

# Relatório de **Sustentabilidade 2019**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



## **CRÉDITOS CORPORATIVOS (102-3, 102-53)**

Coordenação: Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães

Organização: Instituto Unimed Erechim

Textos: Responsabilidade Socioambiental

Projeto Gráfico e Diagramação: Lucas De Toni Reginatto

Fotos: Arquivo Unimed e Banco de Imagens

Para maiores informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório encaminhe para [instituto.ue@unimed-erechim.com.br](mailto:instituto.ue@unimed-erechim.com.br); [responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br)

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda  
Av. Sete de Setembro, 2001 – Bairro Fátima, Erechim/RS – 99.709-182  
Telefone: (54) 3520.6100 – [www.unimed-erechim.com.br](http://www.unimed-erechim.com.br)

ANS - nº 35702-2

# APRESENTAÇÃO

(GRI 102-10; GRI 102-16)

## **Caminho aberto a Inovação**

Neste relatório a Unimed Erechim nos convida a mergulhar no universo da inovação. Embora desafiador, esse é um exercício vital à quem deseja acompanhar as transformações do mundo e adaptar-se diferentes cenários, abrir novas frentes de atuação e manter-se competitivo. Quando tomamos a decisão de inovar, acessamos um ambiente que converge para a capacitação permanente, experimentação de novas metodologias, análise criteriosa de dados e mensuração de resultados.

Abrir caminho à inovação nos permitiu criar as condições favoráveis à conquista dos objetivos que estabelecemos para 2019. Nossa capacidade de nos renovar e atuar de maneira ética e responsável faz a diferença todos os dias e fortalece nossa posição na construção do futuro.

O Relatório de Sustentabilidade que apresentaremos nas próximas páginas, traz indicadores e informações do ano 2019 da operação da Unimed Erechim, que integra as atividades nas unidades de Erechim e Getúlio Vargas. Essa mudança nos trouxe mais agilidade, eficiência e foco na experiência entregue ao cliente. Este relatório traz também os principais projetos e resultados da Cooperativa ao longo de 2019, refletindo nossas práticas e compromissos públicos assumidos de forma a aperfeiçoar cada vez mais nossas operações. Além disso, queremos inspirar você a inovar, seja em pequenos processos

do dia a dia ou em uma importante mudança que vai tornar a sua vida ainda melhor!

Boa leitura!

Para comentários e sugestões sobre este relatório e sobre a nossa gestão, envie um e-mail para [instituto.ue@unimed-erechim.com.br](mailto:instituto.ue@unimed-erechim.com.br)

# Sumário (GRI 102-55)

1.	<b>Carta do Presidente</b>	05
2.	<b>Sobre o relatório</b>	07
3.	<b>Unimed Erechim</b>	10
4.	<b>Ética, transparência e integridade</b>	18
5.	<b>Desempenho Econômico e Operacional</b>	24
6.	<b>Processos Ambientalmente Sustentáveis</b>	29
7.	<b>Público de Relacionamento</b>	35
8.	<b>Sumário do GRI</b>	59



**Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães**  
Presidente - março de 2019 a março de 2021

## CARTA PRESIDENTE

### A chave da inovação

O mundo em transformação nos convoca a refletir sobre um de nossos principais valores organizacionais: a relação médico – paciente.

Com o avanço da tecnologia e abundância de informações, a atitude passiva do paciente cedeu lugar à cooperação. A exemplo de seu comportamento enquanto consumidor, o paciente tornou-se ativo, informado e questionador. Sob este ângulo, há uma grande oportunidade para nós, afinal cooperar está no nosso DNA e é a nossa forma

de existir. Sabemos como fazer e podemos potencializar os resultados desta nova relação.

Por outra perspectiva, estamos aprendendo lições com as gigantes da tecnologia, que agora miram o setor de saúde. Agilidade, personalização e adaptabilidade são algumas das características pelas quais essas empresas são reconhecidas. Experts em ofertar experiências memoráveis aos clientes, elas nos mostram que inovar trata-se muito mais de aperfeiçoar processos do que desenvolver novos produtos. Trata-se de um ambiente que converge para a capacitação permanente, experimentação de novas metodologias, análise criteriosa de dados e mensuração de resultados. Tal visão permite responder rapidamente à mudança de cenário, administrar seus efeitos e, principalmente, gerenciar com racionalidade os recursos. Esse posicionamento confere, inclusive, leveza e assertividade às atividades, um dos efeitos da incorporação do pensamento estratégico.

Atentos a tudo isso, de forma organizada, planejada, segura e com o suporte de mecanismos de compliance e comprometimento diário e apoio às iniciativas globais, estamos criando as condições favoráveis à conquista dos objetivos que estabelecemos para 2019, como você verá nas páginas a seguir. Os resultados no âmbito social, ambiental e econômico refletem a seriedade e empenho de dirigentes, conselheiros e gerentes; mostram também o nível de engajamento de nossos colaboradores; e, principalmente, revelam o enorme potencial de nosso negócio. Mais do que nunca, estamos em um ambiente aberto às possibilidades e temos a chance de escolher o caminho que iremos trilhar. Tudo dependerá da união entre os médicos cooperados que integram a Unimed Erechim.

## 2. Sobre o relatório



# SOBRE O RELATÓRIO

(GRI 102-1; GRI 102-50; GRI 102-51; GRI 102-52; GRI 102-54; GRI 102-56) Prezando pelos princípios de Governança Corporativa transparência e prestação de contas com os seus públicos de relacionamento, a Unimed Erechim publica há 15 anos seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade que mostra as atividades realizadas com os stakeholders, compromissos assumidos e seu desempenho de sua atuação no aspecto econômico, ambiental e social. O período coberto pelo relatório compreende o período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, e não foi submetido a verificação externa. Esta é a 8ª edição consecutiva e utilizou para este relatório conteúdo padrão na versão Standards das diretrizes Global Reporting Initiative (GRI), na opção “de acordo – essencial”.

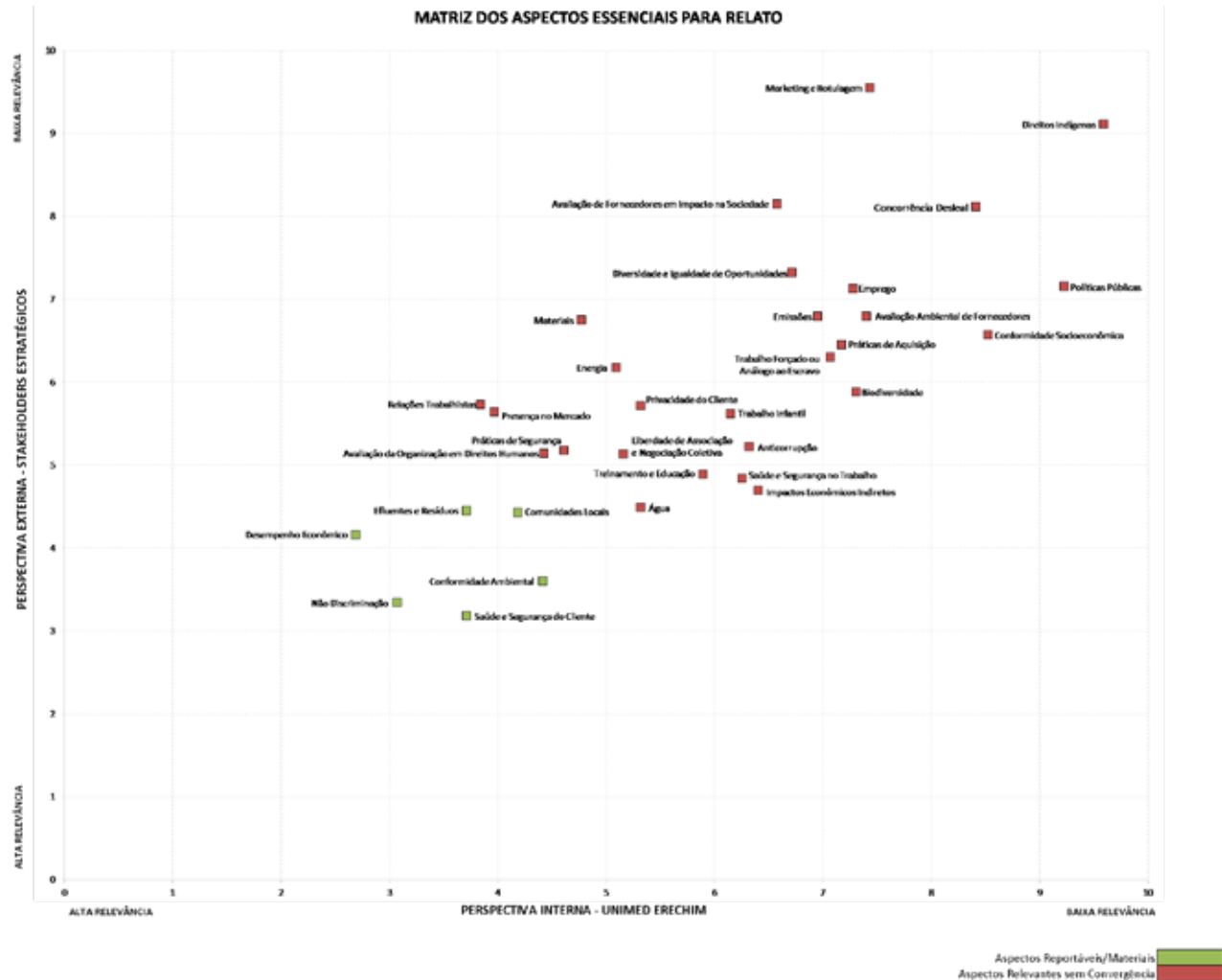
Entendendo que houve mudanças significativas em sua orientação estratégica, a Unimed Erechim tomou por base os interesses manifestados pelos públicos de relacionamento no Painel de Diagnósticos em Sustentabilidade, e informações auditadas por auditoria independente.

**Processo de materialidade** (GRI 102-1; GRI 102-40; GRI 102-42; GRI 102-43; GRI 102-44; GRI 102-45; GRI 102-46; GRI 102-47; GRI 102-48; GRI 102-49; GRI 102-53; GRI 103-1)

(GRI 102-45) Este relatório contém informações relacionadas a Unimed Erechim, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos/serviços aos clientes e beneficiários finais.

(GRI 102-46) No processo de construção do relatório, a Unimed Erechim baseou-se em sua Matriz de Materialidade concebida por meio do cruzamento das percepções internas (Lideranças dos processos na Cooperativa) e externas (Representantes dos Cooperados, Clientes, Força de Trabalho, Fornecedores, Governo, Sociedade e Comunidade do Entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários presenciais em Outubro e Novembro de 2018.

Neste processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças interna da Unimed Erechim, onde foram identificados em cada um dos 6 blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico; Ambiental; Social – Laboral, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade sobre o Produto/Serviço) os mais relevantes sob a perspectiva interna, sendo os mesmos submetidos a consulta externa para a identificação e priorização.





O processo de definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente contou com a participação de representantes dos públicos estratégicos para a Unimed Erechim, sendo considerados representantes dos seguintes grupos:

- Clientes;
- Comunidade do Entorno;
- Cooperados;
- Força de Trabalho;
- Meio Ambiente;
- Fornecedores; e,
- Governo e Sociedade.

Estes públicos estratégicos foram pré-identificados pela Unimed Erechim por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, desde a última construção da materialidade, levou em consideração critérios como:

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

Diante do resultado derivado deste mapeamento, a Unimed Erechim têm ciência de quais públicos deve buscar o engajamento, devido a priorização realizada com base nos critérios relacionados.

Para o relato buscou-se trabalhar com todos os grupos de stakeholders, o que favoreceu a construção de um resultado mais sistêmico, além da possibilidade de abordar estes públicos

a respeito da interdependência percebida entre a Unimed Erechim e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e desenvolvimento sustentável.

Durante o processo de consulta externa, o público Meio Ambiente, não contou com representantes presente, estabelecendo um desafio para a próxima consulta referente a tratativa de variados canais para obter a perspectiva deste público estratégico.

(GRI 102-47) Como resultado desta consulta (interna e externa) a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre a consulta interna e externa, sendo considerados como prioritários/materiais para o processo de relato os seguintes temas:

- Desempenho Econômico;
- Efluentes e Resíduos;
- Conformidade Ambiental;
- Não Discriminação;
- Comunidades Locais; e,
- Saúde e Segurança do Cliente.

Além destes temas prioritários, a Unimed Erechim incluiu em seu relato o aspecto Treinamento e Educação.

(GRI 102-48) (GRI 102-49) Considerando as publicações anteriores, não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao Escopo e Limites de Aspectos utilizados anteriormente.

(GRI 102-53) Contato para sugestões ou dúvidas: [responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br); [instituto.ue@unimed-erechim.com.br](mailto:instituto.ue@unimed-erechim.com.br).

### 3. Unimed Erechim



# UNIMED ERECHIM

(GRI 102-1; GRI 102-2; GRI 102-3; GRI 102-4; GRI 102-5; GRI 102,6; GRI 102-7; GRI 102-10)

A Unimed Erechim - Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda foi fundada em 5 de outubro de 1971, sendo a primeira cooperativa do Rio Grande do Sul, selando parceria entre médicos, com objetivo de oportunizar trabalho médico aos profissionais sob égide do cooperativismo. Classificada como uma cooperativa médica de médio porte e como sociedade simples de responsabilidade limitada, sem fins lucrativos, nos termos da legislação civil, regida pelos princípios cooperativistas, Estatuto Social e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). É referência em saúde suplementar no norte do Estado, devido à qualidade da assistência prestada aos beneficiários e à valorização do trabalho dos cooperados. A organização econômica e social desenvolve suas operações no território Nacional.



Sua sede, o Centro de Qualidade de Vida Unimed, está localizada em Erechim, na Avenida Sete de Setembro, 2001, em frente ao estádio Colosso da Lagoa. No terreno de 18.125,00m<sup>2</sup>, localizam-se o Núcleo Administrativo, Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes e o Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini e os serviços próprios: Laboratório de Análises Clínicas, Saúde Ocupacional (SOU), Medicina Preventiva, Clínica de Fisioterapia, Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin e Hospital Unimed Erechim. Conta ainda com duas farmácias em Erechim e uma na cidade de Getúlio Vargas.

É referência na região Norte do Rio Grande do Sul com produtos de Saúde Ocupacional para empresas e em saúde suplementar, comercializando planos assistenciais familiares e empresariais com abrangência Regional e Nacional.



# LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Oferecemos mais de 1.000 exames a comunidade. Em parceria com laboratórios internacionalmente renomados, expandiu os testes oferecidos, possibilitando que sejam realizados em nossa cidade. Diferencia-se pela automação, identificação de pacientes por código de barras, com coletas domiciliares e entrega de resultados via internet e aplicativo. Atualizou os equipamentos de hematologia, D- Dímero e Troponina e integrou a Unidade de Coleta do Laboratório em Getúlio Vargas, aumentando em 24% o número de exames.

**Conheça mais o Laboratório de Análises Clínica e horários de atendimento. Acesse o site da Unimed Erechim: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/servicos-proprios/laboratorio>.**



Exames laboratoriais realizados:



284.316 (2017)



303.976 (2018)



377.247 (2019)

## SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED

Sempre atenta às inovações do setor de Saúde e Segurança do Trabalhador, a Saúde Ocupacional da Unimed Erechim oferece soluções completas para as empresas, por meio de equipe de especialistas em permanente qualificação, composta por médicos do trabalho, enfermeira, ergonomista, fonoaudiólogo, técnicos em segurança do trabalho e engenheiros. Um time de experts para encontrar as melhores soluções e auxiliar no cumprimento integral da legislação do setor.

**Conheça os Principais Serviços oferecidos pela Saúde Ocupacional e horários de atendimento. Acesse o site da Unimed Erechim: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/servicos-proprios/saude-ocupacional>**

### Atendimentos de Saúde Ocupacional realizados:



12.578 (2017)



20.970 (2019)



58.734 (2020)

### Sessões de fisioterapia realizadas:



23.971 (2017)



27.558 (2018)



28.038 (2019)

## CLÍNICA DE FISIOTERAPIA

A clínica conta com uma equipe altamente qualificada, tecnologia de ponta e zela pela resolutividade nos serviços prestados. Atende ortopedia e traumatologia, pediatria, neuropediatria, respiratória, neurologia, paralisia facial, torcicolo congênito, labirintite, articulação temporo mandibular, respiratório bariátrica e câncer de mama, além dos tratamentos em grupo, reabilitação cardíaca e reabilitação pulmonar.

**Conheça mais a Clínica de Fisioterapia e os horários de atendimento. Acesse o site da Unimed Erechim: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/servicos-proprios/clinica-de-fisioterapia>.**



# CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DR. ELEONIR JOSÉ GOLLIN



O serviço de imagem conta com equipamentos para exames de RX Digital, Ultrassonografia e mamografia. Ao possibilitar a visualização virtual de exames, o serviço reduz as agressões ao meio ambiente. Em 2019 passou a oferecer o exame de mamografia aos clientes.

Conheça mais a Clínica de Imagem, convênios e os horários de atendimento. **Acesse o site da Unimed Erechim:** <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/servicos-proprios/centro-de-diagnostico-por-imagem-dr.-eleonir-jose-gollin>.

Exames de Imagem realizados:



9.665 (2017)



13.681 (2018)



20.063 (2019)

## FARMÁCIAS

Conta com três unidades de Farmácia, duas em Erechim e uma em Getúlio Vargas, projetadas para garantir a adequada experiência oferecida ao cliente, visa deixar o cliente à vontade na loja permitindo a flexibilidade do gerenciamento por categorias e o autosserviço. Com ambiente climatizado, atendimento farmacêutico especializado, informatização e desburocratização, além de tele-entregas.

Conheça mais as Farmácias, convênios e os horários de atendimento e tele-entrega. **Acesse o site da Unimed Erechim:** <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/servicos-proprios/farmacias>.

## Atendimentos realizados nas farmácias:



137.235 (2017)



135.566 (2018)



142.437 (2019)



## Pacientes atendidos no Hospital Unimed:



1.375 (2017)



2.193 (2018)



2.851 (2019)

Os **2.851** pacientes atendidos estão distribuídos:

**44%** cirúrgicos

**29%** ambulatorial cirúrgico

**21%** pacientes ambulatoriais

**6%** clínicos



# HOSPITAL

Mais que um hospital, uma casa de saúde com um conceito inovador e sustentável, com espaço moderno, ambiente acolhedor e hoteleiro. Conta com 35 leitos, três salas cirúrgicas, apartamentos privativos e semiprivativos e ambulatório regulado. O Hospital Unimed busca melhorar a experiência das pessoas com foco no cuidado do corpo e da mente. Reflexo do bom atendimento prestados aos nossos pacientes é o resultado da pesquisa de satisfação em 2019 que foi de 100%.

Conheça mais o Hospital, convênios e os horários de atendimento e tele-entrega. **Acesse o site da Unimed Erechim:** <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/servicos-proprios/hospital>.

## REDE DE SERVIÇOS

(GRI 102-6) Em sua área de abrangência conta com: 243 médicos cooperados, distribuídos em mais de 30 especialidades que prestam atendimento;

Rede credenciada com  
13 hospitais,  
53 clínicas médica,  
08 clínicas de Fisioterapia,  
19 laboratórios de análises clínicas e  
01 Banco de Sangue.

A rede de atendimento nacional do Sistema Unimed conta com  
344 Cooperativas,  
116 mil médicos cooperados,  
2.445 hospitais credenciados e  
119 hospitais próprios

A estrutura garante qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos aos clientes de planos nacionais ou casos de não atender as necessidades contratuais de clientes de planos regionais que requerem encaminhamento à uma co-irmã da rede de ação mais próxima.

## ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

(GRI 102-4) Em sua área de atuação de 35 municípios a Unimed Erechim abrange aproximadamente 244 mil habitantes, segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2017. Destes:

**8,25% são clientes de Planos de Saúde Assistências**  
**2,05% são clientes de Saúde Ocupacional**

A Unimed Erechim finalizou 2019 com:  
**Clientes de Planos Assistenciais**



**19.858 (2017)**



**21.203 (2018)**



**21.232 (2019)**

Os 21.232 assim representados:

**79,80% de planos empresariais**  
**20,20% de planos familiares**



# SAÚDE OCUPACIONAL

## Clientes da Saúde Ocupacional



4.849 (2017)



5.171 (2018)



5.297 (2019)

As 5.297 vidas estão distribuídas em 409 empresas clientes.

# MERCADO DE ATUAÇÃO, PRODUTOS E SERVIÇOS COMERCIALIZADOS

(GRI 102-6) Atua nos Planos de Saúde Assistencial Individual/Familiar e Coletivo Empresarial ou Adesão, na segmentação ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência geográfica regional e nacional, nas acomodações privativas, semiprivativas e coletivas, conforme termos da Lei 9.656/98.

A Saúde Ocupacional Unimed oferece serviços para auxiliar empresas no atendimento das Legislações relativas à Segurança e Saúde no Trabalho.

# MUDANÇAS NA ESTRUTURA FÍSICA (GRI 102-10)

## UNIDADE DE COLETA UNIMED – GETÚLIO VARGAS

As instalações da nova Unidade de Coleta foram construídas pensando em facilitar o acesso, dar conforto e segurança aos clientes da cidade de Getúlio Vargas e cidades próximas. É uma maneira e compromisso de a cooperativa estar mais próxima de seus médicos cooperados, clientes e comunidade, enaltecendo os princípios cooperativistas.

Como facilidade o cliente terá a possibilidade de agendar e retirar exames em qualquer uma das unidades de coleta, além de utilizar os recursos tecnológicos, como site, WhatsApp e aplicativo, que são oferecidos para agendamentos de exames.



## 4. Ética, transparência e integridade



## **COMPROMISSOS EXTERNOS E INTERNOS**

(GRI 102-12) O aumento da competitividade tem incentivado as empresas a desenvolver processos e controles internos e externos mais eficientes para identificar, mensurar, comunicar, administrar e/ou minimizar riscos, atingindo níveis coerentes com os resultados desejados. Esse gerenciamento é fundamental para a Governança Corporativa pois permite subsidiar o processo decisório, assegurando o crescimento constante e o aumento dos resultados, garantindo a sustentabilidade. A adoção de Boas Práticas de Governança gera benefícios para a Gestão no âmbito econômico, ambiental e social.

**ODMs:** Em janeiro de 2011 a Unimed Erechim aderiu aos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODMs) e alinhou suas práticas de responsabilidade social e ambiental, contribuindo para o alcance das metas globais. A partir de 2016, quando os ODMs passam a se chamar Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) a Unimed Erechim mais uma vez amplia sua visão e realinha sua gestão e metas.

**PACTO GLOBAL:** A Unimed Erechim tornou-se signatária no ano de 2012 e se comprometeu a apoiar, difundir e aplicar os valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos nos 10 princípios estabelecidos pelo Pacto. Anualmente, a cooperativa informa à ONU exemplos concretos de aplicação desses princípios, por meio do Communication on Progress (COP).

**PROGRAMA DE INTEGRIDADE DAS COOPERATIVAS UNIMED:** Em 2017 a Unimed Erechim aderiu ao Programa de Integridade das Cooperativas Unimed, que promove práticas de integridade

e combate à corrupção no ambiente corporativo. Para saber mais sobre os compromissos acesse: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/compromissos>

**PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E COMITÊS:** (GRI 102-13) A Unimed Erechim integra diversos Conselhos e Comitês municipais, incentivando e contribuindo com elaboração de ações sociais, culturais e de saúde para comunidade local e regional. Integramos: Conselho Municipal de Saúde (CMS); Conselho Municipal do Idoso (COMID); Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICAIE); Conselho Municipal dos Direitos da Mulher (COMDIM); Comitê Municipal de Investigação da Transmissão Vertical de Sífilis e HIV; Hospinorte - Associação de Hospitais e Estabelecimentos de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul.

## **RECONHECIMENTOS**

**PROGRAMA OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA:** A Unimed Erechim foi reconhecida com a certificação máxima no Programa Ouvidoria de Excelência, desenvolvido pela Unimed do Brasil. A avaliação considera 39 itens e classifica a conduta adotada pela Operadora de Planos de Saúde como “básica”, “intermediária”, “avançada” ou “excelente”. Além de alcançar a excelência, a Unimed Erechim foi a única do Rio Grande do Sul Certificada neste ciclo. Em todo o país, 30 Unimed foram certificadas no 2º ciclo do Programa Ouvidoria de Excelência: 43% na categoria Excelente, 20% Avançado e 23% Intermediário. O Programa é desenvolvido por meio do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed e conta com o apoio do Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC).



**TROFÉU RESPONSABILIDADE SOCIAL:** A Unimed Erechim foi reconhecida pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul com o Troféu Responsabilidade Social, na categoria Sociedades Cooperativas, por suas práticas de gestão orientadas à sustentabilidade. Esta é a oitava vez que a cooperativa médica tem suas práticas reconhecidas pela premiação, seja por meio de Certificado (2009, 2012, 2016, 2017), Medalha (2013, 2018) ou Troféu (2011 e 2019).



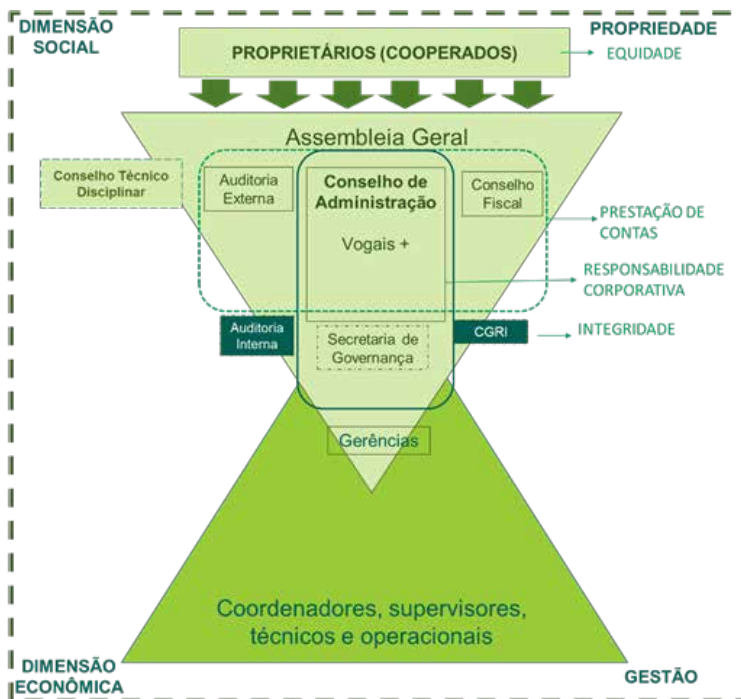
**SELO OURO DE GOVERNANÇA:** A Unimed Erechim manteve pela quarta vez consecutiva, o Selo Ouro Unimed de Governança e Sustentabilidade. O reconhecimento é concedido pela Unimed do Brasil e avalia aspectos de governança e gestão; requisitos econômico-financeiros; e boas práticas de mercado.

**CERTIDÃO DE ACREDITAÇÃO DA RN 277:** A Unimed Erechim recebeu a 1ª Auditoria de Supervisão em julho de 2019 para avaliar anualmente a manutenção da Certidão de Acreditação da RN 277 – Programa de Acreditação de OPS, concedida em 10/09/2018, obtendo o mais alto nível (Nível I – Ouro).

**GOVERNANÇA:** (GRI 102-11) O aumento da competitividade tem incentivado as empresas a desenvolver processos e controles internos e externos mais eficientes para identificar, mensurar, comunicar, administrar e/ou minimizar riscos, atingindo níveis coerentes com os resultados desejados. Esse gerenciamento é fundamental para a Governança Corporativa pois permite subsidiar o processo decisório, assegurando o crescimento constante e o aumento dos resultados, garantindo a sustentabilidade. A adoção de Boas Práticas de Governança gera benefícios para a Gestão no âmbito econômico, ambiental e

social. Além disso, as melhorias implementadas em 2019 visam adequação a RN 443/19.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA UNIMED ERECHIM (GRI 102-18)



**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:** É composto por 11 (onze) membros, sendo 04 (quatro) Conselheiros Vogais e 07 (sete) Diretores Executivos, composta por 07 membros. Atual sob a liderança e coordenação do Presidente da Cooperativa. Conforme previsto no Estatuto Social, o grupo tem mandato de três anos, eleitos em 2019, seguem na gestão até março de 2021.

Conselheiros Vogais: Dr. Célio Friedhodo Fahl; Dr. Cezar Luiz Assoni; Dr. João Carlos Vanni e Dr. Paulo Afonso Cavassola

### Diretoria Executiva

- Presidente: Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães
- Vice-Presidente: Dr. Paulo Cesar Rodrigues Martins
- Diretor Administrativo: Dr. Elcio Marcos Zanardo
- Diretor Desenvolvimento: Dr. Mario Lorenzo Tormen
- Diretor Técnico: Dr. Gilberto Luís Federle
- Diretor Financeiro: Dr. Flávio Augusto Girardello
- Diretor Educação: Dr. Cezar Augusto Detoni

**CONSELHO FISCAL (2019-2020):** É eleito anualmente pelos cooperados, se reúne mensalmente para análise e fiscalização dos resultados e movimentações da cooperativa, aprova em nome dos sócios o balanço do exercício, emitindo parecer a Assembleia Geral Ordinária.

Titulares: Dr. Eliseu Netto – Coordenador; Dr. Felipe Santos Franciosi e Dr. Valdir Kaplan

Suplentes: Dra. Ana Beatriz Cosel Zampieri; Dr. Ricardo Luis Menegolla e Dr. William Luis Tartari

## **COMITÊ DE GESTÃO DO RISCO E INTEGRIDADE (CGRI):**

É composto por Diretor Executivo/Presidente; Assessor de Governança Corporativa; Coordenador de Sustentabilidade; Gerentes e Representantes dos processos de Sustentabilidade, Assessoria Jurídica, Contabilidade, Recursos Humanos, Ouvidoria/Relacionamento com Cliente, TI e MKT e Comunicação. Tem como objetivo promover as inter-relações das práticas do SIGUE – Sistema Integrado de Gestão com o processo de tomada de decisão em nível diretivo. É o elo entre a estrutura de Gestão e a estrutura de Governança na adesão dos princípios cooperativistas, de governança e diretrizes organizacionais.

## **ÉTICA, CONFORMIDADE E ANTICORRUPÇÃO (GRI 102-16; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 205-3; GRI 406-1):**

A Unimed Erechim adotou o Código de Conduta da Unimed do Brasil, que contempla premissas de integridade da conduta no local de trabalho e relações externos, respeito e valorização da diversidade e responsabilidade socioambiental, norteando os padrões de comportamentos profissionais.

Durante o processo de socialização dos novos colaboradores são promovidas reflexões e análises do Código de Conduta, orientando com relação aos princípios éticos e atitudes íntegras que devem ser adotadas ao ingressar na Cooperativa. Todos os Colaboradores assinam o “Termo de Compromisso”, comprometendo-se em cumprir e respeitar o Código de Conduta nas atividades profissionais.

Os colaboradores são orientados que em caso de dúvidas no cumprimento do Código de Conduta, sugestões, denúncias, ou críticas relacionadas devem entrar em contato pelo e-mail [rh@unimed-erechim.com.br](mailto:rh@unimed-erechim.com.br). Além disso está disponibilizado no site da Cooperativa, junto ao Fale Conosco da Ouvidoria, espaço para manifestação de denúncia.

Durante o curso de Cooperativismo, os cooperados são orientados sobre as diretrizes do Código de Conduta. Além, de um dos valores da Unimed Erechim, ser a Ética.

Foi Instituído o Comitê de Gestão do Risco e Integridade para implantar formalmente a gestão da ética e conduta. Todos os desvios de Conduta de cooperados, referentes a Código de Conduta, Lei 5.756/71 e Código de Ética Médica são acolhidos pela diretoria que solicita acompanhamento jurídico, bem como análise e parecer do Conselho Técnico Disciplinar. Os desvios de Conduta de colaboradores são acolhidos pelas lideranças, que juntamente com Gestão de Pessoas, gerentes e se necessário for diretoria, definem a tratativa.

A Unimed Erechim em seu Código de Conduta preconiza o combate a corrupção em todas as suas formas e orientando que todos devem seguir a diretriz. A formalização dos Contratos com os stakeholders, prevê cláusulas de compromisso em promoção da ética e condução dos negócios de acordo com a Lei Anticorrupção N° 12.846/2013.

No período coberto pelo relatório a cooperativa não teve nenhum caso confirmado de denúncias de descumprimento ético, não discriminatório ou corrupção envolvendo públicos relacionados.

**GESTÃO DE RISCOS (102-15, 103-2):** A Gestão de Risco contempla a identificação, definição de ações/controles, monitoramento e plano de contingência. A Unimed Erechim avalia sistematicamente os riscos potenciais aos negócios e operações. Por meio da matriz de riscos realiza a gestão de riscos. Todos os riscos são monitorados continuamente pelas áreas e pelo conselho de administração, e, para aqueles mais relevantes, são traçados planos de mitigação.

**AUDITORIAS:** Nossos processos internos de auditoria são desenvolvidos para apoiar o Conselho de Administração da Unimed Erechim na avaliação e tomada de decisão relacionada a assuntos como governança, gerenciamento de riscos e do ambiente de controles internos. Além disso, também possuímos processos regulares de auditorias externas independentes, que emitem relatórios adequados às normas contábeis.

## DIRETRIZES ESTRATÉGICAS E DE SUSTENTABILIDADE

(102-16)

**VISÃO ESTRATÉGICA:** Ser a cooperativa médica com até 30 mil beneficiários, com geração de valor e destacada entre as melhores do Brasil.

O caminho rumo à concretização desse destino já foi mapeado. A jornada de revisão do Planejamento Estratégico iniciou em julho de 2019, com a avaliação das ações e objetivos do ciclo anterior. Posteriormente, a diretoria sugeriu estratégias que serviram como propósitos para o evento de Revisão Planejamento Estratégico, realizado no mês de agosto. A atividade contou com a presença dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, médicos cooperados, gerentes, lideranças e colaboradores. A revisão foi precedida por palestras contextualizando o cenário nacional de saúde suplementar e plataformas de inovação, com o coordenador de Inovação. Em seguida, os participantes reformularam os objetivos estratégicos da cooperativa, a partir das perspectivas do BSC, tracionando projetos para os Serviços Próprios e Mercado/Concorrência:

**DO APRENDIZADO E CRESCIMENTO:** Muito focada no desenvolvimento técnico e comportamental de seus colaboradores, a Unimed Erechim fortalecerá sua cultura cooperativista, assim como promover ações de responsabilidade socioambiental. Outro grande objetivo está em Garantir a adequada utilização da tecnologia da informação, tanto na Operadora de Planos de Saúde, quanto nos consultórios de médicos cooperados.

**DOS PROCESSOS INTERNOS:** Promover a eficiência dos processos através de automação e soluções tecnológicas; A cooperativa também potencializará o trabalho desenvolvido com a Rede Prestadora e os serviços próprios. Serão fortalecidos, ainda, os mecanismos de gestão de riscos, controle e integridade, bem como novos modelos de atenção integral à saúde.

**DOS CLIENTES:** Todos os esforços convergem para a experiência do cliente e do posicionamento mercadológico. A força, cultura e identidade da marca também ganham atenção especial e novos produtos e mercados devem chegar para completar a jornada do cliente.

**DOS RESULTADOS:** A valorização do cooperado e a sustentabilidade econômica protagonizam a perspectiva dos resultados. Para tanto, uma série de ações coordenarão os trabalhos em busca da concretização destes objetivos.

## 5. Desempenho Econômico e Operacional





# VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO: (GRI 201-1)

Nos últimos anos houve um crescimento significativo nas receitas/faturamento da cooperativa, decorrente de ações planejadas, no intuito de fidelizar e reter o cliente Unimed, garantir o equilíbrio e ter sustentabilidade frente ao cenário econômico-financeiro do país, evidenciado também com a evolução na carteira de clientes de 4,85%.



2016 para 2017:  
4,88%



2017 para 2018:  
7,29%



2018 para 2019:  
11,05%

Para alcançar resultados significativos, a Governança Corporativa da Unimed Erechim monitora sistematicamente os custos assistenciais (sinistralidade) e despesas administrativas, buscando atuar imediatamente nas causas, e investindo na otimização dos serviços próprios.

O **ÍNDICE DE SINISTRALIDADE** vem se mantendo abaixo da média das cooperativas médicas, conforme divulgado

pela ANS (84%), decorrente de ações estratégicas, realizadas pela equipe técnica de auditoria:



2017: 71,67%



2018: 77,01%



2019: 77,00%

O monitoramento das DESPESAS ADMINISTRATIVAS alinhado a estratégia de otimização de recursos e gestão orçamentária, possibilitou atingir índices menores em 2019:



2017: 16,02%



2018: 13,65%



2019: 13,56%

O **ÍNDICE DE LIQUIDEZ** da Cooperativa, se manteve dentro do aceitável em 2019.



2017: 1,16



2018: 1,17



2019: 1,27

O Nível da RESERVA TÉCNICA vs. Disponibilidades Financeiras e Margem de Solvência para Unimed Operadoras foi avaliado pela Unimed/RS que emitiu o Certificado Atuarial em 31/12/2019, relatando “Suficiência Plena” com relação a Garantias Técnicas e situação “Suficiência de Lastros” para os Ativos Garantidores, com 100% do valor integralizado.

Uma boa prática de Governança Corporativa da Unimed Erechim é realizar a gestão dos custos e sobras a disposição da Assembleia, anualmente, garantindo RESULTADO e sustentabilidade da Unimed Erechim ao longo do exercício.



2017: 1,18%



2018: 1,15%



2019: 2,18%

(GRI 201-3) Além do resultado do exercício, em 2018, os cooperados receberam, de acordo com sua produção, mais R\$ 1,4 milhões de complementação de honorários e R\$ 1,4 milhões de juros ao capital. Frente aos desafios assumidos com gestão de custos e novos investimentos estratégicos a Assembleia definiu pela capitalização das sobras, permitindo solidez e segurança aos cooperados e cliente.

**INVESTIMENTOS QUE IMPULSIONAM A ECONOMIA REGIONAL:** Preocupada em impulsionar a economia regional, a cooperativa investe na rede prestadora de serviços, possibilitando geração de emprego e renda em vários segmentos da economia da região, com qualidade.



2017: R\$ 27,35  
milhões



2018: R\$ 28,98  
milhões



2019: R\$ 32,25  
milhões

Ações alinhadas ao Valor da Unimed Erechim “Comunidade” e Princípio Cooperativista “Interesse pela Comunidade” estão presentes nas estratégias da Cooperativa.

Investimentos Comunitários:

2017: R\$ 207.911,48

2018: R\$ 367.172,76

2019: R\$ 287.827,82

## CADEIA DE FORNECEDORES DA ORGANIZAÇÃO

(GRI 102-9; GRI 408-1; GRI 412-3)

**FORNECEDORES DE BENS/INSUMOS E SERVIÇOS TERCEIRIZADOS:** Desde o processo de homologação do fornecedor a Unimed Erechim tem o cuidado para garantir a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, passando por análise criteriosa da documentação solicitada, a fim de garantir o

cumprimento de requisitos legais, aspectos sociais e ambientais. A Unimed Erechim reserva-se o direito de adquirir produtos e serviços somente de fornecedores qualificados, e, sempre que possível, dando preferência a pequenos fornecedores locais ou cooperativas. Além disso, prevê em cláusula contratual dos serviços terceirizados, a proibição do trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos (exceto os menores aprendizes, que estão no mercado a partir dos 14 anos, vinculados ao CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola), além de condições que sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais. A cláusula também assegura a não existência de qualquer discriminação (raça, classe social, nacionalidade, cor, crença religiosa, sexo, orientação sexual, filiação a sindicatos, partidos políticos, e garantir a inserção de minorias na força de trabalho. Outra cláusula contempla a confidencialidade da informação, mesmo após rescisões contratuais.

A avaliação dos fornecedores da Unimed Erechim contempla informações relativas aos seus desempenhos desde o trâmite da compra até a chegada e utilização dos materiais e serviços, incluindo possíveis registros de não conformidades. São avaliados os fornecedores de produtos e serviços terceirizados ou não, que impactam na qualidade dos processos da Unimed, de acordo com os critérios operacionais (preço e prazo de entrega), qualidade dos produtos entregues e práticas de gestão de qualidade e de responsabilidade socioambiental. Ao final do período é gerado o índice de desempenho do fornecedor, emitida comunicação e acompanhamento dos planos e pontos de melhorias dos Fornecedores.

## DESEMPENHO DOS FORNECEDORES:



2017: 88,06%



2018: 87,77%



2019: 81,75%

Satisfação dos fornecedores com relação as negociações, apoio ou sugere melhorias efetuadas pela equipe de Compras:



2017: 92,06%



2018: 98,67%



2019: 99,57%

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** Para garantir qualidade dos serviços prestados, a rede é monitorada e avaliada sistematicamente, garantindo cumprimento de requisitos legais e adequação a legislação vigente. Seguiu-se com a adequação a Lei nº 13.003 de 24 de junho de 2014, que alterou a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998 que torna obrigatória a existência de contratos escritos entre as operadoras e seus prestadores de serviços. Em todas as Minutas Contratuais dos prestadores constam cláusulas referentes ao comprometimento com a ética e desenvolvimento social, proibição de práticas de trabalho infantil e práticas não discriminatórias e abstenção de atividades que caracterizem corrupção. Durante as visitas de avaliação da rede prestadora

são verificados o cumprimento destes requisitos, contabilizando na pontuação e desempenho final do prestador de serviço.

### Índice de Desempenho da Rede Prestadora:



2017: 77,13%



2018: 83,90%



2019: 78,24%



**ENCONTROS COM A REDE PRESTADORA:** Sistemáticamente realizam-se encontros com a rede prestadora de serviços, com o objetivo de reforçar e atualizar aspectos da política de relacionamento institucional e desenvolver temas solicitados pela própria rede. Em 2019 foram abordados os seguintes temas:

- 1º Encontro: Atendimento ao Cliente: Nossa Meta é Excelência
- 2º Encontro: Segurança do Paciente
- 3º Encontro: Construa Relações de Sucesso para seu negócio prosperar

No 3º Encontro também foram entregues as Premiações do Ciclo de 2019 aos prestadores com melhor desempenho. Foram reconhecidos os prestadores Medicina Diagnostica e Medicina Nuclear com voucher em dinheiro para ser usado em desenvolvimento em capacitações na área. A apresentação de comprovante de despesas e certificados garante reembolso financeiro.



### SATISFAÇÃO DA REDE PRESTADORA:



2017: 88,94%



2018: 93,66%



2019: 96,20%

## 6. Processos ambientalmente sustentáveis



O desenvolvimento sustentável ambientalmente correto se refere a todas as condutas que possuam, diretamente ou indiretamente, algum impacto no meio ambiente, seja a curto, médio ou longo prazo. A Unimed Erechim mantém práticas que visam conscientizar os colaboradores sobre as necessidades e vantagens do uso racional da energia elétrica, água e papel e separação correta dos resíduos. Além das capacitações é disponibilizado aos colaboradores o Manual de Conscientização Ambiental e o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde.

Como forma de renovação destes valores, pontualmente a empresa promove entre os colaboradores ações do “Dia Mundial do Meio Ambiente”. Desde 2009, a Unimed Erechim vem criando práticas sustentáveis, como a entrega a cada um de seus colaboradores uma caneca de fibra de coco e copo de acrílico, as quais foram orientados para utilizá-la diariamente para beber água, chá e café, evitando o consumo e descarte de copos plásticos.

**JOGOS DE SUSTENTABILIDADE:** Prática que objetiva estimular atitudes sustentáveis, alinhadas aos Valores da Cooperativa, e por meio dos 4’Rs fomenta a conscientização dos colaboradores em Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar. O setor de Responsabilidade Socioambiental, propõe as tarefas aos colaboradores de cunho social, ambiental e em cumprimento aos padrões e normas. Ao final do ciclo as equipes destaques são reconhecidas. Em 2019 foi realizado uma trilha ecológica com as equipes que mais se destacaram.



**EU AJUDO NA LATA ENTREGA CADEIRAS DE RODAS:** Em 2017 aderiu-se a Campanha Eu Ajudo na Lata, desenvolvida pela Unimed do Brasil que fomenta parceria com diversas entidades para arrecadação de lacres de latinhas de alumínio e tampinhas pet e reverter na compra de cadeiras de rodas e itens de acessibilidade. Em 2019, com os lacres e tampinhas arrecadados, foi viabilizado a compra de duas cadeiras de rodas, doadas para o Lar dos Velhinhos de Jacutinga. Além de fazer o bem para a sociedade, a campanha também promove a destinação correta dos resíduos, que se tornam matéria prima para outros produtos.



**PROJETO BRASIL SEM FRESTAS:** Em 2019 aderiu-se a ao projeto BRASIL SEM FRESTAS, que tem como objetivo recolher as caixas tetrapak para serem utilizadas para revestimentos de casas. As caixas descartadas no meio ambiente levam cerca de duzentos anos para se decompor. Com o projeto, além de reciclar, preservando o meio ambiente, se propõem um aquecimento térmico a muitas famílias. Por meio dos Jogos de Sustentabilidade os colaboradores recolhem as caixas e entregam a grupo voluntário de Erechim que confecciona as chapas e a forração das casas.



**CONSUMO DE ÁGUA (GRI 303-1)** A água utilizada pela cooperativa é proveniente de fornecimento da rede de abastecimento pública da CORSAN. O total de consumo retirado de água por fonte corresponde a:

**2017: 3.577 m<sup>3</sup>**

**2018: 4.056 m<sup>3</sup>**

**2019: 3.301 m<sup>3</sup>**

**EFLUENTES (GRI 306-1, 306-5):** Toda a água utilizada nos processos internos do Centro de Qualidade de Vida é tratada por meio de “Sistema de Tratamento de Efluentes” que utiliza o sistema de biodisco para remoção de nitrogênio através da “nitrificação”. Todo o processo passa por quatro etapas desde a fossa, filtro anaeróbio, estação de tratamento de efluentes e vala

de infiltração de aproximadamente 20 metros de profundidade.

**CONSUMO DE ENERGIA** (GRI 302-1): A preocupação constante com a conscientização dos colaboradores com o consumo de energia tem por objetivo garantir postos de trabalho com iluminação adequada, preservando o ambiente e consequentemente reduzindo o valor da conta de luz.

**2017: 445,669 KW/h**

**2018: 662,490 KW/h**

**2019: 690.939 KW/h**

**MATERIAIS** (GRI 301-2): O conceito de qualidade da Unimed Erechim se estende ao meio ambiente e no respeito à vida do nosso planeta. Adquire 100% das carteirinhas dos Planos de Saúde de fornecedor que adota ações de responsabilidade socioambientais que vão da racionalização do consumo de energia e tratamento de resíduos industriais, até a reutilização de PVC e outras matérias-primas em seus processos, produzindo cartões em base 85% PET reciclado pós consumo. Em 2019 foram adquiridas 12.000 carteirinhas, sendo que é incentivado a sistemática de logística reversa das carteirinhas vencidas.

**EMISSÕES** (GRI 305-1, 305-2, 305-3): A Responsabilidade Socioambiental da Unimed Erechim vai além das ações, programas e projetos. A Cooperativa preocupada com a questão ambiental participa do programa Carbono Neutro, por meio da Ferramenta da Calculadora de CO2, criada para o Sistema Unimed visa promover autonomia no desenvolvimento de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, permite identificar o limite organizacional, quantificar a quantidade de emissões de CO2 a ser compensada por meio de ações para neutralizarem o impacto no meio ambiente. Nos últimos quatro anos a cooperativa trabalhou os escopos 1,2 e 3 da Calculadora

de CO2. A quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos Gases de Efeito Estufa em 2019 de foi de 213,17 tCO<sup>2</sup>e (toneladas de carbono equivalente), maior do que em 2018 que foi de 186,68 tCO<sup>2</sup>e, tendo em vista o aumento do quadro de colaboradores.

Total de emissões por escopo (tCO<sup>2</sup>e):

Escopos	2017	2018	2019
Escopo 1	16,54	33,86	32,64
Escopo 2	33,17	51,34	42,10
Escopo 3	85,31	101,48	138,43

**Perfil das emissões de GEE por fontes de emissão (%):**





**RESÍDUOS** (306-2, 306-3, 306-4): A correta separação dos resíduos é fundamental para que a coleta seletiva seja efetiva. Por meio das auditorias é verificado o cumprimento deste requisito e garante a manutenção descarte adequado dos resíduos. Os resíduos do Grupo A/E (infectantes e perfurocortante) e Grupo B (químicos sólidos) são coletados pela empresa terceirizada que realiza o transporte, tratamento e disposição final evitando a disseminação de agentes patogênicos ou de qualquer outra forma de contaminação, garantindo-se a proteção da saúde e da qualidade do meio ambiente. As pilhas, baterias e equipamentos eletroeletrônicos são entregues para a Prefeitura Municipal de Erechim que encaminha para as empresas que realizam o descarte ambientalmente correto. Os resíduos recicláveis (papel e plástico) são recolhidos pela empresa de reciclagem do município, a qual realiza a segregação dos resíduos, os quais são compactados e armazenados. A guarda do transporte para outras empresas também licenciadas pela FEPAM, para seu reaproveitamento. O valor arrecadado com a venda dos resíduos de plástico e papel é investido em ações de melhorias ambientais e sociais, como pagamento pelo descarte correto de lâmpadas e tecidos, premiação dos Jogos de Sustentabilidade. Demais resíduos secos (não recicláveis) e orgânicos são dispostos em lixeiras públicas e recolhidos pela empresa contratada da Prefeitura Municipal e encaminhados para disposição final. No período coberto por este relato, não foi registrado nenhum derramamento ambiental.

Resíduos Segregados	2017	2018	2019
Grupo A/E (infectantes e perfurocortante)	6.062,30Kg	8.509,70Kg	9.788,40Kg
Grupo B (químicos sólidos)	358,90Kg	554,40Kg	303,70Kg
Papel e plástico	16.723,00Kg	8.063Kg	8.063Kg

**DESCARTE CORRETO DE MEDICAMENTOS:** Os produtos farmacêuticos descartados de forma inadequada contaminam o meio ambiente. Vários trabalhos científicos relatam a presença de fármacos ou seus subprodutos em rios, lagos e águas subterrâneas, inclusive em águas já tratadas e destinadas ao consumo humano por não ser totalmente removidas nas estações convencionais de tratamento de água. Os componentes químicos dos medicamentos reagem entre si gerando toxicidade, pois os princípios ativos são cancerígenos e, quando combinados, podem estimular o surgimento de bactérias altamente resistentes. Além disso, a necessidade de descartar corretamente os medicamentos vencidos é um fator que afeta todos nós e foi pensando nisso que a Unimed Erechim, desde 2009 disponibiliza uma alternativa ambientalmente correta, com pontos de coleta para o descarte correto nas Farmácia de Erechim e Getúlio Vargas e no Centro de Qualidade de Vida.

**COMITÊ DO PGRSS (GRI 307-1):** Tem a RESPONSABILIDADE de orientar e propor melhorias sobre o gerenciamento dos resíduos, através de encaminhamento correto e seguro, visando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde e do meio ambiente. Consulte o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde no site: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/unimed/nossa-historia>. No período coberto por este relatório a cooperativa não teve multas relativas a eventos adversos com o meio ambiente.

**DIA DO CONSUMO CONSCIENTE:** Para celebrar essa data, foi armazenado copos utilizados durante uma semana na cooperativa, para mostrar o grande impacto ambiental que eles causam. Ainda foi desenvolvida atividades de reflexão sobre atitudes sustentáveis e formas de cuidar o mundo e entregue para cada colaborador um copo de acrílico para utilizar no dia a dia e diminuir o impacto.



## 7. Públicos de Relacionamento



# PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

(GRI 102-40; GRI 102-42; GRI 102-43; GRI 102-44):

Os públicos de relacionamento considerados são os cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, rede prestadora e comunidade. Os relatos apresentados no período coberto por este relatório demonstram o engajamento dos stakeholders para o êxito e Sustentabilidade da Cooperativa.

Os procedimentos documentados contemplam critérios específicos para identificação, seleção, permanência e exclusão, permitindo a gestão de cada um dos públicos de relacionamento, desde a identificadas de necessidades, expectativas, precauções e avaliação da satisfação. A equipe multidisciplinar que atua no Processo de 'Eventos' reúne-se mensalmente para programar a execução das atividades planejadas para o ano, e apresentadas neste relatório.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO (102-43):

**Site Unimed Erechim:** Principal canal de comunicação da cooperativa [www.unimed-erechim.com.br](http://www.unimed-erechim.com.br)

**App Cliente Unimed Erechim:** Disponível nas versões Android e iOS, traz funcionalidades como acesso a resultados de exames laboratoriais, Guia Médico, 2ª via de boleto, informações sobre planos, canais de atendimento, dicas de saúde e notícias.

**App Meu Cuidado:** Dedicado a potencializar o engajamento do paciente em programas do Serviço de Medicina Preventiva

**Revista Viver Unimed Erechim** (semestral): Aborda temas pertinentes aos processos da cooperativa, boas práticas de gestão e desempenho, artigos e entrevistas, certificações e premiações.

**Informativo Unimed aos Cooperados** (Mensal): Informa aos

médicos cooperados as principais mudanças e ações que impactam diretamente na rotina, além de apresentar resultados e projetos desenvolvidos pela cooperativa.

**Boletim Online** (de acordo com a demanda): É composto por comunicações oficiais da cooperativa.

**E-mail MKT** (de acordo com a demanda): É dirigido aos públicos internos e externos e visa divulgar amplamente campanhas de prevenção e promoção à saúde, mercadológicas e institucional.

**Portal do Cooperado:** É um canal permanente de comunicação, foi criado para os médicos terem acesso aos resultados de exames de seus pacientes, calendário de reuniões e eventos, galeria de fotos, aniversário dos cooperados, notícias, relatórios, informativos e jornais, diretrizes estatutárias e regulamentares, informações sobre a Cooperativa. O cooperado pode interagir com a cooperativa utilizando o espaço "Fale com Auditor", "Pergunte à Diretoria", "Sugestões" ou "Sua ideia em Pauta".

**Portal dos Prestadores:** Tem objetivo de melhorar a comunicação entre operadora e os prestadores, cumprindo exigência da ANS (padrão TISS).

**SMS:** É utilizado para agilizar a comunicação entre Unimed, seus cooperados e colaboradores a fim de disseminar informações importantes e em curto espaço de tempo.

**Mural** (médico cooperado e colaborador): Espaço para comunicados e boletins.

**Reuniões:** Prática de reuniões com todos os públicos de relacionamento.

**OnZap – A Business WhatsApp Solution:** Canal unificado de atendimento.

**GOU – Gestão de Operações Unimed:** Otimizar a comunicação entre gestores dos processos e gerentes

## MÍDIAS SOCIAIS

**Facebook:** Na página da cooperativa médica no Facebook – facebook.com/unimederechimrs são disponibilizadas dicas de uso do plano, de saúde e informações sobre atividades desenvolvidas pela Unimed Erechim.

**Instagram:** No perfil instagram.com/unimederechim, a cooperativa se comunica com seus públicos de relacionamento, compartilha conhecimento, cria um ambiente de aprendizado e estabelece novas conexões.

**Linkedin:** Na rede LinkedIn, a Unimed Erechim fortalece seu contato com os atuais e potenciais colaboradores, além de médicos cooperados do Sistema Unimed.

**Twitter:** Já no twitter.com/UnimedErechim, o foco está nas mensagens curtas, atentando ao autocuidado e bem-estar.

**Youtube:** Vídeos, documentários e reportagens podem ser vistos no canal www.youtube.com/user/UnimedErechim.



# COLABORADORES (102-8)

**NOSSA EQUIPE:** Os 247 colaboradores da Unimed Erechim, estão assim organizados (GRI 102-8; GRI 401-1; GRI 406-1).

Categorias		2017	2018	2019
Funcional	Gestão	24	20	19
	Técnico	67	86	128
	Operacional	77	82	61
	Apoio	26	34	39
Tipo de Contrato	CLT*	191	215	238
	Aprendizes**	07	07	09
	Estagiários	04	02	02
Gênero	Homens	40	47	50
	Mulheres	158	168	172
Faixa Etária	Até 18 anos	04	05	07
	De 19 a 24 anos	18	24	24
	De 25 a 29 anos	44	43	47
	De 30 a 45 anos	97	118	126
	De 46 a 59 anos	30	28	29
	A partir de 60 anos	05	04	04
Escolaridade	Não alfabetizados	0	0	02
	Gestão	03	01	01
	Ensino fundamental completo	06	12	13
	Ensino médio completo	67	63	77
	Ensino técnico completo	27	34	36
	Ensino superior completo	49	60	67
	Pós-graduação completo	41	47	48
	Mestrado e doutorado	05	05	05
Raça	Nº de brancos	192	210	237
	Nº de negros	06	12	10
Tempo de empresa	Abaixo de 1 ano	44	63	58
	Entre 1 e 2 anos	23	28	49
	Entre 2 e 5 anos	54	53	50
	Entre 6 e 10 anos	37	39	55
	A partir de 11 anos	40	39	35

\* Consolidação das Leis de Trabalho

\*\* Dos aprendizes e estagiários que passaram na Cooperativas em 2019, um menor foi efetivado.

38 | Relatório de Sustentabilidade 2019

**DIREITOS HUMANOS:** O Código de Conduta aborda que comportamentos discriminatórios não são práticas aceitáveis pela Unimed Erechim, que todos tem que ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. O padrão de recrutamento e seleção orienta para inclusão e diversidade, não permitido qualquer tipo de discriminação de seus colaboradores no ambiente de trabalho, assim como em todas as suas práticas de Recursos Humanos, normas e regras da Cooperativa, no que diz respeito a sexo, raça, religião, idade, necessidades especiais, orientação sexual, gravidez, estado civil, nacionalidade, posicionamento político, afiliação à sindicatos, origem social ou étnica e qualquer outro status protegido pelas leis nacionais. Práticas de conscientização são desenvolvidas constantemente com os colaboradores.

**ROTATIVIDADE:** O Índice de rotatividade por substituição do quadro de colaboradores da cooperativa, em 2018, ficou em 22,81% ao mês. Foram 66 contratações e 81 desligamentos no ano.

## Igualdade de Remuneração entre Homens e Mulheres:

Remuneração Média por Categoria		2017	2018	2019
Gestão	Homens	5.718,40	6.256,40	7.605,30
	Mulheres	7.374,99	7.545,48	7.622,60
Técnico	Homens	3.831,17	3.822,40	3.814,10
	Mulheres	3.642,17	3.947,29	3.234,52
Operacional	Homens	1.807,79	2.055,09	1.723,46
	Mulheres	2.104,72	2.154,73	1.972,20
Apoio	Homens	2.167,94	2.187,67	2.226,46
	Mulheres	1.502,53	1.534,54	1.662,37

Em seu histórico de Gestão a Unimed Erechim teve os valores de remuneração dos gêneros masculinos e femininos muito próximas, fruto da reestruturação do modelo de gestão, conforme demonstrados nos balanços sociais publicados, especialmente em cargos de gestão.

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO (GRI 404-1; GRI 404-2; GRI 404-3):

<b>Gênero Feminino</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Horas Totais	<i>Média de horas:</i>	28h20	28h53	69h30
	Total de Horas	4.959h20	4.912h35	15.104h25
<b>Categoria Funcional</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gestão	<i>Média de horas:</i>	59h32	68h08	100h58
	Total de Horas	714h35	953h55	1.817h35
Técnico	<i>Média de horas:</i>	31h25	35h50	104h30
	Total de Horas	1.822h20	2.221h43	12.118h05
Operacional	<i>Média de horas:</i>	25h12	21h53	14h49
	Total de Horas	2.042h20	1.510h07	830h00
Apoio	<i>Média de horas:</i>	15h50	9h04	11h40
	Total de Horas	380h05	226h50	338h45
<b>Gênero Masculino</b>				
Horas Totais	<i>Média de horas:</i>	30h40	28h46	30h36
	Total de Horas	1.350h00	1.438h55	1.683h00
<b>Categoria Funcional</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gestão	<i>Média de horas:</i>	51h00	75h10	67h55
	Total de Horas	459h00	451h05	475h30
Técnico	<i>Média de horas:</i>	24h42	24h46	30h11
	Total de Horas	494h10	569h40	905h45
Operacional	<i>Média de horas:</i>	38h57	20h13	12h56
	Total de Horas	350h35	242h45	155h15
Apoio	<i>Média de horas:</i>	7h42	19h29	20h55
	Total de Horas	46h15	175h25	146h30

Regularmente é avaliado o desempenho individual dos colaboradores em relação ao exercício de seu cargo, o comprometimento com as estratégias e filosofia da cooperativa buscando estimular a obtenção de alto desempenho, a cultura da excelência e o desenvolvimento profissional. A Gestão de Desempenho tem por objetivo contribuir para o aumento da motivação, comprometimento e capacitação dos colaboradores, com o reconhecimento pelo desempenho, possibilidade de participação de recrutamento interno, promoção de ações corretivas e contribuição da Matriz de capacitação e de desenvolvimento de cada colaborador.

No ano de 2019 a estrutura de avaliações de desempenho foi reformulada, sendo realizada em formato digital com nova configuração de competências por função. Neste período coberto pelo relatório 85,03%, empregados receberam análise de desempenho. O índice de desempenho geral foi 84,3%, inferior ao ano anterior que foi 87,25, visto a metodologia ter sido alterada, realizada de forma virtual e revisão da estrutura de competências.

## Percentual de resultado das avaliações de desempenho dos empregados conforme categoria e gênero.

Gênero	Categorias	2019
Masculino	<b>Total</b>	<b>86,85</b>
	Gestão	87,97
	Técnico	89,57
	Operacional	81,66
	Apoio	85,65
Feminino	<b>Total</b>	<b>83,54</b>
	Gestão	87,97
	Técnico	84,44
	Operacional	80,87
	Apoio	82,18

**PLANEJAMENTO DE CARREIRA:** A Gestão de Desempenho e o Processo de Treinamento e Desenvolvimento dos Colaboradores contribuem para o Planejamento de Carreira, permitindo que o colaborador evolua entre os níveis e faixas salariais, sendo ainda método de identificação de potenciais talentos.

Diversos Colaboradores tiveram a oportunidade de desenvolver-se internamente, passando a atuar em cargos de gestão, ou passando de auxiliar para assistente, possibilitando identificar fortemente o desenvolvimento da cultura a retenção de talentos.

## PRÁTICAS DE GESTÃO QUE CONTRIBUÍRAM COM O RESULTADO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM 2019

**PROGRAMA INSPIRAÇÃO:** O Inspiração foi implantado em 2015 e é coordenado pela área de Gestão de Pessoas. O programa promove encontros mensais voltados a colaboradores com idade superior aos 50 anos. Nas atividades, são abordados temas relativos à legislação, gestão financeira, autoconhecimento, saúde, qualidade de vida, gestão da carreira, entre outros. Também possibilita à cooperativa o planejamento da sucessão.

**PROJETO SER UNIMED:** Depois de cinco anos de muitas descobertas e transformações, o Projeto Mudança ganhou uma nova identidade e, agora, se chama “Ser Unimed”. Ainda mais alinhado aos valores da cooperativa, o Programa está focado no “fazer”, no “ser” e no “crescer”. Por meio dele, os colaboradores podem potencializar o desenvolvimento.

**GESTÃO & IDEIAS:** A Unimed Erechim acredita que uma gestão eficaz se faz cada vez mais com pessoas que tenham o olhar com foco em solução e inovação, participam ativamente do negócio para o qual fazem sua entrega diária por meio da sua expertise, tornando o programa “Gestão & Ideias” o grande fomentador deste ambiente diferenciado e inovador. Participam os aniversariantes do período e a pauta abrange:

- Estratégias da Cooperativa
- Discussão voltadas ao alcance de soluções por meio de um processo de cocriação a partir de situações e temáticas desenvolvidas em cada encontro, alinhadas as demandas e oportunidades identificadas na cooperativa.
- Temáticas que reforcem o sentido e o propósito do trabalho realizado na Unimed
- Atuação forte na mudança de comportamento no ambiente organizacional, promovendo a efetiva participação das pessoas na Gestão da Cooperativa.
- Ações definidas a partir da realização do encontro.



Muitas das melhorias sugeridas são implementadas:

**2017: 56,25%**

**2018: 25,80%**

**2019: 53,00%**



**JEITO DE CUIDAR UNIMED:** Prática comum no dia a dia da Unimed Erechim é reunir os colaboradores para repassar orientações e traçar estratégias para buscar os resultados almejados e acima de tudo entregar melhores serviços e produtos ao cliente. O “jeito de cuidar” da Unimed Erechim não tem término. Aderir ao “Jeito de Cuidar” da Unimed do Brasil, passa a ser mais uma transformação cultural. Ao longo de 2019 já foram realizados diversos encontros com colaboradores a fim de alinhar ao propósito da marca, registrado no Manifesto Unimed e ao Jeito de Cuidar Unimed:

**Janeiro:** fomentar uma cultura resiliente e inovadora, fundamentada em conformidade e constância; diálogo e aprendizado; mentalidade de crescimento; confiança e responsabilidade; excelência; estratégia e resultados.

**Março:** A apresentação da nova diretoria e do Relatório de Sustentabilidade 2018. Nesse encontro, cada liderança apresentou suas equipes aos novos dirigentes. A nova direção, por sua vez, apresentou aos colaboradores os principais resultados de 2018 e o plano de trabalho para 2019.

**Abril:** Workshop “Adaptando-se às mudanças”, com Davi Boaretto.

**Junho:** Disseminação do Resultado da Pesquisa de Clima Organizacional e Atividade de conscientização ambiental promovida pelo Comitê do PGRSS, com entrega de Copos Acrílicos em substituição aos copos plásticos.

**Novembro:** Treinamento com grupo de colaboradores que serão os facilitadores do Jeito de Cuidar Unimed, com desenvolvimento do Plano de Trabalho.





**SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO** (GRI 403-1); (GRI 403-2): Uma diretriz de Gestão de Pessoas é prezar pela Saúde e Segurança dos Colaboradores, desenvolvendo práticas ou programas voltados para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho. Em 2017 foi instituído o Núcleo de Comitês Internos que coordena a capacitação e planeja as auditorias dos comitês 'Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)', 'Comissão Interna de Prevenção Acidentes (CIPA)/Grupos de Apoio(GA)', 'Brigada de Incêndio', 'Sistema 5X + Vida(5S)', 'Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)', 'Comitê de Melhoria da Qualidade', e 'Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)/Biossegurança', que objetivam monitorar e orientar práticas de Saúde e Segurança no Trabalho. Atuam nos Comitê 40% da força de trabalho de diferentes níveis hierárquicos, sendo que destes colaboradores envolvidos 12,35% atuam em mais de um comitê.

**GINÁSTICA LABORAL:** A prática regular da Ginástica Laboral tende a minimizar os acidentes de trabalho, prevenir a fadiga muscular, corrigir vícios posturais, promover maior integração no ambiente de trabalho, aumentando a disposição do colaborador e conseqüentemente sua produtividade. As atividades são planejadas pela equipe de Medicina Preventiva, sendo realizadas duas vezes por semana com exercícios específicos e de curta duração (15 minutos), realizados nos setores. Monitora-se a Pesquisa de Satisfação dos colaboradores que realizam a ginástica laboral, bem como a assiduidade com objetivo de melhorar as atividades propostas. O percentual de Assiduidade em 2019 foi de 38%, menor do ano anterior que foi de 42%.

**PPRA e PCMSO:** A cooperativa realiza a execução e controle do cumprimento do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) por meio da adoção das medidas indicadas nos próprios relatórios como adoção de EPIs, EPCs, treinamentos, realização de exames admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função e demissionais. Os Programas e ações executadas são desenvolvidos e controlados pelo Serviço de Saúde Ocupacional da Unimed Erechim. Durante o processo de socialização do colaborador o mesmo é informado sobre os riscos relacionados ao seu posto de trabalho e cargo bem como orientado em relação as medidas preventivas a serem adotadas.

O Índice de Acidente de Trabalho em 2019 está com tendência favorável quando comparado com os anos anteriores, em função de melhorias nos processos e capacitações. No período coberto pelo relatório não foram registradas doenças ocupacionais e óbitos.

**2017: 4,56%**

**2018: 3,60%**

**2019: 1,11%**

**SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO A ACIDENTE NO TRABALHO:** O SESMT – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho da Unimed Erechim, com o apoio do serviço de Saúde Ocupacional Unimed e os Cipeiros, organizaram a semana de 09 a 13 de setembro com atividades para marcar a passagem do Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho. O objetivo foi conscientizar os colaboradores e convidados da comunidade sobre a importância de uma atitude preventiva. Dentre as atividades estão: Atividades nos postos de trabalho e lançamento do concurso Mascote SIPAT 2009; Palestras de prevenção; atividades lúdicas e exposição de EPIs.



**TREINAMENTOS:** Anualmente são realizadas capacitações aos membros da CIPA e membros do Grupo de Apoio à Segurança, com duração de 08 horas, com foco em prevenção e combate a incêndio e Primeiros Socorros.

**SAÚDE LEVA + LONGE:** Tem como objetivo promover a saúde aos colaboradores com o incentivo a participação em atividades propostas, sendo que ao final de cada ano o colaborador que tiver maior pontuação recebe uma premiação. Os critérios de pontuação são distribuídos nas seguintes atividades:

- **Assiduidade na Ginástica Laboral;**
- **Eventos de promoção: Corrida Rústica, Participação na Semana da Saúde;**
- **Palestras;**
- **Dia do Desafio;**
- **Outras ações promovidas pela medicina Preventiva;**
- **Pontuação Equipe da Medicina Preventiva: Avaliação Física e Nutricional.**

No início de 2019 foi premiado o ganhador do programa para o primeiro lugar. Na mesma cerimônia foram premiados os campeões do Troféu Robin Hood, atividade específica a partir do desempenho na Ginástica Laboral.

**NEGOCIAÇÃO COLETIVA** (GRI 102-41; GRI 403-4): Durante o período coberto pelo relato, 100% dos colaboradores CLT são assistidos por acordos de negociação coletiva até a data base de maio de 2019, sendo posteriormente cobertos por Acordo de Negociação Individual, e contando com a liberdade para associar-se a representações que defendam os interesses laborais. Anualmente os colaboradores são convidados a participar das negociações do Acordo Coletivo de Trabalho que acontece, no mês de maio (data-base), em Assembleia realizada pelo sindicato da categoria, atendendo os preceitos legais.

**BENEFÍCIOS, RECONHECIMENTOS E CONFRATERNIZAÇÕES** (GRI 401-2): São disponibilizados como benefícios planos de assistência médica e odontológica, com amplas coberturas, visando o bem-estar de todos os funcionários e seus dependentes. Também possui um programa de Medicina Preventiva, desconto em Farmácia na aquisição de medicamentos e correlatos, disponibilização de Vacina da gripe H1N1 e Ginástica Laboral. Para garantir respaldo econômico aos colaboradores e seus familiares em casos de morte, acidente ou invalidez, a Unimed oferece gratuitamente o Seguro de Vida em Grupo a todos os colaboradores, concedido após o término do contrato de experiência. Concedido os benefícios de vale-alimentação, uniforme, auxílio-creche, transporte, convênio com papelarias e livrarias para desconto diferenciado aos colaboradores da Unimed, além do Programa Inspiração, voltado para a preparação para a aposentadoria. Confraternizações também são realizadas no decorrer do ano, como em alusão ao dia do trabalho, onde é realizado o reconhecimento pelo trabalho realizado em agradecimento aos colaboradores que completam 15 anos de empresa; entrega de presentes de aniversário, Páscoa, dia da mulher, dia dos pais e dia das mães, além da ação de graças.

**GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL:** A Gestão do Clima Organizacional visa promover a identificação dos fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e o comprometimento das pessoas, visando, através do seu desenvolvimento, promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas que compõem a cooperativa. São avaliadas as categorias Relações de trabalho; Liderança; QVT; Recursos Materiais e Equipamentos; Treinamento, Desenvolvimento e Carreira; Remuneração e Benefícios; Crença na Cooperativa; Cultura & Identidade; Gestão Organizacional, de forma quantitativa e qualitativa. Os resultados permitem definir ordem de importância os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e o comprometimento e elaboração de ações corretivas ou preventivas. O resultado da satisfação foi analisado junto com as lideranças de cada processo com desenvolvimento de planos de ação corporativos e por setores.

#### O nível de satisfação dos colaboradores com a cooperativa foi:

Ano	2014	2015	2016	2017	2018/2019
Satisfação	82,31%	86,58%	86,09%	86,29%	88,59%

#### O nível de satisfação dos colaboradores nas categorias foi:

Categoria	2017	2018/2019
Crença na Empresa	89,20	91,62
Gestão Organizacional	86,48	88,71
Qualidade de Vida no trabalho	86,55	88,35
Cultura & Identidade	87,69	90,78
Relações de Trabalho	86,74	87,85
Remuneração e Benefícios	83,84	85,84
Liderança	85,13	87,45
Recursos Materiais e Equipamentos	86,65	88,87
Treinamento e desenvolvimento	83,84	85,64

# COOPERADOS (GRI 201-3)

## PERFIL DE COOPERADOS (Nº)

Ano	Total	Movimentação		Gênero		Jubilados
		Ingressos	Saídas	Feminino	Masculino	
2017	231	7	7	49	182	04
2018	233	6	4	52	181	06
2019	241	10	2	57	184	2

Faixa Etária (anos)				Tempo de Cooperativa (anos)			
Faixas	2017	2018	2019	Faixas	2017	2018	2019
Até 40 anos	44	44	46	Até 10 anos	54	48	56
De 41 a 50 anos	55	53	53	De 11 a 20 anos	62	60	54
De 51 a 60 anos	51	52	56	De 21 a 30 anos	51	56	54
De 61 a 70 anos	60	57	56	De 31 a 40 anos	42	42	47
Acima de 71 anos	21	27	30	Mais de 41 anos	22	27	30

## RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO COM O COOPERADO:

Seguindo os Princípios Cooperativistas e de Governança Corporativa e cumprindo o Estatuto Social, anualmente, realiza a Prestação de Contas dos resultados da cooperativa relativos ao ano anterior em Assembleia Geral Ordinária. Fazem parte da Boa Prática de Governança a apresentação do relato da gestão, demonstrativos financeiros, parecer do Conselho Fiscal e Parecer da Auditoria Independente, aprovação do Balancete anual e destinação das sobras.

(GRI 201-3) Os resultados da cooperativa mostraram que a valorização do trabalho médico é uma estratégia constante que direciona as ações. Em 2019, foram repassados aos cooperados mais de R\$ 27,6 milhões, considerando benefícios e ganhos diretos, com incremento de 10,6%, comparado com o ano anterior. O percentual de participação na assembleia foi 46%.

# PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

**INCENTIVO À EDUCAÇÃO DOS COOPERADOS:** (GRI 201-3) Com o objetivo de estimular o autodesenvolvimento e o aprimoramento profissional do médico cooperado efetivo, a Unimed Erechim subsidia as taxas de inscrição para congressos e jornadas médicas em nível nacional e internacional, diretamente relacionados a atividade médica e aos interesses da Cooperativa visando a melhoria dos resultados da assistência e do negócio. Em 2019 foram solicitados 45 subsídios para congressos e jornadas, representando um investimento de R\$ 33.574,00, disponibilizados pelo FATES – Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social, sendo que em 2018 foi de R\$ 34.195,95.

**EU e MINHA COOPERATIVA:** Com a proposta de potencializar e qualificar a participação do médico na gestão, a Unimed Erechim, a partir de sua diretoria de Educação, implantou em 2019 o Programa “Eu e Minha Cooperativa”. A atividade, desenvolvida entre os meses de agosto e outubro, alinhada ao Programa de Valorização Médica, que anualmente reconhece os cooperados com maior pontuação em aspectos como educação continuada; desempenho; e a presença em reuniões. Tem como objetivo levar a informação ao cooperado, estimulando a utilização dos serviços próprios, permitindo que os resultados “circulem dentro da cooperativa. A participação do cooperado é cada vez mais valorizada, por meio de critérios práticos de aferição e reconhecimento, tratando-o como dono do negócio, protagonista das ações e razão de ser da atividade. Assim, a cooperativa faz a gestão do apetite do risco e a “gestão do intangível”, promovendo, cada vez mais, a discussão.



**DESENVOLVIMENTO DAS SECRETÁRIAS:** A Unimed Erechim busca desenvolver as secretárias da rede prestadora e cooperados e em 2019 realizou momentos de aprendizado e confraternização: Curso: “Estratégias para Clínicas e Consultório” em parceria com a Faculdade Unimed  
Palestra: PROFISIONALISMO: A CHAVE PARA O SUCESSO”, com Jucelino Neves, da Central Nacional Unimed.

A confraternização foi marcada por brinde, sorteio de brindes e reconhecimento às secretárias dos médicos que mais realizaram procedimentos em nosso hospital de janeiro a agosto de 2019: Dr. Cesar Assoni; Dra. Mariana Tonin e Dr. Rinede Manfredini.

**CURSO DE COOPERATIVISMO:** A Unimed Erechim promoveu, em dezembro, mais uma edição do Curso de Cooperativismo. Para novos cooperados, a participação integral e aprovação no curso são pré-requisitos obrigatórios para ingresso na cooperativa, conforme prevê o Estatuto Social da Unimed Erechim. Participaram do curso médicos que ingressaram pela Unimed Erechim e Unicoopmed. A certificação ocorreu aos participantes com frequência mínima de 75%.



**VALORIZAÇÃO DO COOPERADO:** Desde 2015 desenvolve-se o Programa de Valorização Médica da Unimed Erechim que reconheceu com certificações na categoria Ouro os seguintes médicos:

Cooperados alcançaram o nível Ouro (86 a 100 pontos)	
2015	Dr. Miguel Fernando Celich
2016	Drs. André Rigo, Paulo Afonso Cavassola, Miguel Fernando Celich e Gilberto Luis Federle
2017	Drs. Gilberto Luis Federle, Miguel Fernando Celich e Roberto Carlos Bustamante Pineda
2018	Drs. Gilberto Luis Federle, Miguel Fernando Celich e Valdir Kaplan
2019	Drs. Gilberto Luis Federle e Paulo Afonso Cavassola

## METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

• **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Participação em curso de Cooperativismo para novos Cooperados; Participação em jornadas e Congressos;

• **DESEMPENHO:** Manifestações dos Clientes (aceitável 2/ano); Reclamações dos Clientes; Processos Judiciais; Disponibilidade de agenda; Resolutividade; Sinistralidade; Taxa de Ocupação Hospital Unimed; Encaminhamento para programas da Medicina Preventiva (mínimo 1/ano); Encaminhamento para Atendimento Domiciliar (mínimo 1/ano); Atualização Documentos; Revisão de Contas.

### • PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES, EVENTOS E OUTRAS ATIVIDADES

Pré AGO; AGO; Reunião de Cooperados (mínimo 2/ano); Pesquisa de Satisfação de Cooperados; Adesão ao Programa Semeando Sonhos (Imposto de Renda); Participação no programa de Medicina Preventiva (academia).

**PERFIS:** Perfil geral; Anestesiastas; Dermatologistas; Oftalmologistas; Psiquiatria; Médicos do interior; Radioterapia; demais médicos (sem consultórios, radiologistas).

**PONTUAÇÃO:** Menos de 60 pontos – Bronze; 60 a 85 pontos – Prata; 86 a 100 pontos – Ouro



**CONFRATERNIZAÇÃO DO DIA DO MÉDICO:** Unimed Erechim e Associação Médica do Alto Uruguai (AMA) celebraram seus aniversários e o Dia do Médico em jantar comemorativo realizado no dia 9 de novembro. Na pauta de comemorações estão os 48 Anos da Unimed Erechim e os 12 Anos da Associação Médica do Alto Uruguai, Jubilamento de Médicos Cooperados, dois Anos Do Hospital Unimed, Cinco Anos do Centro de Qualidade de Vida Unimed, início das atividades Da Cafeteria Café e Companhia e das Operações do Serviço de Mamografia, no Centro de Diagnóstico por Imagem Doutor Eleonir José Gollin. O evento contou com a presença de médicos cooperados e familiares.

**CERIMÔNIA DE JUBILAMENTO: (GRI 201-3)** A Unimed Erechim homenageou seis médicos cooperados em Cerimônia de Jubilamento. A solenidade foi realizada no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini. O título de jubilado é concedido a médicos que completaram 25 anos de inscrição no quadro de associados e 65 anos de idade. A distinção reconhece os anos de dedicação ao cooperativismo e à medicina, além de assegurar a manutenção de benefícios previstos no Estatuto Social e Regimento do Médico Jubilado. Na solenidade, foram jubilados: Dra. Cleris Maria Canello Todeschini, que não pode comparecer à cerimônia e Dr. Valdir Kaplan.

**Benefícios: (GRI 201-3)** Após o estágio probatório o cooperado recebe os benefícios de Plano Médico de Saúde; transporte aeromédico, vinculado ao Plano Médico de Saúde; espaço VIP para garantir um atendimento ágil e personalizado; Atenção Farmacêutica; PEA – Plano de Extensão Assistencial, vinculado ao Plano Médico de Saúde; vacina contra a gripe e do vírus influenza H1N1 gratuita para os cooperados e subsidia aos dependentes legais; Serviço de Medicina Preventiva; Atenção Domiciliar e Gerenciamento de Pacientes Crônicos; Seguro de Vida Metlife (Opcional); Seguro de Vida em Grupo; SERIT Mais; Subsidio para Congressos e Jornadas Médicas; Jubilação ao completar 65 anos de idade e 25 anos de ingresso na Cooperativa com atividade regular; Capital Social.

**A Pesquisa de Satisfação realizada com os cooperados aponta Índice de Satisfação Geral de 87,49%. Avalia a satisfação com relação a Benefícios, Remuneração, Reuniões e Eventos, Gestão da Cooperativa, Qualidade no Atendimento e com a Responsabilidade Socioambiental.**





# COMUNIDADES LOCAIS

(GRI 413-1; GRI 413-2)

A Unimed Erechim em sua política de Responsabilidade Socioambiental e alinhada a Política de Sustentabilidade da Federação/RS, ampliou a atuação junto à comunidade por meio de diversas ações e projetos de promoção à saúde, cultura e lazer, educação/capacitação, esportes e meio ambiente de forma a impactar positivamente o desenvolvimento comunitário.

Conta com a FILIAL DO INSTITUTO UNIMED/RS – Instituto Unimed Erechim para fomentar a captação de recursos alinhado a Política de Investimento Social Privado.

## Destacamos projetos e ações desenvolvidos e/ou apoiadas pela Unimed Erechim e Instituto Unimed Erechim:

**PROJETO SEMEANDO SONHOS:** Em 2008, o índice de 16,87% de gravidez na adolescência chamou a atenção da Unimed Erechim. A preocupação com o percentual expressivo motivou a cooperativa a desenvolver um projeto voltado à educação sexual. Onze anos depois, novos números revelam o impacto positivo do projeto que já semeou sonhos na vida de mais de seis mil adolescentes de escolas municipais, estaduais e particulares de Erechim, na faixa etária dos 14 aos 19 anos. De acordo com dados da Secretaria Estadual de Saúde, o índice de nascimento de crianças de mães adolescentes passou de 16,87% (2008), para 8,46% (2019). Os estudantes atendidos no Projeto Semeando Sonhos durante o ciclo 2019 manifestaram satisfação superior a 97,8% com as atividades propostas.

Desde 2013, a Unimed Erechim, por meio do Instituto RS, realizou a campanha de captação de Imposto de Renda (IR), pessoa física e pessoa Jurídica, totalizando R\$ 144.933,00 arrecadados, a partir da colaboração dos médicos cooperados

e empresas que depositam em uma das contas bancárias do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICAIE), entidade na qual o Instituto Unimed está cadastrado. Todo o valor arrecadado é investido direto no Semeando Sonhos.

## PALESTRA COM SECRETÁRIA ESTADUAL DE CULTURA:

Unimed Erechim recebeu a secretária de Cultura do Rio Grande do Sul, Beatriz Araujo. Na ocasião, ela participou de reunião-almoço onde apresentou ações e projetos do executivo gaúcho que visam incentivar a cultura no RS. Parcerias com municípios e entidades, por meio de editais que permitem o repasse de recursos, devem ser o carro-chefe das iniciativas – alcançando especialmente o patrimônio cultural e a economia criativa. Mudanças no Pró-Cultura/RS: A secretária também apresentou estudos que visam alterar o Sistema Pró-Cultura/RS, principal financiador das ações em desenvolvimento no Estado. Entre as mudanças, Beatriz Araujo destacou a ampliação dos recursos da Lei de Incentivo à Cultura (LIC), que teria o teto aumentado de R\$ 35 para R\$ 40 milhões; redução da contrapartida do patrocinador (dos atuais 25% para 10%, facilitando a participação dos ‘pequenos’ no processo); e o estabelecimento de um maior limite para aproveitamento.

Representatividade: O evento contou com a presença de diretores e cooperados da Unimed, além de lideranças políticas e empresariais da região, como o prefeito de Erechim; o presidente da Amau e prefeito de Marcelino Ramos; presidentes da Accie, CDL; Sindilojas Alto Uruguai, e Unindústria, imprensa, colaboradores e demais convidados também participaram da atividade.

Parceria antiga: Antes de ser secretária de estado, Beatriz Araujo já nutria relações de trabalho com a Unimed. Entre elas, destaque para a participação da produtora cultural no convênio firmado com o MARGS e que permitiu a instalação das obras de arte no Hospital da Unimed Erechim.



Revista VIVER BEM no site: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/revista-viver>.



**INNOVATION DAY:** O desejo de impulsionar a inovação em saúde em sua área de atuação levou a Unimed Erechim a criar o Innovation Day. O projeto, realizado em parceria com a Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), mobilizou aproximadamente 90 pessoas, dentre colaboradores, acadêmicos e professores. Entre os meses de junho e outubro deste ano, eles trabalharão em soluções para desafios relativos à gestão de polifármacos, telemonitoramento, serviços de nutrição e dietética, coordenação do cuidado e centralização de dados e agendas. O projeto contou com o suporte da Eretz.bio, incubadora de startups do Hospital Israelita Albert Einstein, de São Paulo.

Os resultados da jornada de inovação foram apresentados a mais de 400 pessoas, que lotaram o auditório da URI Erechim, na noite de 24 de outubro. Duas lideranças reconhecidas nacionalmente na área de inovação em saúde palestraram: o médico cirurgião plástico pelo Instituto Ivo Pitanguy, fundador e CEO da Laduo, Leonardo Aguiar; e o diretor de inovação do Hospital Albert Einstein, Cláudio Terra. Ao final o convite para o Innovation Day 2020. Confira mais em nossa

**APROXIMAÇÃO COM A AMAU:** Com o objetivo de se aproximar dos municípios da área de abrangência, a Unimed Erechim promoveu encontros com o Colegiado das Primeiras Damas da Associação de Municípios do Alto Uruguai (AMAU), prefeitos, secretários municipais e lideranças regionais. Os convidados assistiram palestras e puderam conhecer projetos, dados e a infraestrutura do Centro de Qualidade de Vida Unimed.



**TALK SHOW FALOU SOBRE OUTUBRO ROSA:** Em parceria com o CDL Erechim a Unimed Erechim participou do Café da Manhã do Varejo, com um Talk Show abordando o tema Outubro Rosa. Participaram do Talk Show os médicos Dra. Adriana Elisa Wilk, Dr. Diego Mincarone Dexheimer e Dr. Cezar Augusto Detoni, que foi o mediador do evento. Os representantes das empresas associadas à CDL, lotaram o Salão de Eventos da entidade, em busca de informações muito relevantes.



**OUTUBRO ROSA:** Uma tarde cheia de cuidado e muito carinho na Unimed Erechim. Reunimos o Colegiado das Primeiras Damas da Associação de Municípios do Alto Uruguai (Amau) para uma pauta especial: a saúde da mulher. O evento contou com palestra com a Psicóloga Sandra Munero “Dá para envelhecer com qualidade”, seguido do Café com Carinho integrando as ações do Outubro Rosa, o evento teve apoio do Instituto Unimed Erechim e Colegiado das Primeiras Damas da Amau.





**INTERCOOPERAÇÃO – DIA INTERNACIONAL DO COOPERATIVISMO:** O Dia C de Cooperar aconteceu no Seminário Nossa Senhora de Fátima, em alusão ao primeiro sábado de julho quando é comemorado o Dia Internacional do Cooperativismo. Quem organizou o evento foi o Núcleo de Cooperativismo do Alto Uruguai, que integra mais de vinte cooperativas, além de entidades que realizam forte trabalho coletivo em Erechim e região. A quarta edição do evento que teve mateada, distribuição e sorteio de brindes, pedal do cooperativismo, arrecadação de agasalhos e alimentos. As cooperativas participantes se uniram e doaram dois mil quilos de laranjas para o Programa Mesa Brasil do SESC. No evento, a Unimed Erechim realizou aferição de pressão arterial, apresentou projetos socioambientais, falou sobre saúde auditiva, ofereceu dicas de saúde e promoveu uma atividade laboral para os participantes do Pedal do Cooperativismo. A cooperativa médica também deixou uma ambulância à disposição, caso fosse necessário algum atendimento.

**CAFÉ DA PREVENÇÃO:** A cooperativa esteve presente no Café da Prevenção, realizado no dia 23 de agosto, no Clube do Comércio. Em sua segunda edição, o evento trouxe o médico oncologista, Dr. Gilberto Schwartzmann. O evento reforçou o compromisso da cooperativa com a comunidade.



**DOADOR FIEL:** O Programa Doador Fiel tem por objetivo estimular colaboradores, cooperados, familiares e amigos a promover a cultura da doação de sangue de forma regular. Em 2019 o Instituto Unimed Erechim, aderiu a plataforma online estadual para controle das doações no Sistema Unimed/RS e no período coberto pelo relatório, 59 pessoas doaram, totalizando 236 pessoas beneficiadas.

**PRATO CHEIO:** O Instituto Unimed Erechim em parceria com o Instituto Unimed/RS e UnimedS gaúchas, arrecadou quase cinco toneladas de alimentos com a Campanha Prato Cheio. Uma iniciativa do Sistema Fecomércio-RS/Sesc/Senac, o Prato Cheio estimula a doação de alimentos não-perecíveis em todo o RS. O objetivo é arrecadar mantimentos para o Programa Mesa Brasil Sesc, que destina as doações a entidades e famílias cadastradas.

**CORRIDAS UNIMED:** Unimed Erechim abraçou o movimento “Mude1Hábito”, uma campanha nacional da Unimed Brasil, que busca incentivar as pessoas adquirirem hábitos saudáveis e a reservarem um tempo para elas em seu dia a dia. A etapa Erechim do Circuito de Corridas Unimed teve largada em frente a Unimed Erechim, das categorias nos gêneros feminino e masculino: Caminhada da Prevenção; Pré-Mirim, Mirim e Infantil - Categorias A, B e C. e Adulto - Categorias D, E e F. A inscrição dos atletas foi um Kg de alimento não perecível, entregues ao Mesa Brasil.



**CAMPANHA DE PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PELE:** O câncer de pele afeta milhares de brasileiros. Para auxiliar na prevenção e diagnóstico precoce, a Unimed Erechim, em parceria com as dermatologistas Dra. Edinéia Kleber, Dra. Flávia Boff e Dra. Jaqueline Buaes Graeff, disponibilizou 100 consultas gratuitas a pessoas expostas aos fatores de risco. A ação voluntária foi realizada nos dias 6 e 7 de dezembro, no Centro de Qualidade de Vida Unimed. Essa foi 18ª edição da campanha que visa o combate ao câncer de maior incidência no país. O índice de satisfação dos participantes segue acima de 96,8%.



**CAMPANHA AGASALHO:** Mais de 3,7 mil peças de roupas, calçados, lençóis e cobertores foram arrecadados pela Campanha do Agasalho. As doações foram entregues a instituições beneficentes: Aquarela Pró-Autista, Cáritas Diocesana de Erechim, Centro Educativo Cantinho da Luz, Centro Integrado Renascer - Getúlio Vargas, Lar dos Idosos Jacutinga e Pastoral Bairro Presidente Vargas.



**NATAL SOLIDÁRIO:** A Unimed Erechim em parceria com o Clube do Comércio uniu esforços para realizar um Natal Embalando e Alegando Vidas. Com apoio dos colaboradores da Unimed Erechim foi realizado o dia D da doação. Isso só reforça o propósito do programa desenvolvido com os colaboradores. As doações foram entregues as entidades locais.



**EVENTOS ESPORTIVOS, PARCERIAS E PATROCÍNIOS:** Nos grandes eventos esportivos, a Unimed Erechim sempre contribui com sua estrutura, para dar segurança na área de saúde para as pessoas. Definiu como Política de Patrocínio, esportes comunitários, que permitam a participação da comunidade externa e da sociedade em geral. Em 2019 manteve o apoio aos jogos no Estádio Colosso da Lagoa e aos jogos no CER Atlântico, além de eventos na região Alto Uruguai, investindo cerca de R\$ 75 mil em patrocínios esportivos, com a disponibilização de ambulância e profissionais para os eventos à comunidade.

**ERECHIM RALLY BRASIL:** A Unimed, mais uma vez, foi parceira do Erechim Auto Esporte Clube (EAEC) durante a disputa do Erechim Rally Brasil, evento realizado de 30 de maio a 2 de junho. Além do ambulatório montado no Parque de Apoio, a cooperativa médica disponibilizou cinco ambulâncias, para garantir a segurança de pilotos, navegadores e público em geral, além de médicos, técnicos em enfermagem, socorristas e motoristas, durante os dias da prova. Todos os anos o Rally promove diversas ações de cunho socioambiental, deixando ser somente um evento esportivo. Para fortalecer os laços com a comunidade e unir todos os esforços, foi criado o Selo Rally Cidadão, abrangendo ações educativas e de conscientização, visando causar um impacto positivo na sociedade. Entre as ações do Rally Cidadão estão o Rally na Escola, Doação de Sangue, Carbono Zero, Doação de Alimentos e Educação no trânsito.



**AÇÕES DE FILANTROPIA:** Em 2019 foram beneficiadas 11 entidades, entre elas a Sociedade Beneficente Jacinto Godoy (Lar dos Velhinhos) com exames laboratoriais, com investimento total foi de R\$ 15.157,67.

# CLIENTES E CONSUMIDORES

(GRI 102-43; GRI 416-1; GRI 416-2)

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS BENEFICIÁRIOS:** Para garantir o bom relacionamento com os clientes/beneficiários a Unimed Erechim, mantém canais de comunicação para atender as manifestações.

**RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:** É um canal condutor das manifestações de primeira instância, entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e de intervir a seu favor, garantindo a excelência dos serviços prestados aos nossos clientes.

**OUIDORIA:** É um canal condutor das reclamações de segunda instância, entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e de intervir a seu favor. O canal exerce várias funções como acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, denúncias, elogios e sugestões de forma imparcial, além de acompanhar as situações que já passaram pelos canais convencionais de atendimento (primeira instância), garantindo a excelência dos serviços prestados aos nossos beneficiários.

**Melhorias implementadas em 2019:** Criação do comitê de atendimento: Esse comitê foi criado a fim de buscar melhorias ao atendimento do cliente. Adesão ao programa de Ouvidoria de Excelência desenvolvido pela Unimed do Brasil, com certificação em excelência. Campanha de divulgação do canal da Ouvidoria, a fim de aproximar o cliente da operadora em caso de sua necessidade. Disponibilizado canal de Ouvidoria no aplicativo Unimed.

# SAÚDE E SEGURANÇA

**NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE:** O núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Erechim estabeleceu e implantou o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde embasado nas diretrizes e fundamentadas do Ministério da Saúde e ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Atua em conformidade com a Portaria 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente e a RDC 36/2013, e institui as Ações para Segurança do Paciente, adotando como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde, as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde. Estas metas estão traduzidas nos 6 Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas Portarias MS 1377/2013 e 2095/2013.

1. Identificar corretamente o paciente;
2. Melhorar a comunicação entre os profissionais da saúde;
3. Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
4. Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos;
5. Higienizar as mãos para evitar infecções;
6. Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

Desde 2014, quando implantou o Núcleo de Segurança do Paciente, a Unimed Erechim tem buscado através do programa promover uma cultura de segurança junto aos seus colaboradores. Através da implantação de rotinas que buscam reduzir os riscos relacionados à assistência, trabalhamos com os protocolos de segurança do paciente do Ministério da Saúde/ Anvisa alinhados às práticas internas dos Serviços Próprios (Hospital Unimed, Laboratório, Centro de Diagnóstico por Imagem, Medicina Preventiva, Fisioterapia, Saúde Ocupacional e Farmácias).



A diretoria da Unimed Erechim tem dado todo o apoio à implementação destas iniciativas, uma vez que considera de suma importância fazer a gestão dos riscos relacionados à segurança do paciente. Queremos que os nossos pacientes recebam todo cuidado necessário durante a assistência e tenham uma experiência positiva durante sua jornada nos nossos serviços.

Para isso, pensamos nos mínimos detalhes desde a recepção do paciente, procedimentos cirúrgicos, cuidados assistenciais, exames realizados, atividades desenvolvidas, alimentação, conforto e infraestrutura. Para que tudo isso funcione em harmonia, a equipe de profissionais da saúde é capacitada e engajada neste objetivo final, que vai além da segurança, que é a excelência do atendimento. Para que isso seja possível, são realizadas capacitações da equipe de profissionais de saúde trabalhando questões técnicas, comportamentais e espirituais. Pois para nós, um profissional bem cuidado terá maior condições que cuidar melhor dos nossos pacientes. Então nosso olhar vai além das técnicas e rotinas, mas também, temos buscado promover um ambiente de harmonia com nossos colaboradores.

Nossos processos são revisitados constantemente, buscando melhorar, reduzir erros e aumentar a eficácia. Corrigimos a rota sempre que necessário. A gestão de saúde é uma tarefa complexa e exige um olhar apurado sobre tudo o que ocorre, pois, a entrega final é a saúde dos nossos pacientes. Diversas atividades de conscientização e controle são realizadas pelo Núcleo de Segurança do Paciente, demonstrando no envolvimento dos colaboradores pelo acréscimo das notificações/ano.

## NSP



**Quantidade de notificações/ano:**

**2017: 200**

**2018: 468**

**2019: 495**

Temos dentro da Unimed Erechim a cultura da não punição, então estamos sempre incentivando nossos colaboradores a notificarem todo e qualquer incidente, pois assim poderemos melhorar ainda mais nossos processos. O incremento dos registros de incidentes demonstra a disseminação da cultura de segurança na instituição e oportuniza a participação de todos os envolvidos na busca da excelência do padrão de atendimento, tornando a assistência ao paciente uma atividade mais segura.

Em 2019 o Núcleo de Segurança do Paciente e CCIH promoveram Campanha de conscientização dos colaboradores em alusão ao Dia mundial de Lavagem de mãos e Dia Nacional do Controle de Infecção Hospitalar. Dentre as atividades a orientações da forma correta de lavagem de mãos e entrega de álcool gel.



**INICIATIVAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE:** A Medicina Preventiva da Unimed Erechim coordena diversos Programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, planejadas e organizadas em módulos de atenção à saúde para atender o indivíduo, levando em consideração a classificação da condição de saúde identificada. Esses módulos estão inseridos nos níveis de prevenção primário, secundário e terciário, alinhados a COORDENAÇÃO DO CUIDADO com Linhas de Cuidado em todas as fases da vida do cliente. Atua em parceria com os demais Serviços Próprios da Cooperativa:

**DIRETRIZ:**  
incentivar o  
trabalho médico  
nos serviços  
próprios



Linhas de cuidado  
para **todas as fases  
da vida do cliente:**

- Promoção
- Prevenção
- Reabilitação
- Cuidados Paliativos

**Hospital**

**Laboratório**

**Fisioterapia**

**Medicina Preventiva**

**CDI**

**Farmácias**

**Saúde Ocupacional**

- **Grupo de Gestantes**
- **Programa Kids Saudável**
- **Programa de Promoção à Saúde**
- **Empresa Saudável**
- **Programas de Saúde Ocupacional**
- **Ambulatório Regulado**
- **Avaliação com equipe multiprofissional** (educador físico, enfermeira, farmacêutico, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista)
- **Ginástica Laboral e Funcional**
- **Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas** (Telemonitoramento e Ativo)
- **Programa de Gerenciamento de Casos Complexos**
- **Quimioterápicos**
- **Grupo Fibromialgia**
- **Grupo de Bariátricos**
- **Reforço Osteoarticular**
- **Atenção Farmacêutica**
- **Atendimento Domiciliar**
- **Remoções**
- **Cuidados Paliativos**

**Princípios de Atenção Primária**

**à Saúde RN 440 (ANS):**

Acesso  
Logitudinalidade  
Integralização  
Coordenação da Atenção

**PALESTRAS E ENCONTROS:** Em 2019 foram realizadas palestra e encontros com beneficiários da Medicina Preventiva e empresas clientes abordando os seguintes temas de promoção à saúde: O que você precisa saber sobre hipertensão; Prevenção de Quedas; Superação.

**SEMANA DA SAÚDE:** Em 2019, a Semana da Saúde teve como público alvo as Empresas que participam do Programa Empresa Saudável (Comil, Marcolin, Master, Unimed Erechim, Intecnia e Hospital de Caridade). As atividades ocorreram de 02 a 12 de abril. Em cada data a equipe esteve em uma empresa cliente com a atividade chamada Pit Stop da Saúde, que contempla: Aferição de Pressão Arterial; Quiz Saúde (perguntas e respostas

sobre saúde); substituindo os seus alimentos não saudáveis (abordagem nutricional); Guia de receitas saudáveis disponível no momento da abordagem.

**PIT STOP DA SAÚDE:** De 8 a 12 de abril o serviço de Medicina Preventiva da Unimed percorre empresas de Erechim promovendo uma pausa para falar sobre cuidado e bem-estar. No Pit Stop da Saúde, a equipe vai aferir a pressão arterial, verificar o índice de massa corporal (IMC), realizar um jogo de perguntas e respostas sobre saúde e disseminar receitas saudáveis. O desafio para os participantes será trocar alimentos de baixo valor nutricional por saudáveis e, após um período determinado, relatar à equipe de nutrição como foi a experiência. As atividades

integram a programação do Mês Unimed e ocorrerão em instituições participantes do Programa Empresa Saudável.

**PROGRAMA EMPRESA SAUDÁVEL:** Criado pela Unimed Erechim em 2015, o programa empresa saudável propõe uma mudança no estilo de vida, por meio de ações desenvolvidas pela equipe médica, de nutrição, enfermagem e educadores físicos. Quando implantado na empresa cliente, o programa identifica o perfil epidemiológico dos funcionários e elege beneficiários que serão direcionados para os programas de medicina preventiva, levando em consideração suas patologias e fatores de risco. Além dos encaminhamentos e orientações, inúmeras atividades são desenvolvidas na empresa, como circuitos de saúde, campanhas de combate aos cânceres de mama e próstata, exercícios funcionais realizados no Centro de Qualidade de Vida Unimed, cozinha experimental, palestras, gincanas, material informativo e outros.

Desde 2015 que a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde é realizada por empresa terceirizada. Desde 2017 é publicado no site da Unimed Erechim o Relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e o Parecer de Auditoria Independente Pesquisa de Satisfação de Beneficiários, pelo link: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/pesquisa-de-satisfacao>.

O resultado foi superior aos últimos dois anos:

**2017: 95,84%**

**2018: 95,99%**

**2019: 97,39%**

# 9. Sumário do GRI



## **A – Parecer do Auditor**

### **B – Balanço Social**

Balanço Social Parcial

Indicadores de Corpo Funcional

Indicadores de Organização e Gestão

Indicadores Econômicos

Indicadores Sociais Internos

Indicadores Sociais Externos

Investimento na Comunidade

Outras informações

### **C – DVA (GRI 201-1)**

### **D – Sumário de conteúdo da GRI para a opção “de acordo – Essencial” (GRI 102 – 54) (GRI 102-55)**

Unimed Erechim Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com  
Informações sobre Responsabilidade Social e Ambiental

31 de dezembro de 2019

**Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com  
Informações sobre Responsabilidade Social e Ambiental**

Aos  
Administradores e Cooperados da  
**UNIMED ERECHIM COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA**  
Erechim - RS

Fomos contratados pela UNIMED ERECHIM COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA., para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de Responsabilidade Social e Ambiental, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

**Responsabilidades da administração da empresa**

A administração da UNIMED ERECHIM COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental de acordo com os critérios e práticas adotadas pela UNIMED do BRASIL, extraído do modelo divulgado pelo IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

**Responsabilidade dos auditores independentes**

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente a norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Empresa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos a compilação e a apresentação das informações constantes do Relatório de Responsabilidade

Social e Ambiental e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume das informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental da UNIMED ERECHIM COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA ;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis;

Os trabalhos de asseguaração limitada compreenderam também, a aderência as diretrizes a critérios da estrutura de elaboração do IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, adaptados as UNIMED, através das orientações da UNIMED DO BRASIL.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012 e NBC TO 3000 aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base o modelo IBASE e as diretrizes e orientações divulgadas pela UNIMED do BRASIL em relação as Operadoras de Planos de Saúde, constituídas sob o regime de sociedades cooperativas médicas.

Porto Alegre, 15 de Julho de 2020.



## Balanco Social Anual das Cooperativas

### 1- Dados Unimed

Razão Social: UNIMED ERECHIM

Data de fundação: 26/01/1973

Tempo de existência: 47 anos

Responsável preenchimento formulário: Adriana Salete Biazzi

Email responsável: adriana@unimed-erechim.com.br  
instituto.ue@unimed-erechim.com.br

Tipo de Unimed: Singular operadora

Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:

Quantidade Hospital: 1

Quantidade Farmácia: 3

Quantidade Pronto atendimento: 0

Quantidade Laboratório: 1

Quantidade Posto de Coleta: 0

Quantidade Centro de diagnóstico: 1

Quantidade Ótica: 0

Outros (Descrever e informar quantidade): Medicina Preventiva: 1 / Saúde Ocupacional Unimed: 1 / Clínica de Fisioterapia: 1

Total de Beneficiários: 21232

Este ano o Balanco Social da Unimed terá relatório de auditoria independente? Sim, Rosito & Filomena Auditores Independentes - EPP

Ramo de atividade:  Saúde

CNPJ: 87638334000173

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

Telefone para contato: (54 ) 35206100

Federação/Confederação: 28

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	241	0	247	488	233	0	222	455
2.2 - Nº de admissões durante o período	10	0	88	76	6	0	81	97
2.3 - Nº de saídas e desmissões durante o período	2	0	41	43	4	0	57	61
2.4 - Índices de rotatividade por substituição (turnover)			22,81	22,81			24,75	24,75
2.5 - Nº de estagiários no período			2	2			2	2
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			2	2			3	3
2.6 - Nº de Aprendizés			9	9			7	7
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			0	0			0	0
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			0	0			0	0
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	184		92	236	181		50	231
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	57		195	252	52		172	224
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	241		237	478	233		210	443
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		10	10	0		12	12
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0	0		0	0
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		6	6	0		5	5
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	4	0	4	4	4	0	4	4
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	0	0	0	0	0	0	0
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0	0	0	0	0	0	0
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0	6	6	6	0	6	6
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	1	0	1	1	0	0	0	0
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0	0	0	0	0	0	0
2.17 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	7	0	7	7	7	0	7	7
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0	0	0	0	0	0	0
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0	0	0	0	0	0	0	0
2.18 - Nº de homens cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	14	0	14	14	13	0	13	13
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	3	0	3	3	3	0	3	3
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0	0	0	0	0	0	0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			247	247			222	222
2.21.1 - Até 19 anos			7	7			5	5
2.21.2 - De 19 a 24 anos			34	34			24	24
2.21.3 - De 25 a 29 anos			47	47			43	43
2.21.4 - De 30 a 45 anos			126	126			118	118
2.21.5 - De 46 a 59 anos			29	29			28	28
2.21.6 - A partir de 60 anos			4	4			4	4
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			245	245			220	220
2.22.1 - Gestão			19	19			20	20
2.22.2 - Técnico			128	128			86	86
2.22.3 - Operacional			61	61			92	92
2.22.4 - Apoio			37	37			32	32
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			3.103,33	3.103,33			3.226,50	3.226,50
2.23.1 - Remuneração média Gestão			7.616,23	7.616,23			7.158,76	7.158,76
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			7.605,30	7.605,30			6.256,40	6.256,40
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			7.622,00	7.622,00			7.545,48	7.545,48
2.23.2 - Remuneração média Técnico			3.350,44	3.350,44			3.913,89	3.913,89
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			3.914,10	3.914,10			3.922,40	3.922,40
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			3.234,52	3.234,52			3.947,29	3.947,29
2.23.3 - Remuneração média Operacional			1.990,04	1.990,04			2.139,79	2.139,79
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			1.723,46	1.723,46			2.055,00	2.055,00
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.973,20	1.973,20			2.154,73	2.154,73

2.23.4 - Remuneração média Apoio			1.787,73	1.787,73			1.898,41	1.898,41
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			2.226,45	2.226,45			2.197,67	2.197,67
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.069,37	1.069,37			1.534,54	1.534,54
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por mês			3.103,30	3.103,30			3.226,50	3.226,50
2.24.1- Remuneração média dos brancos			3.191,96	3.191,96			3.272,10	3.272,10
2.24.1.1 - Gestão			7.616,23	7.616,23			7.158,76	7.158,76
2.24.1.2 - Técnico			3.967,64	3.967,64			3.913,89	3.913,89
2.24.1.3 - Operacional			1.820,25	1.820,25			2.139,70	2.139,70
2.24.1.4 - Apoio			1.543,17	1.543,17			1.507,42	1.507,42
2.24.2 - Remuneração média dos negros			2.362,22	2.362,22			2.363,60	2.363,60
2.24.2.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.2.2 - Técnico			1.217,45	1.217,45			2.123,92	2.123,92
2.24.2.3 - Operacional			2.005,79	2.005,79			1.877,17	1.877,17
2.24.2.4 - Apoio			3.377,89	3.377,89			3.000,66	3.000,66
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.3 - Operacional			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefes)			0,00	0,00			0,0%	0,0%
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefes)			0,00	0,00			0,0%	0,0%
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefes)			65,21	65,21			70,00	70,00
2.28 - Nº de colaboradores por escolaridade			247	247			222	222
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			1	1			1	1
2.28.3 - Ensino fundamental completo			13	13			12	12
2.28.4 - Ensino médio completo			77	77			63	63
2.28.5 - Ensino técnico completo			36	36			34	34
2.28.6 - Ensino superior completo			67	67			60	60
2.28.7 - Pós-graduação Leto Sensu (especialização, MBA) completo			48	48			47	47
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			5	5			5	5
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estrutura e educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores(as)?			3	3			4	4
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			3	3			4	4
2.30 - Nº total de admissões de trabalho			6	6			6	8
2.30.1 - Nº de admissões de trajeto			0	0			2	2
2.30.2 - Nº de admissões na atividade fim			6	6			6	6
2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho								
	<input type="checkbox"/> Não						<input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Organização de comitês						<input type="checkbox"/> Organização de comitês	
	<input type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento						<input type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento	
	<input type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações						<input type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações	
	<input type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva						<input type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva	
	<input type="checkbox"/> Outras: PFR e PCMSO, Programa de Ergonomia						<input type="checkbox"/> Outras: PFR e PCMSO, Programa de Ergonomia	

2 - Indicadores de organização e gestão	2019	2018
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)	102.311,97	62.783,97
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)	24,00	11,27
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(s) administrador(s)	-	-
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(s) administrador(s)	-	-
3.5 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(s) empregado(a)	17.719,91	16.095,49
3.6 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(a) empregado(a)	961,29	612,01
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(es) / cooperativistas(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídas sobras no período	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(es) / cooperativistas(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídas sobras no período
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (P)ATRESFATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (P)ATRESFATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input type="checkbox"/> Outros
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(es)/cooperativistas(as) ocorridas no período	45,00	33,00
3.10 - Assunto/Pauta submetido à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(es) / cooperativistas(as) <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(es) / cooperativistas(as) <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Outros
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros
3.12 - Renovação das cargas diretas (conselho), no período	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperado(s)/cooperativista(s)	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Perfil Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Perfil Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outros
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEB - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEB - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input checked="" type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input type="checkbox"/> Outro

3.15 - A Unimed apoia e organizaç�o de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando servi�os e parcerias <input checked="" type="checkbox"/> Outras a�oes <input type="checkbox"/> A�oes de intercoopera�o	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando servi�os e parcerias <input checked="" type="checkbox"/> Outras a�oes <input type="checkbox"/> A�oes de intercoopera�o
3.16 - Principal fonte de cr�dito	<input type="checkbox"/> Bancos/Financi�as <input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" type="checkbox"/> Cooperadas / Cooperativas (�ccias) <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Interc�ditos <input type="checkbox"/> Unimed <input type="checkbox"/> Outras cooperativas de cr�dito <input type="checkbox"/> Rede creditada <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Bancos/Financi�as <input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" type="checkbox"/> Cooperadas / Cooperativas (�ccias) <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Interc�ditos <input type="checkbox"/> Unimed <input type="checkbox"/> Outras cooperativas de cr�dito <input type="checkbox"/> Rede creditada <input type="checkbox"/> Outros
3.17 - A participa�o de cooperado(a)s/cooperativista(s) nos planejamentos da Unimed	<input type="checkbox"/> N�o como <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio de aprova�o em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comit�s etc) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomenda�o a diretoria e/ou conselho	<input type="checkbox"/> N�o como <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio de aprova�o em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comit�s etc) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomenda�o a diretoria e/ou conselho
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativista(s) para solu�o de problemas e/ou na hora de buscar solu�es	<input type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solu�o	<input type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solu�o
3.19 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros n�o cooperados, subordinado ao Conselho de Administra�o	<input type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> N�o, mas pretende implantar em 20 <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> N�o, mas pretende implantar em 20 <input type="checkbox"/> Sim
3.20 - A Unimed tem previsto para integrar Conselho de Administra�o e Diretoria, com cooperado(a)s/diferentes nas Presid�ncias do Conselho e da Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> Sim, em 20	<input type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> Sim, em 20
3.21 - A gest�o de risco da Unimed leva em considera�o, os seguintes riscos	<input checked="" type="checkbox"/> Cr�dito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estrat�gico <input type="checkbox"/> Cambial <input checked="" type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input checked="" type="checkbox"/> Reputacional <input checked="" type="checkbox"/> Comunit�rio <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/> Cr�dito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estrat�gico <input type="checkbox"/> Cambial <input checked="" type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input checked="" type="checkbox"/> Reputacional <input checked="" type="checkbox"/> Comunit�rio <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem projeto relacionado	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas n�o tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> N�o <input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input checked="" type="checkbox"/> Sim, mas n�o tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem C�digo de Conduta implantado	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de den�ncias relativo ao C�digo de Conduta?	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim, Qual Canal de Ouidoria	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim, Qual Canal de Ouidoria
3.25 - A Unimed tem um comit� para tratar de den�ncias/quest�es relativas ao C�digo de Conduta	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> N�o <input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.26 - N�mero de casos de discrimina�o? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0

Í - Indicadores econômicos (em R\$)	2019	2018
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	98.807.129,87	90.338.136,00
4.2 - Ingressos/Receitas Frequentadas	4.959.511,89	3.276.400,90
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	592.278,17	454.303,83
4.4 - Total das dívidas	30.210.099,53	30.839.702,24
4.5 - Patrimônio da Unimed	57.580.255,09	51.012.286,47
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	7.950.425,35	4.801.284,11
4.8 - Remuneração do(a)s cooperado(a)s/cooperativista(s) do(a)s - não inclui benefícios	14.702.480,99	13.931.694,73
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	1.357.580,28	685.027,79
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	75.725,30	75.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	17.660.599,43	13.513.056,65
4.11.1 - Diretores e Conselheiros	3.227.490,17	1.130.554,78
4.11.2 - Empregados	14.053.879,70	11.903.358,38
4.11.3 - Jovens Aprendizes	84.677,50	94.951,53
4.11.4 - Estagiários	12.490,00	17.999,00
4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	532.341,45	366.282,95
4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário	0,00	0,00
4.12 - INSS retido sobre produção cooperado(a)s/cooperativista(s) do(a)s	1.327.012,36	1.108.232,23
4.13 - IR retido sobre produção cooperado(a)s/cooperativista(s) do(a)s	3.795.895,98	2.887.537,66
4.14 - Fundos	607.650,44	400.757,36
4.15 - Atendimento de Intercâmbio prestado por outras Unimed	1.832.748,01	3.196.598,22
4.16 - Venda para outras Cooperativas, ex-ceto Unimed	6.772.750,57	6.092.943,51
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/> Não disponível <input type="checkbox"/> No website da unimed <input type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos <input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativista(s) do(a)s	<input type="checkbox"/> Não disponível <input type="checkbox"/> No website da unimed <input type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos <input checked="" type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativista(s) do(a)s

5 - Indicadores sociais internos	2019				2018			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	N° Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	1.294.692,15	1.294.692,15	0,00	0,00	1.116.021,68	1.116.021,68
5.2 - Investimentos em eventos	112.754,49	0,00	63.666,68	176.621,17	49.495,06	0,00	23.664,30	73.329,36
5.3 - Investimentos em saúde	1.468.299,48	0,00	340.027,54	1.809.327,02	1.468.019,40	0,00	127.675,69	1.593.695,09
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	54.091,90	54.091,90	0,00	0,00	41.935,93	41.935,93
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	63.875,81	63.875,81	0,00	0,00	74.194,94	74.194,94
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7 - Investimentos em educação/alimentação, ensino fundamental, médio ou superior			12.522,06	12.522,06			0,00	0,00
5.7.1 - Aportes próprios			12.522,06	12.522,06			0,00	0,00
5.7.2 - Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s			247	247			0	0
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	36.074,00	0,00	256.766,50	291.840,50	34.149,95	0,00	227.997,55	262.147,50
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	56	0	247	303	45	0	222	267
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa	20,00	0,00	27,17	47,17	22,00	0,00	663,62	685,62
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	63.272,30	0,00	0,00	63.272,30	102.774,20	0,00	0,00	102.774,20
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	30	0	0	30	100	0	0	100
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	63.457,34	63.457,34	0,00	0,00	76.193,35	76.193,35
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	53	53	0	0	40	40
5.11 - Investimentos em seguro de vida	376.200,61	0,00	182.000,28	558.200,89	361.347,84	0,00	59.394,92	420.742,76
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	220	0	225	445	215	0	211	426
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	1.397.560,28	0,00	0,00	1.397.560,28	695.027,79	0,00	0,00	695.027,79
5.13.1 - % Distribuído	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.13.2 - % Retido	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	11.868,72	11.868,72	27.247,73	0,00	172.240,68	199.498,41
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	1	1	3	0	6	9
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total de beneficiados</b>	<b>306</b>	<b>0</b>	<b>773</b>	<b>1079</b>	<b>363</b>	<b>0</b>	<b>479</b>	<b>842</b>
<b>Total dos investimentos internos</b>	<b>3.453.161,16</b>	<b>0,00</b>	<b>2.363.738,98</b>	<b>5.816.900,14</b>	<b>2.726.031,97</b>	<b>0,00</b>	<b>1.919.518,93</b>	<b>4.645.550,90</b>
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	594,00	594,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,30	100,30
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			3	3			6	6
5.19.1 - Julgadas procedentes			3	3			6	6
5.19.2 - Julgadas improcedentes			0	0			0	0
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			95.021,93	95.021,93			33.000,00	33.000,00
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)			95.021,93	95.021,93			33.000,00	33.000,00
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

<b>6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
6.1 - Investimento em eventos	42.933,67	244.411,03
6.1.1 - nº de público alvo	10044	125700
6.1.2 - nº de eventos	22	26
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	12.115,37	3.051,07
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	1.347,06	9,00
6.4 - Investimento em voluntariado	89.394,38	9.434,11
6.4.1 - nº de voluntários (cooperados e empregados)	30	100
6.4.2 - nº de entidades beneficiadas	8	100
6.5 - Investimentos em Saúde	2.261,84	13.057,84
6.5.1 - nº de pessoas beneficiadas	8140	5263
6.5.2 - nº de entidades beneficiadas	25	46
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	6.732,08	0,00
6.6.1 - nº de pessoas beneficiadas	1165	0
6.6.2 - nº de entidades beneficiadas	5	0
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	7.995,29	17.496,05
6.7.1 - nº de pessoas beneficiadas	10080	448
6.7.2 - nº de entidades beneficiadas	10	448
6.8 - Investimentos em Esportes	59.495,54	9.350,00
6.8.1 - nº de pessoas beneficiadas	51200	1000
6.8.2 - nº de entidades beneficiadas	4	4
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	19.379,80	25.304,83
6.9.1 - nº de pessoas beneficiadas	17900	70250
6.9.2 - nº de entidades beneficiadas	3	4
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços/ajudas humanitárias)	15.157,67	21.413,78
6.10.1 - nº de pessoas beneficiadas diretamente	111	1501
6.10.2 - nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	4500
6.10.3 - nº de entidades beneficiadas	9	11
6.11 - Outros	30.964,02	23.644,15
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	<b>89596</b>	<b>79492</b>
<b>Total entidades beneficiadas</b>	<b>64</b>	<b>813</b>
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>297.827,82</b>	<b>387.172,76</b>



7 - Outras informações	2019		2018			
7.1 - A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Não possui	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Não Possui		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.2 - A participação nas ações ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Nesse período não houve distribuição	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Nesse período não houve distribuição		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/Federação Central/Seguradora e foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência		
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.4 - Os padrões de segurança e estabilidade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência		
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.5 - Quanto a liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Incumpe e segue a OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Incumpe e segue a OIT		
	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos		
	<input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.7 - Quanto a participação de empregado em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva		
	<input checked="" type="checkbox"/> Apoiá	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Apoiá	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)		775		960		
7.8.1 - Na cooperativa/Federação Central/Seguradora		552		552		
7.8.2 - Na ANS		2		1		
7.8.3 - No Procon		0		0		
7.8.4 - No Judiciário		11		20		
7.8.5 - No Canal Fale conosco da Unimed do Brasil		170		147		
7.8.6 - No site Faleme Aqui		0		0		
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas		770		940		
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação Central/Seguradora		552		552		
7.9.2 - Na ANS		2		1		
7.9.3 - No Procon		0		0		
7.9.4 - No Judiciário		6		0		
7.9.5 - No Canal Fale conosco da Unimed do Brasil		170		147		
7.9.6 - No site Faleme Aqui		0		0		
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor ou justiça		194.097,33		190.571,72		
7.11 - Total do valor gasto com fornecedores		2.606.056,48		2.080.393,04		
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais		11,00		11,00		
7.12 - Compras de serviços ou bens* de outras cooperativas		679.690,10		751.960,66		
7.13 - Valor adicionado e distribuído (em R\$ mil) - vide DVA		45.126.975,43		37.339.137,67		
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado			%		%	
7.13.1.1 - Governos		7.650.426,26		17,02	4.801.264,11	12,85
7.13.1.2 - Cooperados/Federação Central/Seguradora		16.075.952,67		36,05	15.001.000,95	42,40
7.13.1.3 - Empregados/Clientes/Conselheiros		15.385.945,09		34,09	13.168.780,69	35,21
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros		1.131.602,57		2,51	1.077.111,29	2,86
7.13.1.5 - Sociedade		267.027,92		0,64	367.172,75	0,98
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio		1.400.000,00		3,10	1.000.000,00	2,69
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos		867.869,44		1,90	400.757,38	1,07
7.13.1.8 - A distribuição de ADQ e Outros		1.027.590,28		2,28	895.097,72	2,40

8 - Indicadores Ambientais	2019	2018
8.1 - Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	27.570,10	29.751,14
8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	3.439,95	2.847,00
8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.4 - Pesquisas e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00	0,00
8.2.6 - Despesas extras com compras 'verdes'	0,00	0,00
8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	24.930,75	25.904,14
9.3 - A United controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	213,17	166,09
9.3.1 - Escopo 1 (tCO2e)	32,04	33,88
9.3.2 - Escopo 2 (tCO2e)	49,10	51,34
9.3.3 - Escopo 3 (tCO2e)	131,43	101,49
9.4 - Consumo de energia dentro da organização (kWh)	600.600,00	602.690,00
9.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	3.301,00	4.056,00
9.5.1 - Fontes de refrato de água	<input type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poço artesiano <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poço artesiano <input type="checkbox"/> Outros
9.6 - Material utilizado em peso (Kg)	10.917,00	1.005,90
9.6.1 - Papel (Kg)	10.877,00	1.537,20
9.6.2 - Copos Plásticos (Kg)	40,00	68,40
9.7 - Resíduos Segregados	18.156,10	17.127,10
9.7.1 - Resíduos Inerte/terciária/condensada (Kg)	2.768,69	8.529,70
9.7.2 - Resíduos reciclável (Kg)	8.063,00	8.083,00
9.7.3 - Resíduos para descontinuação (Kg)	300,70	554,40
9.7.4 - Resíduos orgânico (Kg)	0,00	0,00
9.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input type="checkbox"/> Recicladores <input type="checkbox"/> Empresas de adultos <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input type="checkbox"/> Recicladores <input type="checkbox"/> Empresas de adultos <input type="checkbox"/> Outros

## Demonstração do Valor Adicionado

Unimed UNIMED BRECHIM

(A) Descrição da situação	2019	2018
a) Ingressos e receitas	99.007.199,92	92.399.136,00
--a1) Contribuições emittas líquidas	75.061.903,31	66.106.133,80
--a2) Outros ingressos e receitas operacionais	25.707.600,04	24.135.204,58
--a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Receita/Contribuição	17.758,57	326.037,60
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
--b1) Provisão de remessas	0,00	0,00
--b2) Outras	0,00	0,00
c) Resultado líquido operacional	99.007.199,92	92.399.136,00
d) Eventos, depósitos, despesas operacionais e similares	39.098.199,01	42.094.893,90
--d1) Eventos individuais líquidos	37.073.469,50	35.193.501,50
--d2) Variação de provisão para eventos ocorridos e não avaliados	-300.607,24	530.595,36
--d3) Outros depósitos / Despesas operacionais	2.724.122,27	6.370.797,04
e) Insumos adquiridos de terceiros	14.095.726,38	11.414.055,25
--e1) Despesas de comercialização	12.207,51	0,00
--e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
--e3) Despesas com serviços de terceiros	4.021.841,35	3.120.185,79
--e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	9.963.571,47	8.195.532,95
--e5) Despesas financeiras	604.401,04	100.404,31
--e6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
--e7) Perda / Recuperação de valores ativos	4.670,81	890,20
f) Valor adicionado bruto	44.036.167,18	38.889.220,05
g) Depreciação, Amortização e Insumos	1.573.767,14	1.210.194,00
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	42.059.400,04	36.578.101,90
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	2.707.525,36	1.707.036,06
--i1) Resultado financeiro	700.690,06	502.764,43
--i2) Resultado de equidade patrimonial	0,00	0,00
--i3) Outras	1.970.862,47	1.187.271,56
<b>j) Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>45.126.075,83</b>	<b>37.292.107,97</b>

(B) Distribuição de riqueza	2019	2018
a) Remuneração do trabalho	32.080.707,98	26.007.794,04
- a1) Cooperados / cooperativas / sócios	15.675.859,87	15.401.333,29
- a1.1) Produção (consultas e honorários)	14.732.490,00	13.591.494,73
- a1.2) Benefícios	1.992.491,86	1.879.515,26
- a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	15.386.945,00	10.546.795,09
- a2.1) Salários, 13 <sup>o</sup> , Férias, etc.	11.994.957,75	10.270.041,70
- a2.2) Benefícios	2.545.494,85	2.057.526,93
- a2.3) F.G.T.S	956.492,40	819.216,17
- a2.4) Sócios / Participação nos Lucros e Resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	7.260.495,26	4.801.294,11
- b1) Federais	2.250.192,07	1.995.433,47
- b1.1) Previdência Social	3.367.870,38	2.837.195,14
- b2) Estaduais	1.679.069,97	189.291,78
- b3) Municipais	552.948,36	539.315,67
c) Contribuição para Sociedade	387.897,68	387.179,28
d) Remuneração de capitais de terceiros	1.311.866,57	1.027.111,28
- d1) Juros	743.276,01	716.095,03
- d2) Aluguéis	366.300,00	350.425,76
- d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	3.656.258,79	2.086.796,17
- e1) Juros sobre capital próprio	1.400.000,00	1.000.000,00
- e2) Constituição de reservas e fundos	697.594,44	400.757,29
- e3) Sobras / Rendimentos líquidos a disposição de ACO	1.558.664,35	686.038,88
<b>(B) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>45.125.973,43</b>	<b>37.234.127,87</b>

**LUIZ FELIPE  
BARRENECHE  
LEAES:39757242004**

Assinado de forma digital por  
LUIZ FELIPE BARRENECHE  
LEAES:39757242004  
Dados: 2020.07.14 12:58:19  
-03'00'

Diretor

**ADRIANA SALETE  
BIASI  
MACHIAVELLI:9586  
1580049**

Assinado de forma digital por  
ADRIANA SALETE BIASI  
MACHIAVELLI:95861580049  
Dados: 2020.07.14 12:57:15  
-03'00'

Contador - CRC

Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional - Cooperado(a)s / Sócios

Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional - Cooperados PJ

#### Notas Explicativas - Indicadores Organização e Gestão

3.7 - Ainda não foi realizado a AGO da cooperativa em função da prorrogação pelo COVID-19, e segundo a orientação da Medida Provisória nº 901/2020 que autoriza a realização das Assembleias Gerais Ordinárias (AGO) das Sociedades Cooperativas até 31/7/2020, a diretoria prevê a proposta de Capitalização das Sobras, segundo também a prática aplicada nos últimos anos.

#### Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos

5.2 - Intensificação de atividades cooperativistas com cooperadas e inauguração da Unidade de Coleta de Exames Laboratoriais em Getúlio Vargas.

#### Notas Explicativas - Outras Informações

#### Notas Explicativas - Indicadores Econômicos

##### 4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas

A operadora manteve os registros de correponabilidade no exercício de 2019, de acordo com a RRI nº 430, considerando como intercâmbio habitual os atendimentos realizados que foram informados nos relatórios anuais das movimentações dos arquivos entre as Unimed's (arquivo PTU), as movimentações do sistema da Unimed Erechim. Estes relatórios possibilitaram a identificação de ocorrências de operações típicas de compartilhamento de risco, na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento entre a Unimed origem (contratada) e Unimed executora (prestadora), conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovado pelo Fórum Unimed. As contabilizações de 2019 seguiram o plano de contas vigente para aquele exercício, consequentemente houve um aumento na contabilização do exercício de 2019. O aumento das contas registradas no grupo de contas 3117, está referindo na diminuição de custo alocada como intercâmbio eventual registrado dentro do grupo de contas de 411, consequentemente interferindo no item 4.2 e 4.15.

##### 4.15 - Abandono de Intercâmbio Prestado por outras Unimed's

A operadora manteve os registros de correponabilidade no exercício de 2019, de acordo com a RRI nº 430, considerando como intercâmbio habitual os atendimentos realizados que foram informados nos relatórios anuais das movimentações dos arquivos entre as Unimed's (arquivo PTU), as movimentações do sistema da Unimed Erechim. Estes relatórios possibilitaram a identificação de ocorrências de operações típicas de compartilhamento de risco, na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento entre a Unimed origem (contratada) e Unimed executora (prestadora), conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovado pelo Fórum Unimed. As contabilizações de 2019 seguiram o plano de contas vigente para aquele exercício, consequentemente houve um aumento na contabilização do exercício de 2019. O aumento das contas registradas no grupo de contas 3117, está referindo na diminuição de custo alocada como intercâmbio eventual registrado dentro do grupo de contas de 411, consequentemente interferindo no item 4.2 e 4.15.

#### Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos

6.1 - Como os investimentos sociais externas são de demandas livres os valores variam de ano para ano.

6.3 - Considerado demanda de eventos da sociedade de intercooperação "Instituto de Sustentabilidade".

6.6 - Neste ano tivemos esse demanda de entidades escolares.

6.8 - Considerado o Rally Brasil, visto ter caráter esportivo e desenvolver ações sociais e educativas.

#### Notas Explicativas - Indicadores Ambientais

6.2.1 - Intensificação das atividades de conscientização ambiental com aquisição de copos descartáveis para minimizar a utilização de copos plásticos.

6.3.3 - Escopo 3 (CO2e) e - Consumo de energia dentro da organização (KWh) aumentaram em função do aumento do número de colaboradores e quantidade de atendimentos nos serviços próprios.

6.6 - O dado referente a 2019 foi lançado faltado um número. O correto é 11.537 kg. Então observou-se uma redução decorrente de automações realizadas nos processos.

## Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado

### Geneção da Riqueza

#### - d) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição

No exercício de 2019 ocorreu uma reversão de provisão para créditos de liquidação duvidosa bem menor comparada ao exercício de 2018, pois seus valores são calculados de acordo com a legislação vigente de FNS, considerando a totalidade de crédito por contrato no caso de existir fluxos vencidos a mais de 90 dias de planos familiares e mais de 90 dias nos demais planos e sobre outros créditos não relacionados com planos.

#### - e) Variação de provisão para eventos ocorridos e não avisados

Essas provisões estão reguladas pela RFI nº 393/2015 e suas atualizações. A Provisão para eventos ocorridos e não avisados PECNA é uma provisão estimada anualmente, por nota técnica atuária de provisão, para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registradas contabilmente pela operadora. A análise e respectivos cálculos foram conduzidos de acordo com as boas práticas atuárias, por meio de revisão, análise e testes de consistência, bem como com observância à regulamentação vigente, determinada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, e portanto no final de 12/2019 foi analisado a mesma para uma reversão das ditas provisões. A Provisão de eventos sinistros a liquidar FESL corresponde aos eventos indimizáveis que já ocorridos e avisados, mas ainda não indenizados aos prestatadores.

#### - e5) Despesas Financeiras

Com base no parecer da assessoria jurídica, por prudência e para evitar risco em relação a legislação fiscal, prosseguiu-se a constituição de provisão para COFINS de 1% sobre as receitas de SFP, Interlombo e demais receitas e com base nas novas decisões judiciais a empresa optou por constituir provisões de PIS e COFINS sobre o ACP, portanto essas provisões são atualizadas pela taxa Selic, havendo com isso um aumento nas despesas financeiras no exercício de 2019.

### Distribuição de Riqueza

#### - a1.1) Produção (consultas e honorários)

Na análise deste item foi identificado que um determinado grupo contábil foi considerado como produção de cooperados, sendo comete sua classificação em eventos indimizáveis. Equiliza no valor de R\$ 9.232.539,92, ora regularizada no DVA.

#### - b) Estadual

Com o decreto nº 54.308 de 09/11/2016 foram alterados o critério e apuração do ICMS ST, sendo contribuinte substituído varejista, para fins de ajuste do montante do imposto devido por substituição tributária, decorrente da diferença entre o preço praticado na operação a consumidor final e a base de cálculo utilizada para o cálculo do débito de responsabilidade por substituição tributária, devendo apurar mensalmente, considerando todas as operações com mercadorias recebidas pelo estabelecimento no período que tenham sido submetidas ao regime de substituição tributária. Tornando o contribuinte responsável pelo cálculo e recolhimento desse imposto na venda. Todo o imposto que antes era tratado como parte do custo de mercadoria vendida, nessa alteração ficou igual a apuração do ICMS próprio sendo considerado o imposto apurado pela venda de mercadoria como um imposto sobre a venda.

#### - e2) Constituição de reservas e fundos

O resultado sobejante do Ato Cooperativo Principal no exercício de 2019 teve um valor de R\$ 1.041.198,87 maior que no exercício de 2018 que seu valor foi de R\$ 805.915,04, sendo este a base da constituição de reservas, consequentemente houve um aumento de suas constituições de reservas e fundos de um exercício para o outro.

## Notas Explicativas

## Sumário de conteúdo da GRI para a opção “de acordo – Essencial” (GRI 102 – 54) (GRI 102-55)

<b>GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>		
<b>Perfil organizacional</b>		<b>Página</b>
<b>102-1</b>	Nome da organização	7, 11
<b>102-2</b>	Principais produtos, marcas e serviços	11
<b>102-3</b>	Localização da sede	21, 11
<b>102-4</b>	Localização das operações	11, 16
<b>102-5</b>	Propriedade e a forma jurídica	11
<b>102-6</b>	Mercados atendidos	11, 16, 17
<b>102-7</b>	Porte da organização	11
<b>102-8</b>	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminação por gênero	38
<b>102-9</b>	Descrição da cadeia de fornecedores	26
<b>102-10</b>	Mudanças significativas ocorridas na organização e cadeia de fornecedores durante o período coberto pelo relatório	03, 11, 17
<b>102-11</b>	Aplicação do princípio ou abordagem da precaução	20
<b>102-12</b>	Cartas, princípios ou iniciativas desenvolvidas externamente e que organização adota	19
<b>102-13</b>	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	19
<b>102-14</b>	Declaração do responsável geral da organização	5
<b>Estratégia</b>		<b>Página</b>
<b>102-15</b>	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	22
<b>Ética e integridade</b>		<b>Página</b>
<b>102-16</b>	Descrição de valores, princípios, padrões e normas de conduta da organização.	03, 22, 23

Governança		Página
102-18	Estrutura de governança	21
Práticas de Relato		Página
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	7
102-46	Definição do conteúdo e limite do relatório	7
102-47	Aspectos materiais identificados	7, 9
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	7, 9
102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto	7, 9
102-50	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	7
102-51	Data do relatório mais recente	7
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	7
102-53	Dados para contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	2, 7, 9
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com padrões GRI	7, 62
102-56	Política e a prática correntes adotadas pela organização para verificação externa do relatório	7
Engajamento de <i>stakeholders</i>		Página
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	7, 36
102-41	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	44
102-42	Base para identificação e seleção dos grupos de <i>stakeholders</i> participantes	7, 36
102-43	Abordagem adotada para envolver os <i>stakeholders</i> e frequência	7, 36, 56
102-44	Tópicos e preocupações levantadas pelos grupos <i>stakeholders</i> com medidas adotadas	7, 36



CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS		
Aspectos Materiais	Relato	Páginas
	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	
Categoria: ECONÔMICA		Página
Forma de Gestão (103)		
GRI 201: Desempenho Econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	25, 62
	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos	26, 45, 48
Categoria: AMBIENTAL		Página
Forma de Gestão (103)		
GRI 301: Materiais	301-2 Materiais provenientes de reciclagem	32
Forma de Gestão (103)		
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	32
Forma de Gestão (103)		
GRI 303: Água	303-1 Total de retirada de água por fonte	31
Forma de Gestão (103)		
GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	32
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)	32
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	32
Forma de Gestão (103)		
GRI 306: Efluentes e Resíduos	306 -1 Descarga de água de acordo com a sua qualidade e destino	31
	306- 2 Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	33
	306-3 Derramamentos significativos registrados	33
	306-4 Transporte de resíduos perigosos	33
	306-5 Corpos de água afetados por descargas de água e / ou escoamento	31

<b>GRI 307: Compliance Ambiental</b>	307-1 Cumprimento de leis e normas ambientais	33	
<b>Categoria: SOCIAL</b>		<b>Página</b>	<b>Omissões</b>
<b>Forma de Gestão (103)</b>			
<b>GRI 401: Emprego</b>	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	38	
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	44	
<b>Forma de Gestão (103)</b>			
<b>GRI 403: Saúde e segurança no trabalho</b>	403-1 Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	42	
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	42	
	403-4 Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	44	
<b>Forma de Gestão (103)</b>			
<b>GRI 404: Treinamento e Educação</b>	404-1 Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	39	
	404-2 Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e programas de assistência de transição	39	
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional	39	

Forma de Gestão (103)		
<b>GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos</b>	412.3 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	26
Forma de Gestão (103)		
<b>GRI 406: Não discriminação</b>	406-1 Casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas	22, 38
Forma de Gestão (103)		
<b>GRI 408: Trabalho Infantil</b>	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	26
Forma de Gestão (103)		
<b>GRI 413: Comunidades Locais</b>	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	48
	413-2 Operações com impactos reais significativos negativos e potenciais - nas comunidades locais	48
Forma de Gestão (103)		
<b>GRI 205: Combate à Corrupção</b>	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	22
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	22
	205-3 Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas	22
Forma de Gestão (103)		
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente</b>	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	56
	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	56

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

