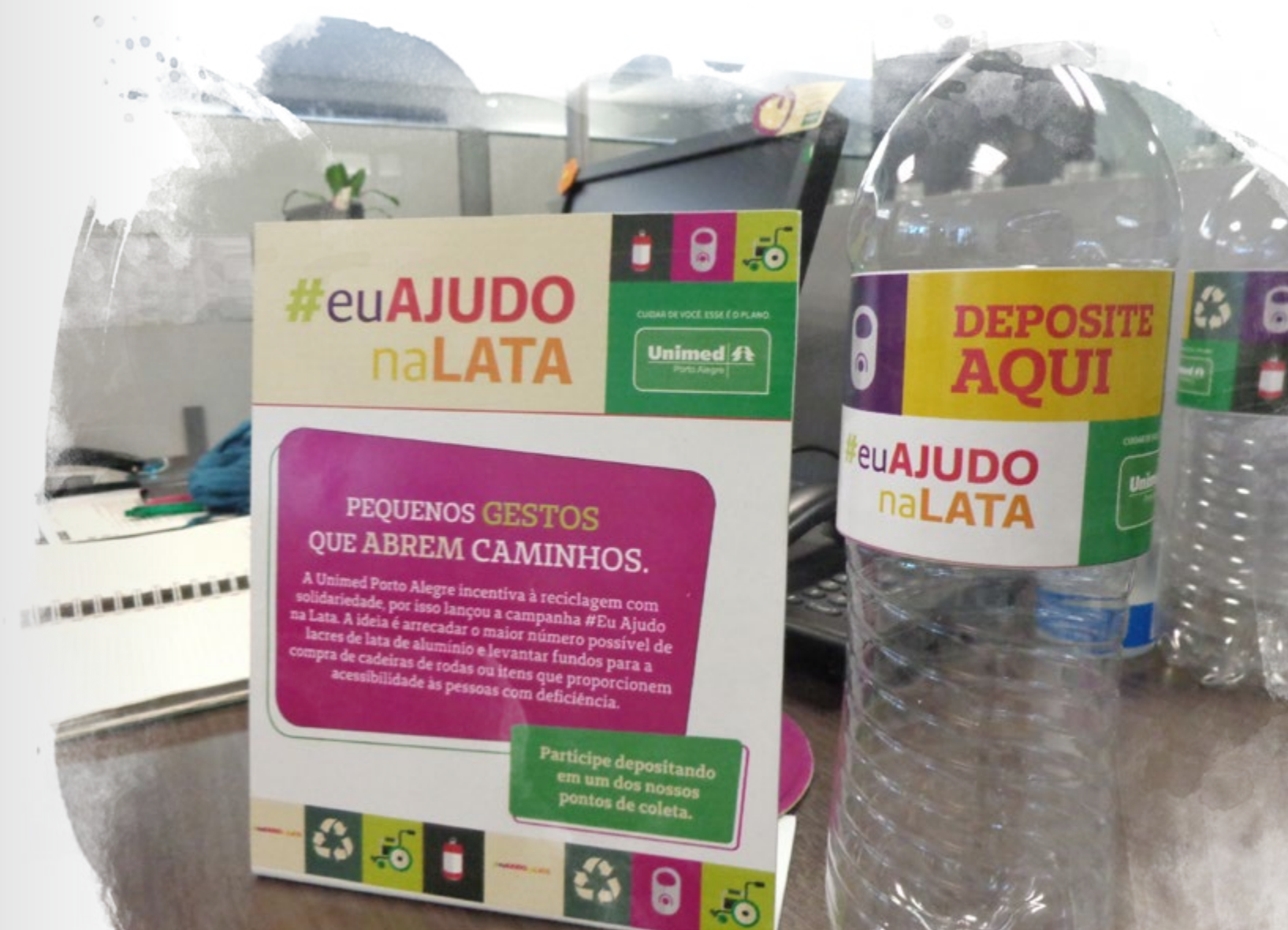


e material de
higiene.

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.

#EU AJUDO NA LATA

A Unimed Porto Alegre incentiva a reciclagem com solidariedade, e por isso lançou a campanha #Eu Ajudo na Lata. A ideia é arrecadar o maior número possível de lacres de lata de alumínio e levantar fundos para a compra de cadeiras de rodas ou itens que proporcionem acessibilidade às pessoas com deficiência. Em 2018 foram compradas dez cadeiras de banho, com os recursos provenientes do programa. As cadeiras foram doadas para as Instituições Amparo Santa Cruz e Acelb – (Associação de Cegos Louis Braille) (GRI 413-1).





DOAÇÃO DE EXAMES

A Unimed Porto Alegre apoia o Hospital Materno-Infantil Presidente Vargas (HMIPV), que atende exclusivamente pacientes do SUS, doando exames de ressonância magnética para casos selecionados pelo hospital. Em 2018 foram 28 pacientes beneficiadas.

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 80 crianças de famílias de baixa renda e filhos de trabalhadores do entorno.

PLANO DE SAÚDE

A Unimed Porto Alegre oferece plano de saúde gratuitamente para nove instituições da região Centro-Sul. Em 2018, 716 pessoas contaram com esse benefício.

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 conta com 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 2018, a instituição impactou diretamente 1.733 jovens e suas famílias.



DOAÇÕES

ALIMENTOS

Mensalmente a Unimed Porto Alegre disponibiliza aos clientes, de forma gratuita, atividades de educação em saúde. A inscrição, para a maioria delas, dá-se 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.

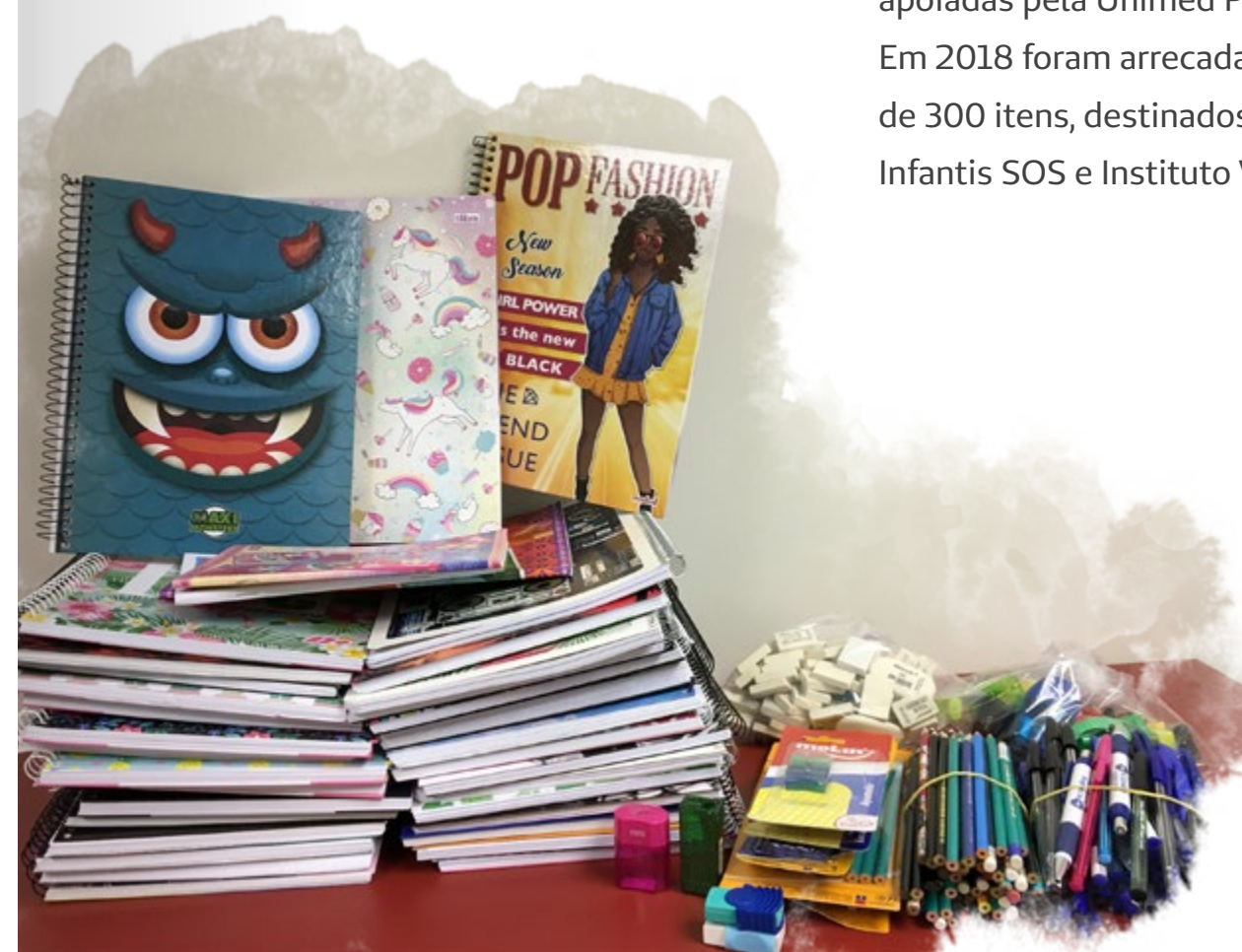
Em 2018, o total destinado foi de 2.016 kg de alimentos.

EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS

Computadores, televisores e outros equipamentos eletrônicos, além de mobiliários, também são doados pela Unimed Porto Alegre. Em 2018, 326 itens foram doados às seguintes instituições: Associação Beneficente de Canoas – Hospital Nossa Senhora das Graças, Prefeituras Canoas, Instituto Vida Solidária, Aldeias Infantis SOS e Associação Amor Exigente de Torres.

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 2018 foram arrecadados mais de 300 itens, destinados a Aldeias Infantis SOS e Instituto Vida Solidária.



MEDICAMENTOS E EQUIPAMENTOS DE SAÚDE

Ao longo de 2018, a Unimed Porto Alegre realizou a doação de 3.125 itens entre medicamentos e equipamentos de saúde.

As instituições beneficiadas foram Hospital de Clínicas, Fundação São João, Associação de Literatura e Beneficência (Banco de Olhos), Hospital Santa Casa, União Brasileira de Educação e Assistência (PUCRS) e Secretaria da Saúde (Centro de Desenvolvimento Científico e Tecnológico).

LEI DE INCENTIVOS FISCAIS

Em 2018 a Unimed Porto Alegre realizou aporte a projetos sociais por meio da utilização das Leis de Incentivo Fiscal, totalizando R\$ 900 mil. Os projetos e instituições beneficiadas estão listados abaixo.

LEI ROUANET

- Doutorzinhos
- Educando com Arte
- Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul

FUNCRIANÇA

- Casa Menino Jesus de Praga
- Instituto Vida Solidária
- Kinder

FUNDO DO IDOSO

- Associação de Cegos Louis Acelb
- Amparo Santa Cruz

LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE

- Educando pelo Esporte (ACM)
- Fundação Tênis

Educação

(GRI-413-1)

VIVER BEM VOLTADO À COMUNIDADE

A Unimed Porto Alegre desenvolve ações de educação em saúde e disponibiliza vagas também para a comunidade. Em 2018, 307 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.

VIVER BEM NA ESCOLA



- O programa tem como objetivo, trabalhar a educação para a saúde com crianças e adolescentes com idades entre 13 e 18 anos;



- Contribuindo para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e;



- consequentemente, com uma melhor qualidade de vida.

O programa teve lançamento no segundo semestre de 2018 e será realizado em escolas estaduais e/ou municipais ao longo de 2019.



UNIDADE PROJETO PESCAR UNIMED PORTO ALEGRE

A Unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre foi inaugurada em 2015 e já formou a quarta 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
- 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 2018, mais de 40 colaboradores dedicaram seu tempo e contribuíram na formação técnica dos jovens. Muitos jovens continuam na cooperativa como colaboradores. A quinta turma, composta por 20 jovens, iniciou as atividades em fevereiro de 2019.



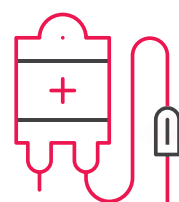
Voluntariado

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, uma vez por semana. Ao longo de 2018, 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.

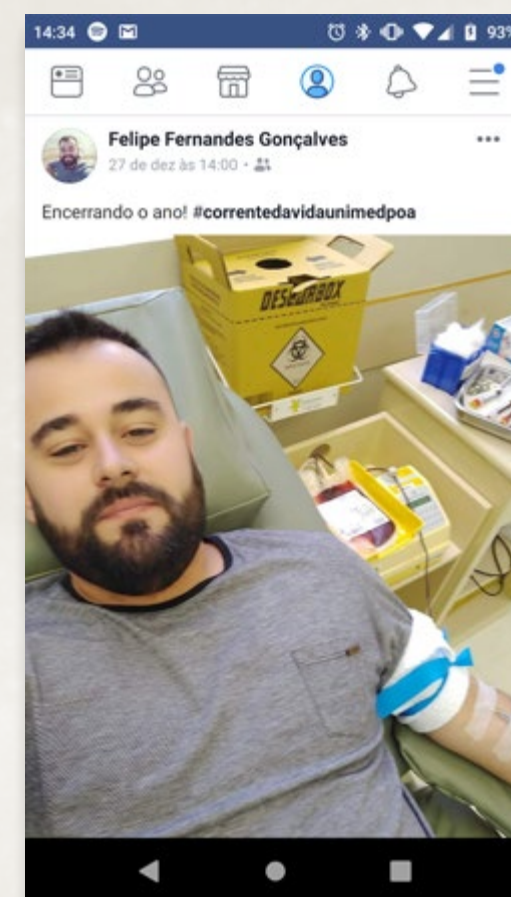
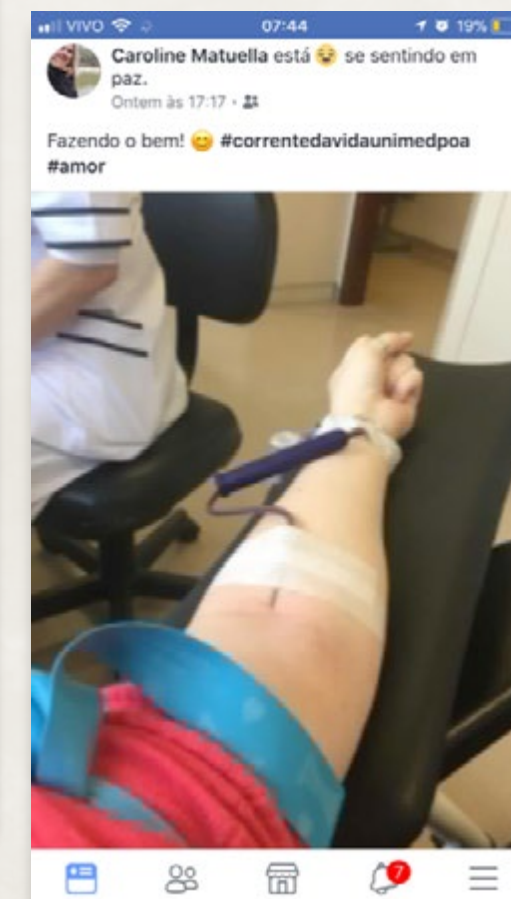


Em 2018, 188 bolsas de sangue foram doadas em nove diferentes bancos de sangue de Porto Alegre.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ESPALHE GENEROSIDADE. DOE SANGUE.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

O Programa de Voluntariado na Unimed Porto Alegre está dividido em três 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 pode dedicar até duas horas por mês do horário de trabalho para atividades voluntárias na instituição que escolher.

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 do ano, as três frentes de atuação do Programa de Voluntariado da cooperativa reuniram

180 voluntários

atuando em **11** instituições

e um total de **R\$ 82.254,40** investidos em ações de voluntariado



PILAR SAÚDE AMBIENTAL (GRI-413-1)

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.



SAÚDE AMBIENTAL

- desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo
- apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras

(GRI 103-1) Em 2018 o valor investido em programas e/ou projetos ambientais direcionados aos públicos interno e externo foi de R\$ 673.649,20, assim distribuídos:

Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 496.767,25
Despesas extras com a adoção de tecnologias mais limpas	R\$ 12.056,25
Despesas extras com compras “verdes”	R\$ 164.650,25
Outros custos de gestão ambiental	R\$ 7.375,20

(GRI 201-1)

Emissão de CO₂

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre controla suas emissões de CO₂ desde 2013.

O total de emissões em 2018 foi de:

536,68 toneladas de CO₂ equivalentes | considerando
 escopo 1 (214,501)
 escopo 2 (307,423)
 escopo 3 (14,756)

Captação de água da chuva

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre realiza captação de água da chuva nas unidades de Gravataí, Cachoeirinha e Guaíba. Na sede da cooperativa, localizada em Porto Alegre, a água captada é utilizada nos vasos sanitários.



Em 2018 estima-se que o volume de água reaproveitada tenha sido de 135 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 2018 foram recolhidos e destinados corretamente 29.853,5 litros desses materiais (GRI 301-2).





Gestão de Resíduos

(GRI 103-1; 103-2; 103-3) A destinação correta dos resíduos é uma prática 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.

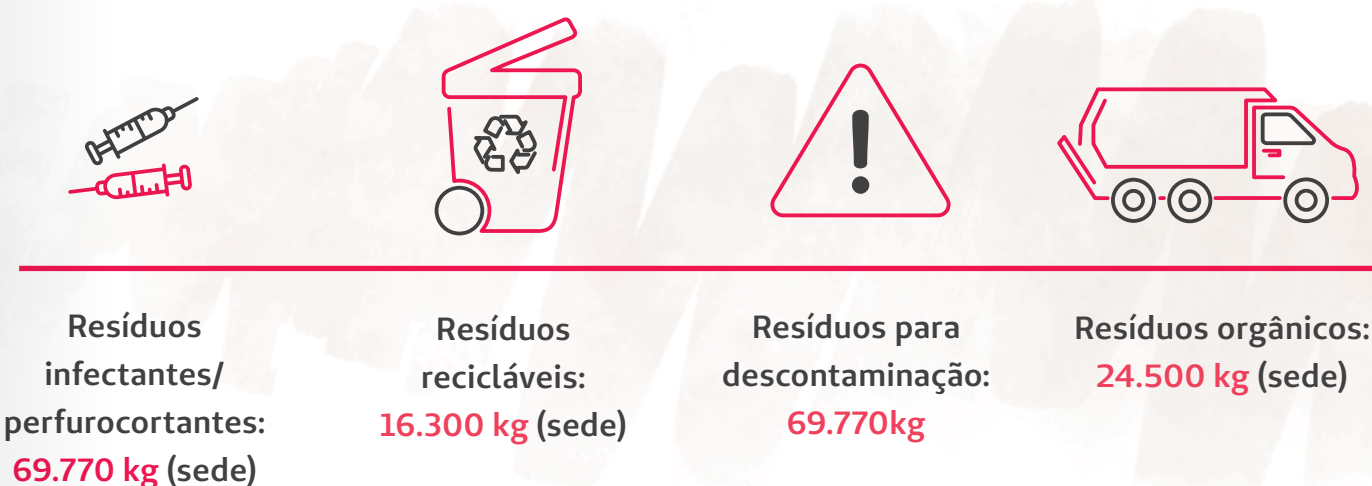
Todas as lixeiras das unidades da cooperativa são padronizadas com a indicação sobre a forma correta de descarte.



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 dos resíduos dos Grupos B e D.

O total gerado em 2018 foi de:



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 do reaproveitamento de uniformes 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. Os kits são entregues durante o processo de admissão dos colaboradores temporários, efetivos, aprendizes e estagiários, estimulando assim, atitudes sustentáveis em seu dia a dia. **(GRI 301-2).**



Programa Desafio do Bem

Fazer o bem para a cooperativa, para o planeta e para a comunidade. Em 2018 a Unimed Porto Alegre convidou os colaboradores para cooperar com a redução do desperdício e ajudar quem mais precisa.

O Desafio do Bem foi criado para manter a utilização consciente dos recursos da instituição, buscando alternativas de economia e por consequência a redução nas despesas operacionais.

Ao reduzir o desperdício, é possível cuidar do planeta e das instituições apoiadas pela cooperativa. Ou seja: o valor economizado pelos colaboradores será revertido em apoio financeiro para seis entidades que atendam crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos.

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 110 kg de uniformes e 42,92 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 2018 a instituição recebeu 4.925 kg de papel da Unimed Porto Alegre **(GRI 301-2).**



É preciso ter tato pra sentir o mundo ao nosso redor. Sentir as texturas e o calor de tudo que nos cerca nos torna mais presentes em tudo que fazemos.

CAPÍTULO 04

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 201-1 (GRI 103-1; 103-2; 103-3)

Em um ano marcado por desafios e incertezas no cenário econômico do país, a cooperativa alcançou resultados históricos, sem perder a qualidade assistencial.

CENÁRIO**(GRI 103-1) (GRI 201-1)**

O ano de 2018 foi marcado por paralisações no setor de transporte de cargas no primeiro semestre, o que provocou uma inesperada crise de desabastecimento e agravou todos os indicadores da economia, em efeito cascata. A imprevisibilidade da disputa eleitoral corrigiu as expectativas no segundo semestre, em meio a temores de que um futuro governo pudesse abandonar a agenda de reformas, vistas como necessárias para sanar o déficit fiscal.

Segundo o IBGE, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulou variação de 3,75% em 2018, 0,8 p.p. acima dos 2,95% registrados em 2017. O índice de 2018 foi influenciado, especialmente, pelas despesas com produtos e serviços dos grupos Habitação, com alta de 4,72% e impacto de 0,74 p.p., Transportes, com alta de 4,19% e 0,76 p.p, e Alimentação e Bebidas, com alta de 4,04% e 0,99 p.p. Juntos, esses três grupos somam 2,49 p.p., responsáveis por 66% do IPCA.



Saúde e cuidados pessoais fecharam o ano com variação de 3,95%. Nesse grupo, a pressão veio das mensalidades dos planos de saúde, que aumentaram em 11,17%, maior impacto individual no índice anual.

O número de desempregados totalizou contingente de 13,2 milhões de pessoas (12,7%), patamar considerado estável em relação ao trimestre anterior e com melhora frente aos dados registrados no mesmo trimestre do ano de 2017, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua).

- No mercado de saúde, os planos de saúde médico-hospitalares encerraram 2018 com 47,4 milhões de beneficiários,
- Alta de 0,4% em relação ao ano anterior.
- No total, foram firmados 200,2 mil novos vínculos, de acordo com a Nota de Acompanhamento de Beneficiários (NAB), do IESS.

Mesmo após a revisão periódica que a ANS realiza, é provável que o setor tenha registrado alta real no número de vínculos entre 2017 e 2018,

o que significa que o setor voltou a encerrar um ano com aumento de beneficiários, o que não acontecia desde 2014.

As demonstrações financeiras aqui apresentadas estão com os efeitos da Resolução Normativa de Número 430 (RN-430) da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

(GRI 103-2) (GRI 201-1) Apesar das incertezas do cenário político-econômico, a Unimed Porto Alegre projeta para 2019 a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa e um resultado histórico, o que deve inserir a instituição em outro patamar de solidez.

A instituição seguirá investindo em melhorias na estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade ao seu crescimento.

RESULTADOS

(GRI 201-1)

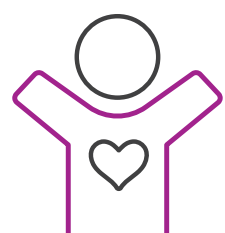
O ano de 2018 foi marcado pela retomada do crescimento econômico, mesmo que em ritmo lento.

Em relação ao setor de saúde suplementar, observou-se crescimento de 0,4% no número de beneficiários de planos de saúde no Brasil.

O reflexo na Unimed Porto Alegre foi o crescimento da carteira de clientes em 0,6%, resultado da conquista de quase 34 mil usuários por meio de novas vendas e da evasão de 30,1 mil vidas, oriunda de rescisões contratuais e da movimentação negativa das admissões e demissões.

As vendas e renovações contratuais permitiram à Unimed Porto Alegre registrar crescimento de 9,86% na receita líquida.

(GRI 102-16) Outros fatores vinculados ao resultado econômico da cooperativa são os projetos oriundos do Planejamento Estratégico. Em 2018 definimos como projetos estratégicos:



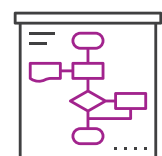
- combate às perdas, para desenvolver uma cultura interna e assim ter custos mais competitivos, ter mais eficiência, combater perdas, fraudes e desperdícios;



- gestão assistencial, com o objetivo de integrar as soluções dos beneficiários, identificando oportunidades de melhorias na qualidade da assistência e diminuindo o desperdício, além de criar soluções customizadas;



- remuneração médica, no intuito de elevar a remuneração médica, preservando a sustentabilidade da cooperativa; e



- simplificação da operação, para simplificar processos internos, garantindo mais eficiência e agilidade operacional.

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% de nossa carteira, além de produtos e serviços complementares.

Atualmente, são comercializados os planos:

- Unimax
- Unipart
- Unifácil
- Unimed Pleno

Além de ser oferecida uma gama de produtos como:

- SOS
- Odonto
- Vacinas

A Unimed Porto Alegre dispõe de ampla rede de atendimento, como:



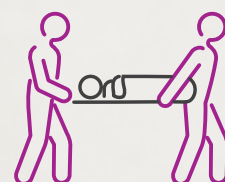
centros de diagnóstico por imagem,



laboratório,



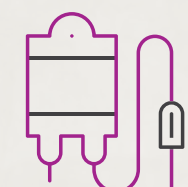
atendimento pediátrico,



pronto-atendimentos,



hospital



e um centro de oncologia e infusão.

Frente a um cenário instável e de lenta recuperação, a Unimed Porto Alegre ultrapassou as projeções de vendas do período de 2018, capturando quase 34 mil novas vidas.

Nosso carro-chefe de vendas foi o plano Unipart, responsável por 39,7% do volume de negócios. Os demais planos foram responsáveis por complementar nosso portfólio nas negociações, com 36,3% de Unifácil, 23,7% de planos Unimax e 0,3% Unimed Pleno.

De um total de 33.966 vidas, 7.133 clientes optaram pelo individual/familiar; 3.562 clientes vinculados a entidades de classes firmaram contratação coletiva por adesão; 7.362 clientes aderiram ao plano vinculados a pequenas e médias empresas; e 15.909, vinculados a grandes contas.

O desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 58,1 milhões por meio dos novos clientes.

VALORES EM R\$/MIL

	2018	2017
RECEITA BRUTA	2.797.513	2.565.857
RECEITA LÍQUIDA	2.779.890	2.530.435
DESPESAS OPERACIONAIS	257.256	241.798
DESPESAS OPERACIONAIS SOBRE RECEITA LÍQUIDA	9,25%	9,56%
SALDO DE CAIXA	796.537	700.872



CUSTO ASSISTENCIAL

O gerenciamento do uso dos recursos da cooperativa, com foco na redução de custos e das despesas, continuou sendo um dos objetivos da gestão em 2018. 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)	2018	2017
Honorários Médicos	845.030	771.556
Complemento de Honorário Médico	87.925	53.600
Hospitais	904.645	709.723
Ressarcimento ao SUS	10.675	12.346
Serviços	452.909	330.041
Intercâmbio (POA)	127.278	344.421
Remissão / PEONA	-10.000	-6.545
PP Odonto	-9.332	9.632
Outros Custos	106.389	76.822
Coparticipação	-117.428	-117.166
TOTAL	2.416.755	2.184.430

INVESTIMENTOS

(GRI 201-1)

(GRI 103-3) A área de Tecnologia da Informação foi a que concentrou os maiores recursos investidos pela cooperativa em 2018, totalizando R\$ 23 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.

INVESTIMENTOS	2018	2017
Sistemas e Equipamentos de Informática	23.042	18.242
Unidade Carlos Gomes	1.803	-
Centro de Diagnóstico	1.029	604
Instalações + Móveis e Utensílios	612	1.722
Unifácil	356	1.123
Hospital Guaíba	345	339
Expansão da Unidade Shopping Total	329	-
Unidade Assistencial Canoas	66	554
SOS Unimed	59	156
Laboratório Unimed	56	147
Central de Abastecimento Farmacêutico	-	86
Posto de Coleta Zona Sul	-	5
Outros	262	117
TOTAL	27.959	23.095

COMPLEMENTO DE HONORÁRIO MÉDICO

Mesmo em um ano desafiador na economia do país, a Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 87,9 milhões como complemento de honorário médico referente ao ano de 2018.

COMPLEMENTO DE HONORÁRIO MÉDICO	2018	2017
Complemento de Honorário Médico (HM)	87.925	53.600
Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	122.549	71.328
Pagamento de Honorário Médico sem Complemento HM	845.030	771.556
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	967.579	842.884

* Juros sobre capital próprio é bruto do IR

Demonstração do Valor Adicionado

(GRI 201-1)

	2018	2017
RECEITAS		
Contraprestações emitidas líquidas	2.604.236	2.230.264
Outras receitas operacionais de assistência à saúde	193.277	335.593
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - reversão/(constituição)	(5.076)	(5.624)
VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS		
Provisão para remissão	2.792.437	2.560.233
RECEITA LÍQUIDA OPERACIONAL		
	2.790.070	2.554.489

	2018	2017
EVENTOS E DESPESAS OPERACIONAIS		
Eventos indenizáveis líquidos	(1.239.614)	(1.034.358)
Varição da provisão para eventos ocorridos e não avisados	12.367	12.289
Outras despesas operacionais	(91.131)	(182.733)
	(1.318.378)	(1.204.802)
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS		
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, comercialização e outros operacionais	(142.205)	(144.962)
VALOR ADICIONADO BRUTO		
Depreciação, amortização	(23.312)	(20.574)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE		
	1.306.175	1.184.151
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		
Receitas financeiras	73.972	89.668
Receitas patrimoniais	3.793	1.614
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR		
	1.383.940	1.275.433

	2018	2017
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Remuneração do trabalho		
Cooperados		
Produção (consultas e honorários)	957.629	847.490
Benefícios	4.343	3.912
Dirigentes, conselheiros e empregados		
Salários, 13º, férias, etc.	111.559	109.270
Benefícios	52.559	46.430
FGTS	5.900	5.596
Participações nos resultados	9.463	8.935
Impostos, taxas e contribuições		
Federais	38.985	71.222
Previdência Social	27.760	26.770
Estaduais	33	36
Municipais	15.908	14.965
Contribuições para a sociedade	796	742
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	17	172
Aluguéis	20.309	18.594
Outras (royalties, direitos autorais)	159	178
Remuneração de capitais próprios		
Juros sobre capital próprio	34.625	17.728
Constituição de reservas e fundos	76.245	91.087
Sobras à disposição da AGO	27.650	12.306
Valor adicionado distribuído	1.383.940	1.275.433



É com os olhos que podemos captar os detalhes de tudo que nos cerca. Quem observa com atenção pode ajudar os outros a ver as coisas sob novos pontos de vista.

CAPÍTULO 05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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 2018, 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 2018 com 710 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –;
- 6.805 cooperados, 1.900 colaboradores (1.745 no regime CLT, 70 aprendizes e 85 estagiários);
- Além de 355 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação.



Nossa rede própria inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, prontos-atendimentos, hospital em Guaíba, consultórios com equipe multidisciplinar e núcleos de atendimento do plano Unifácil.

Nossa missão é:

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

Os valores que orientam nossas ações são:

- cooperação
- excelência no cuidado
- atuação do médico com qualidade e dignidade
- trabalho gerando realização e resultado sustentável
- atitude inovadora
- responsabilidade socioambiental
- 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 2018 definimos como projetos estratégicos:

- Combate às perdas
- Gestão assistencial
- Remuneração médica
- Simplificação da operação

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, alcançamos resultados históricos em 2018, atingindo um saldo de caixa de R\$ 796,5 milhões, o melhor dos últimos dez anos.

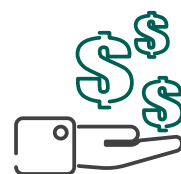
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda de planos,

totalizaram **R\$ 2,6 bilhões,**

crescimento de **17,9%** em relação a 2017



Encerramos o exercício com um EBITDA de **R\$ 132,4 milhões,** sendo 4,82 p.p. maior que o de 2017.



e lucro líquido de **R\$ 103,8 milhões,** 0,49 p.p. superior ao de 2017.

Efetuamos a distribuição de R\$ 87,9 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2018 com resultado positivo, o que permitiu ainda a integralização da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária ocorrida 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 importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2018.

Destacamos

- lançamento oficial do Programa de Integridade, que visa, entre outras iniciativas, garantir a segurança empresarial da organização e de seus representantes;
- realização da primeira edição do RH Xperience, uma jornada de cocriação feita com o objetivo de criar plataformas de melhorias de processos e sistemas de gestão ao ouvir as necessidades dos clientes empresariais;



- recertificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em relação aos nossos Centro de Oncologia e Infusão e Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades do Moinhos e Shopping Total, como Acreditado Pleno – Nível II;



- recebimento, por parte do nosso Laboratório, do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos) e da certificação ONA como Acreditado Pleno;
- inauguração da unidade de coleta do Laboratório da Unimed na cidade de Viamão e;
- ampliação do número de postos de coletas do laboratório.

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 oitava vez, entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A; figuramos entre as 1000 Maiores Empresas do Brasil, de acordo com o ranking Melhores & Maiores, da revista EXAME; e estamos entre as 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, segundo a publicação Valor 1000, do Valor Econômico.

A área de Tecnologia da Informação foi a que concentrou os maiores recursos investidos pela cooperativa em 2018, totalizando R\$ 23 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\$ 1,8 milhão na nova loja-conceito que será inaugurada na avenida Carlos Gomes. Trata-se de uma nova unidade que trará mais tecnologia e inovação ao relacionamento com o cliente, em um local privilegiado da capital gaúcha. Investimos R\$ 1 milhão em equipamentos médicos no Centro de Diagnóstico, para proporcionar melhoria no atendimento aos nossos clientes.

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 Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona, e estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam saúde e bem-estar para todos os *stakeholders* da Unimed Porto Alegre.

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 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 2018 o Viver Bem atingiu 6.596 pessoas com seus programas e ações, resultando em nível de satisfação de 96,93%.





O ano também foi marcado pela inovação e modernização. Em junho foi lançado o aplicativo para smartphone Viver Bem, com o objetivo de proporcionar ao cliente o gerenciamento da sua saúde e autocuidado em tempo real, estimulando a adoção de hábitos saudáveis.

Apesar das incertezas do cenário político-econômico, projetamos para 2019 a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa e um resultado histórico, o que deve inserir a instituição em outro patamar de solidez. Seguiremos investindo em melhorias em nossa estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade ao crescimento da Unimed Porto Alegre.

Cordialmente,

DR. FLÁVIO DA COSTA VIEIRA
PRESIDENTE DO CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED PORTO ALEGRE
COOPERATIVA MÉDICA LTDA.



[Clique aqui e acesse o documento completo](#)



SUMÁRIO

DE CONTEÚDO DO GRI

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

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Standard GRI	Descrição	páginas	Verif.	Omissões	Resposta
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS					
Estratégia					
102-14	Mensagem do presidente	16	Não		Mensagem do Presidente
Perfil da organização					
102-1	Nome da organização	24	Não		Perfil
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	25, 28, 32, 36	Não		Perfil Produtos e Serviços
102-3	Localização da sede da organização	24	Não		Perfil
102-4	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	24	Não		Perfil
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	24	Não		Perfil
102-6	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	24, 25	Não		Perfil
102-7	Porte da organização	26	Não		Números
102-8	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	118	Não		Gestão de Pessoas
102-41	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	118	Não		Gestão de Pessoas
102-9	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	159, 160	Não		Gestão da Satisfação do Cliente
102-10	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	58	Não		Produtos e Serviços Reconhecimentos

Standard GRI	Descrição	páginas	Verif.	Omissões	Resposta
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS					
Perfil da organização					
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	194	Não		Sociedade e Meio Ambiente
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	177	Não		Sociedade e Meio Ambiente
102-13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	25	Não		Perfil
Práticas de Relato					
102-45	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	9	Não	Atualmente indisponível. 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	10,13	Não		Processo de Relato e Materialidade
102-47	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	14	Não		Processo de Relato e Materialidade
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	14	Não	Atualmente indisponível. Não foram observadas reformulações.	Processo de Relato e Materialidade
102-49	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	14	Não	Atualmente indisponível. Não foram verificadas 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	9	Não		Sobre o Relatório
102-51	Data do relatório anterior mais recente	9	Não		Sobre o Relatório

Standard GRI	Descrição	páginas	Verif.	Omissões	Resposta
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS					
Práticas de Relato					
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	9	Não		Sobre o Relatório
102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	8	Não		Sobre o Relatório
102-54	Opção de reporte escolhida pela organização	9, 232	Não		Sobre o Relatório
102-56	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	9	Não	Atualmente indisponível. Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.	Sobre o Relatório
Engajamento das partes interessadas					
102-40	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	13, 68, 70, 82, 83, 88, 89, 96, 100, 111, 115, 159, 162, 163, 168, 190	Não		Processo de Relato e Materialidade
102-42	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	13	Não		Processo de Relato e Materialidade
102-43	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	10, 68, 70, 82, 83, 88, 89, 96, 100, 111, 115, 159, 163, 166, 168, 122, 123, 126, 137, 139, 146, 190	Não		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	83, 157	Não	Atualmente indisponível. Não houve levantamento de preocupações e medidas adotadas.	Processo de Relato e Materialidade

Standard GRI	Descrição	Páginas	Verif	Omissões	Resposta
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS					
Governança					
102-18	Estrutura de governança da organização	68, 72, 74, 75, 80	Não		Governança cooperativa
Ética e Integridade					
102-16	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos.	104, 107, 108, 110, 111, 113, 114, 139, 206	Não		Ética e integridade Gestão de Pessoas
CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos Materiais	Relato	Páginas	Verificação Externa		Resposta
Informações sobre a forma de gestão e indicadores					
Categoria: Econômica					
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	202	Não		Cenário
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	202, 205	Não		Cenário
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	202, 212	Não		Cenário
GRI 201: Desempenho Econômico	201-1 – Valor econômico direto gerado e distribuído	194, 202, 205, 209, 213	Não		Cenário Resultados
Categoria: Ambiental					
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	196	Não		Sociedade e Meio Ambiente
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	196	Não		Sociedade e Meio Ambiente
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	196	Não		Sociedade e Meio Ambiente
GRI 301: materiais	301-2 – Materiais provenientes de reciclagem	195, 197, 198	Não		Sociedade e Meio Ambiente

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiais	Relato	Páginas	Verificação Externa	Resposta
Informações sobre a forma de gestão e indicadores				
Categoria: Social				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	112, 113	Não	Ética e Integridade
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	113	Não	Ética e Integridade
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	113	Não	Ética e Integridade
GRI 406: Não discriminação	406-1 – Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	113, 122	Não	Ética e Integridade Gestão de Pessoas
Categoria: Social				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	120, 122, 123	Não	Gestão de Pessoas
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	120	Não	Gestão de Pessoas
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	120	Não	Gestão de Pessoas
GRI 401: emprego	401-1 – Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	120, 121	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	127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135	Não	Gestão de Pessoas
	401-3 – Licença maternidade/paternidade	136, 137	Não	Gestão de Pessoas

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
Aspectos Materiais	Relato	Página	Verificação Externa	Resposta
Informações sobre a forma de gestão e indicadores				
Categoria: Social				
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	155, 159	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	155	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	155	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	37, 46, 49, 59, 104, 155, 157, 159, 161, 162, 163, 166	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	155, 158	Não	Gestão da Satisfação do Cliente
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo	176, 194, 195,	Não	Sociedade e Meio Ambiente
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	176	Não	Sociedade e Meio Ambiente
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	176	Não	Sociedade e Meio Ambiente
GRI 413: comunidades locais	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	47, 48, 178, 179, 185, 194	Não	Sociedade e Meio Ambiente

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

