

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

A photograph of a woman and a young child riding bicycles on a dirt path. The woman, on the left, is wearing a pink and black cycling jersey and a black helmet. She is leaning forward, high-fiving the child. The child, on the right, is wearing a light blue t-shirt, dark shorts, and a black helmet. They are both smiling. The background is a sunlit forest with trees and a path. The year '2018' is overlaid in large white font at the bottom of the image.

2018



---

## MENSAGEM DO

# PRESIDENTE



Aldo Prikladnitzki  
Presidente da Unimed VTRP

“

*A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original.*

---

*Albert Einstein*

A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original. A partir desta célebre frase de Albert Einstein, traçamos um paralelo para afirmar que o mesmo acontece com as organizações. Desde 2015, quando começamos o processo de implantação da cultura da inovação, a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) entrou em uma espiral de mudanças muito significativas em sua história. Afinal, como também disse Einstein, não há como conseguir resultados diferentes se continuarmos fazendo tudo exatamente igual.

Neste contexto, no último ano colocamos em prática o projeto Simplifica. Chegou para automatizar processos, implementar novas tecnologias, reduzir burocracias e otimizar recursos. Deixou a Cooperativa mais flexível para a inovação. Como exemplo, podemos citar o projeto Conexão Startups, previsto para 2019.

Por meio de parcerias mais dinâmicas, desejamos acelerar e enriquecer a construção de soluções para o nosso negócio. Buscamos estratégias que viabilizem a melhoria contínua dos serviços de saúde, a expansão do modelo de Atenção Integral à Saúde (AIS), a valorização do trabalho médico e o equilíbrio financeiro. Este tipo de conexão com o mercado, apesar de atual e inovador, traz em sua essência a cooperação – algo que está no DNA da Unimed. Somos uma COOPERATIVA DE MÉDICOS, com raízes em uma região com vocação cooperativista. Entidades do setor estimam que 83% das famílias do Vale do Taquari estejam ligadas a pelo menos uma cooperativa, alcançando índices de países de primeiro mundo, como o Canadá. E é nessa união que reside a força para superarmos os desafios de um mercado tão complexo e competitivo como o de saúde suplementar. A VTRP está entre as melhores operadoras de plano de saúde

do país, desde 2014 com o selo Nível I da Acreditação – certificação específica do setor baseada em exigências de alto nível da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). E em 2018 foi a grande vencedora no Prêmio Nacional Unimed de Atendimento, na categoria grande porte (mais de 100 mil beneficiários).

Esses destaques ratificam o nosso propósito: cuidar da saúde das pessoas, em uma relação de proteção e acolhimento, através do atendimento humanizado. Mas a Cooperativa entende que, para de fato promover a saúde, esta atenção também precisa se estender à coletividade. Sua atuação está alinhada ao sétimo princípio cooperativista, que é o “Interesse pela Comunidade”, com iniciativas e apoios a projetos nas áreas da saúde, educação, meio ambiente, cultura e esporte.

Acreditamos que os desenvolvimentos econômico e social podem, sim, caminhar lado a lado. Estamos comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e um futuro melhor. Somos Unimed. SomosCoop (\*).

*(\*) Movimento que levanta a bandeira do cooperativismo no Brasil, com o objetivo de torná-lo conhecido e reconhecido na sociedade.*

---

## A CONSTRUÇÃO DESTE RELATÓRIO

Como forma de prestação de contas de suas atividades, há 18 anos a Unimed VTRP publica relatórios para a comunidade. Esta é a sétima edição consecutiva que segue padrões internacionais estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI).

Desta vez Standard, opção Essencial.

Guiada por essas diretrizes, a Cooperativa expõe desempenho, impactos econômicos, ambientais e sociais de sua atuação. Além de fazer uma retrospectiva do ano que passou, o documento lança um olhar para o amanhã, ao apresentar projetos, oportunidades e compromissos para o futuro.

A metodologia da GRI prevê uma consulta aos públicos de relacionamento da Cooperativa para definição dos temas que serão priorizados no relatório. A periodicidade desta pesquisa fica a critério de cada organização e deve ser coerente com o dinamismo do negócio.

A Unimed VTRP adotou a consulta bianual e vai utilizar o resultado de 2017. A seguir, relembre como foi esta construção.

### **Nossos passos até aqui**

1

Para selecionar os temas pertinentes a este relatório, a Unimed VTRP convidou representantes de todos os seus públicos de relacionamento.

2

Separou os públicos em dois grupos: sua gestão (diretoria médica, gerências e coordenadores) e demais partes interessadas (médicos Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, poder público, singulares Unimed e comunidade).

3

Uma amostra de 183 pessoas respondeu a um questionário online, em novembro de 2017.

4

Foram então definidos os macro temas do relatório. Entre os assuntos que mais estão em pauta na Cooperativa, os entrevistados optaram por destacar o custo assistencial, inovação e promoção e prevenção à saúde.



5

Depois, entre 44 indicadores, a gestão da Unimed VTRP elencou os 30 mais relevantes, divididos em seis dimensões (econômico, ambiental, práticas trabalhistas e trabalho decente, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto). Dentre esses temas pré-selecionados, o segundo grupo também teve a missão de opinar sobre aqueles que consideravam mais importantes.

6

Na sequência foi feito um cruzamento de interesses, compondo assim a pesquisa necessária para a construção da matriz de materialidade. Os indicadores que apareceram com pontuação mais alta, em ambos os grupos, são os relatados neste documento.

7

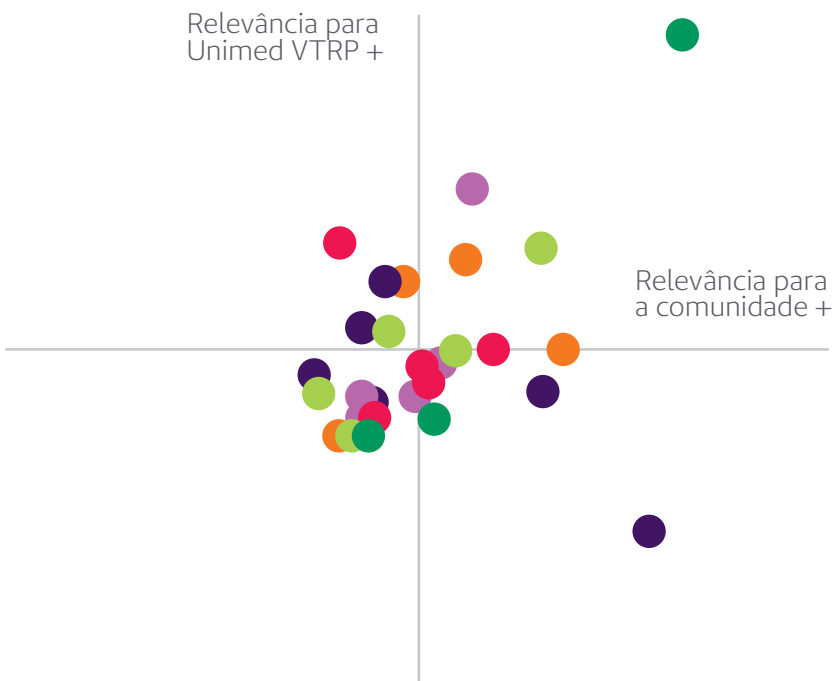
Em 2017, o processo ganhou uma etapa valiosa para o seu fechamento: a pesquisa ainda foi validada em um encontro presencial com nove representantes dos públicos de relacionamento. O encontro foi mediado pelo consultor do Instituto Unimed RS, Adael Juliano Schultz, e pela gestora de Gestão de Sustentabilidade da Unimed VTRP, Jelci Danieli.

O conteúdo deste relatório refere-se ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018.

Dúvidas, comentários e/ou sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail **[sustentabilidade@unimedvtrp.com.br](mailto:sustentabilidade@unimedvtrp.com.br)** ou para o telefone **(51) 3714-7135**.

## MATRIZ DE

# MATERIALIDADE



- Econômico
- Dimensão Social
- Sociedade
- Ambiental
- Direitos Humanos
- Responsabilidade pelo produto

## INDICADORES

<b>Econômico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempenho econômico</li> <li>2. Impactos econômicos indiretos</li> <li>3. Presença no mercado</li> </ol>
<b>Ambiental</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Água</li> <li>5. Biodiversidade</li> <li>6. Conformidade com a legislação ambiental</li> <li>7. Efluentes e resíduos</li> <li>8. Energia</li> </ol>
<b>Dimensão Social</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Diversidade e igualdade de oportunidades</li> <li>10. Emprego</li> <li>11. Relações trabalhistas</li> <li>12. Saúde e segurança no trabalho</li> <li>13. Treinamento e educação</li> </ol>
<b>Direitos Humanos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Liberdade de associação e negociação coletiva</li> <li>15. Não-discriminação</li> <li>16. Investimento</li> <li>17. Trabalho infantil</li> <li>18. Trabalho forçado ou análogo ao escravo</li> </ol>
<b>Sociedade</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade</li> <li>20. Combate à corrupção</li> <li>21. Comunidades locais</li> <li>22. Concorrência desleal</li> <li>23. Conformidade com leis e regulamentos</li> <li>24. Políticas públicas</li> </ol>
<b>Responsabilidade pelo produto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>25. Conformidade com leis e regulamentos</li> <li>26. Privacidade do cliente</li> <li>27. Rotulagem de produtos e serviços</li> <li>28. Saúde e segurança do cliente</li> </ol>

**Juntos, incentivamos as pequenas mudanças diárias**



**Movidos pela cooperação**

1



**A reciprocidade faz qualquer parceria dar certo**

2



**Cuidar da comunidade e do meio ambiente.  
Esse é o plano.**

3



**Por um mundo com mais saúde e bem-estar**

4

**Anexos**



## A COOPERATIVA UNIMED



No Prêmio Ocergs de Cooperativismo: o vice-presidente da Unimed VTRP, Dr. Neori Gusson (ao centro), a coordenadora médica da área de Relacionamento com Cooperado, Dra. Sheyla Huber, e o colaborador Cleimar Santos, responsável pelo processo de Desenvolvimento e Capacitação da Cooperativa

A Unimed é a maior cooperativa de saúde do mundo. Presente em 83% do território nacional, reúne 347 singulares pelo Brasil. Grande parte delas atua como operadora de planos de saúde, com gestão autônoma e independente. Consolidado no país, o Sistema Unimed já existe há 51 anos.

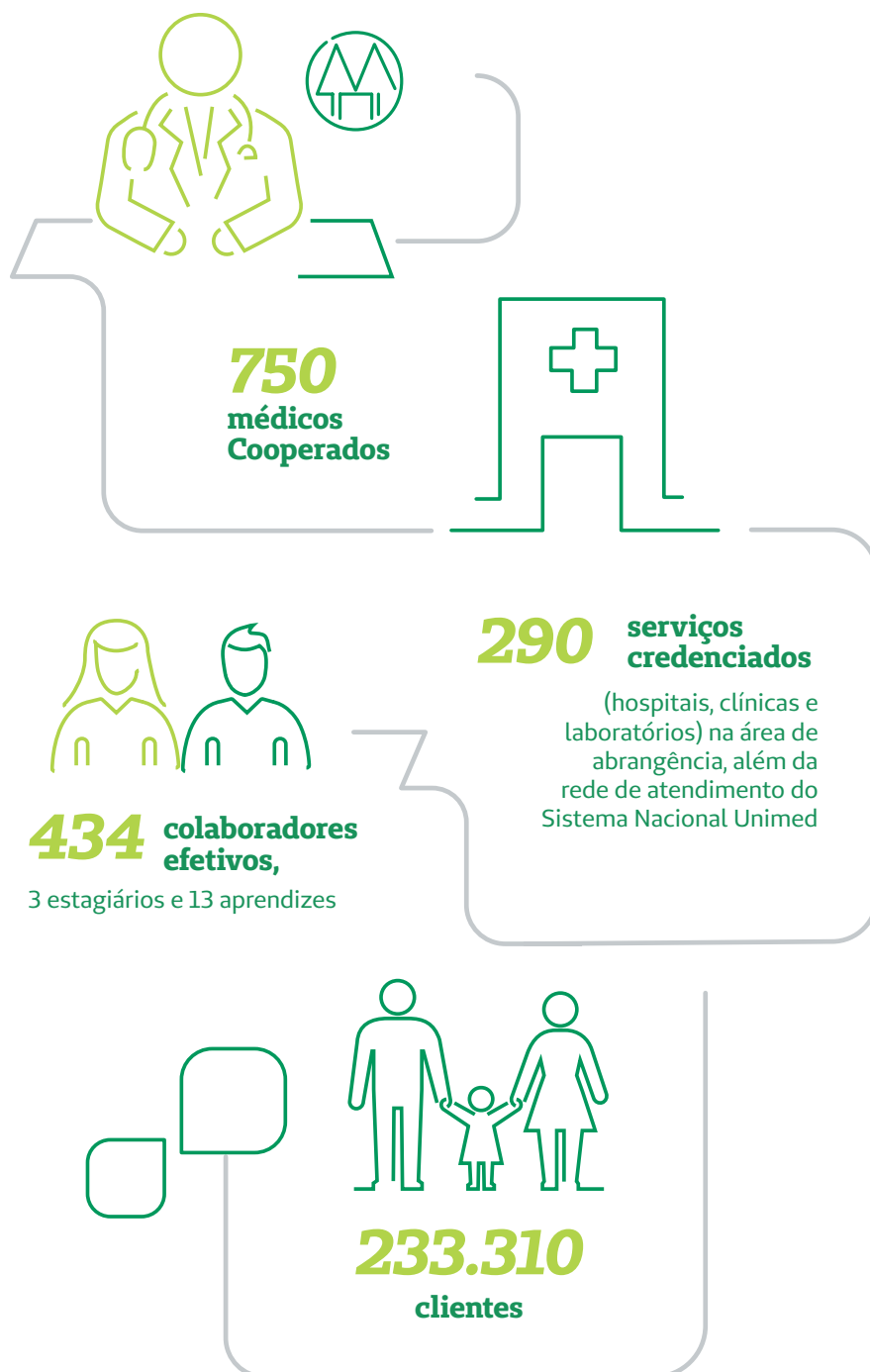
No Rio Grande do Sul, uma das principais é a Unimed VTRP, que foi fundada há 47 anos. Inicialmente criada para atender os vales do Taquari e do Rio Pardo, em 2006 incorporou a coirmã Jacuí, chegando aos atuais 59 municípios de abrangência.

Em 2018, mais uma vez mostrou seu destaque no setor cooperativista. Pelo 15º ano a Unimed VTRP figurou

na lista das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – Guia Você S/A Exame, conquistando o primeiro lugar no ranking das cooperativas de saúde no Estado e o segundo lugar no país.

Outro reconhecimento no setor foi o Prêmio Ocergs de Cooperativismo na categoria “Inovação em Educação e Cultura, Gestão ou Tecnologia”. O projeto vencedor foi a Plataforma Inovar, que pelo sistema de gamificação convida os colaboradores a uma imersão na cultura da inovação, seguindo os passos do Design Thinking (metodologia que busca a resolução de problemas a partir das necessidades reais das pessoas).

# A VTRP EM NÚMEROS



# MAPA DE ATUAÇÃO





## PONTOS DE

# ATENDIMENTO



A Unimed VTRP possui 22 pontos presenciais de atendimento: estruturas para atendimento ao cliente e área comercial, além de espaços para serviços de saúde. Confira:

Charqueadas  
Encantado  
Estrela  
Lajeado (sede e Centro)  
Santa Cruz do Sul  
Taquari  
Teutônia  
Venâncio Aires

Rio de Janeiro (\*)  
Uberlândia (\*)  
Espaço AIS – Atenção Integral à Saúde (Lajeado e Santa Cruz do Sul)  
Núcleo de Atendimento em Saúde Ocupacional (Lajeado, Santa Cruz do Sul e Charqueadas)  
Espaço Viver Bem (Lajeado, Encantado, Santa Cruz do Sul, Venâncio Aires)  
Clínica de Oncologia (Santa Cruz do Sul)  
Centro de Consultas (Santa Cruz do Sul)

*(\*) Pontos situados fora da área de abrangência da Unimed VTRP. Estão localizados dentro de empresas clientes que têm unidades nestas cidades.*

## CANAIS DE ATENDIMENTO



Atendimento telefônico 24 horas e  
Ouvidoria - 0800 0511166



E-mail: [sac@unimedvtrp.com.br](mailto:sac@unimedvtrp.com.br)



Fale conosco e chat online no site  
[www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)



[blogunimed.com.br](http://blogunimed.com.br)



Aplicativo móvel



[facebook.com/UnimedVTRP](https://facebook.com/UnimedVTRP)



[twitter.com/unimedvtrp](https://twitter.com/unimedvtrp)



[plus.google.com/+unimedvtrp](https://plus.google.com/+unimedvtrp)



[youtube.com/UnimedVTRP](https://youtube.com/UnimedVTRP)



[flickr.com/unimedvtrp](https://flickr.com/unimedvtrp)



[foursquare.com/unimedvtrp](https://foursquare.com/unimedvtrp)



[issuu.com/unimedvtrp](https://issuu.com/unimedvtrp)



[linkedin.com/company/unimed-  
vaes-do-taquari-e-rio-pardo](https://linkedin.com/company/unimed-vaes-do-taquari-e-rio-pardo)



[unimedvtrp.tumblr.com](https://unimedvtrp.tumblr.com)

---

## IDENTIDADE

# CORPORATIVA

Conjunto de normas e valores assumidos pela Unimed VTRP, chamado de Identidade Corporativa. Assegura a melhoria contínua dos serviços prestados, ao promover o desenvolvimento e gerar satisfação para médicos Cooperados, colaboradores e clientes. Acima de tudo, é a forma de consolidar o posicionamento da Cooperativa: cuidar da saúde das pessoas.

### **Negócio**

Gestão da saúde.

### **Visão**

Ser reconhecida como uma das melhores Cooperativas Médicas em gestão da saúde.

### **Missão**

Prover saúde aos clientes, agregando valor aos Cooperados e demais partes interessadas.

### **Política da Qualidade**

Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, Cooperados e colaboradores, comprometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde.

### **Política de Sustentabilidade**

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da Cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico, social e ambiental.

### **Valores**

**Ética:** princípio de conduta

**Cooperativismo:** comprometimento societário e com o negócio

**Relacionamento:** valorização das pessoas

**Excelência:** melhoria contínua dos serviços

**Sustentabilidade:** econômica, social e ambiental



---

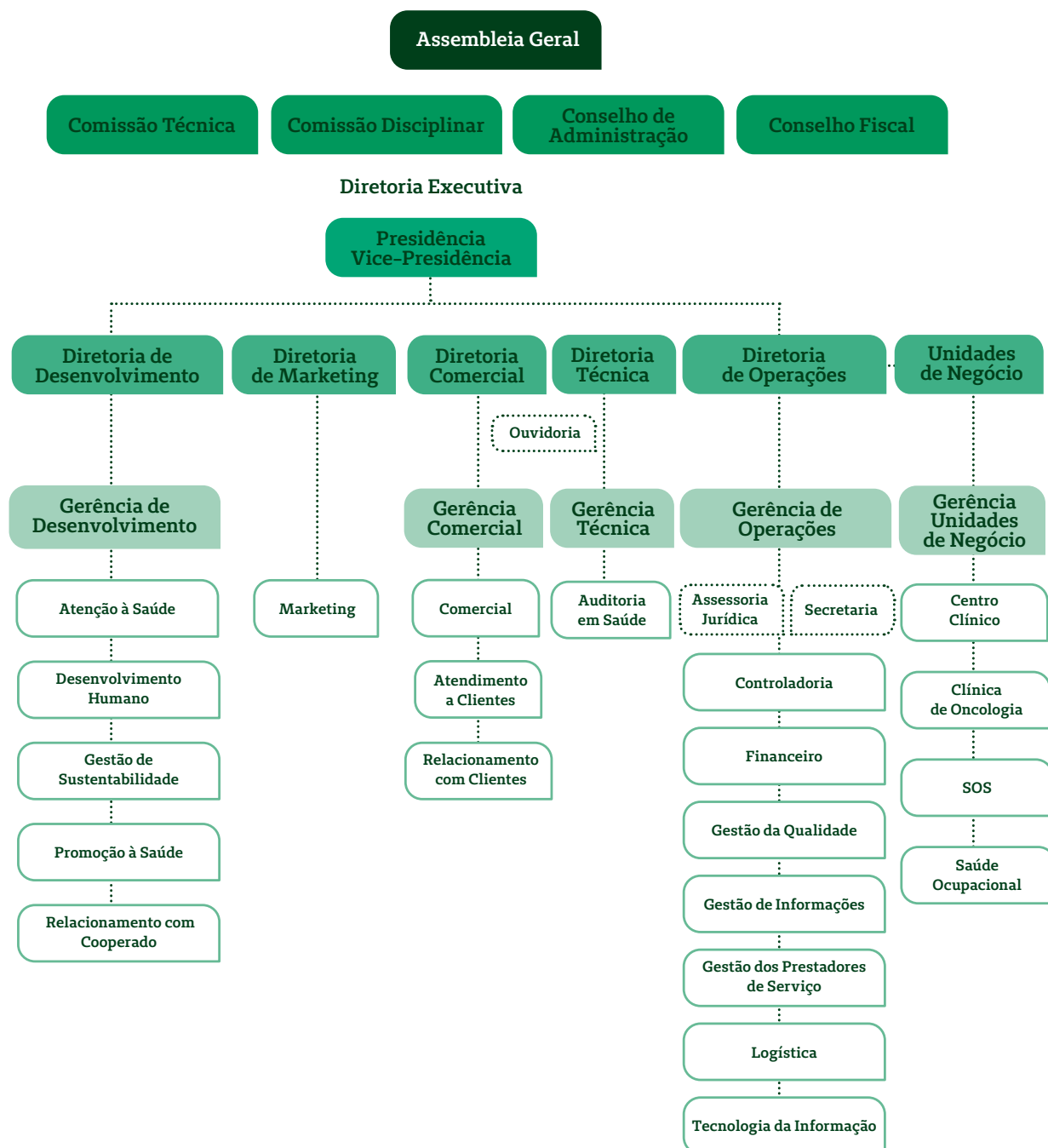
# LIDERANÇAS



## ***Governança Cooperativa***

A Cooperativa adota mecanismos de controle que permitem assegurar a execução dos seus objetivos, garantindo a sua continuidade. Tem como base os princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



---

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Atua sob a liderança e coordenação do presidente da Cooperativa, sendo composto por 12 integrantes. Conforme previsto no Estatuto Social, o grupo tem mandato de três anos e pode ser reeleito uma vez (ressalvada a renovação de no mínimo três de seus membros em cada novo mandato). O atual conselho, eleito em 2018, segue na gestão até março de 2021.

### **Presidente**

Dr. Aldo Prikladnitzki

### **Vice-presidente**

Dr. Neori José Gusson

### **Conselheiros vogais:**

Dr. Aldonir Werner

Dr. Carlos Inácio Mallmann

Dr. Gustavo Mazzarollo

Dr. Hélio Mallmann

Dra. Isabel Helena Forster Halmenschlager

Dra. Nelita Inez Migliavacca Morelli

Dr. Renato Girardi Fragomeni

Dr. Robert Wagner

Dr. Victor Inácio Volkweis

Dr. Vitor Hugo Machado

### **Conselho Fiscal**

Tem a função de fiscalizar as operações, atividades e serviços da Cooperativa, com mandato de um ano. Todos os anos é necessária a troca de pelo menos dois terços de sua composição.

Dra. Adriana Sassi Nunes de Souza

Dr. Marcelo Zanettini Masella

Dr. Sandro Gularte Duarte

### **Suplentes**

Dr. Claudio Andre Klein

Dr. Gilvane Jung

Dra. Iloni Riedner Barghouti

### **Comissão Disciplinar**

Este grupo delibera sobre infrações ao Estatuto Social, Regimento Interno, Normas, Instruções e Resoluções válidas dos órgãos sociais da Unimed VTRP, dentro dos limites da Lei e do Código de Ética Médica. Tem caráter consultivo. Além disso, processa e emite parecer ao Conselho de Administração sobre os processos disciplinares. O mandato desta comissão coincide com o do Conselho de Administração.

Dr. Juliano Gheno Petter – coordenador

Dr. Alexandre Emílio Moi

Dra. Berenice Lago Flores Cernicchiaro

Dr. Carlos Renato Dreyer

Dra. Cláudia Alves da Cunha

Dr. Fernando Luis Gugel

Dr. Ivan Seibel

Dr. Leonardo Quadros da Motta

Dr. Luiz Henrique Poeta Pellegrini

Dra. Margareth Jaekel Lopes

Dr. Mário Miguel da Silveira Colombo

## Comissão Técnica

Cabe a esta comissão a emissão de pareceres técnicos sobre quaisquer indícios de infração cometida por Cooperados. O conteúdo é destinado ao Conselho de Administração, Comissão Disciplinar e Comissão de Ética. A comissão também julga, em primeira instância, os recursos das decisões técnicas tomadas pela Cooperativa, interpostas por Cooperados.

Dr. Claidir Luis de Paoli – coordenador  
Dr. Alain Viegas Detobel  
Dra. Aline Costa Mathias  
Dr. Juliano Gheno Petter  
Dr. Luciano Valli da Fontoura  
Dra. Viviani Magagnin Fernandes

## Diretoria Executiva

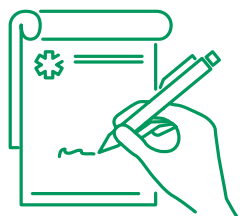
Cargos aprovados pelo Conselho de Administração, responsáveis pela execução das normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa. Em 2018, pela primeira vez na história da VTRP, uma médica passou a integrar a Diretoria Executiva.



Na foto, da esquerda para a direita:

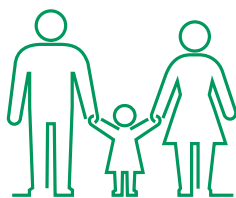
Diretor de Marketing: Dr. Carlos Antonio da Luz Rech  
Diretor Comercial: Dr. Evandro Rocha dos Reis  
Diretor Técnico: Dr. Claidir Luis de Paoli  
Vice-presidente: Dr. Neori Gusson  
Presidente: Dr. Aldo Prikladnitzki  
Diretora de Desenvolvimento: Dra. Cynthia Caetano  
Diretor de Operações: Dr. Claus Dieter Dummer

## PRODUTOS E SERVIÇOS



### • Plano de saúde assistencial Empresarial

Voltado a pessoas jurídicas,  
para atendimento de seus  
colaboradores e dependentes.



### • Plano de saúde assistencial Familiar

Dirigido a pessoas físicas  
para atendimento pessoal  
e de seus dependentes.

### • Programas de Saúde Ocupacional

Para pessoas jurídicas, engloba a elaboração do Plano de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), além de exames periódicos, admissionais, demissionais, retorno ao trabalho e mudança de função. Também são disponibilizados Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT), Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) e os serviços de avaliação de ruído pessoal, ruído ambiental, vibração, avaliação ergonômica e estresse térmico, assim como assistência em perícias técnicas de insalubridade e periculosidade.



### • SOS Unimed

Atendimento pré-hospitalar  
de urgência e emergência  
para clientes contratantes  
do serviço e remoções.





Plano Unimed  
**Crescer**

### ***Novo produto: Plano Crescer***

Dentro da linha de segmentação de públicos, que nos últimos anos vem ganhando força no mercado de operadoras de saúde, a Unimed VTRP lançou em 2018 o Plano Crescer. Produto exclusivo para crianças, é uma novidade para a região. Oferece consultas com os pediatras da Unimed e com os demais médicos da Cooperativa, faixa de mensalidade fixa até os 18 anos e orientações de saúde com psicólogos, nutricionistas e profissionais preparados para auxiliar no crescimento saudável da criança. Além disso, dá acesso ao “Alô Doutor”, serviço de aconselhamento médico por telefone, 24 horas, todos os dias do ano, e permite convênio com a Uniodonto, para atenção especial à saúde bucal.

## ***Clínica de Oncologia***

Há três anos a Unimed VTRP investiu em um serviço próprio de oncologia em Santa Cruz do Sul. Atendimento especializado, carinho, qualidade e dedicação são os pilares da clínica, que conquistou excelentes resultados na pesquisa de satisfação realizada em 2018. Ao todo, 86 pacientes responderam aos questionamentos. Destes, 98,8% declararam estar muito ou totalmente satisfeitos. Destaque para o atendimento e a estrutura, que atingiram 100% de aprovação.

Um dos diferenciais da clínica é o acompanhamento da equipe multidisciplinar do programa Cuidados Oncológicos, com médico, enfermeiro, técnico em enfermagem, nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta e assistente social. Esse cuidado integral para o controle de efeitos colaterais não só aumenta a qualidade de vida do paciente em tratamento, como também influencia positivamente nas taxas de cura da doença.

Na estrutura, os seguintes tratamentos são oferecidos de forma ambulatorial: oncologia, terapia imunológica, hormonioterapia e pulsoterapia. Para saber mais, acesse [www.unimedvtrp.com.br/clinicadeoncologia](http://www.unimedvtrp.com.br/clinicadeoncologia). Além de divulgar os serviços e a equipe da clínica, o site também apresenta informações sobre a prevenção e tratamento do câncer.

## ***Centro Clínico Unimed em Charqueadas***

Em 2018, a Unimed VTRP promoveu mudanças nas atividades do Centro Clínico. O atendimento do Plantão Médico de baixa complexidade, que diariamente funcionava no local das 8h às 20h, foi concentrado no Hospital São Jerônimo (HSJ). O HSJ, que já era a referência dos clientes Unimed e da população em geral na região, oferece o serviço 24 horas por dia, sete dias por semana.

As demais atividades do Centro Clínico seguiram operando normalmente, para clientes Unimed e particulares. A estrutura é um centro de atendimento para consultas eletivas e procedimentos de baixa complexidade agendados pelos médicos especialistas, nas áreas de traumatologia e ortopedia, pediatria, ginecologia, dermatologia, cirurgia vascular, otorrinolaringologia, homeopatia e clínica geral. No ano que passou, uma média de 1.370 atendimentos foram prestados por mês no Centro Clínico. O volume foi semelhante ao registrado em 2017.

## ***Núcleos de Atendimento em Saúde Ocupacional***

Núcleos em Charqueadas, Lajeado e Santa Cruz do Sul são voltados ao atendimento de clientes dos produtos de Saúde Ocupacional. Nestes locais são realizadas as consultas clínicas para emissão de Atestados de Saúde Ocupacional (admissionais, demissionais, periódicos,

mudança de função e retorno ao trabalho), bem como exames complementares necessários para cada empresa (audiometria, espirometria, eletrocardiograma, eletroencefalograma e coleta de exames laboratoriais). Além disso, desde 2016 a Cooperativa conta com uma unidade móvel. Os profissionais da área de Saúde Ocupacional se deslocam até a empresa contratante para a realização de avaliações clínicas e exames complementares.

Em 2018, foram prestados 1.442 atendimentos médicos nos núcleos e realizados 2.412 exames.

## Centro de Consultas em Santa Cruz do Sul



Na estrutura, consultas são realizadas fora do horário comercial

Desde março de 2018, a Unimed VTRP oferece mais um serviço aos seus clientes de plano de saúde e intercâmbio: o Centro de Consultas, em Santa Cruz do Sul. Trata-se de um novo espaço para o cuidado da saúde com muito mais facilidade e rapidez, fora do horário comercial. A estrutura fica no prédio do novo Núcleo de Atendimento Unimed na cidade (esquina das ruas Sete de Setembro e Venâncio Aires – antigo Keller Niedersberg – nº 561, 1º andar).

Confira os diferenciais deste serviço:

- Horário de atendimento: segunda a sexta, das 17h às 20h, e nos sábados, das 8h às 12h;
- Todas as consultas são agendadas pelo telefone (51) 3713-8313, das 8h às 20h, para atendimentos em no máximo 48h;
- As consultas, com um médico generalista, são para atendimentos simples, rápidos e de baixa complexidade. Na sequência, havendo necessidade, o paciente é encaminhado ao seu médico de referência ou especialista;
- Atendimento para pacientes com idade igual ou superior a 14 anos.

## SOS

O SOS é um serviço de urgência e emergência que a Unimed VTRP oferece aos seus clientes. Através do atendimento móvel 24 horas, uma equipe médica e de enfermagem presta atendimento pré-hospitalar nas zonas urbanas das cidades de Lajeado, Estrela, Arroio do Meio e Cruzeiro do Sul. Além disso, o SOS realiza remoções inter hospitalares para os clientes com plano assistencial Unimed (conforme cobertura contratual) e participa de eventos patrocinados pela Cooperativa.

	2017	2018
<b>Atendimentos</b>	196	212
<b>Remoções</b>	96	99
<b>Eventos</b>	14	30

## PARTICIPAÇÃO DE MERCADO

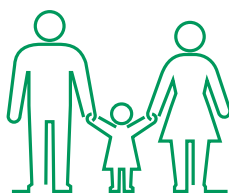
### Área de atuação da Unimed VTRP



**59**

**municípios**

(sete na região do Jacuí,  
16 no Vale do Rio Pardo  
e 36 no Vale do Taquari)



**871.551**

**habitantes**

População neste grupo de  
municípios (estimativa 2018).  
Um acréscimo de 0,31% em  
relação ao ano anterior

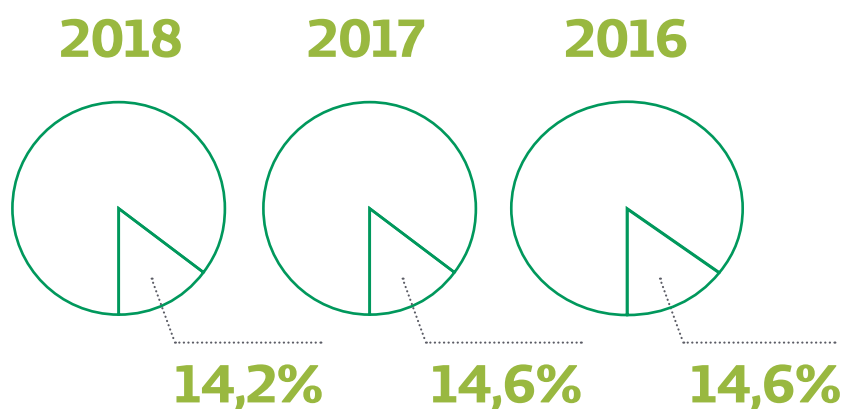


**124.110**

**pessoas**

desse total de habitantes são  
clientes de planos assistenciais  
da Unimed VTRP. Isso representa  
14,2% de participação de mercado.

### Participação de mercado



## CARTEIRA DE CLIENTES

### Número total de clientes

2018 — 233.310

2017 — 236.962

2016 — 236.624

### Clientes Unimed VTRP por plano de saúde e produto



Produto	Plano Empresarial	Plano Familiar	Plano por Adesão	Saúde Ocupacional	Demais Produtos	Total (*)
<b>Clientes 2017</b>	107.088	44.570	5.907	45.583	33.814	236.962
<b>Clientes 2018</b>	108.489	43.230	5.600	43.333	32.658	233.310
<b>Variação em 1 ano</b>	1,31%	-3,01%	-5,20%	-4,94%	-3,42%	-1,54%

(\*) O número total de clientes é a soma de todos os contratos de produtos assistenciais e não-assistenciais. Sendo assim, um beneficiário pode ser contado mais de uma vez no levantamento, por possuir mais de um produto.

Um olhar mais detalhado para a carteira mostra a conquista de clientes no plano de saúde empresarial, com o fechamento de novos contratos e a ampliação de contratos vigentes (inclusão de

funcionários novos ou que ainda não haviam aderido ao plano). Entretanto, houve um declínio no familiar, em virtude do grande volume de cancelamentos ocorridos durante o ano.



---

## PROJETO

# SIMPLIFICA

Há três anos a Unimed VTRP entrou em um ciclo de mudanças internas que acompanharam a chegada da cultura da inovação. Para se tornar mais ágil, flexível e dinâmica, a Cooperativa sentiu a necessidade de revisar suas operações e seguir pelo caminho da simplificação. Com o apoio de uma consultoria externa, em 2018 colocou em prática o projeto Simplifica. As atividades de todas as áreas foram mapeadas e classificadas como essenciais ou necessárias. Este diagnóstico permitiu a redução de burocracias e de

excessos em mecanismos de controle, a implantação de automatizações e gerou processos mais fluídos.

A partir deste novo gerenciamento das demandas, a Unimed eliminou 20% das horas trabalhadas e reorganizou o quadro de colaboradores. Todos os desligados pelo Simplifica puderam participar da Recolocação Profissional, benefício que via de regra somente era oferecido àqueles com pelo menos cinco anos de casa.

---

## CONEXÃO

# STARTUPS

Em 2019, as ações na linha da inovação terão sequência com o projeto Conexão Startups. A Unimed VTRP firmou parceria com uma empresa que irá recrutar startups interessadas em apresentar oportunidades, estratégias e soluções para oito temas pré-definidos no planejamento estratégico da organização. Depois de lançado o desafio no mercado e selecionadas as startups, elas terão três

meses para o desenvolvimento de suas respectivas propostas. Caso sejam viáveis e aderentes às necessidades da Cooperativa, o passo seguinte é a sua implantação. Este é um formato de atuação inovador na região de abrangência da VTRP. Vem para agregar mais dinamismo ao fluxo de trabalho, acelerando e enriquecendo a construção de soluções para o negócio.

## NOSSAS RELAÇÕES



Todos os públicos de relacionamento da Cooperativa foram convidados para o Fórum do Conhecimento, com palestra de Kau Mascarenhas

Ao elaborar o planejamento estratégico, anualmente a Unimed VTRP valida os públicos que de alguma forma são impactados pelo funcionamento do seu negócio. Nesta lista estão médicos Cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, governo e sociedade. Essas relações são pautadas pela ética, transparência e pelo diálogo, para o crescimento e desenvolvimento mútuo.

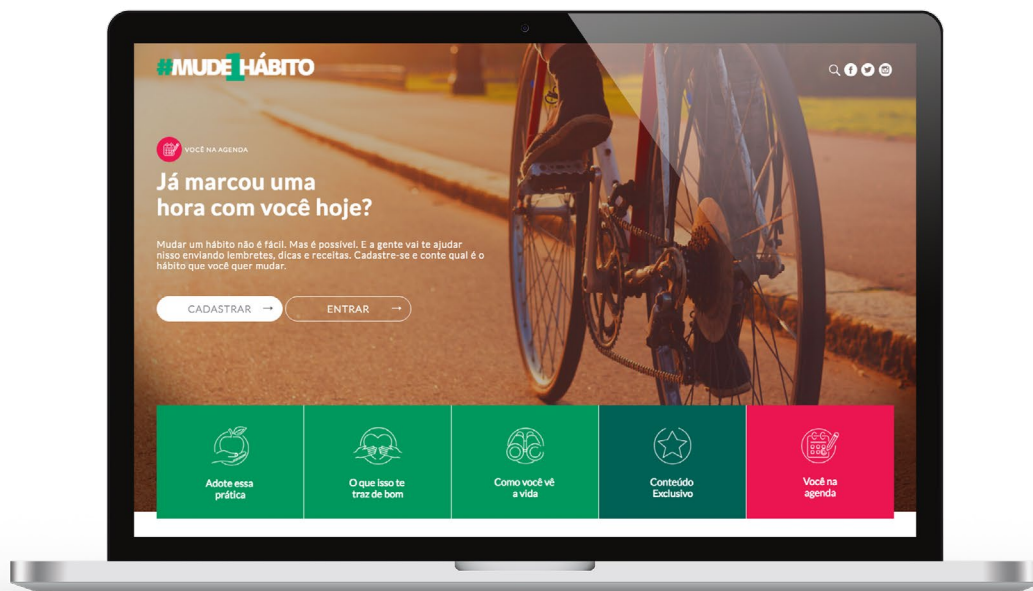
A cada dois anos, todos estes públicos são convidados para o Fórum do Conhecimento Unimed. Em 2018, as duas edições do evento (Lajeado e Santa Cruz do Sul) reuniram cerca de 500 participantes. O conferencista internacional Kau Mascarenhas apresentou a palestra “Conexões que mudam o futuro”, com enfoque no tema inovação e na potencialização das capacidades do ser humano por meio de novos hábitos.

# MUDE 1 HÁBITO

Motivada pela vocação para cuidar das pessoas, há dois anos a Unimed divulga para todos os seus públicos de relacionamento a campanha Mude 1 Hábito. A iniciativa fortalece o que os médicos Cooperados transmitem diariamente aos pacientes nos consultórios: a importância de uma rotina equilibrada, uma alimentação

saudável, além da prática regular de atividades físicas.

Mudar um hábito pode ser difícil no começo. Por isso, para ajudar no primeiro passo, muitas informações e depoimentos são compartilhados no site Mude 1 Hábito ([www.mude1habito.com.br](http://www.mude1habito.com.br)). Lá você vai encontrar uma fonte de inspiração!



# COLABORADORES

Com uma mudança significativa na cultura da organização em 2018, mudou também o perfil profissional esperado de seus colaboradores. Em consonância com os objetivos estratégicos da Cooperativa, foram realizadas ações voltadas à cultura da simplificação, envolvendo Diretoria, Gestão e demais colaboradores. Neste sentido, o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) contribuiu para fortalecer a gestão e a campanha de endomarketing “Mais Simples” instigou o colaborador a repensar seu modo de ser e agir no ambiente de trabalho.



Lideranças participaram de treinamentos voltados à simplificação e à inovação

## Treinamentos em 2018



**Tema:** Condutas e normas da Unimed VTRP (prezam pela integração e respeito às diferenças) e desenvolvimento da filosofia cooperativista

**Total:** 114 horas

**Abrangência:** 13% dos colaboradores

**Tema:** Segurança – capacitação de brigadistas, utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e formação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)

**Total:** 303 horas

**Abrangência:** 28% dos colaboradores

## Saúde

A Unimed VTRP preza pela saúde integral de seus colaboradores, através do incentivo de hábitos de vida saudáveis. Disponibiliza algumas modalidades esportivas, como funcional, futebol feminino e masculino, e também a prática de ginástica laboral. Um dos benefícios é o acesso às unidades do Espaço AIS – Atenção Integral à Saúde, com multiprofissionais para a coordenação do cuidado (médicos, enfermeiros, nutricionistas e psicólogos). A equipe promove um acompanhamento preventivo, revisões anuais de saúde e, quando necessário, faz o encaminhamento a médicos especialistas.

## Segurança no trabalho

As ações de segurança são desenvolvidas pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), sejam elas preventivas ou corretivas – frente a acidentes e doenças decorrentes do trabalho. Anualmente é realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat). Em 2018, foram abordados os seguintes temas nas unidades de Lajeado e Santa Cruz do Sul: “A transformação é você”, “Você foi chamado para fazer a diferença”, “Estresse, ansiedade e depressão”, e “Suas relações com a qualidade de vida pessoal e profissional”.

**Mapa de Riscos e programas:** Também cabe à Cipa, junto com as equipes do sistema 5S's, a elaboração do Mapa de Riscos. O objetivo do Mapa de Riscos é demonstrar às pessoas os locais onde há exposição a riscos e quais os tipos. Neste contexto, aparecem dois programas: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). No PPRA estão descritas as atividades e os riscos existentes em cada local, e, no PCMSO, os exames necessários para o monitoramento da saúde do trabalhador. Em 2018, a comissão registrou um acidente de trabalho e dois acidentes de trajeto.

**Brigadistas:** A Cooperativa orienta todos os colaboradores para a prevenção de incêndios. Caso ocorram, há uma equipe de brigadistas capacitada para atuar nestas situações. Placas de sinalização estão dispostas em pontos estratégicos em todos os andares da sede. Uma cópia do documento “Orientações de segurança em caso de incêndio” é entregue para as equipes de prestadores de serviços fixos que trabalham no prédio.



## Treinamentos de segurança

Para conscientizar os colaboradores quanto aos riscos existentes no ambiente de trabalho são aplicados os seguintes treinamentos:

- EPIs: na Integração de Novos Colaboradores;
- Cipa: quando houver a troca dos membros da gestão;
- Atendimentos em Casos de Exposição a Materiais Biológicos: destinados a colaboradores da área de enfermagem que utilizam materiais perfurocortantes nas suas atividades;
- Saúde e Segurança no Trabalho: na admissão de colaboradores;
- Ordem de Serviço: em atendimento à NR 1 do Ministério do Trabalho, são elaboradas ordens de serviço com o objetivo de regulamentar a execução de atividades que apresentam riscos à saúde e segurança do trabalho.

## Cargos e salários

A Política de Cargos e Salários da Unimed VTRP respeita as particularidades de seu segmento de atuação e é coerente com a valorização das pessoas que, com o resultado do seu trabalho, são responsáveis por manter e desenvolver a organização.

Tal política visa atender às seguintes premissas:

- Consistência interna: criar um sistema capaz de valorizar os colaboradores, as funções e os cargos, utilizando procedimentos homogêneos de avaliação, e proporcionar o equilíbrio interno na gestão da remuneração;

- Atratividade: favorecer os processos de admissão e fixação de pessoas adequadas e estimulá-las na busca do autodesenvolvimento;
- Orientação para resultados: reconhecer a contribuição de cada equipe e os desempenhos diferenciados para a sustentação e melhoria dos resultados;
- Competitividade e equilíbrio orçamentário: compatibilizar os custos com remuneração de pessoal, com as receitas, matriz de custos e realidade do negócio.

## Diversidade

Além das práticas já consolidadas em 2018, o programa Diversidade teve seu escopo de atuação ampliado. Essa expansão busca promover a inclusão das pessoas na sua multiplicidade, com respeito às diferenças e tratamento igual para todos, independentemente de raça, orientação sexual, gênero, deficiência e cultura, de acordo com a legislação e políticas de direitos humanos. Com isso, a Unimed VTRP constrói espaços que estimulam a inovação através da pluralidade.




### Pilares do programa:

- \* Diversidade de etnias
- \* Diversidade de gerações
- \* Diversidade sexual e de gênero
- \* Diversidade de Pessoas com Deficiência (PCDs)




A Cooperativa tem como política não abrir vagas específicas para PCD's. Os candidatos são avaliados segundo o perfil da vaga existente, experiências profissionais, talentos e potenciais de acordo com as oportunidades oferecidas.

# COLABORADORES




## Número total de colaboradores por contrato e gênero

	 Masculino	 Feminino	 Total
<b>Aprendizes</b>	4	9	13
<b>Estagiários</b>	0	3	3
<b>Efetivos</b>	108	326	434
<b>Total</b>			450




## Gênero e região

	 Masculino	 Feminino	 Total
<b>Local</b>			
<b>Vale do Taquari</b>	98	258	356
<b>Vale do Rio Pardo</b>	14	74	88
<b>Região do Jacuí</b>	0	6	6
<b>Total</b>			450




## Faixa etária

			
	Masculino	Feminino	Total
<b>Baby Boomers (Nascidos de 1947 a 1965)</b>	3	8	11
<b>Geração X (Nascidos de 1966 a 1980)</b>	50	108	158
<b>Geração Y (Nascidos de 1980 a 1999)</b>	58	219	277
<b>Geração Z (Nascidos após 2000)</b>	1	3	4
<b>Total</b>			450

## Colaboradores cargo e gênero

			
	Masculino	Feminino	Total
<b>Estagiário</b>	3	0	3
<b>Auxiliar</b>	8	22	30
<b>Assistente</b>	31	125	156
<b>Analista</b>	19	34	53
<b>Analista Master</b>	3	3	6
<b>Especialista</b>	0	2	2
<b>Referência</b>	4	26	30
<b>Especializado</b>	12	78	90
<b>Técnico</b>	23	19	42
<b>Coordenador</b>	6	15	21
<b>Gerente</b>	2	2	4
<b>Aprendiz</b>	4	9	13
<b>Total</b>			450

## Novos colaboradores contratados em 2018, por faixa etária e gênero

Idade			
	Masculino	Feminino	Total
<b>Abaixo de 30 anos</b>	11	41	52
<b>De 30 a 50 anos</b>	2	21	23
<b>Acima de 50 anos</b>	0	0	0
<b>Total</b>	13	62	75

## Novos colaboradores contratados em 2018, por faixa etária e região

Idade	VT	VRP	Jacuí	Total
	<b>Abaixo de 30 anos</b>	39	12	1
<b>De 30 a 50 anos</b>	15	8	0	23
<b>Acima de 50 anos</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	54	20	1	75

## Taxa de rotatividade

A taxa de rotatividade é definida com base em tendências, cenários e segmento de mercado.

Em 2018, o índice de rotatividade fechou em 2,36%.

No período, foram registrados 174 desligamentos, sendo aproximadamente 54% por iniciativa da Cooperativa.

O quadro de colaboradores foi redimensionado dentro do projeto Simplifica.

<b>Rotatividade por faixa etária</b>	Quantidade	%
<b>Abaixo de 30 anos</b>	69	39,7
<b>De 30 a 50 anos</b>	97	55,7
<b>Acima de 50 anos</b>	8	4,6
<b>Total</b>	174	100

<b>Rotatividade por gênero</b>	Quantidade	%
<b>Masculino</b>	31	17,8
<b>Feminino</b>	143	82,2
<b>Total</b>	174	100

<b>Rotatividade por região</b>	Quantidade	%
<b>VT</b>	128	73,6
<b>VRP</b>	40	23,0
<b>Jacuí</b>	6	3,4
<b>Total</b>	174	100



# Cooperados



Em 47 anos de história, a Unimed VTRP segue fiel à sua essência: é uma cooperativa de médicos.

Em 2018, fortaleceu as práticas de relacionamento, em especial aquelas que haviam sido reformuladas no ano anterior, para dar mais voz aos

Cooperados e ampliar a escuta do que é de interesse deste público. Confira as principais ações para aproximação e desenvolvimento – no âmbito técnico, administrativo e/ou cooperativista.

## **Passando a Limpo**

Com intuito de apresentar assuntos relacionados à gestão da Cooperativa, os encontros contribuíram para estreitar os laços entre Diretoria Executiva e Cooperados. Foram realizados em sete microrregiões.

## **Portas Abertas**

Três edições ocorreram no último ano: Lajeado, Santa Cruz do Sul e Venâncio Aires. O evento tem como objetivo ampliar os conhecimentos dos Cooperados acerca da organização. Os participantes, ao se inscreverem, informam os temas nos quais têm interesse em aprofundar ou esclarecer dúvidas, e estes são pautados na reunião.

## **Reunião CooperAtiva**

Para colocar os Cooperados no centro das decisões mais estratégicas da Cooperativa, pelo segundo ano consecutivo foram promovidas as Reuniões CooperAtivas. Trata-se da abertura de algumas reuniões de Diretoria, momento semanal entre a Diretoria Executiva e gerências da Unimed VTRP. Cinco edições foram promovidas em 2018.

## **Simpósio de Medicina**

Chegou à nona edição, desta vez com o tema “Inovação e Oncologia ao alcance de todos”. Os médicos Pedro Schestatsky e Stephen Stefani explanaram o assunto e encerraram o evento com um debate, respondendo às dúvidas dos participantes.



Em sua nona edição, Simpósio de Medicina abordou o tema “Inovação e Oncologia ao alcance de todos”

## **Grupos de Cocriação**

A finalidade dos grupos é reunir Cooperados para a construção de projetos e soluções para demandas da Cooperativa. Em 2018 foram acionados quatro grupos.

## Palestras

Ao longo do ano, esses eventos levaram aos Cooperados informações sobre temas diversos que têm influência em sua vida profissional e no ambiente cooperativista. Destaque para a palestra “Pessoas, Comportamentos e Marcas”, com Arthur Bender; e “Cooperativismo para a Sustentabilidade do Negócio”, ministrada pelo presidente do Sescop-RS, Vergílio Perius.

## Voluntariado médico

Há alguns anos a Unimed incentiva colaboradores e cooperados a exercerem a cidadania por meio do trabalho voluntário. Anualmente as demandas das entidades sociais são apresentadas ao grupo de voluntários e estes atuam conforme seu interesse e habilidades. Os médicos cooperados têm participado de atividades voltadas à prevenção. Para 2019, o cadastro já conta com 19 cooperados voluntários.

## Canais de comunicação

O ano foi marcado por mudanças nos já tradicionais Canais de Comunicação com os Cooperados.

**Espaço do Cooperado:** além do 0800 e e-mail, a Cooperativa aderiu ao WhatsApp, para facilitar e agilizar os contatos. Foram criados dois canais: um para acesso direto ao Espaço do Cooperado, para solicitações e informações gerais, e outro exclusivo para situações pertinentes às autorizações de procedimentos.

**Portal dos Cooperados:** realizada uma reestruturação no Portal, que passou a se chamar Portal de Serviços ao Cooperado. A plataforma oferece de forma ágil e prática diversas informações relativas à Unimed VTRP. Os canais Fale com a Unimed e Fale com a Presidência permanecem no novo Portal, assim como o Acesso Restrito ao Cooperado. Com novo layout, foi facilitado o acesso também pelo celular.

**Boletim:** com a reestruturação do Portal, foi necessária adequação também no formato de envio de informações aos Cooperados. Semanalmente eles recebem via e-mail o Boletim CooperarNews, com as principais informações referentes à Cooperativa e ao Sistema Unimed. Já os eventos e reuniões passaram a ser divulgados também uma vez por semana pela AgendaNews.

## Desafios futuros

Para 2019, a Cooperativa busca uma aproximação ainda maior com seus Cooperados, para levar informações a respeito da Unimed VTRP, engajá-los e ouvir o que esperam para o futuro. Neste sentido, serão intensificadas as visitas aos consultórios médicos.

Também está prevista a abertura de uma nova turma *in company* Especialização em Gestão Estratégica de Cooperativas de Saúde, em parceria com o Escoop - Faculdade de Tecnologia do Cooperativismo. O curso tem o objetivo de desenvolver nos Cooperados uma visão sistêmica para atuar de forma estratégica e colaborativa na Unimed VTRP.

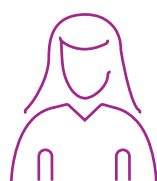
## Perfil dos médicos Cooperados



**750**  
médicos Cooperados



**72%**  
homens



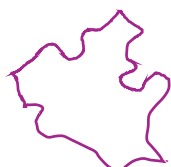
**28%**  
mulheres

## Faixa etária



Até 34 anos	35 a 49 anos	50 a 64 anos	Mais de 65 anos
47	272	242	189

## Média de idade por região



Vale do Taquari	Vale do Rio Pardo	Região do Jacuí
54 anos	53 anos	58 anos

## Tempo de cooperativa



Até 10 anos	11 a 20 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	Mais de 40 anos
210	168	150	144	78

## Movimentação no quadro de Cooperados

Admissões	Demissões	Exclusões	Falecimentos	Jubilações	Afastamentos
24	10	3	2	5	4

## PRESTADORES DE SERVIÇOS



Lançamento do Programa Qualificar: foco nos nove maiores hospitais dos vales do Taquari, Rio Pardo e região do Jacuí

Quando os clientes da Unimed VTRP precisam de atendimento em hospitais, clínicas e laboratórios, devem procurar os 290 estabelecimentos credenciados na região de abrangência do plano de saúde. Como a Cooperativa não possui rede própria, acompanha e investe recursos na qualificação destes prestadores de serviços, sempre buscando a satisfação de seus beneficiários.

### **Rede credenciada**

<b>Hospitais</b>	30
<b>Clínicas</b>	178
<b>Laboratórios</b>	82

Em 2018, a operadora lançou o Programa Qualificar – Qualificação da Assistência Hospitalar, com o ingresso dos nove maiores hospitais dos vales do Taquari, Rio Pardo e região do Jacuí: Ana Nery (de Santa Cruz do Sul), Bruno Born (Lajeado), Hospital Estrela (Estrela), Ouro Branco (Teutônia), Santa Cruz (Santa Cruz do Sul), Santa Terezinha (Encantado), Hospital São Jerônimo (São Jerônimo), São José (Arroio do Meio) e São Sebastião Mártir (Venâncio Aires).

A Unimed contratou uma consultoria que está assessorando este grupo para a adequação aos padrões exigidos pela Acreditação da ONA (Organização Nacional da Acreditação). Esse alinhamento deve resultar em uma maior segurança para os pacientes e profissionais de saúde, melhoria da qualidade da assistência e o aprimoramento da gestão. Entre os indicadores monitorados estão a taxa de infecção hospitalar, o índice de quedas e a taxa de mortalidade.

O projeto, com 12 meses de duração, contempla quatro macro etapas: diagnóstico inicial, treinamentos, visitas de assessoria

específica para cada um dos hospitais e avaliação final. Os treinamentos começaram em abril de 2018 e seguem até fevereiro de 2019.

## **Acreditação do Hospital Estrela**

Desde 2015 a Cooperativa vem investindo em ações neste segmento, pelo Programa de Incentivo para Obtenção de Certificado da Acreditação Hospitalar. A primeira conquista veio em 2018, com a parceria que resultou na Acreditação do Hospital Estrela (HE).

Após um rigoroso processo de avaliação do Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (Ibes), o Estrela se tornou a primeira casa de saúde dos vales do Taquari, Rio Pardo e região do Jacuí a contar com a Acreditação Hospitalar. Os benefícios vêm em prol de todos os pacientes atendidos no HE, sejam eles clientes Unimed, de outros convênios ou do Sistema Único de Saúde (SUS).



“Somos referência hospitalar para mais de dez municípios da região. E a parceria da Unimed VTRP foi importante para esta conquista, que reconhece a qualidade do atendimento e acolhimento dos pacientes. O processo da Acreditação nos auxiliou a transformar as pessoas em profissionais mais capacitados, organizando sistemas de gestão, buscando sempre como resultado a assistência segura e de qualidade”

**Depoimento da Irmã Teresia Steffen (ao centro),  
representante do Hospital Estrela.**



## Laboratórios

Por meio de um projeto piloto, em 2018 a Cooperativa auxiliou na implantação de protocolos de segurança do paciente em cinco laboratórios e clínicas, seguindo a legislação do setor. Foram promovidos treinamentos para melhorias nestes serviços. Na programação, um laboratório da região que já conquistou a Acreditação dividiu suas experiências com os demais credenciados à rede da VTRP.

## Acompanhamento da rede

Na Cooperativa há uma área específica para dar suporte aos hospitais, clínicas e laboratórios. É a Gestão dos Prestadores de Serviços, que conta com canais de contato exclusivos: telefone, e-mail e um portal na web ([www.unimedvtrp.com.br/canais](http://www.unimedvtrp.com.br/canais)).

Além dos programas e iniciativas citados, outras práticas contribuem para o monitoramento e qualificação da rede credenciada:

- Visitas de credenciamento e acompanhamento das empresas prestadoras de serviços;
- Eventos anuais, com temas contemporâneos, para profissionais específicos, como atendentes dos prestadores e faturistas dos hospitais, além de encontros com grupos de serviços;
- Programa de Segurança do Paciente, o qual contempla inúmeras práticas, tais como: Evento de Segurança do Paciente para Hospitais, Avaliação de Acompanhamento de Prestadores de Serviços e Programa de Reconhecimento por Desempenho;
- Controle e atualização de documentos legais dos prestadores de serviços;

- Visitas de relacionamento com Unimed do Sistema Unimed, visando melhorar a satisfação dos clientes de plano nacional quando utilizam a rede fora da área de ação da VTRP.

## Avaliação de prestadores

A avaliação de 100% dos prestadores de serviços é bienal, dividida por determinados grupos a cada ano. Em 2018, foram visitados os hospitais e clínicas de fisioterapia. Foram evidenciadas que diversas práticas já melhoraram, o que representa a qualificação no atendimento prestado ao cliente Unimed. No próximo ano serão avaliadas clínicas de imagem, quimioterapia, clínicas médicas das mais variadas especialidades, clínicas de fonoaudiologia, laboratórios de patologia, hemoterapias e clínicas de hemodiálise.

## 2019

Tão importante quanto a conquista de padrões de qualidade é a sua manutenção. Por isso, a Cooperativa seguirá com os investimentos voltados às certificações do setor.

Além dos hospitais, irá contemplar também o grupo de análises clínicas. Será lançado o programa Qualilab, para treinamento e assessoria aos laboratórios de análises clínicas, tendo como principal objetivo a preparação e acreditação desses serviços. Já o Qualificar, entrará na fase II com continuidade de atividades de assessoria e também rodadas técnicas para discussão de temas estratégicos para a acreditação hospitalar.

---

# FORNECEDORES

A Unimed VTRP trabalha com fornecedores do Brasil e do Exterior, sempre que possível priorizando a contratação de empresas locais. Na seleção, também considera outros critérios: preço compatível ao mercado, qualidade dos serviços prestados, prazo de entrega, condições de pagamento adequadas, normas de segurança do trabalho, idoneidade, respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos.

Em 2018, 681 fornecedores tiveram movimentação no cadastro da Cooperativa. Na cadeia de suprimentos destacam-se os seguintes grupos: Equipamento Médico, Medicamentos, Oxigênio, Produto, Serviço e Transportes. Todos impactam direta ou indiretamente no atendimento dos processos da organização.

Na contratação de serviços, a Unimed também analisa o atendimento a questões legais: as empresas devem ter certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais; de Previdência Social; FGTS; Cartão CNPJ; Contrato Social; nota fiscal; relação de funcionários cadastrados na empresa; Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Comprovação de treinamento para o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

## **Avaliação e relacionamento**

A avaliação dos produtos e serviços adquiridos pela Cooperativa ocorre por meio de acompanhamento do serviço prestado, registros de não conformidades e atendimento de requisitos relacionados no Manual do Fornecedor. Os colaboradores são incentivados a contribuir com informações de não conformidade como também de elogios que são repassados aos fornecedores.

Para se manter próxima deste público, a Unimed VTRP desenvolve diversas práticas, como as visitas e reuniões de alinhamentos de processos. Os fornecedores também são chamados a participar de eventos e campanhas promovidos pela Cooperativa. Em 2018, foram convidados para o Fórum do Conhecimento Unimed

## **Ouvidoria**

Disponível no site da Unimed ([www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)) para contato dos fornecedores direto com os gestores da Logística. Por este canal, podem enviar sugestões, opiniões, reclamações e elogios. A Coordenação da Logística analisa as informações e, havendo necessidade, encaminha para a equipe o planejamento de ações baseadas nas demandas dos fornecedores.

## Regulação de Saúde

Enquanto operadora de planos de saúde, a Unimed VTRP é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Trata-se de um órgão do governo responsável por ditar as regras e fiscalizar o setor no país. Em 2018, a agência publicou três Instruções Normativas (IN's) e dez Resoluções Normativas (RN's). Entre as novas RNs, três foram mais significativas ao trabalho da Unimed VTRP. Confira:

**RN 438:** Trouxe novas regras para a portabilidade de carências, facilitando a possibilidade de movimentação de clientes entre operadoras de planos de saúde sem necessidade de recontagem de carências.

**RN 439:** Atualizou o rol de procedimentos e eventos em saúde cobertos pelo plano, determinando uma gama maior de serviços que precisam ser prestados pelas operadoras.

**RN 441:** Trata-se de resolução que definiu novos critérios para cálculo do reajuste anual dos planos de saúde individuais e familiares.

## Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Todos os anos a ANS calcula o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), atribuindo uma nota para cada operadora de planos de saúde. A pontuação considera a

qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação. É uma avaliação retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação. Até o fechamento deste relatório, a agência ainda não havia publicado o resultado de 2018.

## Notas da Unimed VTRP (a escala vai de 0 a 1)

Ano	Pontuação
2017	0,87
2016	0,74
2015	0,88

## Acreditação

Com a intenção de estipular parâmetros e reconhecer a qualificação assistencial das operadoras de planos de saúde, a ANS mantém o Programa de Acreditação. Ele é desenvolvido em parceria com entidades homologadas para a realização das auditorias e da certificação – concedida a cada três anos.

Para obter a Acreditação, uma operadora deve atender a maior parte dos 147 requisitos elencados pela agência na Resolução Normativa (RN) 277, que foi publicada em novembro de 2011 e, por enquanto, é de adesão voluntária. A maioria dos itens está focada no cliente, considerando sua satisfação, prevenção de doenças, promoção à saúde, disponibilidade de rede credenciada de serviços (médicos, hospitais, clínicas e laboratórios) e infraestrutura oferecida. A Unimed VTRP conquistou a Acreditação em 2014. Desde então recebe auditorias anuais e obteve a revalidação da certificação em 2017, quando aumentou sua pontuação, permanecendo no Nível I (o mais alto fornecido pela ANS). Em junho passado manteve a nota na auditoria anual de manutenção. Durante este processo já começou a estudar os pontos previstos para a próxima versão na norma, que deve entrar em vigor no primeiro semestre de 2019. A Cooperativa terá o desafio de promover os ajustes necessários e manter o atendimento dos itens já contemplados em seus processos.

Ano	Pontuação
2017	99,39
2014	91,28

## Participações em grupos de liderança social

A Cooperativa mantém-se em constante atualização, buscando conhecimentos para adequar suas práticas em relação à sustentabilidade. Entende que compartilhar informações e unir forças são fundamentais para promover mudanças.

Sendo assim, participa de comitês e fóruns que discutem questões sociais e políticas públicas para promover o bem estar social.

- \* Comitê Programa Vida+Viva – Programa Vida+Viva – Lajeado
- \* Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente e Saneamento (Condemas) – Lajeado
- \* Conselho Municipal de Saúde do Município de Teutônia – Teutônia
- \* Comitê Municipal de Investigação da Mortalidade por Aids e Transmissão Vertical por HIV e Sífilis- Santa Cruz do Sul
- \* Comitê da Mortalidade Infantil – Venâncio Aires
- \* Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (Assemp) – Santa Cruz do Sul



# CLIENTES



Equipe de atendimento comemora a conquista nacional

“Cuidar de você. Esse é o plano.”  
Comprometida com a saúde de seus clientes, a Unimed preza por uma relação de proteção e acolhimento, através do atendimento humanizado. Todas as singulares do sistema compartilham deste mesmo ideal, mas cada uma tem características particulares no jeito de cuidar das pessoas na sua região.

Em 2018, entre 129 Unimed's do Brasil, a cooperativa médica de Lajeado foi a grande vencedora no Prêmio Nacional Unimed de Atendimento. Em 11 edições na história do prêmio, esta foi a terceira vez que ficou em 1º lugar na categoria grande porte (mais de 100 mil beneficiários). Também havia conquistado o título em 2011 e 2014. A cada ano, os critérios avaliados servem

de norteadores para a qualificação e aperfeiçoamento nas práticas da VTRP, considerando aspectos técnicos, de estrutura e equipe. O reconhecimento reforça os resultados já obtidos na pesquisa de satisfação realizada com clientes, com altos índices de aprovação

Por ter ficado no topo do ranking, a Unimed VTRP foi premiada com uma visita-técnica para conhecer o sistema de saúde de Portugal, estruturado na Atenção Integral à Saúde (AIS). Tal oportunidade veio ao encontro das diretrizes estratégicas da Cooperativa, que já investe neste modelo como alternativa para o melhor gerenciamento da saúde de seus clientes.



## UM PLANO PARA A SUA SAÚDE:

# O CUIDADO INTEGRAL



Com o propósito de promover a saúde e a qualidade de vida de seus clientes, há quatro anos a Unimed VTRP adotou um modelo de assistência reconhecido mundialmente: a Atenção Integral à Saúde (AIS).

Baseia-se no atendimento de um médico de referência, que é o responsável por gerenciar a saúde do paciente. Conta com o apoio de uma equipe multidisciplinar (enfermeiras, nutricionistas e psicólogas) focada na saúde preventiva. A partir dos hábitos de cada indivíduo, a equipe elabora um plano de cuidados personalizado, voltado às necessidades de cada pessoa, o que resulta em um acompanhamento integral da sua saúde. Em 2018, a Cooperativa atendeu 3.280 clientes no AIS.

## Atenção Integral à Saúde na Unimed VTRP

2015

A Unimed VTRP lança o AIS como um programa piloto. Os atendimentos médicos são centralizados em uma estrutura própria da Cooperativa, em Santa Cruz do Sul, chamada de Espaço AIS.

2016

Após uma experiência bem sucedida, o programa é estendido para Lajeado, com a inauguração de um segundo espaço.

2017

O programa ganha o status de produto e passa a ser comercializado nas modalidades familiar e empresarial – o Unimed Pleno.

2018

Representantes da Unimed VTRP conhecem o modelo de assistência e seu funcionamento em Portugal.

Em Portugal, os representantes das UnimedS conheceram o sistema público de saúde, que há mais de duas décadas está todo estruturado no modelo americano de Atenção Integral à Saúde (AIS). Por não ser totalmente gratuito, assemelha-se a um plano de saúde. Foi a alternativa encontrada pelos governantes para um melhor gerenciamento dos custos, garantindo uma qualidade assistencial diferenciada e o cuidado continuado do paciente. A programação incluiu visita a um hospital construído e gerido pela iniciativa privada, com atendimento gratuito. Há mais de 40 anos segue a metodologia DRG – sigla em inglês para Diagnosis Related Groups. Nas unidades de saúde, os médicos trabalham em regime de dedicação exclusiva. O país está subdividido em áreas, com um médico de família para cada grupo de 1,8 mil habitantes. Focam a promoção da saúde e a prevenção de doenças.

**Dirigentes e colaboradores de UnimedS gaúchas  
em visita à Secretaria da Saúde de Portugal**



## Princípios básicos do AIS



### **Integralidade**

atendimento às necessidades de atenção integral à saúde, levando em conta os aspectos biológicos e psicossociais que envolvem o indivíduo;

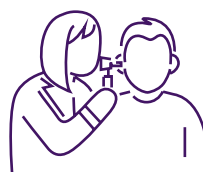
---



### **Acesso (disponibilidade)**

contato com um médico de referência e equipe multiprofissional em qualquer necessidade;

---



### **Continuidade do cuidado**

acompanhamento periódico de um médico de referência e equipe multiprofissional, mantendo um vínculo permanente;

---



### **Coordenação do cuidado**

elaboração de um plano personalizado, voltado a cada pessoa, utilizando os recursos necessários para organizar, coordenar e integrar os cuidados.

## PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE

Reconhecida por seus programas de promoção à saúde, a Unimed VTRP concentra boa parte desses atendimentos em quatro estruturas. São as unidades do Espaço Viver Bem, localizadas em Lajeado, Santa Cruz do Sul, Encantado e Venâncio Aires. Em 2018, destaque para grupos e eventos oferecidos para clientes e comunidade. Ao todo, 11.264 pessoas participaram das atividades. Entre os programas desenvolvidos pela Cooperativa, dois possuem cadastro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2015, foi registrado o Meu Bebê e, em 2018, o Equilíbrio e Cuidado, que faz o acompanhamento dos clientes diabéticos. Em 2019, a expectativa é de que mais dois programas sejam cadastrados. Esse

reconhecimento valoriza as linhas de trabalho da Unimed VTRP e contribui para a nota no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



“Bate-papo com pais: como lidar com a sobrecarga emocional dos adolescentes?” fez parte da programação realizada em Venâncio Aires



“Painel maturidade: corpo atento e bolso saudável” foi promovido no Espaço Viver Bem em Santa Cruz do Sul



## Meu Bebê

No ano, 1.248 grávidas participaram do Meu Bebê, através de monitoramentos realizados por profissionais especializados e atividades em grupos – como o Grupo de Gestantes, oficina de papinhas e de Shantala. Um dos objetivos do programa é o estímulo ao aleitamento materno, o que garante um desenvolvimento mais saudável da criança e reduz os riscos de mortalidade infantil. Em 2018, a meta era que 52% dos bebês acompanhados recebessem aleitamento exclusivo até o terceiro mês de vida. O resultado foi acima do estipulado, chegando a 53,47%.



No Grupo de Gestantes profissionais repassam orientações sobre os cuidados com o bebê

## Saúde na Infância e Adolescência

Este programa é direcionado para clientes de 0 a 17 anos que possuem doenças crônicas como obesidade e diabetes mellitus. As ações estimulam crianças, adolescentes e suas famílias a adotarem hábitos saudáveis. Um exemplo é o grupo “Brincar e Aprender”, conduzido por profissionais de nutrição, enfermagem, psicologia e educação física.



Oficinas de culinária incentivam uma alimentação saudável

## Vida

É destinado para clientes com idade acima de 18 anos e que apresentem doenças crônicas e fatores de risco. O gerenciamento da saúde é realizado pela equipe de enfermagem de forma próxima e personalizada, complementar às condutas do médico de referência do cliente. A Cooperativa disponibiliza atendimentos individuais ou em grupo com profissionais de psicologia, nutrição, educação física e enfermagem, além de monitoramentos de saúde.

## Desospitalização

Uma das frentes de trabalho da Atenção à Saúde é a desospitalização segura, com o indicador “Economia Gerada pelo Atendimento Domiciliar”. Em 2018, a Cooperativa superou a meta de R\$ 3 milhões. A economia foi de R\$ 3.756.531,62.



Grupo de atividade física visa melhoria da qualidade de vida de clientes acompanhados no programa



## RELACIONAMENTO

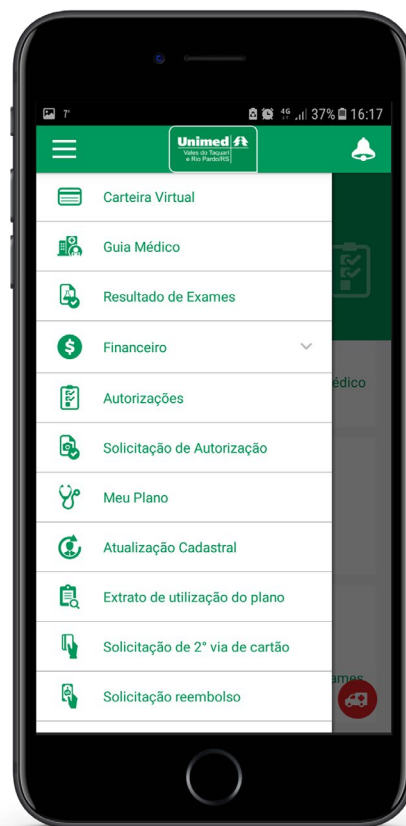
# COM CLIENTES

### **Tecnologia e sustentabilidade**

O ano foi marcado por avanços no Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (Siga). A Cooperativa já iniciou os testes para uma mudança na verificação biométrica: ao invés da leitura das impressões digitais, o cliente passará por reconhecimento facial (nos casos em que essa validação for viável). Essa evolução garante cada vez mais agilidade e segurança no atendimento.

Também teve sequência o projeto para agendamentos online, que virá para facilitar a marcação de consultas médicas. Durante o ano, a Unimed estudou estratégias para que esse acesso seja implementado da melhor forma possível.

Ainda na linha tecnológica, destaque para o aumento no uso do Aplicativo da Unimed VTRP. Disponível desde o segundo semestre de 2016, já foi baixado por mais de 15 mil clientes (plataformas iOS e Android). Sendo mais de 10 mil downloads só em 2018. O app proporciona comodidade ao cliente: nele é possível autorizar guias de atendimento pelo envio de fotografia, acompanhar resultados de exames (nos laboratórios integrados com a Unimed), verificar o demonstrativo da situação financeira, falar com a Unimed por chat, acessar o Guia Médico, entre outras opções.



Na busca de práticas sustentáveis, unindo tecnologia e facilidade aos beneficiários, a Unimed VTRP promoveu uma mudança importante com relação ao envio de boletos. Desde setembro, as faturas mensais dos planos familiares são disponibilizadas exclusivamente por e-mail. Além de reduzir o consumo de papel, a medida evita contratempos, como possíveis atrasos no serviço de entrega, que resultam em multa, juros e outros percalços. Projeto piloto prevê a instalação de totens de autoatendimento para impressão do boleto. Um equipamento já está operando no centro de Lajeado.

## Acessibilidade e inclusão

Desde o início de 2018, a Unimed VTRP adotou a utilização da tag #PraCegoVer em suas publicações nas redes sociais (Facebook e LinkedIn). A iniciativa vem ao encontro da preocupação da Cooperativa com a inclusão, permitindo que os sistemas de leitura presentes nos celulares e computadores de deficientes visuais leiam também as imagens. Antes, só era possível o acesso ao texto escrito. Com a hashtag, porém, todo o conteúdo postado se torna acessível.

Também no ano que passou, com a atualização do site foi implantada uma nova funcionalidade: ele está acessível em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Ao clicar no ícone correspondente, que fica no lado direito da tela, o usuário receberá a seguinte mensagem do assistente virtual: “Olá, eu sou o Hugo, sou intérprete de Libras da Hand Talk e estou aqui para lhe ajudar! Clique em textos do site que eu faço a tradução para Libras!”



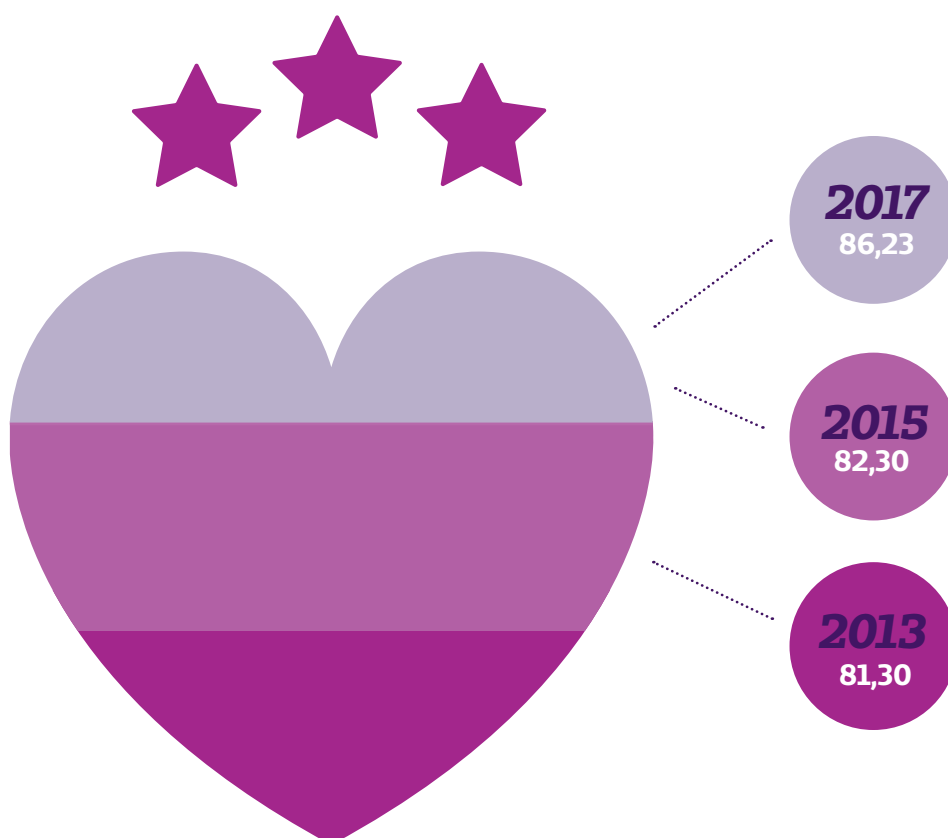
## Pesquisa de satisfação

A cada dois anos, a Cooperativa realiza uma pesquisa de satisfação com seus clientes. A mais recente é de 2017.

Indicador	Resultado 2013	Resultado 2015	Resultado 2017	Meta 2017
Satisfação do cliente com o atendimento do atendente da Unimed (Em uma escala de 0 a 100%, na pesquisa anual de satisfação o cliente é questionado sobre itens como a cordialidade e agilidade do atendente e sua capacidade em resolver o problema do cliente)	92,7%	87,2%	88,6%	87%
Prazo de retorno ao cliente (Cumprimento de prazos internos estipulados conforme cada tipo de atendimento)	97,3%	98,3%	98,6%	98%
Tempo médio de espera no SAC 24h (Período que o cliente fica esperando na linha telefônica desde o atendimento da chamada até o início de seu contato com o atendente. A lei nacional que rege o funcionamento de call centers no país exige que o atendimento seja prestado em até 60 segundos)	27 segundos	26 segundos	52,5 segundos	30 segundos
Cumprimento de visitas a clientes empresariais (essas visitas visam a realização de ações de pós-vendas, fidelização e relacionamento com RHs de empresas)	1.158 visitas 100% cumprido	1.133 visitas 100% cumprido	100% cumprido	513 visitas

O resultado, acima da meta é fruto de um trabalho com a equipe de atendimento. Destaque para treinamentos com foco em uma comunicação mais clara, eliminando as distorções.

## Satisfação geral com a Unimed VTRP



O aumento na satisfação reflete a dedicação da Cooperativa em atender as necessidades de saúde e promover o bem-estar dos clientes.

# SUSTENTABILIDADE

O futuro do planeta está em nossas mãos. Tanto empresas quanto cidadãos devem ser protagonistas das mudanças que desejam ver no mundo. A Unimed VTRP reconhece e assume esse compromisso ao incluir nos seus valores a sustentabilidade (econômica, social e ambiental).

A Cooperativa firma parcerias e cuida dos impactos gerados pelo negócio, fortalecendo os positivos e mitigando aqueles que não agregam valor ao ser

humano ou ao meio ambiente. Já no aspecto econômico, a interdependência das dimensões social e ambiental é fator determinante para suas relações de trabalho e a interação com o meio onde está inserida.

As práticas da VTRP estão voltadas às comunidades regionais e alinhadas a diretrizes globais, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs)



---

# ECONÔMICA

O ano foi marcado por acontecimentos que impactaram de forma significativa a economia brasileira. No país, podem ser citadas a greve dos caminhoneiros ocorrida em maio, as incertezas do cenário político com o processo eleitoral e as denúncias de corrupção contra o presidente da República. Já no mundo, destaque para a guerra comercial entre EUA e China; a política monetária americana, que contribuiu para oscilação expressiva do dólar, e o processo de saída do Reino Unido da União Europeia. Todos esses fatores refletiram na perspectiva inicial de crescimento do PIB. A projeção de aumento na geração de riqueza do país, que girava em torno de 2,5%, fechou em 1,1% - o que demonstra uma lenta recuperação da economia.

No mercado de saúde suplementar, as operadoras continuaram buscando a sustentabilidade, pela equalização de receitas e custos assistenciais. Novas tecnologias e novos tratamentos evoluíram, trazendo outras perspectivas aos beneficiários e aos planos de saúde. Neste contexto, o setor tenta conciliar a qualificação da assistência à saúde,

os modelos de remuneração dos serviços e a retomada do crescimento de mercado.

Após três anos de queda, período em que perdeu 3,2 milhões de beneficiários, a saúde suplementar apresentou uma pequena recuperação. Fechou 2018 com saldo positivo: teve um aumento de 200 mil beneficiários. Apesar de pouco expressivo frente ao volume reduzido, já demonstra uma reação do setor.

Neste cenário, a Unimed VTRP buscou crescimento e valoração de todos os seus stakeholders. Enfrentou o desafio de acompanhar as tendências do mercado, tanto no âmbito da manutenção e do incremento das receitas, quanto na qualificação da assistência à saúde e no aprimoramento de seus processos internos.

No âmbito dos processos internos, a Unimed VTRP inovou através do projeto Simplifica, pelo qual instigou os colaboradores a realizarem processos mais ágeis, simplificados e desburocratizados, deixando a Cooperativa mais competitiva no seu mercado de atuação



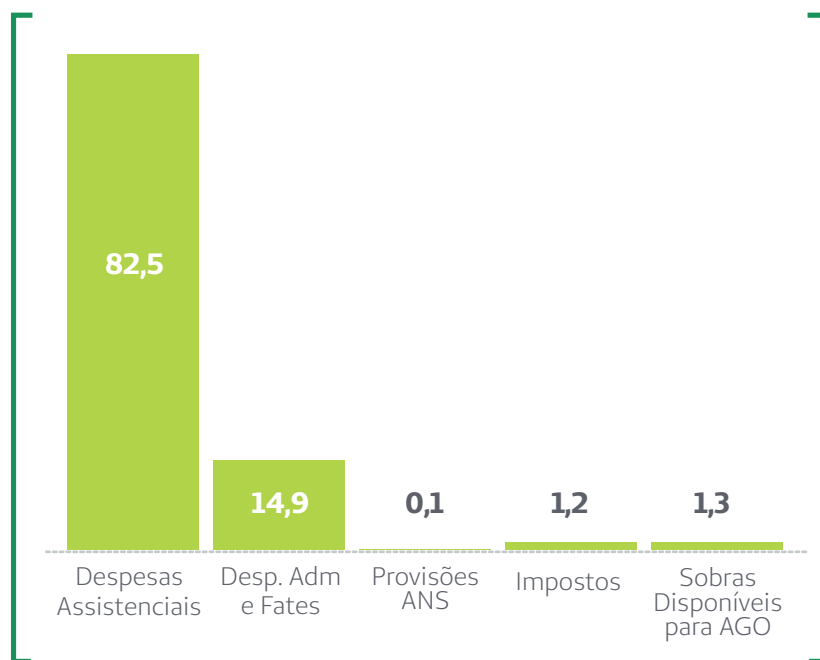
Já as iniciativas relacionadas ao gerenciamento dos custos assistenciais se intensificaram nos últimos meses. Um dos avanços foi no uso do Diagnosis Related Groups (DRG). Trata-se de uma metodologia reconhecida mundialmente e que, adaptada para o Brasil, vem se consolidando em hospitais que são referências no país. Ela valoriza o cuidado primário e muda a concepção do atendimento hospitalar: sai do conceito de tratar a doença para promover a saúde e a qualidade assistencial, considerando a sustentabilidade do negócio.

Há três anos equipes da Cooperativa trabalham neste projeto que, em 2018, foi convertido em programa efetivo. Além de ampliar seu escopo de atuação o programa possui agora um conjunto de informações que está servindo para o acompanhamento da qualidade assistencial dos beneficiários e dos recursos utilizados. A intenção é que a partir da análise do histórico de internações hospitalares a Unimed possa gerar uma padronização e ser mais assertiva na prestação destes serviços.

No ano que passou, também foram iniciadas algumas parcerias com prestadores de serviços. Além delas proporcionarem uma gestão mais integrada e qualificada do cuidado à saúde, estão possibilitando a otimização dos recursos utilizados nos atendimentos dos clientes

## **Destinação da Receita**

As estratégias para prospecção de vendas, inclusão de novos beneficiários, retenção de clientes e adequação de contratos coletivos foram renovadas buscando melhores performances. E a receita total teve um crescimento de 6,55%, sendo a grande maioria destinada para suprir as demandas assistenciais dos clientes da Cooperativa (82,5%) – custos advindos de todos os tipos de atendimentos, além do fornecimento de materiais, Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMÉ s) e medicamentos.



## Atendimento aos clientes da VTRP em sua área de ação em 2018

**782.947**

Consultas médicas

**12.300**

Internações hospitalares

**1.516.000**

Exames

**252.732**

Terapias

**24.708**

Procedimentos ambulatoriais

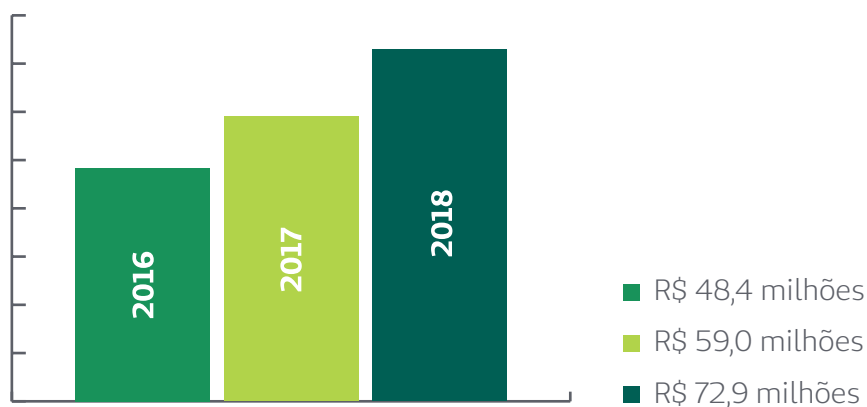
O restante da receita foi direcionado para suprir as despesas administrativas, Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates), provisões e impostos. A última fatia (1,3% de sobras) teve destinação deliberada em assembleia.

### Solidez do negócio

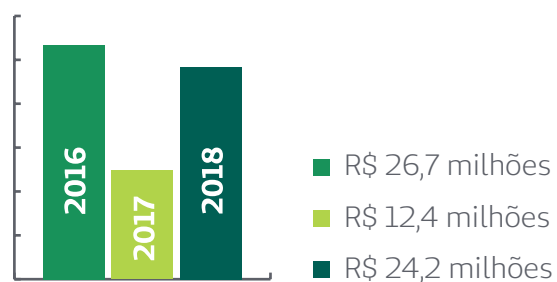
A Unimed VTRP manteve sua responsabilidade perante a Agência

Nacional de Saúde Suplementar (ANS), clientes e a sociedade, respeitando as regras estabelecidas em relação às provisões técnicas e à Margem de Solvência. Ambas as obrigações visam manter a Cooperativa sólida e sustentável, honrando os compromissos firmados com todas as partes envolvidas no negócio.

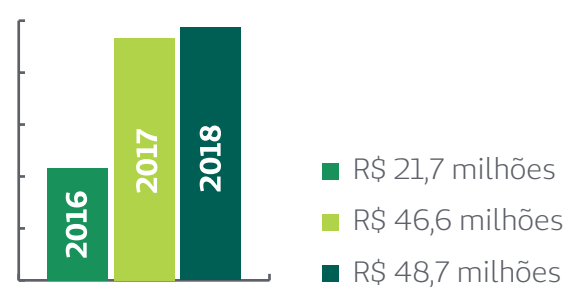
## Total das aplicações financeiras



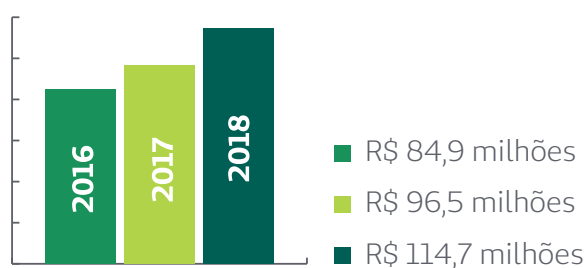
## Aplicações livres



## Provisões técnicas



## Patrimônio líquido



## Investimentos

Em 2018, a Cooperativa dedicou um grande empenho para a melhoria de seus processos, tanto internos quanto aqueles relacionados ao atendimento dos clientes. O Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (Siga) recebeu novos investimentos e segue em constante evolução. Já em relação à implantação do CRM – sigla em inglês para Customer Relationship Management (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente), a Unimed VTRP finalizou a etapa de mapeamento das necessidades e busca um fornecedor para implementação do software.

Também no ano, a Cooperativa concluiu a primeira fase do projeto para implantação de um sistema de gerenciamento das informações estratégicas (big data). Essa etapa previa o mapeamento da arquitetura de dados que abrangerá a ferramenta. Outros investimentos importantes foram realizados a partir do projeto Simplifica, como a automação de vários processos internos, tornando-os mais ágeis e fazendo com que as entregas finais ocorram com maior rapidez e assertividade.

## Perspectivas

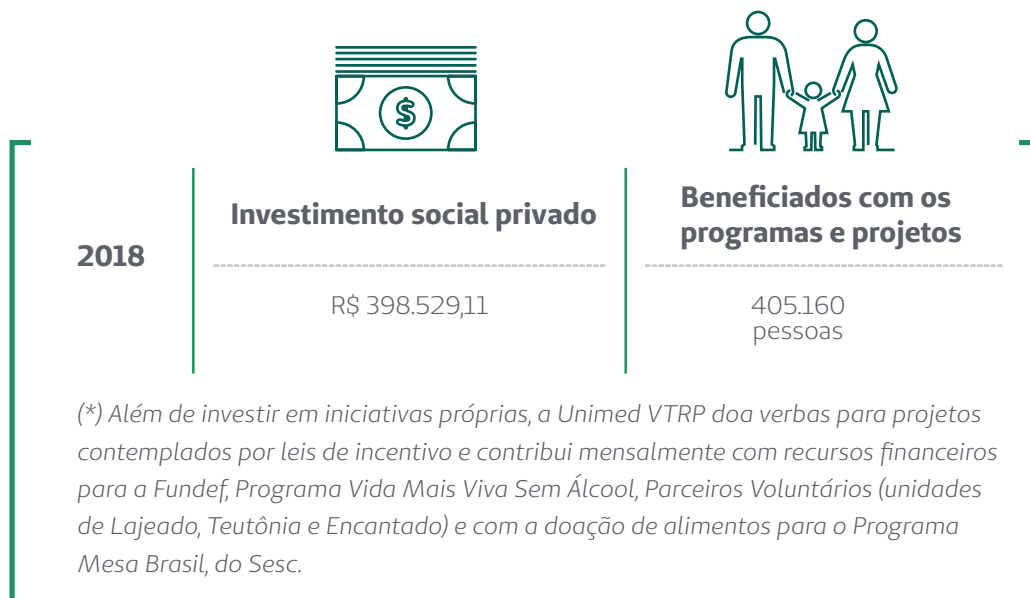
Historicamente, o resultado do setor de saúde suplementar está diretamente ligado ao comportamento da economia

do país. Para 2019, fica a expectativa em relação às políticas fiscais dos governos federal e estadual, que estão pautadas em privatizações, enxugamento da máquina pública e reforma da previdência. A busca pelo equilíbrio faz-se necessária para que o país melhore sua perspectiva em relação ao mercado externo e interno, vindo a captar mais recursos que permitam investimentos em infraestrutura – fator primário para que economia volte a crescer e, conseqüentemente, o mercado da saúde suplementar.

Neste contexto, a Unimed VTRP não medirá esforços para investir na melhoria e qualificação da prestação de serviços para seus clientes e demais stakeholders. E o caminho do crescimento passa pelo equilíbrio entre receitas e custos, com o acompanhamento de novas tecnologias médicas, inovação e parcerias estratégicas. Iniciativas como a implantação de novos modelos de remuneração da assistência médica, que combinem qualidade e custo assistencial adequado; a busca de alternativas para facilitar o agendamento das consultas médicas; o incentivo à qualificação hospitalar e laboratorial; a implantação da ferramenta de big data e de CRM; a criação de uma nova estrutura de inovação; e a aproximação com startups são alguns dos projetos que serão implementados durante 2019.

# SOCIAL

Na Unimed VTRP, a política de investimento social abrange ações de saúde, educação, meio ambiente, cultura e esporte. São áreas que têm relação com a vocação da Cooperativa, que é cuidar das pessoas.



## Programas e ações desenvolvidos pela Unimed VTRP

### Cuidar e Viver

Criado para facilitar o acesso a médicos especialistas, o programa concede consultas gratuitas para crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e que apresentam vulnerabilidade social e econômica. Participam do programa as Apaes, escolas com sala de recursos e outras entidades sociais que atendem pessoas com deficiência.



## Viver Bem na Escola



Com apresentações artísticas, escolas mostraram como compartilharam os conhecimentos adquiridos no programa



Em Lajeado, o promotor de Justiça Sérgio Diefenbach falou sobre Relações Familiares



Equipe responsável pelo programa

O programa aborda os temas sexualidade e drogadição a adolescentes, pais e educadores. Em parceria com as secretarias municipais de Lajeado e Santa Cruz do Sul e 3ª e 6ª Coordenadorias Regionais de Educação, a Unimed realizou atividades com escolas públicas e privadas dos vales do Taquari e Rio Pardo.

O programa, com a atuação de uma equipe técnica (três médicos Cooperados e uma psicóloga), vem atendendo às demandas provenientes das escolas. Em 2018, o principal público foram os educadores, no entendimento de que eles necessitam de subsídios para lidar com as diversas situações cotidianas dos adolescentes e o contexto em que vivem.

Foram realizadas atividades em escolas e seminários para educadores, com participação dos alunos. Em Santa Cruz do Sul, o seminário foi para os professores do ensino religioso de escolas estaduais, com os temas manejo da gravidez na adolescência, prostituição e abuso sexual. Em Lajeado, o evento ocorreu em duas etapas. Na primeira, o tema foi “O adolescente no contexto atual: como lidar com o mundo digital, automutilação, suicídio e sexualidade?”. Na segunda etapa, as escolas mostraram às demais – na forma de teatro, música, leituras e vídeo – como multiplicaram os temas nas suas escolas. Como fechamento do evento, o promotor de Justiça Sérgio Diefenbach falou sobre Relações Familiares.



	2016	2017	2018
<b>Nº de beneficiados</b>	567	489	636
<b>Satisfação com o Programa</b>	-	94,64%	95%

## Formação



Ação voltada à higiene bucal foi promovida em parceria com a cooperativa Uniodonto

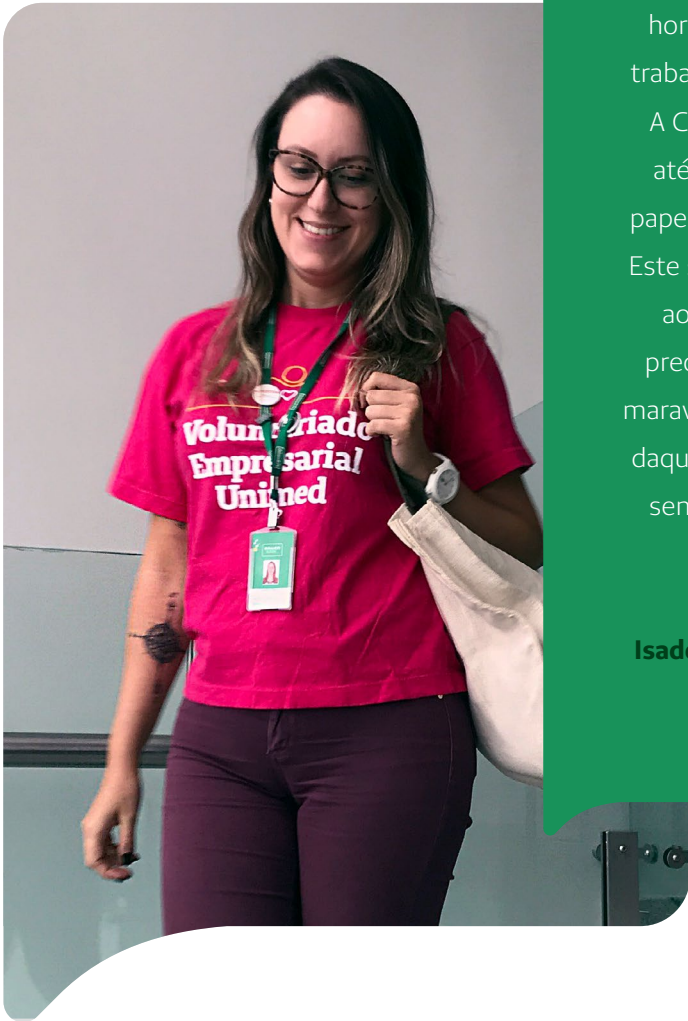
dos Menores de Arroio do Meio (Amam) e a Associação Comunitária Pró Amparo do Menor (Copame) - Santa Cruz do Sul. Receberam oficinas sobre sexualidade, recreação, reforço escolar, primeiros socorros, hora do conto, nutrição e Shantala.

<b>Pessoas beneficiadas</b>	200
<b>Voluntários atuantes</b>	38

Programa para atuação de voluntários da Unimed VTRP em entidades sociais. Em 2018, as beneficiadas foram a Sociedade Lajeadense de Auxílio aos Necessitados (Slan), a Associação

## Voluntariado Empresarial

A Cooperativa apoia, incentiva e cria ações para a participação voluntária de seus colaboradores e Cooperados em ações sistemáticas que beneficiam a comunidade. Em 2018, foram dedicadas 285 horas ao voluntariado.



“A Unimed VTRP me proporcionou a oportunidade ímpar de ser voluntária. No Programa FormAção somos incentivados a doar nosso tempo para crianças que necessitam de carinho e atenção. Para que isso aconteça, temos duas horas por mês – que não são descontadas da jornada de trabalho – destinadas especificamente para o voluntariado. A Cooperativa cede seus veículos para nos deslocarmos até as entidades e fornece materiais, como lápis de cor, papéis, tesouras, entre outros, para usarmos nas atividades. Este suporte é imprescindível para que possamos desfrutar ao máximo desta experiência enriquecedora, sem nos preocuparmos com nada. Ser voluntário é simplesmente maravilhoso. Saber que tocamos de alguma forma o coração daquelas crianças e receber o carinho que elas nos dão são sentimentos inexplicáveis. Recomendo fortemente para quem nunca participou.”

**Isadora Trilha dos Santos Souza, colaboradora da área de Desenvolvimento Humano (Lajeado/RS)**

	2016	2017	2018
<b>Total de voluntários</b>	165	193	151
<b>Percentual de colaboradores voluntários</b>	29,67%	34,90%	33,55%



## Grupo de teatro

O grupo de teatro Zip Zap, regido pelo professor Fernando Tepasse, assumiu um novo formato no último ano. Além de colaboradores e médicos Cooperados, clientes e pessoas da comunidade também foram convidados a participar. Entre as atividades, momentos que oportunizaram autoconhecimento, trocas, aprendizado e diversão, tendo como base três pilares: a inteligência emocional, a arte e o trabalho em grupo. Ao longo do ano o Zip Zap teve 15 manifestações..

Oficinas de 2018:

- Reconhecendo suas emoções e utilizando a seu favor
- Meditação como fonte para o equilíbrio emocional
- A comunicação do amor no relacionamento interpessoal
- Reencontrando sua criança interior – jogos e brincadeiras

## Corridas Unimed/Sicredi



Corredor Roberto José Horn, 81 anos, com o mascote Tuntum

Pelo segundo ano consecutivo a Unimed VTRP promoveu seu circuito de corrida e caminhada em parceria com o Sicredi Integração RS/MG. O principal objetivo do Corridas Unimed/Sicredi é incentivar a adoção de hábitos de vida mais saudáveis,

marcando o Dia Mundial do Coração, comemorado em 29/09. Em 2018, o evento foi realizado em 23/09 e, apesar da chuva, reuniu centenas de participantes em Lajeado.



## Dia C



Feira da Cooperação na praça de alimentação do Shopping Santa Cruz

Voluntários da Unimed VTRP e do Sicredi novamente se uniram para participar do Dia C (também conhecido como Dia de Cooperar). Desta vez, com a realização de feiras de produtos orgânicos. A programação anual marca o Dia Internacional do Cooperativismo, com iniciativas que buscam transformar a realidade das comunidades nas quais as cooperativas estão inseridas.

Em Lajeado, a Feira da Cooperação aconteceu em frente à sede da Unimed, no Bairro São Cristóvão, com produtos da Associação dos Produtores Orgânicos do Vale do Taquari. Já em Santa Cruz, ela foi realizada na praça de alimentação do Shopping Santa Cruz, com produtos fornecidos pelos Produtores Orgânicos do Vale do Rio Pardo.

Profissionais da Unimed VTRP deram dicas

de saúde enquanto colaboradores do Sicredi abordaram temas ligados à educação financeira. Durante a feira, os visitantes puderam adquirir os produtos através de uma experiência diferente: efetuaram o pagamento sem ter um vendedor ou alguém cuidando. A proposta foi de fortalecer a confiança, hábitos saudáveis e solidariedade.

Instituições locais também participaram com estandes e ações especiais. Em Lajeado, as cooperativas contaram ainda com a adesão das seguintes entidades sociais: Centro Ello, Associação de Deficientes Físicos de Lajeado (Adefil), Associação de Surdos de Lajeado (Asla), Associação dos Pais e Amigos dos Deficientes Visuais (Apadev), Projeto Mesa Brasil do Sesc, Liga Feminina de Combate ao Câncer de Lajeado e Associação dos Moradores do Bairro São Cristóvão. Os valores arrecadados nas feiras foram doados para a Slan e Saidan, de Lajeado, e Copame, de Santa Cruz do Sul. Os produtos não comercializados foram repassados para o Mesa Brasil.



## Campanhas:

### Eu Ajudo na Lata



Alunos da Escola Gaspar Bartholomay, de Santa Cruz do Sul, na entrega de lacres para a campanha

Campanha para arrecadação de lacres de alumínio nos pontos de atendimento da Unimed. O material é vendido e o valor revertido para a compra de cadeiras de rodas que são doadas para entidades sociais. Em seis anos a Cooperativa já arrecadou mais de três toneladas de lacres e doou 24 cadeiras. Em 2018, as entidades beneficiadas foram os hospitais Santa

Cruz, São Sebastião Mártir (Venâncio Aires) e Ouro Branco (Teutônia).

A campanha não visa estimular o consumo de bebidas industrializadas, mas sim, a destinação correta dos resíduos. Além disso, a iniciativa foca somente os lacres, possibilitando que catadores e recicladores possam manter sua renda, com a venda de alumínio das latas.



## Mechas Unidas



Consiste na arrecadação de lenços e mechas de cabelo, com pelo menos 15 cm de comprimento, para a confecção de perucas para pacientes atendidos pelas Ligas Femininas de Combate ao Câncer dos Vales do Taquari e Rio Pardo. As doações podem ser feitas nos pontos de atendimento da Unimed. Em 2018 foram arrecadadas e doadas 380 mechas e 60 lenços.



## Doador Fiel



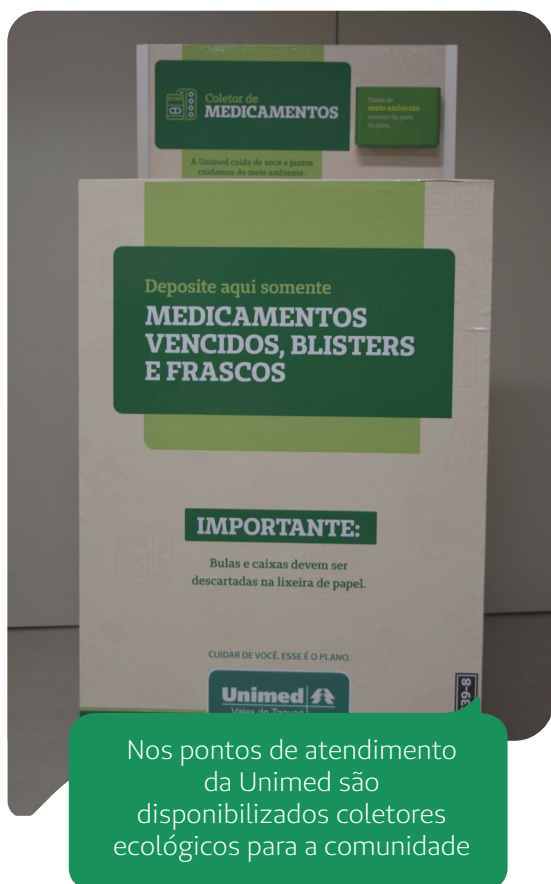
### DOADOR FIEL A mobilização que salva vidas

Mobiliza colaboradores, Cooperados e comunidade para esta causa tão importante: a doação de sangue. Em 2018, a campanha registrou 66

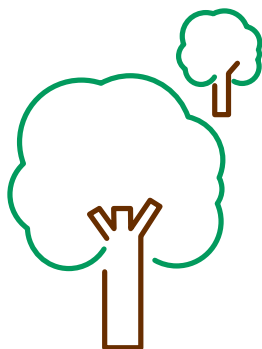
doadores. Foram beneficiadas 264 pessoas e três bancos de sangue (Santa Cruz do Sul, Venâncio Aires e Lajeado), além do Hemorgs.



## Gerenciamento de resíduos



O cuidado com o meio em que vivemos deve fazer parte da rotina das pessoas e das organizações. Neste sentido, a Cooperativa possui ações envolvendo os públicos interno e externo. Além de seguir as práticas legais, também contribui para a conscientização e a educação ambiental. Em seus pontos de atendimento, disponibiliza para a comunidade os coletores ecológicos, nos quais podem ser descartados medicamentos vencidos. No intuito de promover a educação ambiental, junto aos coletores ecológicos há cartilhas com informações educativas e sobre resíduos e logística reversa. Em 2018, houve alteração em relação a 2017, sendo que a coleta passou a ser específica de medicamentos vencidos, blisters e frascos. A unidade de medida também mudou de litros para quilos.



## Total de resíduos dos Coletores Ecológicos

Coletores ecológicos	2016	2017	2018
Medicamentos vencidos (Kg). A partir de junho/18 somente medicamentos vencidos.	14.143 lt	15.690 lt	4272 Kg

O gerenciamento dos resíduos gerados em serviços e processos está descrito no plano de gerenciamento de resíduos da Unimed VTRP. Aqueles dos grupos A, B e E são armazenados e destinados conforme prevê a legislação. E os profissionais da saúde recebem orientações para lidar com os resíduos de maior impacto.

## Total de resíduos de saúde gerados pela Unimed

<b>2016</b>	34.382 litros
<b>2017</b>	45.214 litros
<b>2018</b>	4.856 Kg

## Consumo Consciente

O programa visa conscientizar quanto à separação dos resíduos e utilização adequada dos recursos naturais e da Cooperativa. As ações de sustentabilidade voltadas aos colaboradores estão inseridas no Programa Gente, que engloba práticas como as blitzes de sustentabilidade, que são realizadas pelos próprios colaboradores para a identificação de focos de desperdício. Além disso, matérias na TV interna da Cooperativa e Intranet mobilizam e incentivam a conscientização ambiental. Periodicamente, os indicadores de consumo são repassados aos colaboradores para que possam analisar o

desempenho, identificar as possíveis causas das variações, refletir e assim propor ações para melhorias.

Neste sentido, uma das ações especiais de 2018 foi a lavagem ecológica da parte externa do prédio da sede administrativa da VTRP, gerando uma economia de 283.080 litros de água. Produtos biodegradáveis foram utilizados na limpeza de vidros, pastilhas, brises e marquises, para que não fosse afetado o meio ambiente e danificadas as propriedades de cada superfície.

## Água

Um dos recursos naturais mais importantes do planeta, a água é vital para todos os seres vivos. Preocupada com o uso deste bem, a Unimed VTRP tem iniciativas para a redução do consumo e também para o aproveitamento da água da chuva e dos condicionadores de ar, que é utilizada em vasos sanitários, jardinagem e higienização.



<b>Consumo total de água (m3)</b>	
<b>2016</b>	7.957
<b>2017</b>	5.243
<b>2018</b>	5.235

## Papel

A redução do consumo de papel é uma meta anual da Cooperativa, que conta com a atuação das equipes de trabalho para o controle do uso – imprimindo somente quando necessário – e para a utilização de papel rascunho, no caso de folhas impressas em apenas um dos lados.

Confira algumas mudanças realizadas internamente:

- Entre setembro e dezembro, a Cooperativa deixou de imprimir 66 mil boletos, desde então enviados somente por e-mail e/ou disponibilizados no Portal de Clientes.
- Reduziu em quase 100% a impressão dos comprovantes de pagamento através da reorganização dos processos. Manteve apenas as impressões de comprovantes de impostos e outras contribuições.
- Alterou o processo de cancelamentos por inadimplência, não sendo mais necessária a impressão de relatórios individuais por clientes.
- Os programas de Saúde Ocupacional deixaram de ser impressos e passaram a ser enviados digitalmente.



Nº de folhas A4 consumidas	
2016	1.185.500
2017	1.180.500
2018	958.000

## Energia Elétrica

No último ano, novas iniciativas voltadas para o uso racional de energia elétrica resultaram na redução do consumo. Na sede, em horário noturno, a Cooperativa implantou o desligamento automático das luzes e passou a programar o desligamento de dois elevadores. Além disso, lâmpadas de LED foram instaladas na nova estrutura de Santa Cruz do Sul.



Consumo total de energia elétrica (kW)	
2016	1.342.402
2017	1.264.687
2018	1.000.500

## Programa Carbono Neutro

Na Cooperativa, o mais recente inventário é de 2017. Até o fechamento deste relatório não havia sido gerado o documento de 2018.

## Inventário de emissões de gases efeito estufa (tCO2e)

	2015	2016	2017
<b>Escopo 1</b>	103,797	122,92	130,078
<b>Escopo 2</b>	108,244	180,555	112,318
<b>Escopo 3</b>	28,42	33,55	24,191
<b>Total de emissões GEE (tCO2e)</b>	<b>240,46</b>	<b>337,03</b>	<b>266,59</b>
<b>*Total de mudas para neutralização</b>	<b>1501</b>	<b>2104</b>	<b>1664</b>
<b>Tamanho de área para neutralização (hectares)</b>	1,36	1,91	1,51
<b>Emissões totais da Unimed VTRP por colaborador</b>	<b>0,44</b> <b>(536 colaboradores)</b>	<b>0,60</b> <b>(558 colaboradores)</b>	<b>0,49</b> <b>(549 colaboradores)</b>

\* Mudas por hectare: 1100

Em 2018, um projeto para otimização do uso de veículos foi implantado na Cooperativa. O maior volume de deslocamentos, entre Lajeado e Santa Cruz do Sul, começou a ser feito somente em datas e horários

pré-definidos. Com esta ação, a Unimed diminuiu a frota em dois veículos. Além disso, foram terceirizadas algumas visitas a empresas clientes de Saúde Ocupacional fora da região Sul.



## PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

- Prêmio Nacional de Atendimento Unimed. Pela terceira vez na década a VTRP conquistou o 1º lugar entre as Unimeds de grande porte (2011, 2014 e 2018).
- Prêmio Ocergs de Cooperativismo na categoria “Inovação em Educação e Cultura, Gestão ou Tecnologia”. O projeto vencedor foi a Plataforma Inovar.
- 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil – Guia Você S/A Exame. Pelo 15º ano a cooperativa figurou na lista.



- Manutenção do Nível I no Programa de Acreditação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), pela A4 Quality
- Selo de Governança e Sustentabilidade Unimed
- Top 100 Revista Valores – Marca de Saúde mais lembrada do Vale do Taquari
- Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa Gaúcha – Medalha de Responsabilidade Social. Oitava edição em que a Cooperativa recebeu esta medalha.



Dra. Cynthia Caetano recebeu a premiação ao lado de Vergílio Perius, presidente do Sistema Ocergs-Sescoop/RS

## ÍNDICE

# REMISSIVO GRI

<b>Indicador GRI Standars</b>	<b>Descrição</b>	<b>Página/ Resposta</b>
102-1	Nome da organização	
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	
102-3	Localização da sede	
102-4	Localização das operações	
102-5	Propriedade e forma jurídica	
102-6	Mercados atendidos	
102-7	Porte da organização	
102-8	Informações sobre empregados e outros tipos de trabalho	
102-9	Cadeia de Fornecedores	
102-10	Principais mudanças ocorridas no período coberto pelo relatório	
102-11	Princípio da precaução	
102-12	Iniciativas externas endossadas pela organização	
102-13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	
102-14	Mensagem do Presidente	
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	
102-18	Estrutura de governança da organização	
102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	
102-41	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores
102-42	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	
102-43	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	

<b>Indicador GRI Standars</b>	<b>Descrição</b>	<b>Página/ Resposta</b>
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos	Não houve necessidade de medidas para atender esse item.
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras da organização	
102-46	Processo para definição do conteúdo do relatório	
102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	
102-48	Base para a elaboração do relatório	
102-49	Alterações significativas de escopo e Limites de Aspecto, em relação a relatórios anteriores	
102-50	Período coberto pelo relatório	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	
102-54	Opção de reporte do relatório escolhida pela organização	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	
102-56	Política e prática adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Esse relatório não foi submetido a verificação ou auditoria externa
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	
303- 1	Total de retirada de água por fonte	
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	
307-1	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não foi identificado no período do relatório

<b>Indicador GRI Standars</b>	<b>Descrição</b>	<b>Página/ Resposta</b>
401-1	Número total e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	
401-4	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	100% dos colaboradores
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período coberto pelo relatório não houve casos de discriminação
408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	Não houve identificação de risco e ocorrência de trabalho infantil, no período coberto pelo relatório
409-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	
410-1	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	

Indicador GRI Standars	Descrição	Página/ Resposta
412-3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas de direitos humanos e aspectos relevantes para as operações da organização	
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	
416-1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	
418	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não foi identificado no período do relatório
419-1	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Não foi identificado no período do relatório



---

# EXPEDIENTE

## **Coordenação geral**

Diretoria de Desenvolvimento  
Diretoria de Marketing

## **Equipe editorial**

Fábio Fürst de Loreto (Gerente de Desenvolvimento Humano)  
Rosilene Biveu Doehl Knebel (Gerente de Operações)  
Simone Mantelli (Gerente de Unidades de Negócios)  
Jóvio Lorenzini (Gerente Comercial)  
Jelci Danieli (Coordenadora da Gestão de Sustentabilidade)

## **Coordenação técnica**

Jelci Danieli (Coordenadora da Gestão de Sustentabilidade)

## **Textos**

Josiane Weschenfelder Rotta (Agenda 7 – Assessoria em Comunicação e Marketing)

## **Fotografias**

Arquivo Unimed VTRP

## **Projeto gráfico e editoração eletrônica**

Toyz Propaganda  
Felipe Siebert (MKT Unimed VTRP)

## **Contatos**

sustentabilidade@unimedvtrp.com.br