



*Relatório de  
Sustentabilidade  
2021*



Organização: Rúbia Cassiana Paiz

Textos: Cleusa Daronch, Diana Rocha, Gabriele Costa Pereira

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 [governancacorporativa@unimed-erechim.com.br](mailto:governancacorporativa@unimed-erechim.com.br)

ANS – Nº 35702-2



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)

## *Apresentação*

(GRI 102-10; GRI 102-16) A Unimed Erechim acredita no diálogo, engajamento e sinergia como forças importantes na construção de uma sociedade mais sustentável. Por isso, nos sentimos honrados em compartilhar com você os fatos e dados que marcaram nossa trajetória.

Em 2021, ano em que completamos nosso cinquentenário, valorizamos a história de todos os públicos que dão vida à nossa Cooperativa. Estivemos ainda mais engajados e ativos em cada etapa de suas jornadas. Trabalhamos com foco no aperfeiçoamento de processos, produtos e serviços, a exemplo do Hospital Unimed Erechim.

Neste relatório contemplamos projetos e resultados que refletem práticas e compromissos assumidos com nossos públicos de relacionamento. Fortalecemos também os principais pilares que asseguram a sustentabilidade do nosso negócio.

Boa leitura!

(GRI 102-53) Para comentários e sugestões sobre este relatório e a nossa gestão, envie um e-mail para [governancacorporativa@unimed-erechim.com.br](mailto:governancacorporativa@unimed-erechim.com.br).



## **Sumário** (GRI 102-55)

<b>1.</b>	<b>Carta do presidente</b>	<b>06</b>
<b>2.</b>	<b>Sobre o relatório</b>	<b>08</b>
<b>3.</b>	<b><i>E   Environmental</i> (Ambiental)</b>	<b>14</b>
<b>4.</b>	<b><i>S   Social</i> (Social)</b>	<b>22</b>
<b>5.</b>	<b><i>G   Governance</i> (Governança)</b>	<b>50</b>
<b>6.</b>	<b>Sumário do GRI</b>	<b>80</b>



Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães  
Presidente - Gestão 2019 – 2022.

## Carta do presidente

(GRI 102-14) Ao longo de cinco décadas, a Unimed Erechim construiu com trabalho, transparência e espírito cooperativo uma exitosa trajetória. No cinquentenário, em honra aos fundadores e desafiados pelas demandas de um novo tempo, trabalhamos para fortalecer e manter nossa unidade, introduzindo processos que visam trazer melhorias incrementais.

Para tanto, pautamos nossa atuação atentos ao tripé: cooperados, clientes e gestão. Com essa premissa, montamos equipes atentas ao binômio eficiência e competência a fim de gerenciar a saúde dos clientes, atendendo, ainda, aos interesses dos médicos, colaboradores e comunidade, de acordo com os valores comportamentais e normas estabelecidas em princípios éticos e Compliance. Introduzimos, ainda, ferramentas capazes de fazer frente à evolução tecnológica da medicina, à insuficiência de recursos e aos custos de assistência ascendentes, sem jamais deixar pelo caminho o ganho médico.

Em 2021, ano do cinquentenário de nossa Cooperativa, fomos severamente impactados pela pandemia da Covid-19. Os altos custos, somados ao reajuste negativo de 8,19% nos planos de saúde e à demanda reprimida, exigiram austeridade e, principalmente, uma reformulação nos processos.

Tal medida foi determinante à sustentabilidade do negócio, ao cumprimento de compromissos assumidos com *stakeholders* e à manutenção do nível de qualidade no atendimento ao cliente.

Para suportar tamanha repercussão, foi preciso readaptar nosso planejamento estratégico e avançar rápido em ações como a otimização das estruturas de toda a Cooperativa.

No Hospital Unimed Erechim, dobramos a capacidade de atendimento por meio da otimização das estruturas e abertura de uma nova ala de internações. Inauguramos também o Centro de Terapia Intensiva (CTI), garantindo mais segurança ao paciente e qualidade aos médicos e demais profissionais da área da saúde.

Ainda, frente aos novos desafios de mercado, encerramos as atividades da unidade Três Vendas, das Farmácias Unimed. A estrutura foi unificada com a Farmácia localizada na Avenida Pedro Pinto de Souza.

Os fatos e dados mostram o tamanho dos desafios, mas também evidenciam a importância de uma gestão consciente do impacto de cada ação. Enfrentamos uma sinistralidade de 90,17% - a maior de nossa história - o que exigiu a otimização máxima dos recursos.

Mesmo assim, com muito trabalho, em três anos obtivemos crescimento de 9,3% no número de clientes; evoluímos 52% no faturamento dos serviços próprios, 20,6% no faturamento total, 32,7% no saldo de caixa; e, por fim, reduzimos em quase um ponto percentual (0,91%) o índice de inadimplência e 1,25 ponto percentual nas despesas administrativas - o que significa muito em nossa área de atuação. Estes são apenas alguns dos indicadores que abordaremos ao longo deste relatório.

A revisão dos processos também nos trouxe resultados intangíveis, como o fortalecimento de nossas práticas de Governança, Gestão de Riscos e Compliance. E, por tudo o que falamos até aqui, fomos nacionalmente reconhecidos. Mantivemos a categoria Ouro no Selo de Governança e Sustentabilidade e no Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade; Prêmio SomosCoop de Excelência em Gestão; Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora; Certificado de Excelência no Programa Nacional de Controle de Qualidade; Prêmio Top Cidadania (ABRH-RS); Certificado Great Place To Work (GPTW); e quatro certificações de

avaliação no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS (Qualiss). Ainda, como resultado, alcançamos nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que avalia a qualidade dos serviços prestados pelas Operadoras de Planos de Saúde no Brasil.

É sempre importante lembrar e ressaltar que atuamos desde 2012, alinhados as iniciativas do Pacto Global das Organização das Nações Unidas (ONU), e da Agenda 2030, fortalecendo o compromisso público com o desenvolvimento de ações que contribuem para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Desta forma, convido você a percorrer conosco cada etapa desta brilhante trajetória!

Boa leitura!  
Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães  
Presidente

## Sobre o relatório

(GRI 102-1; GRI 102-50; GRI 102-51; GRI 102-52; GRI 102-54; GRI 102-56) Com o compromisso de divulgar às partes interessadas o desempenho e resultados da gestão, ano base 2021, apresentamos a seguir os principais resultados ambientais, sociais, de governança e econômicos. As demonstrações financeiras foram auditadas pela empresa Rosito e Filomena Auditores Independentes – EPP, com o registro CRC/RS 3993 – CVM 9091 e respeitam as Normas Brasileiras de Contabilidade e legislações específicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As informações são decorrentes das manifestações dos públicos de relacionamento apresentados no Painel de Diagnósticos em Sustentabilidade e verificadas por auditoria independente/externa no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Publicado pelo 15º ano consecutivo, o relatório segue desde sua nona edição, as diretrizes *Standards da Global Reporting Initiative* (GRI) – opção Essencial, práticas reconhecidas e utilizadas por organizações ao redor do mundo.

## 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 sobre a cooperativa médica, operadora de planos de saúde e recursos próprios. Tal infraestrutura é responsável pela entrega de produtos/serviços aos beneficiários e demais clientes.

(GRI 102-46) A construção do relatório foi baseada na Matriz de Materialidade realizada em 2020 por meio da aplicação de questionários on-line e do cruzamento das percepções internas (lideranças dos processos da Cooperativa) e externas (representantes dos médicos cooperados, clientes, fornecedores, governo, sociedade e comunidade do entorno).

A consulta inicial foi realizada com as lideranças da Unimed Erechim e logo após submetida à consulta externa que identificou e priorizou dez aspectos, entre os 33 propostos, considerando as dimensões econômica, social e ambiental.

O resultado da consulta contou a com a participação dos públicos estratégicos da Cooperativa:

- **Clientes**
- **Comunidade do Entorno**
- **Cooperados**



- **Força de Trabalho**
- **Fornecedores**
- **Governo e Sociedade**
- **Meio Ambiente**

Estes públicos foram pré-identificados por meio de uma consultoria externa, realizada na última construção da Matriz de Materialidade, que levou em consideração os seguintes critérios:

- **Perfil**
- **Responsabilidade sobre Valores & Patrimônio**
- **Grau de dependência do(s) stakeholder(s)**
- **Grau de dependência da Organização**
- **Tamanho/Porte/Quantidade**
- **Efeito Social**
- **Impacto Ambiental**
- **Cobertura Geográfica**

Diante do resultado proveniente deste mapeamento, a Unimed Erechim tem ciência de quais públicos deve buscar o engajamento.

Para o relato buscamos trabalhar com todos os *stakeholders*, que originou na construção de um resultado sistêmico. Também foi abordada a interdependência, entre a Cooperativa e eles, fundamental para dar continuidade às ações propostas, fomentar e consolidar uma gestão comprometida com o desenvolvimento sustentável.

Referente ao tema Meio Ambiente, não obtivemos retorno do questionário enviado. Já as respostas do público Comunidade do Entorno agregamos ao grupo Governo e Sociedade.

(GRI 102-47) A partir do resultado desta consulta definimos os aspectos materiais e evidenciamos os pontos convergentes da consulta interna e externa, realizada através da média de priorização elencadas pelos públicos. Consideramos como aspectos prioritários/materiais para o processo deste relato:

- **Desempenho Econômico**
- **Presença no Mercado**
- **Efluentes e Resíduos**
- **Conformidade Ambiental**
- **Saúde e Segurança no Trabalho**
- **Não Discriminação**
- **Comunidades Locais**
- **Saúde & Segurança do Cliente**

(GRI 102-47; GRI 103-1) Os termos materiais e não materiais somados a informação de impacto dentro e fora compõe a proposta gráfica de matriz de responsabilidade, conforme segue:



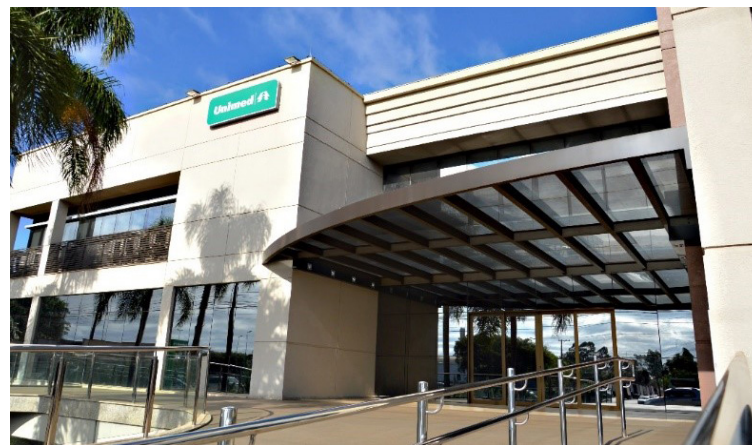
(GRI 102-48; GRI 102-49) Referente às publicações anteriores, não constatamos a necessidade de alterações/reformulações de informações reportadas. Como também não ocorreram alterações significativas em relação ao Escopo e Limites de Aspectos utilizados anteriormente.

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

# Cooperativa

(GRI 102-1; GRI 102-2; GRI 102-3; GRI 102-4; GRI 102-5; GRI 102-7) Pioneira no Estado do Rio Grande do Sul, a Unimed Erechim - Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda, foi fundada em 05 de outubro de 1971, com o objetivo de gerar trabalho médico. Regida pelos princípios cooperativistas e Estatuto Social, nos termos da legislação civil, a Cooperativa é considerada como sociedade simples e de responsabilidade limitada, sem fins lucrativos.

Localizada no município de Erechim, na Avenida Sete de Setembro, 2001, dispõe em sua infraestrutura o Núcleo Administrativo, Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes, Espaço Administrativo Dr. Rubens José Munaretto, Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini e recursos próprios: Laboratório de Análises Clínicas, Clínica de Fisioterapia, Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin, Hospital Unimed, Saúde Ocupacional e Medicina Preventiva. Além de três Farmácias, duas localizadas no município de Erechim e uma em Getúlio Vargas.



Centro de Qualidade de Vida Unimed Erechim.

A Operadora de Planos de Saúde foi registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 1998, sob o nº 357022. Classificada como médio porte, é referência em saúde suplementar no Norte do Estado e realiza suas operações sociais e econômicas em território nacional.

A operadora é regulamentada pela ANS e os recursos próprios de saúde pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). O Sistema Unimed é regido pelos Manuais de Intercâmbio Estadual e Nacional. Os requisitos de outras partes interessadas são: atendimento à legislação vigente, critérios estabelecidos e relacionamento de qualidade.

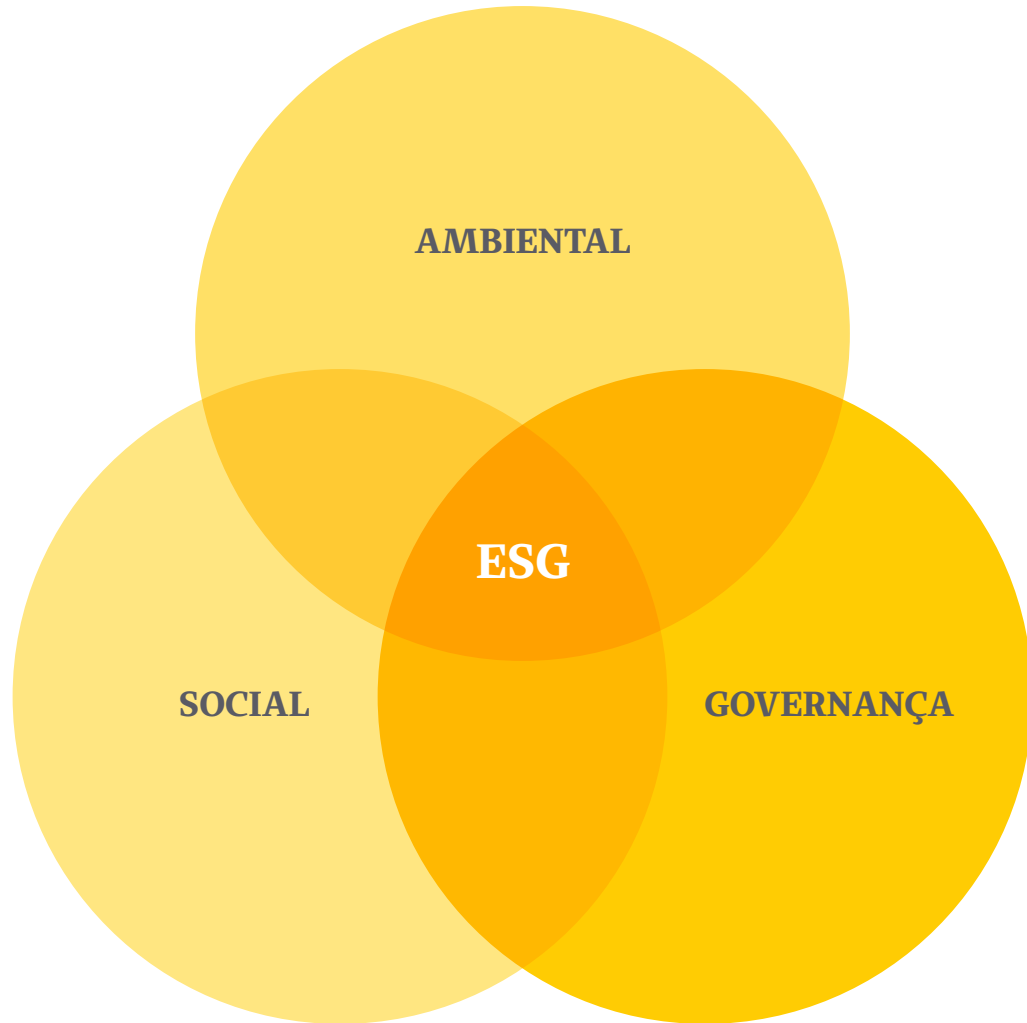
### **Nossas práticas ESG: *Environmental Social and Governance***

O ESG é uma das práticas de relato mais valorizadas pelo mercado atualmente, pois torna as empresas mais sustentáveis a longo prazo, permite evoluir nas dimensões ambiental, social e de governança:

- Ambiental (*Environmental*): indicadores que comprovam as questões de uso consciente de recursos naturais, sua gestão e os avanços obtidos na instituição.

- Social (*Social*): indicadores que realizam a relação entre a comunidade, responsabilidade com o consumidor, saúde, segurança e colaboradores, além do grau de diversidade e inclusão promovido pela Cooperativa.
- Governança (*Governance*): indicadores de governança corporativa que contribuem para a geração de resultados e solidez. Compreende políticas projetadas de remuneração dos dirigentes e de prevenção de condutas ilegais, como fraude e suborno. Além de práticas contábeis transparentes e de anticorrupção, gestão da ética e a conformidade no relacionamento com as partes interessadas.

Reorganizamos os relatos aqui apresentados a fim de propor uma nova experiência de leitura acerca de nossos resultados, a partir das práticas alinhadas aos fatores das dimensões ESG. Nos capítulos seguintes, mostraremos as ações que realizamos em 2021, nas dimensões ambiental, social e de governança.



A woman with curly hair, wearing a blue plaid shirt and a grey apron, is smiling as she tends to a small potted plant with purple flowers. She is in a greenhouse or nursery, with rows of plants visible in the background. The scene is bathed in warm, golden light, suggesting late afternoon or early morning. A yellow horizontal bar is positioned above the woman's head, and the word "Ambiental" is written in a yellow, italicized font on the right side of the image.

## *Ambiental*

# Ambiental

Dentro da Perspectiva do Aprendizado e Crescimento fomentamos práticas sustentáveis alinhadas ao objetivo estratégico “Promover Ações de Responsabilidade Socioambiental”, que visa despertar a conscientização e o uso racional de energia elétrica, água, papel e a separação correta dos resíduos.

Desde 2009 aprimoramos práticas de responsabilidade socioambiental. Um exemplo é o uso de canecas de fibra de coco e copos reutilizáveis, evitando o consumo e descarte de copos plásticos.



Caneca de fibra de coco entregue aos colaboradores.

# Jogos de Sustentabilidade



(GRI 413-1) Com objetivo de estimular atitudes sustentáveis, alinhadas aos princípios do cooperativismo, os Jogos de Sustentabilidade fomentam os 4Rs (Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar). E, em cumprimento à política de sustentabilidade o setor de Responsabilidade Socioambiental incentiva os colaboradores a realizar atividades de cunho social e ambiental.

Entre elas está a parceria com o projeto Brasil sem Frestas, que por meio da arrecadação de caixas tetrapak, confecciona placas para revestir o interior de casas de famílias em situação de vulnerabilidade. E também a campanha Eu Ajudo na Lata, que fomenta a parceria com diversas entidades para arrecadar lacres de alumínio e tampinhas pet. O resultado da arrecadação é revertido na compra de cadeiras de rodas e itens de acessibilidade. Em 2021, foi realizado a doação de uma cadeira de rodas.

O encerramento deste ciclo dos Jogos de Sustentabilidade aconteceu em março de 2022.



Vencedores dos Jogos de Sustentabilidade Unimed Erechim, ciclo 2021.

vazão para limpeza de calçadas e irrigação do jardim.

O aumento no consumo de água entre 2019 e 2021 pode estar relacionado ao crescimento no número de clientes que passaram pela sede da Cooperativa e ampliação do Hospital Unimed.

## Efluentes



(GRI 306-1; GRI 306-5) Todo o efluente gerado na Cooperativa é tratado pelo Sistema Aeróbio de Tratamento, por meio de biodiscos que realizam a nitrificação em quatro etapas: fossa, filtro anaeróbio, estação de tratamento de efluentes e vala de infiltração. Após os efluentes passarem pelas quatro etapas de tratamento, são absorvidos pelo solo.

## Eficiência energética



(GRI 302-1) Garantir postos de trabalho com iluminação adequada é o elemento norteador dos parâmetros de uso

## Consumo de água



(GRI 303-1) A água utilizada pela Cooperativa é proveniente da rede de abastecimento público da Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan). O consumo total retirado de água por fonte corresponde a:

2019: **3.301 m<sup>3</sup>**  
2020: **3.906 m<sup>3</sup>**  
2021: **5.066 m<sup>3</sup>**

A água da chuva é captada por meio das calhas e fica armazenada em uma caixa que está interligada a pontos de



racional de energia. Por meio deles, são fomentadas práticas de redução de consumo que impactam de forma positiva no meio ambiente e na conta de energia elétrica.

2019: **690.939 KW/h**  
 2020: **694,971 KW/h**  
 2021: **793.799 KW/h**

Neste relato cabe destacar que a elevação no consumo de energia está associada ao crescimento dos serviços de saúde oferecidos na sede da Unimed Erechim, em especial na área hospitalar.

## Materials



(GRI 301-2) Para a Unimed Erechim, o conceito de qualidade deve estar associado às questões ambientais. Um exemplo está no cartão do Plano de Saúde, que tem sua base de produção de 85% PET e considera os passos da logística reversa.

## Emissões



(GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3) Realizamos o levantamento do inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa, em atenção às mudanças climáticas. Permitindo, dessa forma, identificar o limite organizacional e quantificar as emissões de CO<sup>2</sup> a serem compensadas por meio de ações que neutralizem o impacto no meio ambiente.

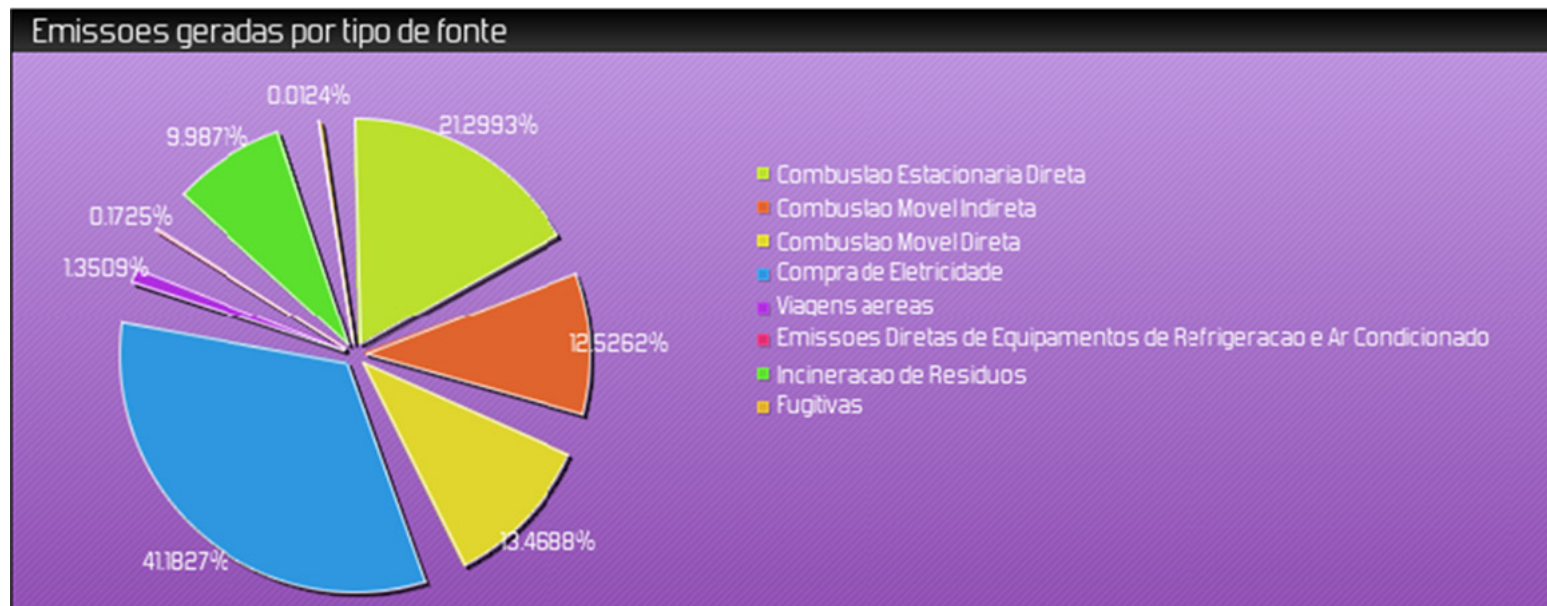
No Escopo I são levantadas as emissões geradas dentro da Cooperativa e nos processos internos, já no Escopo II são apurados os gastos do consumo de energia elétrica e no Escopo III são medidas as emissões geradas externamente com o deslocamento dos colaboradores e destinação de resíduos.

A quantidade de emissões e equivalentes de CO<sup>2</sup> dos Gases de Efeito Estufa em 2021 foi de 208,28 tCO<sup>2</sup>e.

Total de emissões por escopo (tCO <sup>2</sup> e):			
Escopos	2019	2020	2021
Escopo 1	32,64	33,57	35,197
Escopo 2	42,10	39,75	84,242
Escopo 3	138,43	23,04	88,840

Entre 2019 e 2021 os escopos II e III apresentaram maior variação, seu aumento pode estar relacionado ao crescimento no número de colaboradores, exames, procedimento e ampliação do Hospital.

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



# Resíduos



(GRI 306-2; GRI 306-3; GRI 306-4) O cumprimento do descarte adequado dos resíduos é verificado por meio de auditorias internas. Os resíduos do Grupo A/E (infectantes e perfurocortantes) e Grupo B (químicos) são coletados pela empresa terceirizada que realiza o transporte, tratamento e disposição final dos resíduos, evitando a disseminação de agentes patogênicos ou de qualquer outra forma de contaminação, garantindo a proteção, saúde do indivíduo e 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 correto.

Os resíduos recicláveis (papel e plástico) são recolhidos pela empresa de reciclagem do município, que realiza a destinação correta. O valor arrecadado destes recicláveis é revertido em ações de melhorias ambientais e sociais. Os demais resíduos secos (não recicláveis) e orgânicos são dispostos em lixeiras públicas, recolhidos pela empresa contratada pelo município e encaminhados para disposição final. No período coberto por este relatório, não foi registrado nenhum derramamento ambiental.

Resíduos Segregados	2019	2020	2021	2020
Grupo A/E (infectantes e perfurocortante)	9.788,40Kg	11.053,57Kg	15.227,11Kg	11.053,57Kg
Grupo B (químicos)	303,70Kg	236,30Kg	457,80 Kg	236,30Kg
Papel e plástico	8.063Kg	7.599Kg	7.873Kg	7.599,00Kg

## Descarte correto de medicamentos

Desde 2009, disponibilizamos em nossas farmácias de Erechim e Getúlio Vargas e na sede da Cooperativa pontos de coleta para descarte correto dos medicamentos. Tal ação evita que os componentes químicos dos medicamentos reajam entre si, prejudicando o meio ambiente.



Entrega simbólica de um lápis produzido com madeira de reflorestamento.

20

## Dia do Consumo Consciente e Dia da Árvore



Para fortalecer boas práticas em alusão ao Dia do Consumo Consciente e o Dia da Árvore, promovemos ações de responsabilidade socioambiental evidenciando a importância da separação e descarte correto de resíduos. Ao final das atividades, foi entregue um lápis ecológico produzido em madeira de reflorestamento, contendo sementes na ponta, mostrando a preocupação com o meio ambiente.

## Comitê do PGRSS

(GRI 306-2; GRI 307-1) O comitê do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), orienta e propõe melhorias sobre o gerenciamento dos resíduos, por meio do encaminhamento correto e seguro, visando a proteção e a preservação da saúde dos colaboradores e do meio ambiente.

Para saber mais acesse o site: <https://www.unimed.coop.br/web/erechim/unimed/nossa-historia>

# Área verde



(GRI307-1) A Unimed Erechim apresentou em 2020, um Projeto de Recuperação de Área Degradada – PRAD, em decorrência de evento adverso. Em 2021, manteve o acompanhamento e monitoramento das árvores, entretanto, foi observado que algumas mudas não se desenvolveram, por consequência disso, será realizado o replantio, acompanhamento e monitoramento das novas mudas.

Neste quesito, mapeamos os riscos ambientais e principais pontos de vulnerabilidade em relação às questões de conformidade ambiental. Em 2021, a Cooperativa aderiu ao Programa Estadual de Gestão de Resíduos, a fim de fortalecer a gestão dos riscos ambientais.

No período coberto por este relatório, a Cooperativa não teve multa relativa a eventos adversos com o meio ambiente.

Para 2022 temos como estratégia realizar o estudo de viabilidade de compensação de CO<sup>2</sup>.

# Social



# Comunidades locais

(GRI 413-1; GRI 413-2) Para impactar positivamente no desenvolvimento comunitário, a Unimed Erechim em sua Política de Responsabilidade Socioambiental, alinhada à Política de Sustentabilidade da Federação/RS e com o Instituto Unimed Erechim atua junto à comunidade por meio de diversas ações e projetos de promoção à saúde, cultura e lazer, educação/capacitação, esportes e meio ambiente, além de fomentar a captação de recursos alinhados à Política de Investimento Social Privado.



## ERECHIM

Neste relato, destacamos projetos e ações desenvolvidas e/ou apoiadas pela Unimed Erechim e Instituto Unimed Erechim:

# Viver Bem na Escola



Em 2021, a Unimed Erechim viabilizou o programa “Viver Bem na Escola – Saúde Mental na Pandemia”, no formato digital, em parceria com a 15ª Coordenadoria Regional de Educação (CRE) e o Instituto Unimed/RS, que contemplou o maior número possível de educadores e profissionais da área de educação. O programa contou com três encontros abordando os temas: Como gerenciar as emoções; Acessando as virtudes e forças de caráter na busca da saúde integral; e Autocuidado/Autoamor – a saúde começa por aqui, ministrados pela psicóloga Sandra Munero.

Em razão da pandemia, foi necessário alterar a programação, voltando suas atenções para aspectos relacionados aos educadores e à comunidade escolar. Em 2021, contou com 1,5 mil inscritos e alcançou mais de 5 mil visualizações no Youtube da Unimed Rio Grande do Sul, que resultou no índice de satisfação de 90%.

**VIVER BEM NA ESCOLA**

00

**17/06 - 9h**  
Gerenciando emoções.

**24/06 - 9h**  
Acessando as virtudes e forças de caráter na busca da saúde integral.

**29/06 - 9h**  
Autocuidado/Autoamor – a saúde começa por aqui!

**Sua psicóloga Sandra Munero**

Para mais informações, acesse [www.institutounimedrs.org.br](http://www.institutounimedrs.org.br)

Palestra realizada no Projeto Viver Bem na Escola, com a psicóloga Sandra Munero.

# Projeto Semeando Sonhos

Desde 2008, desenvolvemos o Projeto Semeando Sonhos, voltado à educação sexual. Por 11 anos impactou de forma positiva a vida de mais de seis mil adolescentes, na faixa etária dos 14 aos 16 anos, de escolas municipais, estaduais e particulares do município de Erechim.

De acordo com dados da Secretaria Estadual de Saúde, o índice de nascimento de crianças de mães adolescentes passou de 16,87% (2008), para 8,53% (2021). Entre os anos de 2020 e 2021, o projeto foi fortemente impactado pela pandemia, devido a suspensão das aulas presenciais, com retorno previsto para 2022.

PROJETO  
**Semeando**  
Sonhos

# Dia C de Cooperar

No mês de julho reforçamos a intercooperação por meio do Dia C de Cooperar, organizado pelo Núcleo de Cooperativismo do Alto Uruguai, que integra mais de 20 cooperativas, além de entidades que realizam forte trabalho coletivo em Erechim e região. Na edição de 2021, a ação contou com pontos de coleta de alimentos e produtos de higiene e limpeza. Foram arrecadadas 12,1 toneladas de alimentos, 85 itens de higiene e 426 agasalhos que foram doados ao Programa Mesa Brasil para serem distribuídos.



Todas as doações arrecadadas por meio do Dia C de Cooperar foram doadas ao Programa Mesa Brasil para distribuição.



## Doador Fiel



O Programa Doador Fiel estimula os colaboradores, médicos cooperados, familiares e amigos a promoverem a cultura de doar sangue de forma regular.

Em 2021, no Dia C de Doar a Unimed Erechim e o Instituto Unimed Erechim incentivaram os colaboradores a doarem sangue em parceria com o Banco de Sangue. A ação teve a participação de dez doadores no período da campanha.

## Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele



Em 2021, em razão da pandemia, não foi possível realizar a 20ª edição da campanha de Prevenção ao Câncer de Pele. Como alternativa, aderimos à campanha da Unimed do Brasil “A pele fala, escute seus sinais”, e publicamos em nossas mídias sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter), informações sobre o câncer de pele, além de produzirmos podcasts educativos para rádios da região, com orientações sobre os cuidados com a pele.

## Campanha do Agasalho



Em parceria com a Defesa Civil, intensificamos com nossos colaboradores a Campanha do Agasalho. Foram arrecadadas 11 mil peças de roupas e 38 cestas básicas, doadas ao programa na Central de Doações pela Defesa.



Entrega de peças arrecadadas pela Campanha do Agasalho 2021.

## Ação de Natal



Para fortalecer a cooperação e o voluntariado, no mês de dezembro os colaboradores foram motivados a realizar a doação de uma cesta de alimentos não perecíveis, visando estimular dois dos princípios cooperativistas: adesão livre e voluntária e a intercooperação. A atividade arrecadou 48 cestas, que foram doadas ao Projeto Social de Natal da Paróquia São Cristóvão.



Foram arrecadadas 48 cestas de alimentos não perecíveis.

## Eventos esportivos, parcerias e patrocínios



Em 2021, mantivemos o suporte aos jogos do Atlântico Futsal e do Ypiranga Futebol Clube. Viabilizando ambulância e profissionais para eventos à comunidade, atendendo aos protocolos de segurança e prevenção à Covid-19. Além disso, realizamos palestras sobre prevenção e diagnóstico precoce ao câncer de mama, biossegurança, uso de EPIs e promovemos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat).

## Campanhas locais atividades beneficentes



Em 2021, investimos R\$ 28.611,87 ao beneficiar cinco entidades com sessões de fisioterapia, exames laboratoriais e de imagem.

# Estratégias 2022



A Unimed Erechim tem como estratégia a viabilização do Projeto Escalando o Futuro para 2022.

## Colaboradores



(GRI 102-8; GRI 401-1; GRI 406-1) A Unimed Erechim fechou no período do relato com 297 colaboradores, conforme tabela ao lado:

\*Consolidação das Leis de Trabalho

\*\*Entre 2019 e 2021, observamos um crescimento na efetivação de estagiários e menores aprendizes, no total oito estagiários de 13 e seis menores aprendizes de 19 foram efetivados. O resultado é fruto do investimento em talentos internos.

Categorias		2019	2020	2021
Funcional	Gestão	19	22	22
	Técnico	128	58	106
	Operacional	61	147	123
Tipo de Contrato	Apoio	39	41	46
	CLT*	238	272	285
	Aprendizes**	9	9	8
Gênero	Estagiários**	2	4	4
	Homens	50	54	59
	Mulheres	172	218	238
Faixa Etária	Até 18 anos	07	10	10
	De 19 a 24 anos	24	43	57
	De 25 a 29 anos	47	47	47
	De 30 a 45 anos	126	140	147
	De 46 a 59 anos	29	28	30
	A partir de 60 anos	4	4	6
Escolaridade	Não alfabetizados	0	0	0
	Ensino fundamental completo	13	16	9
	Ensino médio completo	77	89	89
	Ensino técnico completo	36	40	64
	Ensino superior completo	67	75	80
	Pós-graduação completo	48	46	51
	Mestrado e doutorado	5	6	4
Raça	Nº de brancos	237	259	294
	Nº de negros	10	8	3
PcDs	Nº de Pessoa com Deficiência	6	6	9
Tempo de empresa	Abaixo de 1 ano	58	72	87
	Entre 1 e 2 anos	49	48	45
	Entre 2 e 5 anos	50	74	69
	Entre 6 e 10 anos	55	43	43
	A partir de 11 anos	35	41	53

# Direitos humanos

O Código de Conduta prevê o tratamento igualitário, sem discriminações comportamentais e com as mesmas oportunidades de valorização profissional. Realizamos constantemente práticas de conscientização com os colaboradores e não permitimos quaisquer tipos de discriminação no ambiente de trabalho.

## Direitos humanos

	2019	2020	2021
Índice de Rotatividade	22,81	26,10	26,70
Contratações	66	85	87
Desligamentos	41	60	75

28

## Remuneração média por categoria e gênero:

Remuneração Média por Categoria		2019	2020	2021
Gestão	Homens	7.605,30	5.875,03	6.828,76
	Mulheres	7.622,60	6.100,18	7.110,56
Técnico	Homens	3.814,10	3.761,72	4.607,11
	Mulheres	3.234,52	2.767,53	3.758,17
Operacional	Homens	1.723,46	1.805,75	1.991,31
	Mulheres	1.973,20	1.675,25	1.870,30
Apoio	Homens	2.226,46	1.646,56	2.814,76
	Mulheres	1.662,37	1.271,81	1.536,27

Na análise destes três anos, houve oscilação na remuneração por categoria e gênero. Tal variação ocorre devido ao remanejamento interno de colaboradores e ingresso de novos funcionários.

# Treinamento e desenvolvimento



Gênero Feminino		2019	2020	2021
Horas Totais	Média de horas	69h30	15h03	30h52
	Total de Horas	15.104h25	3.388h50	7.069h15
Categoria Funcional		2019	2020	2021
Gestão	Média de horas	100h58	44h05	180h37
	Total de Horas	1.817h35	705h20	2528h48
Técnico	Média de horas	104h30	14h06	27h22
	Total de Horas	12.118h05	1636h55	1.039h57
Operacional	Média de horas	14h49	12h32	19h47
	Total de Horas	830h00	852h20	1.998h40
Apoio	Média de horas	11h40	7h28	9h49
	Total de Horas	338h45	194h15	324h24
Gênero Masculino		2019	2020	2021
Horas Totais	Média de horas	30h36	14h43	31h29
	Total de Horas	1.683h00	736h25	1.889h06
Categoria Funcional		2019	2020	2021
Gestão	Média de horas	67h55	31h01	140h51
	Total de Horas	475h30	248h15	1.126h48
Técnico	Média de horas	30h11	11h47	17h32
	Total de Horas	905h45	188h35	456h00
Operacional	Média de horas	12h56	12h14	14h01
	Total de Horas	155h15	195h50	252h18
Apoio	Média de horas	20h55	10h22	6h55
	Total de Horas	146h30	103h45	54h00

Regularmente avaliamos o desempenho individual de nossos colaboradores em relação ao exercício de seu cargo, o comprometimento com as estratégias e a filosofia da Cooperativa, além de estimularmos a cultura da excelência e o desenvolvimento profissional. Também por meio da gestão de desempenho, realizamos ações corretivas com a finalidade de aumentar a motivação, comprometimento e a capacitação dos colaboradores.

Em 2021, a estrutura de avaliação de desempenho permaneceu no formato digital, porém com uma nova estrutura de competências, relacionadas ao Jeito de Cuidar Unimed. Nesta avaliação receberam análise de desempenho 281 colaboradores, que obtiveram o índice de desempenho geral de 80,18%.

## 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. Em 2021, diversos colaboradores tiveram a oportunidade de desenvolver-se internamente, fortalecendo a cultura organizacional e a retenção de talentos.

## Programa Ser Unimed

O programa Ser Unimed está alinhado aos valores da Cooperativa e focado no “fazer”, “ser” e “crescer”. Neste relato, fortalecemos, engajamos e desenvolvemos os colaboradores por meio das competências do Jeito de Cuidar Unimed: Cooperar para crescer; Buscar a excelência; Gerenciar emoções e Encantar o cliente.

## Gestão & Ideias

Acreditamos que uma gestão eficaz se faz com pessoas que tenham foco em inovação e participam ativamente do negócio. O programa Gestão & Ideias contou com a participação de representantes e supervisores das áreas da Cooperativa para fomentar os temas: Jeito de Cuidar Unimed, Experiência do Paciente e Negócio Unimed. Os resultados dos encontros foram disponibilizados no portal virtual para apreciação e votação dos colaboradores.

Muitas das melhorias sugeridas são implementadas:

2019: **53%**

2020: **33%**

2021: **29%**

# Jeito de Cuidar Unimed

É um modelo de gestão, que coloca o cliente no centro da nossa estratégia. Criado pelo Sistema Unimed em 2016, o modelo busca garantir a satisfação dos clientes, oferecer uma experiência mais harmônica na área da saúde, estimular o desenvolvimento de novas competências e a mudança no modelo mental.

Em 2021, disseminamos as “Competências Essenciais do Jeito de Cuidar Unimed” por meio de quatro encontros on-line com os temas: Coopera para Crescer, Busca a Excelência, Gerencia Emoções e Encanta o Cliente. Reforçamos também as quatro competências na avaliação de desempenho de cada colaborador.

## COOPERA PARA CRESCER



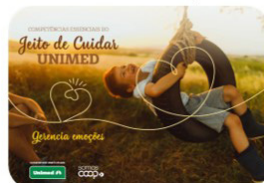
## BUSCA A EXCELÊNCIA



## ENCANTA O CLIENTE



## GERENCIA EMOÇÕES



Competências Essenciais do Jeito de Cuidar Unimed.

# Gestão de Clima Organizacional

A gestão de Clima Organizacional auxilia na identificação dos fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e o engajamento dos colaboradores. Em 2021, trabalhamos com a ferramenta do Great Place to Work (GPTW), metodologia reconhecida internacionalmente, que analisa o ambiente de trabalho e práticas em Gestão de Pessoas, além de revelar a percepção dos colaboradores em relação à empresa, sob os aspectos segurança, respeito, imparcialidade e acolhimento. Na pesquisa aplicada obtivemos um índice de 83%, resultado que garantiu a certificação, concedida pelo GPTW como “Excelente lugar para trabalhar”. O programa GPTW visa estimular a intercooperação, crescimento e valorização das instituições. Dentre os requisitos avaliados está o clima organizacional, benefícios, autonomia, confiança, transparência na gestão e orgulho em fazer parte da organização.



# Saúde e Segurança no Trabalho



(GRI 403-1; GRI 403-2) Realizamos a execução e controle do cumprimento do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). São oferecidos treinamentos e a gestão de exames admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função e demissionais.

Os programas são desenvolvidos pelo serviço de Saúde Ocupacional e as ações são desenvolvidas e controladas pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho da Unimed Erechim (SESMT), onde é feita toda a gestão dos equipamentos de segurança (EPIs e EPCs) e treinamentos. Os riscos de cada função são apresentados no momento da contratação de novos colaboradores, por meio da Ordem de Serviço de Segurança e Saúde no Trabalho, nela consta a descrição da função, as orientações e medidas de proteção e procedimento em caso de acidente de trabalho.

O Índice de Acidentes de Trabalho em 2021 teve uma redução comparado a 2020, devido ao trabalho contínuo e atuante da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e SESMT.

2019: **1,11%**  
2020: **1,45%**  
2021: **1,11%**

No período coberto pelo relatório não foram registradas doenças ocupacionais e óbitos.

## Treinamentos

Anualmente realizamos capacitações aos membros da CIPA e do Grupo de Apoio à Segurança, com foco na prevenção, combate a incêndio e primeiros socorros.

## Semana Interna de Prevenção e Acidente no Trabalho

Entre os dias 09 e 13 de setembro, em alusão ao Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho, o SESMT com o apoio do serviço de Saúde Ocupacional e Cipeiros, realizou palestras on-line com orientações preventivas, atividades nos postos de trabalho e exposição de EPIs. O objetivo da ação foi conscientizar os colaboradores sobre a importância da prevenção.



## Núcleo de Comitês Internos

Para monitorar e orientar práticas de Saúde e Segurança no Trabalho criamos o Núcleo de Comitês Internos, que coordena a capacitação e planeja as auditorias dos comitês: Núcleo de Segurança do Paciente (NSP); CIPA/Grupos de Apoio (GA); Brigada de Incêndio, Sistema 5X + Vida(5S); Controle de Infecção Hospitalar (CCIH); Comitê de Melhoria da Qualidade; e o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)/Biossegurança. Atuam no Comitê 40% da força de trabalho de diferentes níveis hierárquicos, sendo que destes colaboradores envolvidos 12,35% atuam em mais de um comitê.

## Negociação coletiva

(GRI 102-41; GRI 403-4) Todos os anos 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. Até a data base de maio de 2020, 100% dos colaboradores CLT foram assistidos por acordos de negociação coletiva.

## Benefícios, reconhecimentos e confraternizações

(GRI 401-2) Disponibilizamos aos colaboradores e familiares planos de assistência médica e odontológica. Também oferecemos o serviço de Medicina Preventiva, descontos nas farmácias Unimed e vacinas da gripe H1N1. Além da entrega de vale-alimentação e transporte, uniforme e auxílio-creche.

Oferecemos o Seguro de Vida em Grupo a todos os colaboradores, após o término do contrato de experiência, visando garantir respaldo econômico aos colaboradores e seus familiares em casos de morte, acidente ou invalidez.

Como prática de reconhecimento adotamos algumas datas especiais: Dia da Mulher, Páscoa, Dia do Trabalhador, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia do Homem, Natal, dia da profissão, folga no dia do aniversário e jubileamento pelo tempo de casa (1 ano, 5 anos, 10 anos, 15 anos, 20 anos e 25 ou mais).

# Responsabilidade e relacionamento com clientes

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

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **Relacionamento com o cliente**

O atendimento de primeira instância ocorre sempre que o beneficiário procurar os Canais de Relacionamento da Unimed para realizar a primeira manifestação sobre algum assunto relacionado ao seu plano de saúde, na forma de sugestão, elogio, reclamação ou dúvida.

Para saber mais acesse <https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/atendimento-ao-cliente>.

### **Ouvidoria**

O atendimento de segunda instância ocorre sempre que o beneficiário entende que sua manifestação não foi completamente solucionada pelo canal de relacionamento ou ficar com alguma dúvida em relação à resolução apresentada com clientes. A Ouvidoria não substitui e nem invalida a atuação dos canais de primeira instância existentes na Unimed Erechim.

Acesse o nosso portal e saiba mais <https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/ouvidoria>.

## **Saúde e segurança**

A Cooperativa tem como prática a atuação do núcleo de segurança do paciente em todos os recursos próprios, pensando na saúde e segurança dos clientes.

### **Núcleo de segurança do paciente**

Estabelecido pelo Ministério da Saúde e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde está em vigência desde 2015 na Unimed Erechim. Atua em conformidade com a Portaria 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente e a RDC 36/2013, que estabelece as ações para segurança do paciente, adotando como escopo de atuação os eventos associados à assistência à saúde e às Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente da Organização Mundial da Saúde (OMS). Estas metas estão traduzidas nos seis Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas Portarias MS 1377/2013 e 2095/2013.

### **Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente**

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

7. Com o objetivo de estabelecer e avaliar ações de promoção à segurança e à qualidade dos processos de trabalho nos recursos próprios e prestadores de serviços, em 2021, realizamos treinamentos voltados aos protocolos de segurança do paciente e técnicas assistenciais, entre eles: treinamentos sobre os protocolos de comunicação efetiva, lavagem de mãos, segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos, além do treinamento sobre a importância da mobilização precoce do paciente.

Quantidade de notificações/ano:

2019: **495**  
2020: **282**  
2021: **328**

## **Abrangência geográfica e rede de serviços**

(GRI 102-2; GRI 102-4; GRI 102-6) A Unimed Erechim está presente em 35 municípios do Norte do Rio Grande do Sul e abrange aproximadamente 239 mil habitantes, segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE/2021).

Destes, 9,71% são clientes de planos de saúde e 2,36% são clientes do serviço de Saúde Ocupacional.

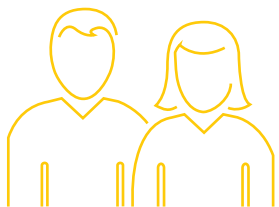
De 2019 a 2021 observamos um incremento de 9,29% no número de clientes do plano de saúde. Um dos

impulsionadores do crescimento são as campanhas de marketing realizadas ao longo do triênio. Em 2021, duas campanhas mercadológicas ofereceram condições especiais para a aquisição do plano de saúde. Uma delas, inclusive comemorativa aos 50 anos da instituição.

Advertisement for Unimed Erechim 50th anniversary promotion. The image shows a man in a blue shirt sitting at a desk, looking at a document. The text on the left side of the image reads: "Todos têm um motivo para ter Unimed!", "Você contrata um plano de saúde para sua empresa e ganha:", "50% de desconto nas 5 primeiras mensalidades", "SEM TAXA de inscrição!", "Os 50 primeiros contratantes ganham uma avaliação em saúde.", "Vamos conversar? (54) 3520.6110 unimed-erechim.com.br", and "Unimed Erechim 50 ANOS". At the bottom, it says "Promoção válida até o dia 15.12.2021 para contratação de novos planos de saúde, na modalidade serviços próprios Unimed Erechim."

Campanha realizada em alusão aos 50 anos da Unimed Erechim.

## Clientes de Planos de Saúde



2019: **21.232**  
2020: **22.427**  
2021: **23.206**

Os **23.206** assim representados:  
**79,21%** de planos empresariais  
**20,79%** de planos familiares

(GRI 102-6) A Cooperativa também conta 245 médicos cooperados, distribuídos em 45 especialidades e, uma rede credenciada, que garante a qualidade da assistência em saúde aos beneficiários por meio de:

- **13 hospitais**
- **57 clínicas médicas**
- **05 clínicas de fisioterapia**
- **17 laboratórios de análises clínicas**
- **01 banco de sangue**

Além de fazer parte do Sistema Unimed que dispõe de:

- **341 cooperativas**
- **118 mil médicos cooperados**
- **18 milhões de beneficiários**
- **2.405 hospitais credenciados e**
- **135 hospitais próprios**



Mapa de abrangência da Unimed Erechim.

# Serviço de Medicina Preventiva e iniciativas de promoção a saúde

O serviço de Medicina Preventiva coordena diversos programas de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças, planejados e organizados em módulos para atender o nosso beneficiário, 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 e a jornada do beneficiário.

**DIRETRIZ  
AGO 2019:**  
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 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**
- **Dispensação de Quimioterápicos**
- **Grupo Fibromialgia**
- **Grupo de Bariátricos**
- **Reforço Osteoarticular**
- **Atenção Farmacêutica**
- **Atendimento Domiciliar**
- **Remoções**
- **Cuidados Paliativos**
- **Atenção Integral a saúde do Idoso**

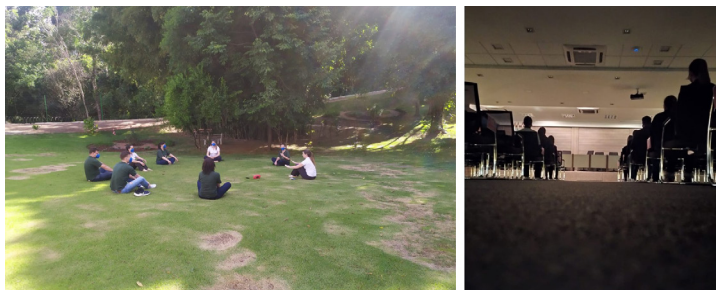
**Princípios de Atenção Primária à Saúde:**

Acesso  
Longitudinalidade  
Integralização  
Coordenação da Atenção

## Ações de prevenção à Covid-19 para clientes

Em 2021, o serviço de Medicina Preventiva passou a oferecer a opção de consultas em formato híbrido (presencial e on-line). Além de realizar palestras no canal do Youtube, por meio do programa de Atenção Integral à Saúde da Gestante (AISG), com o objetivo de fortalecer o cuidado preventivo.

Para a saúde emocional do colaborador, elaboramos o programa Unimedita, por meio dele são desenvolvidas ações como meditação, aromaterapia e musicoterapia, visando a redução do estresse, ansiedade, fortalecimento do sistema imunológico, ampliação das emoções positivas e diminuição dos sintomas depressivos. Também foi realizada a estruturação do consultório de psicologia, com a criação de grupos de saúde emocional.



O programa Unimedita é realizado tanto em ambientes internos quanto externo.

## Programa Empresa Saudável

Criado em 2015, o programa propõe uma mudança no estilo de vida, por meio de ações desenvolvidas pela equipe médica, de nutrição, enfermagem e educadores físicos.

As ações desenvolvidas são estruturadas de acordo com o perfil epidemiológico de cada empresa. Além dos encaminhamentos e orientações, também são realizadas campanhas de combate aos cânceres de mama e próstata, exercícios funcionais, cozinha experimental, palestras e materiais informativos.

Em 2021, desenvolvemos ações voltadas à orientação e cuidados com a saúde dos beneficiários. Dentre elas, a produção de vídeos na semana da saúde, verificação do IMC, treinamento de primeiros socorros, palestras sobre DST's, drogas, alcoolismo, Outubro Rosa, Novembro Azul, além de disponibilizar gratuitamente 49 exames de mamografias e 74 exames de PSA para os funcionários das empresas parceiras.

Desde 2015, a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde é realizada por uma empresa terceirizada. E desde 2017 é publicado no site da Unimed Erechim o Relatório da Pesquisa e o Parecer de Auditoria Independente, confira no link abaixo:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/pesquisa-de-satisfacao>.

Índice de Satisfação de Beneficiários:

2019: **97,39%**

2020: **97,65%**

2021: **94,72%**

## *Mercado de atuação, produtos e serviços comercializados*

(GRI 102-6) De acordo com os termos da Lei 9.656/98 a Operadora de Plano de Saúde oferece Planos de Saúde Assistencial Individual/Familiar e Coletivo Empresarial ou por Adesão, no segmento ambulatorial, hospitalar e obstétrico, com abrangência geográfica regional e nacional, acomodações privativas, semi-privativas e coletivas.

E a Cooperativa auxilia as empresas no cumprimento das legislações relativas à Segurança e Saúde no Trabalho ao oferecer serviços especializados em medicina e segurança do trabalho.

## *Recursos próprios*

### HOSPITAL UNIMED

**Missão:** proporcionar uma jornada segura e humanizada aos pacientes em uma estrutura hoteleira com qualidade premium, desenvolvendo processos eficientes com inovação e valorização das partes interessadas, apoiado nos pilares da sustentabilidade.

**Visão:** ser um hospital de referência para a região sul do Brasil, que através de um atendimento seguro e qualificado proporcione uma experiência que gere valor ao cliente.

### Valores:

- Ética
- Relação Médico x Paciente
- Qualificação Profissional
- Cooperativismo
- Transparência
- Valorização do trabalho
- Parceria
- Comunidade
- Qualidade
- Segurança
- Inovação

Inaugurado em 21 de outubro de 2017, o Hospital Unimed realiza atendimentos clínicos e cirúrgicos eletivos. Conta com o suporte do Laboratório de Análises Clínicas,

Clínica de Fisioterapia, Centro de Diagnóstico por Imagem e Medicina Preventiva, além dos Serviços de Nutrição e Dietética (SND), Atenção Domiciliar (SAD), Remoção, Ambulatório Regulado e Dispensação de Quimioterápicos Via Oral, que asseguram uma gestão coordenada da assistência à saúde.

(GRI 102-10) Em outubro de 2021, inauguramos uma nova ala de internações e o Centro de Terapia Intensiva (CTI), ampliando a complexidade dos procedimentos cirúrgicos realizados e o número de leitos, passando a contar com 29 leitos de internação, cinco leitos de UTI, três leitos de observação e sete leitos de recuperação, além de três salas cirúrgicas.

### **Atendimentos crescem 66,67%**

De 2019 a 2021 observamos crescimento de 66,67% no número de atendimentos a pacientes no Hospital Unimed Erechim. A taxa de ocupação de leitos ficou em 60,7% e a taxa de ocupação do bloco cirúrgico, por sua vez, foi de 63,3%. Neste período o índice de satisfação apresentou variação de 3,81%, passando de 100% em 2019, para 98,86% em 2020 e 96,19% em 2021. Tal mudança pode estar relacionada à elevação no número de pacientes atendidos. **Para 2022, a meta é aprimorar a experiência do paciente, a gestão administrativa e a qualidade assistencial.**

### **Experiência do Paciente**

Em 2021, visando fortalecer o cuidado e proporcionar uma jornada segura e humanizada ao paciente, implementamos o Programa de Educação Permanente para médicos e colaboradores, por meio de treinamentos com foco em capacitação técnica, comportamental e espiritual.

- Média de horas de treinamento por colaborador: 1h52
- Média de horas de treinamento para os profissionais de enfermagem: 2h16

Além dos treinamentos, desenvolvemos atividades com os beneficiários do programa de Dispensação de Quimioterápicos e reconhecemos os profissionais da saúde no dia das especialidades médicas, Dia do Médico, Dia do Enfermeiro e o Dia do Técnico de Enfermagem.

Ainda no ano de 2021, todas as ações relacionadas à segurança do paciente foram reforçadas e amplamente disseminadas – inclusive para a rede prestadora da Cooperativa. O Hospital oferece também ao paciente o aplicativo Safety4me, por meio do qual são potencializadas ações de educação em saúde, relacionadas às seis metas de segurança do paciente. A ferramenta permite a comunicação direta com a equipe do Hospital, assegurando o tratamento imediato de quaisquer manifestações.

### **Qualidade Assistencial**

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), promovem ações visando o cuidado seguro e humanizado. Em 2021, foram realizados treinamentos voltados aos protocolos de segurança do paciente e técnicas assistenciais; implantada a Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional (EMTN); e o processo de Atenção Domiciliar foi revitalizado (desospitalização e reabilitação de pacientes pós Covid-19 e acesso facilitado a exames e consultas para os pacientes beneficiários do programa).



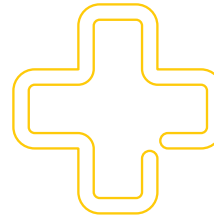
Além da implantação e fortalecimento dos serviços de:

- **Atenção Farmacêutica:** prática que busca otimizar a farmacoterapia e visa a promoção, proteção, recuperação e prevenção do uso de medicamentos. Analisa também a terapia farmacológica e o uso de ferramentas de pesquisa que oferecem maior segurança ao paciente, além de disponibilizar de uma equipe assistencial para reduzir ocorrências de eventos adversos.
- **Engenharia Clínica:** responsável pela aquisição e avaliação dos equipamentos hospitalares, reduzindo os custos de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos. Além de minimizar o tempo de equipamentos em desuso por falhas e o gerenciamento do inventário do parque tecnológico.
- **Núcleo de Práticas Integrativas e Complementares à Saúde (Nupics):** visa contribuir no atendimento oferecido aos pacientes, familiares, cuidadores, profissionais de saúde, voluntários e colaboradores, por meio de recursos terapêuticos, que buscam a prevenção de doenças e a recuperação da saúde, com ênfase na escuta acolhedora, no desenvolvimento do vínculo terapêutico e na integração do ser humano com o meio ambiente e a sociedade.
- **Confort Food:** prática de avaliação nutricional individualizada do paciente, que prima pelo sabor, aroma, textura e apresentação do alimento. Auxilia na aceitação do alimento, proporciona alívio emocional e encantamento dos pacientes, que por vezes estão em situação emocional fragilizada e podem ter olfato e paladar alterados, devido à condição clínica e ao uso de medicamentos.

## Gestão Administrativa

Com foco no desenvolvimento dos processos e nas ações estratégicas, em 2021, centralizamos o processo de compras; passamos a atender os convênios Saúde Caixa e Cabergs; revisamos o organograma; e realizamos o 1º Planejamento Estratégico do Hospital Unimed.

## Pacientes atendidos no Hospital Unimed

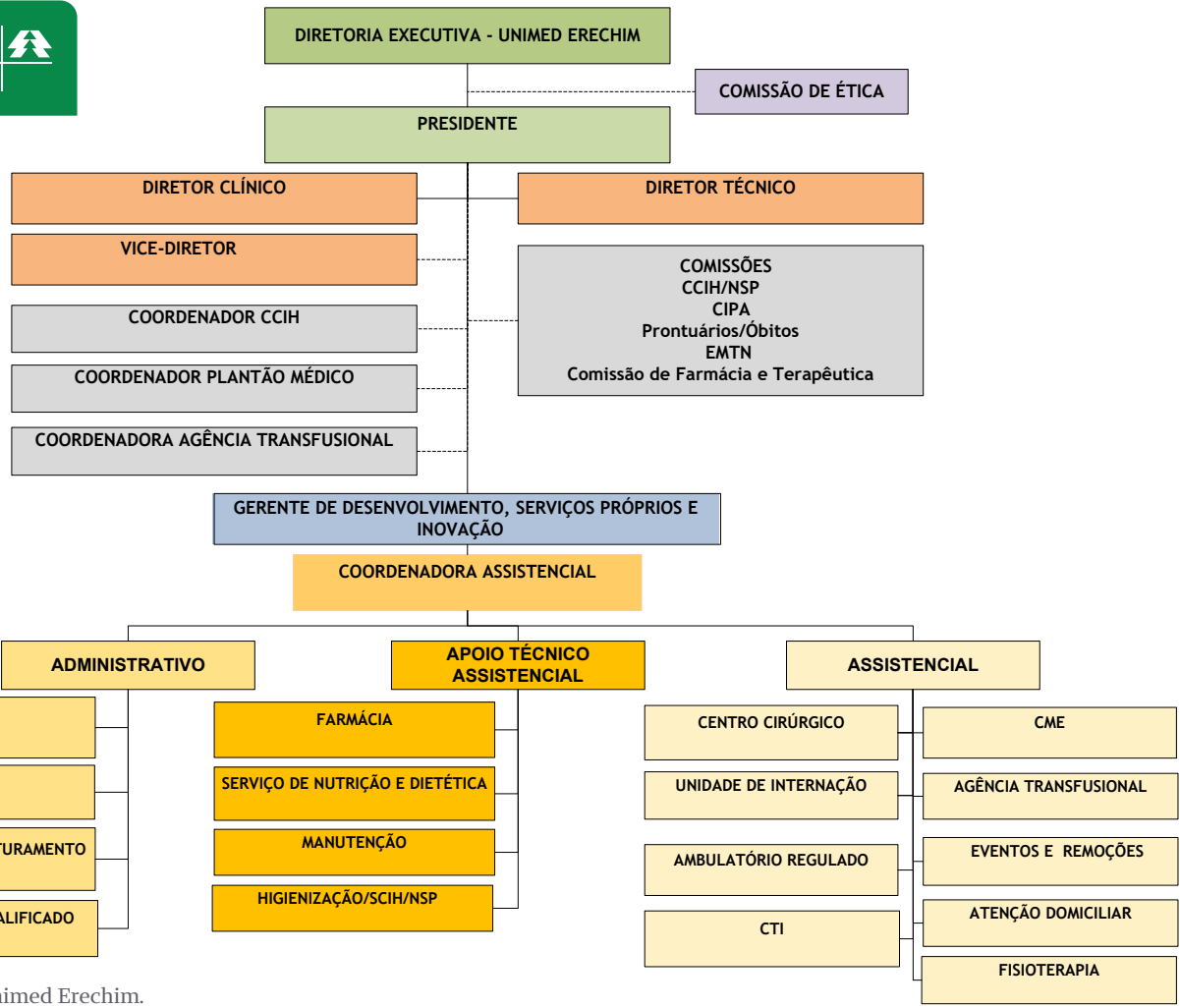


2019: **3.928**  
2020: **8.076**  
2021: **13.048**

**Nº de pacientes 2021: 13.048**

**Clínicos e Cirúrgicos: 4.752**  
**Ambulatorial: 8.203**  
**Domiciliar: 39**

Não constam, na descrição acima, pacientes de Casos Complexos, Cuidados Paliativos e Dispensação de Quimioterápicos.



Organograma do Hospital Unimed Erechim.

## MAPA ESTRATÉGICO HOSPITAL UNIMED 2021 - 2023

### Missão

Proporcionar uma jornada segura e humanizada aos pacientes em uma estrutura hoteleira com qualidade premium, desenvolvendo processos eficientes com inovação e valorização das partes interessadas, apoiado nos pilares da sustentabilidade.

### Visão

Ser um hospital de referência para a região sul do Brasil, que através de um atendimento seguro e qualificado proporcione uma experiência que gere valor ao cliente.

### Valores

Ética, Qualificação Profissional, Relação Médico x Paciente, Cooperativismo, Transparência, Valorização do Trabalho, Parceria, Comunidade, Qualidade, Segurança e Inovação.

### Visão Estratégica 2023

Ser reconhecido pelo sistema Unimed, como Hospital premium, categoria Diamante no Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade.

## PERSPECTIVAS

### PERSPECTIVA DOS RESULTADOS

10 - Valorizar e oportunizar o trabalho médico

11 - Assegurar o crescimento econômico

### PERSPECTIVA DOS CLIENTES

8 - Expandir mercado e diversificar portfólio de produtos e serviços

9 - Garantir experiência de valor ao cliente

### PERSPECTIVA DOS PROCESSOS INTERNOS

7 - Desenvolver modelos de atendimento e remuneração baseados em valor

5 - Fortalecer gestão de riscos, controle e integridade

6 - Fortalecer a cultura de segurança do paciente

3 - Promover a integração dos sistemas, automação e segurança da informação

4 - Consolidar a eficiência operacional buscando a excelência na gestão

### PERSPECTIVA DO APRENDIZADO E CRESCIMENTO

1 - Capacitar e desenvolver colaboradores e corpo clínico

2 - Fortalecer ações de responsabilidade socioambiental alinhado à Operadora

## Ambulatório Regulado

É uma unidade de serviços médicos apoiado nos atributos da integralidade, gestão do cuidado e acesso facilitado ao sistema de saúde. Conta com um corpo clínico preparado para assegurar a melhor assistência aos pacientes, por meio do desempenho profissional de excelência e aperfeiçoamento contínuo de processos relacionados à segurança do paciente.

Serviços disponíveis no ambulatório:

- Consultas
- Procedimentos ambulatoriais
- Aplicação de medicamentos injetáveis (via prescrição médica)
- Curativos de qualquer porte (via prescrição médica)

Para mais informações, acesse:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/hospital>



Hospital Unimed Erechim.

## LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS UNIMED

**Missão:** realizar exames para diagnóstico de análises clínicas, com confiabilidade e qualidade, produzindo resultados de exames laboratoriais precisos, no prazo acordado, aumentando a satisfação dos clientes.

**Visão:** ser o Laboratório de referência de Erechim e Região que mais agrega valor em saúde por meio de análises clínicas, que surpreenda a expectativa do cliente com foco em inovação no atendimento, proporcionando a melhor experiência ao cliente,

### Valores:

- Qualidade
- Ética
- Credibilidade
- Inovação

Inaugurado no dia 13 de setembro de 1993, o Laboratório realiza mais de 1.500 exames, nos segmentos de bioquímica, hormônios, hematologia, imunologia, microbiologia e micologia, urinálises e parasitologia. Além de exames diferenciados, como de análise de paternidade por DNA, genética, espermograma, sexagem fetal, testes de intolerância alimentar, toxicológico, pezinho, Covid-19, dengue, zika, entre outros.

Conta com oito salas de coleta que garantem a privacidade e a segurança do paciente na realização de quaisquer procedimentos, sejam coletas especiais, infantis ou ginecológica, além oferecer o serviço de coleta domiciliar. Também disponibiliza de uma unidade de coleta no município de Getúlio Vargas.

### Número de exames cresce 25,6%

De 2019 a 2021 observamos crescimento de 25,6% no número de exames realizados no Laboratório de Análises Clínicas. Neste período o índice de satisfação apresentou variação de 1,17%, passando de 98,49% em 2019, para 97,32% em 2020 e 99,64% em 2021.

### Exames laboratoriais realizados em Erechim e Getúlio Vargas



2019: **377.247**  
2020: **378.345**  
2021: **473.855**

Em 2021, ampliamos o horário de atendimento do Laboratório de Análises Clínicas, passando a abrir de segunda a sexta-feira das 6h30 às 18h30 e aos sábados das 6h30 às 11h30; mantivemos o Certificado de Excelência no Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), que atesta a credibilidade dos serviços prestados pelo laboratório, em atenção às exigências de segurança e qualidade; e obtivemos o Certificado de Avaliação no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), da ANS, que visa ampliar o poder de avaliação e escolha dos beneficiários, com base na qualidade.

Devido à alta procura por exames laboratoriais está previsto para 2022 a inauguração de um novo Laboratório na cidade de Getúlio Vargas, para reafirmar o compromisso com a população da região.

Para mais informações, acesse:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/laboratorio>



Laboratório de Análises Clínicas Unimed.

## CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM UNIMED

**Missão:** ser reconhecida pela qualidade nos serviços, processos e segurança do paciente.

**Visão:** ser reconhecida na região Norte do Rio Grande do Sul pela qualidade em Diagnóstico por Imagem, até 2022.

### Valores:

- Confiança, segurança, credibilidade
- Capacidade profissional
- Ética e transparência
- Qualidade no atendimento e serviços, garantindo o bem-estar e experiência do paciente
- Compromisso com o desenvolvimento socioambiental

Inaugurado em 10 de dezembro de 2015, o Centro de Diagnóstico por Imagem conta com um aparelho de raio-X digital, três equipamentos de ultrassonografia, sendo um 3D e aparelho de mamografia com cromoterapia. Em atenção ao meio ambiente, o serviço de imagem incentiva clientes e médicos a realizarem a consulta virtual dos resultados de exames e laudos.

Em 2019, foi estabelecida uma sociedade com a Clínica Kozma para a aquisição da Clínica Radisom, que em 2021 recebeu o Certificado de Avaliação no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), da ANS.

Exames disponíveis no serviço de imagem:

- Raio X Digital
- Mamografia digital
- Eletro-neuromiografia
- Ultrassonografia convencional e com doppler colorido
- Ecodoppler venosa ou arterial de membros inferiores ou superiores
- Ultrassom morfológico
- Ultrassom gestacional 3D (transforma imagens convencionais em tridimensionais, permitindo que a mãe consiga visualizar uma imagem mais realista do bebê)
- Punção aspirativa de mamas orientada por ultrassonografia
- Biópsia de mamas orientada por ultrassonografia ou mamografia
- Agulhamento e marcação mamária pré-cirúrgica

**Exames de Imagem realizados**



2019: **21.674**

2020: **25.221**

2021: **31.562**

Para saber mais, acesse o site:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/diagnostico-por-imagem>

### **Elevação de 45,62% no número de exames**

De 2019 a 2021 observamos crescimento de 45,62% no número de exames de imagem. Neste período o índice de satisfação apresentou variação de -1,11%, passando de 97,26% em 2019, para 97,18% em 2020 e 96,86% em 2021. A mudança pode estar relacionada ao aumento do portfólio de exames e ampliação do Hospital Unimed realizados neste período.



Centro de Diagnóstico por Imagem.

## CLÍNICA DE FISIOTERAPIA UNIMED

**Missão:** prevenir e promover a saúde da população, tendo como foco a satisfação do cliente através do cuidado e atenção.

**Visão:** ser uma clínica modelo e de referência em qualidade e resolutividade.

### Valores:

- Ética
- Qualificação Profissional
- Qualidade
- Transparência
- Relação Médico x Paciente e Inovação

Inaugurada em 24 de setembro de 2001, a Clínica atua em 16 linhas de cuidados, além de contar com alta tecnologia e uma equipe qualificada. A infraestrutura contempla dez boxes para atendimento privativo, duas salas de avaliação e tratamentos respiratórios, uma área para cinesioterapia e exercícios físicos, além de espaço adequado para atividades em grupo.

Em 2021, novas linhas de cuidado passaram a integrar o portfólio de serviços:

- Fisioterapia Pélvica com Biofeedback, que atua na avaliação, prevenção e tratamento de disfunções relacionadas aos ligamentos, músculos e órgãos do assoalho pélvico.
- Reabilitação Fisioterápica Pós Covid-19, que age em duas linhas: na reabilitação cardiopulmonar e na fisioterapia

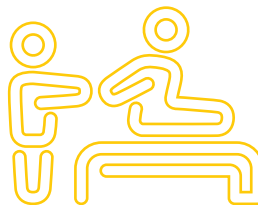
funcional, amenizando as consequências da Covid-19 e melhorando a capacidade funcional, cardíaca, pulmonar e metabólica dos pacientes.

As linhas de cuidado contribuíram na conquista do Certificado de Avaliação no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), da ANS.

### Impactado pela pandemia, número de sessões recua 0,85%

De 2019 a 2021 observamos retração de 0,85% no número de sessões na Clínica de Fisioterapia. Fortemente impactado pela pandemia da Covid-19, o serviço de Fisioterapia precisou readequar suas atividades para assegurar a atenção aos pacientes, a exemplo da realização de aulas on-line e gratuitas, disponíveis à comunidade no canal do YouTube da Unimed Erechim. Em contrapartida, houve ampliação das linhas de cuidado e a digitalização de processos, garantindo mais agilidade. Neste período o índice de satisfação apresentou variação de 4,08%, passando de 93,33% em 2019, para 96,88% em 2020 e 97,14% em 2021.

### Exames de Imagem realizados



2019: **28.038**

2020: **20.688**

2021: **27.798**



Clínica de Fisioterapia Unimed.

Para saber mais, acesse o site:  
<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/clinica-de-fisioterapia>

## FARMÁCIAS UNIMED

**Missão:** entregar produtos e serviços de qualidade que surpreendam as necessidades do cliente.

**Visão:** ser modelo e referência para a nossa região em produtos de drogaria e serviços farmacêuticos.

Há quase 30 anos no mercado, a Farmácia Unimed conta com três lojas, duas em Erechim e uma no município de Getúlio Vargas. Além de medicamentos, as farmácias oferecem uma ampla gama de produtos de perfumaria, dermocosméticos, produtos orgânicos, veganos, light e diet. Dispõe, ainda, de serviços de Assistência Farmacêutica, Programa Farmácia Popular do Governo Federal, Programa de Benefício em Medicamentos (PBM), Programa de Medicamentos Especiais, Central de Tele-entregas e pontos

de coleta de descarte de medicamentos.

De 2019 a 2021 observamos retração de -3,72% no número de atendimentos.

(GRI 102-10) No período do relato, o índice de satisfação apresentou variação de -1,70%, passando de 98,71% em 2019, para 98,72% em 2020 e 97,04% em 2021. Essa alteração pode estar relacionada a pandemia e o encerramento das atividades da loja do bairro Três Vendas.

## Atendimentos realizados nas farmácias



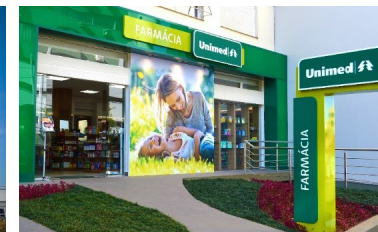
2019: **157.380**

2020: **135.179**

2021: **151.524**



Farmácia Unimed Avenida Pedro Pinto de Souza, inaugurada em 14 de agosto de 2020.



Farmácia Unimed Centro, inaugurada em 16 de novembro de 1992.

Para saber mais, acesse o site:  
<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/farmacias>





Farmácia Unimed Getúlio Vargas, inaugurada em 27 de abril de 1993.

## SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED

**Missão:** ser a melhor solução de gestão de saúde e segurança do mercado, garantindo atendimento de excelência, com respeito, ética e compromisso, visando a preservação da saúde dos trabalhadores e o aumento da produtividade.

**Visão:** ser referência no ramo de saúde ocupacional

Em atividade desde 03 de outubro de 2005, o serviço de Saúde Ocupacional conta com o suporte de uma equipe de médicos, engenheiros e técnicos do trabalho, fonoaudióloga, ergonomista, psicóloga e profissionais de enfermagem. Com o suporte do Laboratório de Análises Clínicas e do Centro de Diagnóstico por Imagem realiza exames, consultas e procedimentos, garantindo maior segurança, agilidade e comodidade ao cliente. Além do atendimento centralizado, o serviço oferece atendimento *in company* com unidade móvel e de intercâmbio.

## Carteira de clientes cresce 6,58%

Embora o número de atendimentos tenha caído 7,44%, entre 2019 e 2021, devido às restrições impostas pela pandemia da Covid-19, a carteira de clientes cresceu 6,58% no mesmo período. Já o índice de satisfação apresentou alteração de 1,41%, passando de 96,18% em 2019, para 93,09% em 2020 e 97,39% em 2021. Este índice de satisfação pode estar relacionado a pandemia, o aumento no número de vidas e de atendimentos.

## Atendimentos realizados no serviço de Saúde Ocupacional



2019: **58.734**

2020: **37.720**

2021: **54.361**

## Clientes de Saúde Ocupacional

2019: **5.297**

2020: **4.949**

2021: **5.646**

**As 5.646 vidas estão distribuídas em 484 empresas clientes**

Para saber mais, acesse:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/saude-ocupacional>

# Governança



# Compromissos externos e internos

(GRI 102-12; GRI 307-1) Ao longo de nossa história, nos engajamos em causas voltadas ao bem comum e comprometidas com iniciativas globais.

Em janeiro de 2011 aderimos aos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODMs) e alinhamos práticas de responsabilidade social e ambiental para contribuir com o alcance das metas globais. Em 2016, os objetivos passaram a se chamar Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



## Pacto Global



DIREITOS HUMANOS



TRABALHO



MEIO AMBIENTE



ANTICORRUPÇÃO

## Programa de Integridade das Cooperativas Unimed

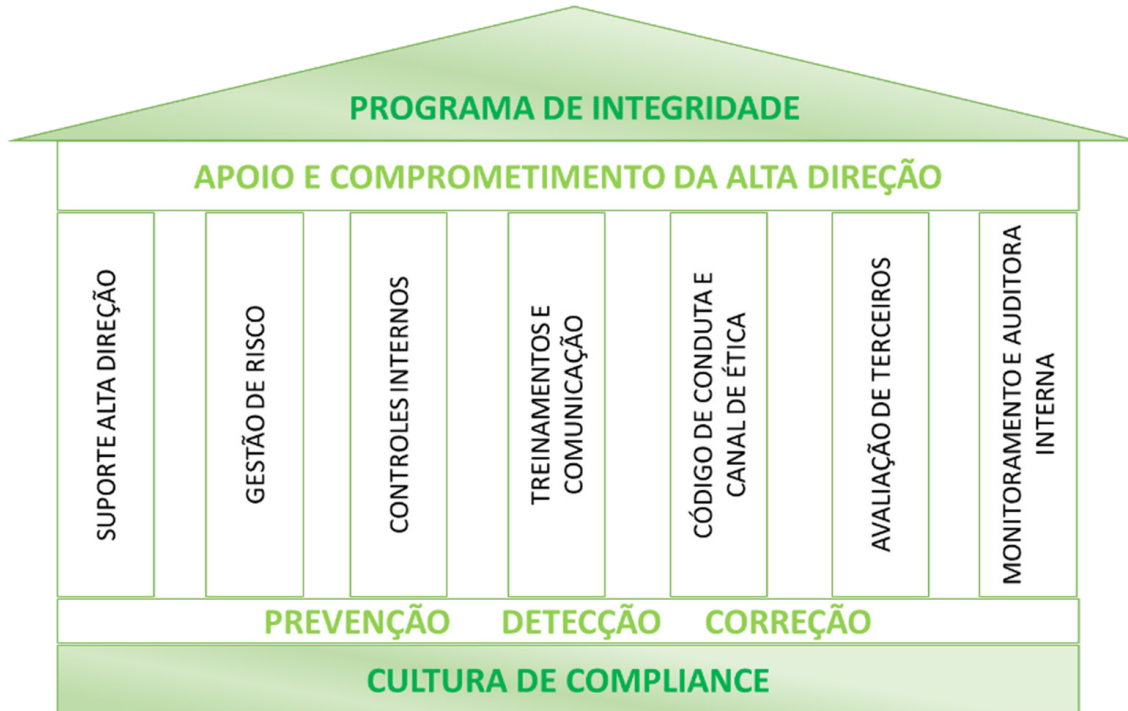


Desde 2017 estamos comprometidos com o Programa de Integridade das Cooperativas Unimed, que promove práticas de integridade e combate à corrupção no ambiente corporativo.

Para saber mais sobre os compromissos acesse:  
<https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim/compromissos-publicos>

A Unimed Erechim tornou-se signatária no ano de 2012 e se comprometeu em 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 dez princípios estabelecidos pelo Pacto Global. Anualmente, a Cooperativa informa à Organização das Nações Unidas (ONU) as práticas realizadas destes princípios, por meio do *Communication on Progress* (COP).

O Programa de Integridade contempla as seguintes etapas:



## (GRI 102-13) Participação em associações e comitês

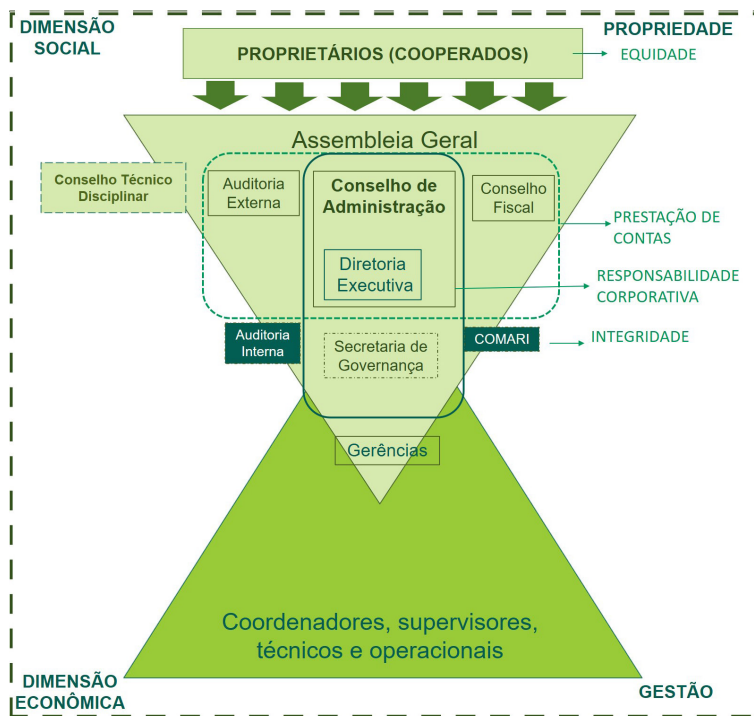
A Unimed Erechim integra diversos Conselhos e Comitês Municipais como o Conselho Municipal de Saúde (CMS); Conselho Municipal do Idoso (COMID); Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICA); Conselho Municipal dos Direitos da Mulher (COMDIM); Comitê Municipal de Investigação da Transmissão Vertical de Sífilis e HIV; e a Associação de Hospitais e Estabelecimentos de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (Hospinorte).

### Governança corporativa, ética e conformidade:



(GRI 102-11) Incentivamos o desenvolvimento de processos e controles internos e externos mais eficazes para identificar, mensurar, comunicar, administrar e/ou minimizar riscos, atingindo níveis coerentes com 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 do negócio. A adoção de Boas Práticas de Governança gera benefícios para a gestão no âmbito econômico, ambiental e social.

## Estrutura de Governança da Unimed Erechim (GRI 102-18)



Conselho de Administração: composto por 11 membros, sendo quatro Conselheiros Vogais e sete Diretores Executivos, e atua sob a liderança e coordenação do presidente da Cooperativa, conforme previsto no Estatuto Social. O grupo eleito em 2019 encerra o mandato em março de 2022.

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 Lorenço Tormen
- Diretor Técnico: Dr. Gilberto Luís Federle
- Diretor Financeiro: Dr. Flávio Augusto Girardello
- Diretor Educação: Dr. Cezar Augusto Detoni

Conselho Fiscal (2021-2022): eleito anualmente pelos cooperados, realiza reuniões mensais para análise e fiscalização dos resultados e movimentações da Cooperativa. Aprova em nome dos sócios o balanço do exercício e emite parecer a Assembleia Geral Ordinária.

Titulares: Dra. Ana Beatriz Cosel Zampieri, Dr. Vanderlei Augusto Madalozzo e Dr. Rinedi Luís Manfredini.

Suplentes: Dr. Valdir Kaplan, Dr. Eliseu Neto e Dr. Roberto Antunes Marques.

## Ética, conformidade e anticorrupção



(GRI 102-16; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 205-3; GRI 406-1) Para a Unimed Erechim, ética é premissa básica para o desenvolvimento sustentável, além de assegurar um relacionamento sério e responsável com seus *stakeholders*.

Adotamos o Código de Conduta da Unimed do Brasil, um documento que dispõe de diretrizes e padrões de comportamento éticos para o ambiente de trabalho. Ele reflete as nossas condutas e norteia todas as conexões profissionais da Cooperativa. Ao ingressar como colaborador na Unimed Erechim, no momento da socialização, apresentamos informações da Cooperativa, serviços e condutas, além de entregar uma cópia física do documento. Assim como os colaboradores, os cooperados também são orientados sobre o Código de Conduta durante o Curso de Cooperativismo.

Todos os conselheiros, diretores e colaboradores ao assumirem cargos e/ou ingressarem na Cooperativa assinam o “Termo de Responsabilidade e Compromisso”, comprometendo-se a adotar todas as precauções que contribuam e assegurem a confidencialidade, integridade e disponibilidade de qualquer informação, seja ela interna ou externa que tenha sido confiada pela Cooperativa, estando

ciente dos seus direitos, obrigações e penalidades aplicáveis.

Também disponibilizamos o Canal de Ética no site institucional como meio de comunicação de possíveis desvios que infrinjam as diretrizes do Código de Conduta, normas e diretrizes internas, garantindo o sigilo, a confidencialidade e o anonimato do denunciante. Todas as manifestações serão recebidas e investigadas pelo Comitê de Integridade, composto por uma equipe multidisciplinar, que de forma imparcial, responsável e sigilosa fará a condução das tratativas de acordo com o programa.

Conduzimos as operações e atividades em conformidade com as legislações anticorrupção aplicáveis de forma a combater a corrupção em todas as suas formas, estimulando atitudes e comportamentos éticos com todos os públicos de relacionamento, contribuindo assim para um mercado íntegro, confiável e sustentável.

A Unimed Erechim repudia a prática de atos ilícitos e de corrupção ou pagamentos impróprios pelos seus cooperados, gestores, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço. No período coberto pelo relatório não houve nenhum caso confirmado de denúncias de descumprimento ético, discriminatório ou corrupção envolvendo seus públicos de relacionamento.

## Gestão do Risco

(GRI 102-15; GRI 103-2) O processo de Gestão do Risco foi estruturado com base nas orientações consolidadas no trabalho do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, e no processo de gestão de riscos sugeridos pela norma ISO 31000:2018 e ISO/IEC 31010:2012 com o intuito de:

- Aumentar a probabilidade de atingir as metas estabelecidas pela organização
- Melhorar a identificação de oportunidades e ameaças
- Atender às políticas, normas e requisitos legais e regulatórios, padronizando conceitos e práticas
- Melhorar o reporte das informações ao mercado, elevando a confiança e garantindo a transparência às partes interessadas
- Garantir base confiável de dados para a tomada de decisão e planejamento, fornecendo um fluxo dinâmico e eficiente de informação
- Alocar e utilizar eficazmente os recursos, melhorando o ambiente de controles
- Prevenir e minimizar perdas, envolvendo todos os agentes da estrutura em alguma etapa
- Melhorar a eficiência e eficácia operacional da organização

A Gestão de Risco contempla a identificação, definição de controles, monitoramento e planos de contingência. A Cooperativa avalia sistematicamente os riscos potenciais aos negócios e operações, através da sua matriz. Todos os riscos



são monitorados continuamente pelas áreas e pelo conselho de administração, e, para aqueles mais relevantes, são traçados planos de mitigação.

No ano de 2021, foram identificados 145 riscos, categorizados da seguinte forma: de crédito, legal/conformidade, mercado, operacional, de subscrição, de imagem, estratégico e ambiental.

Com o processo de adequação à RN 443 da ANS, que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde, a matriz de risco da Unimed Erechim está em processo de revisão, visando atender a todos os requisitos previstos na normativa no ano de 2022.

### **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

A Unimed Erechim está comprometida a tratar dados pessoais com o mais alto nível de cuidado, confidencialidade e conformidade com as legislações aplicáveis.

A instituição considera que garantir o tratamento de dados pessoais de forma legítima e correta é de suma importância para resguardar a credibilidade perante *stakeholders* e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Para dar sequência na mudança de cultura que iniciou em 2021, a Unimed Erechim aderiu a Política Interna de Proteção de Dados Pessoais elaborada pela Unimed do Brasil, a qual foi adaptada e aprovada pelo Conselho de Administração, que nomeou um encarregado de proteção de dados local; inseriu aspectos da LGPD no site institucional;

disponibilizou aos *stakeholders* a Cartilha de Proteção de Dados Pessoais; incluiu a LGPD em informativos de cooperados, colaboradores e rede prestadora; realizou cinco eventos on-line contemplando cooperados, colaboradores, secretárias e rede prestadora, para tratar sobre a temática; adequou processos e documentos internos para o atendimento à norma; descartou adequadamente mais de 2,5 toneladas de documentos internos que continham dados pessoais ou sigilosos da operação, dentre outras ações.

Foram criadas 95 ações relacionadas a processos, jurídico, cultura organizacional, governança de TI e segurança da informação, totalizando um percentual de implementação de 53,8% das ações em 2021.

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

# Diretrizes e estratégias de sustentabilidade



## (GRI 102-16) Diretrizes organizacionais

**Missão:** promover, através do cooperativismo o atendimento à saúde da população, oportunizando o trabalho médico, conforme preceitos éticos, em sintonia com as necessidades sociais.

**Visão:** ser o sistema modelo de promoção e assistência integral à saúde que, através do cooperativismo, preserve a dignidade e alcance a satisfação de todos.

**Valores:** Ética, Qualificação Profissional, Relação Médico-Paciente, Cooperativismo Transparência, Valorização do Trabalho, Parceria Comunidade, Qualidade e Inovação.

## Visão Estratégica

“Ser a cooperativa médica com até 30 mil beneficiários, com geração de valor e destacada entre as melhores do Brasil.”

No Planejamento Estratégico, revisamos e alinhamos as estratégias às novas necessidades das partes interessadas, decorrentes da pandemia. Os objetivos para o período 2021-2023 estão organizados por perspectiva de atuação. Confira:

## Perspectiva dos Resultados

- Gerar sustentabilidade econômica através de resultados
- Possibilitar aumento do ganho do cooperado

## Perspectiva dos Clientes

- Desenvolver novos produtos e mercado, aumentando a carteira de clientes
- Garantir adequada experiência do paciente

## Perspectiva dos Processos Internos

- Desenvolver modelos de remuneração baseados em valor
- Gerenciar negócios próprios
- Gerenciar rede prestadora
- Fortalecer gestão de riscos, controle e integridade
- Promover a eficiência dos processos e serviços através de automação, tecnologia e informação

## Perspectiva do Aprendizado e Crescimento

- Promover ações de responsabilidade socioambiental
- Fortalecer a cultura cooperativista
- Avaliar e desenvolver novas competências técnicas e comportamentais dos colaboradores

# Desempenho econômico e operacional



## (GRI 201-1) Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

COMPONENTE	VALORES 2021	VALORES 2020	VALORES 2019
<b>Valor Econômico Direto Gerado</b>			
a) Receitas	R\$ 119.651.584,16	R\$ 105.223,683,51	R\$ 98.807.122,87
<b>Valor Econômico Distribuído</b>			
b) Custos Operacionais	R\$ 88.292.025,76	R\$ 74.593.900,53	R\$ 70.356.512,31
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$ 19.466.537,22	R\$ 16.472.78,04	R\$ 15.385.345,09
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$ 2.944.679,23	R\$3.998.187,98	R\$ 4.826.942,29
e) Pagamento ao Governo (Impostos, multas, ...)	R\$ 5.767.806,35	R\$8.350.290,48	R\$ 7.950.495,36
f) Pagamento de Fornecedores	R\$ 3.074.260,06	R\$ 2.718.414,44	R\$ 2.505.005,48
g) Investimento na Comunidade	R\$ 106.275,54	R\$ 88.196,33	R\$ 287.827,82
<b>Valor Econômico Acumulado</b>	<b>R\$ 119.651.584,16</b>	<b>R\$ 211.445.411,31</b>	<b>R\$ 200.119.001,22</b>

Evolução do Valor Econômico Direto Gerado:

2021 - 119.651.584,16 – Informação da DVA  
2020 - 105.223,683,51  
2019 - 98.807.122,87  
2018 - 90.338.136,00

Para alcançar os resultados significativos, a Governança Corporativa da Unimed Erechim monitora sistematicamente as despesas assistenciais (sinistralidade) e administrativas, buscando a otimização de recursos.

No ano de 2021 o Índice de Sinistralidade ficou em 90,17%.

2019: 77,00%  
2020: 77,84%  
2021: 90,17%

O monitoramento das Despesas Administrativas alinhado a estratégia de otimização de recursos e gestão orçamentária, possibilitou atingir índices menores em 2021:

2019: 13,56%  
2020: 12,99%  
2021: 12,31%

O Índice de Liquidez da Cooperativa, se manteve acima do recomendado no período de 2021.

2019: 1,27%  
2020: 1,25%  
2021: 1,20%

O Nível da Reserva Técnica em comparação às Disponibilidades Financeiras e Margem de Solvência, foi validado pelo Atuário da Cooperativa, que emitiu o Certificado Atuarial na posição de dezembro de 2021, relatando “Suficiência Plena” com relação a Garantias Técnicas e situação “Suficiência de Lastros” para os Ativos Garantidores. A boa prática de Governança Corporativa acompanha os custos assistenciais, focado na sustentabilidade da Unimed Erechim.

2019: 2,18%  
2020: 1,03%  
2021: 1,19%

(GRI 201-3) Além do resultado do exercício, em 2021, os cooperados receberam de acordo com sua produção R\$ 800 mil de complementação de honorários. Em um ano de grandes impactos gerados pela pandemia também chegamos ao final do exercício com um montante de sobras a serem definidas pela Assembleia Geral Ordinária.

# Investimentos que impulsionam a economia regional



Preocupada em impulsionar a economia regional, a Cooperativa investe fortemente na rede prestadora de serviços, possibilitando geração de emprego e renda em vários segmentos.

2019: R\$ 32,25 milhões  
2020: R\$ 34,72 milhões  
2021: R\$ 45,24 milhões

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

Investimentos Comunitários:  
2019: R\$ 287.827,82  
2020: R\$ 88.196,33  
2021: R\$ 106.275,54

# Cadeia de fornecedores da organização



(GRI 102-9; GRI 408-1; GRI 412-3) **Fornecedores de bens/ insumos e serviços terceirizados**

No processo de homologação do fornecedor somos criteriosos com a documentação solicitada para garantir o cumprimento dos requisitos legais, aspectos sociais e ambientais, além de assegurar a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, analisando criteriosamente a 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. Prevemos 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 Centro de Integração Empresa Escola (CIEE), 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). Outra cláusula contempla a confidencialidade da informação e mesmo após rescisões contratuais.

A avaliação dos fornecedores 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, que impactam na qualidade dos processos da Unimed Erechim, de acordo com os critérios operacionais (preço e prazo de entrega), qualidade dos produtos entregues e práticas de gestão da 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:

2019: 81,75%  
2020: 91,36%  
2021: 90,64%

Satisfação dos fornecedores com relação as negociações e apoio da equipe de Gestão de Compras:

2019: 99,57%  
2020: 99,34%  
2021: 99,23%

## Prestação de serviços



Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a rede é monitorada e avaliada sistematicamente, garantindo cumprimento de requisitos legais e adequação a legislação vigente. 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. Além disso, estão inclusas cláusulas referentes à LGPD. Durante as visitas de avaliação são verificados o cumprimento destes requisitos, contabilizando na pontuação e desempenho final do prestador de serviço.

Índice de Desempenho da Rede Prestadora:

2019: 76,55%  
2020: 78,47%  
2021: 77,84%

# Encontros com a Rede Prestadora

Sistematicamente realizamos encontros com a rede prestadora de serviços, com o objetivo de desenvolvimento, reforço e atualização de aspectos da política de relacionamento institucional da rede. Em 2021, foram realizados três encontros com a Rede Prestadora, abordando os temas: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Competências Essenciais do Jeito de Cuidar Unimed e Qualiss.

Os resultados do ciclo das avaliações de cada ano são divulgados em encontro com todos os prestadores. Na oportunidade é realizado o reconhecimento dos prestadores que obtiveram desempenho entre Ótimo e Muito Bom e receberam a visita técnica no ano, além da entrega simbólica das certificações e/ou incentivos financeiros. No Ciclo 2021, foram realizadas as visitas técnicas no segmento Hospitalar e reconhecidos: Fundação Hospitalar Santa Terezinha Ltda e Hospital de Caridade de Erechim.

A Unimed Erechim recebeu o Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora, concedido pela Unimed Federação/RS. A certificação atua em conformidade às normativas da ANS e o reconhecimento foi anunciado durante o 12º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed-RS e 13º Prêmio Excelência em Gestão, realizado de forma on-line no dia 03 de dezembro.

Satisfação da Rede Prestadora:

2019: 96,20%

2020: 93,36%

2021: 81,40%

## Públicos de relacionamento

(GRI 102-40; GRI 102-42; GRI 102-43; GRI 102-44)  
Consideramos como públicos de relacionamento: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, rede prestadora e comunidade. Os relatos apresentados no período coberto por este documento demonstram o engajamento destes públicos para o êxito e sustentabilidade do negócio.

Os procedimentos documentados contemplam critérios específicos para identificação, seleção, permanência e exclusão, permitindo a gestão de cada um dos públicos de relacionamento, desde a identificação das necessidades, expectativas, precauções e avaliação da satisfação. A equipe multidisciplinar atua no Processo de “Eventos”, programa a execução das atividades planejadas para o ano, conforme apresentadas neste relatório.

# Canais de relacionamento

(GRI 102-43) **Site Unimed Erechim:** em 2021, realizamos a migração do novo portal. O novo site permite destacar a singularidade e valorizar produtos, serviços e conteúdos de forma moderna e de fácil gerenciamento. Acesse o site: <https://www.unimed.coop.br/site/web/erechim>

**App Cliente Unimed Erechim:** o aplicativo, disponível nas versões Android e iOS, possibilita ao beneficiário realizar a consulta dos resultados de exames laboratoriais, visualização do Guia Médico, emissão de 2ª via de boleto, disponibilização de informações sobre planos de saúde, canais oficiais de atendimento, dicas em saúde e as principais notícias sobre a Cooperativa.

**Informativo de Governança Corporativa (bimestral):** com o objetivo de divulgar ao médico cooperado as principais mudanças e ações que impactam diretamente em sua rotina, o informativo apresenta os resultados e projetos desenvolvidos pela Cooperativa.

**E-mail MKT** (de acordo com a demanda): dirigido aos públicos internos e externos, o e-mail mkt visa realizar a ampla divulgação de campanhas de promoção e prevenção à saúde, mercadológicas e institucionais.

**Portal do Cooperado:** o portal é um canal de comunicação com o médico cooperado, que viabiliza o acesso aos resultados de exames de pacientes, calendário de reuniões e eventos, galeria de fotos, aniversário dos cooperados, relatórios, diretrizes estatutárias e regulamentares, além de informações sobre a Cooperativa. Também pode interagir com a instituição por meio dos espaços: Fale com Auditor; Pergunte à Diretoria; Sugestões; e/ou Sua ideia em Pauta.

**Portal dos Prestadores:** o portal é um canal de comunicação entre a operadora e os prestadores. Por meio dele o prestador pode visualizar informativos da Rede Prestadora, calendário da entrega de produção, cartilha da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, demonstrativo para a realização da nota fiscal, além de comunicados da operadora. O canal atua conforme as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS e padrão TISS).

**SMS:** ferramenta de comunicação entre médicos cooperados, clientes e colaboradores, é disseminar informações importantes em curto período de tempo.

**Mural:** o mural é o espaço utilizado pela Cooperativa para realizar a divulgação de comunicados e boletins aos médicos cooperados e colaboradores.



**Reuniões e encontros:** em 2021, foi fortalecido práticas de reuniões e encontros virtuais com todos os públicos de relacionamento.

**OnZap - A Business WhatsApp Solution:** canal unificado de atendimento, por meio dele é possível conversar com todos os serviços próprios e canais de atendimento.

### **Mídias sociais**

**Facebook:** na página do Facebook da instituição, são disponibilizadas dicas e orientações em saúde, serviços próprios e informações sobre as atividades desenvolvidas.

Link: [facebook.com/unimederechimrs](https://facebook.com/unimederechimrs)

**Instagram:** o perfil do Instagram proporciona um ambiente de aprendizado e criação de novas conexões com todos os públicos de relacionamento, explorando novos formatos e modelos de divulgação de informações.

Link: [instagram.com/unimederechim](https://instagram.com/unimederechim)

**Linkedin:** dentro da rede LinkedIn é fortalecido o contato com os atuais e potenciais colaboradores da instituição, além de médicos cooperados do Sistema Unimed.

Link: [linkedin.com/company/6787571](https://linkedin.com/company/6787571)

**Twitter:** com foco na produção e disseminação de mensagens curtas e rápidas, voltadas ao autocuidado e bem-estar, a plataforma proporciona um ambiente leve e descontraído.

Link: [twitter.com/UnimedErechim](https://twitter.com/UnimedErechim)

**Youtube:** no canal do Youtube da Unimed Erechim é realizada a divulgação de vídeos de campanhas promocionais e institucionais, além de documentários, reportagens, palestras e orientações em saúde produzidas por profissionais da instituição. Link: [youtube.com/user/UnimedErechim](https://youtube.com/user/UnimedErechim).

# Relacionamento e comunicação com os cooperados (GRI 201-3)



Ano	Total	Movimentação		Gênero		Jubilados
		Ingressos	Saídas	Feminino	Masculino	
2019	241	10	2	57	184	2
2020	245	9	5	60	185	0
2021	245	4	4	61	184	14

Faixa Etária (anos)				Tempo de Cooperativa (anos)			
Faixas	2019	2020	2021	Faixas	2019	2020	2021
Até 40 anos	46	50	51	Até 10 anos	56	58	58
De 41 a 50 anos	53	53	44	De 11 a 20 anos	54	49	49
De 51 a 60 anos	56	54	62	De 21 a 30 anos	54	60	59
De 61 a 70 anos	56	58	54	De 31 a 40 anos	47	45	45
Acima de 71 anos	30	29	34	Mais de 41 anos	30	33	34

**Relacionamento e comunicação com o cooperado:** seguindo os Princípios Cooperativistas e de Governança Corporativa e cumprindo o Estatuto Social, anualmente, realizamos 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 Relatório de Sustentabilidade, Demonstrativos Financeiros, pareceres do Conselho Fiscal e da Auditoria Independente, aprovação do Balanço Patrimonial 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 2020, foram repassados aos cooperados mais de R\$ 30,2 milhões, considerando benefícios e ganhos diretos, com incremento de 4,9%, comparado com o ano anterior. O percentual de participação na assembleia foi 32%.

## Programa de Educação Continuada



**(GRI 201-3) Incentivo à educação dos cooperados:** com o objetivo de estimular o autodesenvolvimento e o aprimoramento profissional do médico cooperado efetivo,

subsidiando 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 2021, foram solicitados 12 subsídios para congressos e jornadas, representando um investimento de R\$ 7.863,00, disponibilizados pelo Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES), sendo que em 2020 o investimento foi de R\$ 6.471,00. Com o impacto da pandemia os eventos foram realizados na modalidade EAD.

**Eu e Minha Cooperativa:** com a proposta de potencializar e qualificar a participação do médico na gestão, a Unimed Erechim, implantou em 2019 o Programa “Eu e Minha Cooperativa”. Em 2021, foi realizado sete encontros abordando os temas: LGPD, DRG, Atenção Integral à Saúde, Jeito de Cuidar e Cooperado x Negócio Saúde, somando 244 participações.

**Curso de cooperativismo:** em dezembro a Cooperativa promoveu mais uma edição do Curso de Cooperativismo para novos cooperados e Unicoopmed. O curso é pré-requisito e obrigatório para os novos cooperados, com participação integral e aprovação do curso, conforme prevê o Estatuto Social da Unimed Erechim. A certificação é concedida aos participantes com frequência mínima de 75%. Participaram do curso sete médicos nos dias 24, 25 e 26 de dezembro de 2021.



Curso de Cooperativismo 2021.



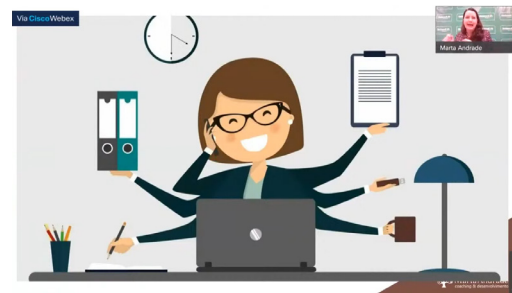
Médicos(as) Cooperados(as) do Curso de Cooperativismo 2021 realizaram visitas nos serviços próprios.



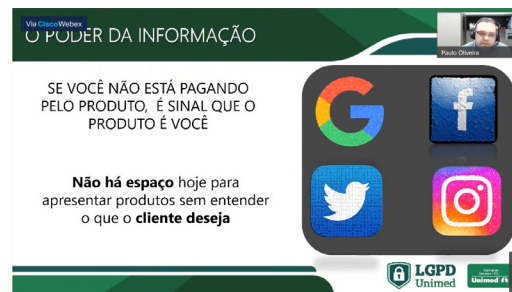
**Desenvolvimento das secretárias:** a Unimed Erechim tem com prática desenvolver as secretárias dos médicos cooperados e da rede prestadora. Em 2021, realizou três momentos de aprendizado na modalidade on-line com os seguintes temas: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com o palestrante Paulo Rogério Dias de Oliveira; Competências Essenciais do Jeito de Cuidar Unimed e a Experiência do Paciente com a palestrante Marta Andrade. Os encontros totalizaram 111 participações.



Competências Essenciais do Jeito de Cuidar Unimed.



Experiência do Paciente.



Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

# Valorização do Cooperado



A Cooperativa tem como prática de gestão, desde 2015, o Programa de Valorização Médica que reconhece com certificações na categoria Ouro os seguintes médicos:

## Cooperados alcançaram o nível Ouro (86 a 100 pontos)

2019	Dr. Gilberto Luís Federle e Dr. Paulo Afonso Cavassola.
2020	Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães; Dr. Roberto Carlos Bustamante Pineda; Dra. Elisiane Magnabosco e Dr. Gilberto Luis Federle.
2021	Dr. Miguel Fernando Celich.

## Metodologia de avaliação

- **Educação continuada:** participação em curso de cooperativismo para novos cooperados e em jornadas e congressos.
- **Desempenho:** manifestações e reclamações dos clientes; processos judiciais; disponibilidade de agenda; resolatividade; sinistralidade; taxa de ocupação Hospital Unimed; encaminhamento para programas da Medicina Preventiva e para Atendimento Domiciliar; atualização de documentos; e revisão de contas.
- **Participação em reuniões, eventos e outras atividades:** pré AGO; AGO; reunião de cooperados; Pesquisa de Satisfação dos Cooperados; adesão dos projetos sociais do Instituto Unimed Erechim; participação nos programas de Medicina Preventiva.
- **Classificação das especialidades médicas:** perfil geral, anesthesiologista, cirurgião pediátrico, dermatologista, oftalmologista, psiquiatria, patologista/radiologista, médicos do interior e sem consultório.
- **Pontuação:** menos de 60 pontos – Bronze; 60 a 85 pontos – Prata; 86 a 100 pontos – Ouro.

# 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; Plano de Extensão Assistencial (PEA), vinculado ao Plano Médico de Saúde; vacina contra a gripe e do vírus influenza H1N1 de forma gratuita para cooperados; serviço de Medicina Preventiva; Atenção Domiciliar e Gerenciamento de Pacientes Crônicos; Seguro de Vida em Grupo; Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT Mais); Subsídio para Congressos e Jornadas Médicas; Jubilação ao completar 65 anos de idade e 25 anos de ingresso na Cooperativa com atividade regular; e Capital Social.

A Pesquisa de Satisfação realizada com os cooperados aponta variação de 1,16 ponto percentual para menos, passando de 93,73% do ano de 2019/2020 para 92,57% em 2021. O índice aponta a satisfação com relação aos benefícios, remunerações, reuniões e eventos, gestão da cooperativa, qualidade no atendimento e Responsabilidade Socioambiental.

## Unimed Erechim 50 anos, um feliz reencontro com a história.

Ao completar 50 anos, a Unimed Erechim, primeira Cooperativa médica do Rio Grande do Sul, fundada em 5 de outubro de 1971, promoveu um feliz, justo e merecido reencontro com a história.

Ao longo de uma série de eventos que, respeitando os protocolos sanitários, se estenderam entre os dias 2 e 9 de outubro, além de homenagear fundadores, ex-presidentes e lideranças do Sistema, a instituição – centrada no tripé clientes, cooperados e gestão – confirmou a solidez do presente e, mirando o futuro, realizou ato que marcou a ampliação dos leitos de seu Hospital, inaugurando, também, um moderno Centro de Terapia Intensiva (CTI) oferecendo mais conforto, tecnologia e segurança aos seus 23 mil beneficiários, distribuídos em 35 municípios da região Norte do Estado.

A seguir, apresentamos um resumo dos principais fatos que marcaram o cinquentenário da mais longeva Unimed do Estado.

## 2 de outubro, homenagens a pioneiros, presidentes e jubilados

A Unimed Erechim nasceu do arrojo, coragem e visão de 26 médicos, que, preocupados com os rumos da medicina no País, decidiram, por meio da cooperação, praticar uma medicina que valorizasse o profissional da saúde com foco na humanização do atendimento.

Cinco décadas depois, a proposta daquele grupo integra a maior cooperativa de médicos do mundo, presente em 84% do território nacional e em 100% dos municípios gaúchos. Em meio a constantes avanços tecnológicos e de processos, o diferencial da marca, hoje, é o “Jeito de Cuidar Unimed”, que coloca o ser humano no centro, tendo relação direta com o “corpo e alma”. O corpo pode ser entendido como os procedimentos, aquilo que passa por protocolos rígidos de excelência pensando no negócio; a alma é como a Cooperativa faz isso – entendimento que vale para o compromisso da instituição com seu cliente, mas também com sua história e aqueles que a escreveram.

Sob essa perspectiva, as comemorações de 50 anos, tendo como palco o Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, no Centro de Qualidade de Vida, tiveram início no dia 2 de outubro com homenagens a homens e mulheres que, ao seu tempo, foram responsáveis por construir o futuro do Sistema. Na ocasião, reconhecemos médicos fundadores e

ex-presidentes, além de proceder ao jubramento de médicos cooperados. A atividade também celebrou os sete anos do Centro de Qualidade de Vida e os 16 anos do Serviço de Saúde Ocupacional, celebrado no dia 3 de outubro.

Em um ato carregado de simbolismo, os quatro fundadores presentes à solenidade, Dr. Nilso Zaffari, Dr. Rubens José Munaretto e o casal Dr. Ilson Romeu Schirmbeck e Dra. Terezinha Foohs Schirmbeck, receberam placas marcando o momento. Também foram mencionados os nomes de todos os pioneiros do 5 de outubro de 1971: Dr. Adélio de Souza Dornelles; Dr. Alfeo Teixeira; Dr. Álvaro Ardohain Soares; Dr. Ângelo Luiz Caleffi; Dr. Armando Allegretti; Dr. Carlos Alberto Fasolo; Dr. Carlos Naum Salim; Dr. Décio Omar Ferreira; Dr. Fernando Gomes da Silveira; Dr. João Paulo Berto; Dra. Margaret Julia Schweiger; Dr. Nery Reichmann; Dr. Olinto Chaves dos Santos; Dr. Olavo Walter Padaratz; Dr. Paulo Dias Fernandes; Dr. Raul Pedro Fischer; Dr. Reno Duvilio Viero; Dr. Sérgio Benito Maccagnini (1º presidente); Dr. Sérgio Fabris; Dr. Sidney Reichmann Guerra; Dr. Túlio Jacques Massignan; e Dr. Vinício Scroferneker.

Na sequência, o evento registrou a contribuição de todos os ex-presidentes da Cooperativa: Dr. Sérgio Benito Maccagnini (in memoriam), comandante no período de 1971 a 1983; Dr. Leonel Dario Lanius (1983 a 1989); Dr. Milton Araújo Serpa (1989 a 1995); Dr. Nilso Zaffari (1995 a 2004); e Dr. Alcides Mandelli Stumpf (2004 a 2019).



Homenagens aos médicos fundadores da Unimed Erechim. Na foto, da esquerda para a direita: presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães e os médicos fundadores, Dr. Nilso Zaffari, Dr. Rubens José Munaretto, Dr. Ilson Romeu Schirbeck e a Dra. Terezinha Foohs Schirbeck.



Homenagem aos presidentes da Unimed Erechim. Na foto, da esquerda para a direita: presidente da Unimed Erechim nas gestões de 1995 a 2004, Dr. Nilso Zaffari; presidente da Unimed Erechim na gestão de 2019 a 2022, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães; presidente da Unimed Erechim nas gestões de 2004 a 2019, Dr. Alcides Mandelli Stumpf e o presidente da Unimed Erechim nas gestões de 1983 a 1989, Dr. Leonel Dario Lanius.





Homenagens aos médicos jubilados. Na foto, da esquerda para a direita: médico jubilado, Dr. João Carlos Vanni; Diretor Financeiro, Dr. Flávio Augusto Girardello; Diretor Técnico, Dr. Gilberto Luís Federle; médico jubilado e vice-presidente, Dr. Paulo César Rodrigues Martins; presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreche Leães; Diretor Administrativo, Dr. Elcio Marcos Zanardo; médico jubilado, Dr. João Elmar de Oliveira; Diretor de Desenvolvimento, Dr. Mario Lorenço Tormen; médica jubilada, Dra. Roseli Pavinato Tagliari; médico jubilado, Dr. Alcides Mandelli Stumpf e o Diretor de Educação, Dr. Cezar Augusto Detoni.

## Cerimônia de jubramento

(GRI 201-3) A tarde festiva foi encerrada com o jubramento de médicos cooperados. No total, 13 foram os agraciados com a distinção, pela qual, ao completar 65 anos de idade e 25 anos de ingresso na Cooperativa com atividade regular, o associado tem o direito de receber os benefícios assistenciais ofertados aos demais médicos e pode continuar exercendo a profissão

sem obrigatoriedade de apresentar a produção. Foram eles: Dra. Roseli Pavinato Tagliari, Dr. Alcides Mandelli Stumpf, Dr. João Elmar de Oliveira, Dr. Paulo César Rodrigues Martins, Dr. João Carlos Vanni, Andrews Corte, Dr. Antônio Reus Resk Malmcum, Dra. Cleiva Canelo, Dr. Juarez da Silva Castro, Dra. Nara Regina Tagliari, Dr. Olando Caus, Dr. Valmir Mendes Antunes e Dr. Wilson Taglietti.

## 5 de outubro, coletiva de imprensa e lançamento do livro dos 50 anos

Como forma de legar à comunidade a história de seu cinquentenário, a Cooperativa produziu, sob a coordenação geral do presidente Dr. Luiz Felipe Barreche Leães e supervisão de Dr. Alcides Mandelli Stumpf, o livro “Unimed Erechim 50 anos – Um feliz reencontro com a história”.

O lançamento da obra – que narra momentos inéditos da trajetória da instituição, ilustrada por rico acervo fotográfico – aconteceu em 5 de outubro, durante coletiva de imprensa que contou com a presença do Conselho de Administração e de veículos de comunicação do Norte do RS.

O livro foi construído por várias mãos, valorizando profissionais locais que, por meio de entrevistas e pesquisas em fontes documentais, apresentaram a essência da Unimed, pontuando figuras centrais e acontecimentos determinantes na vida da primeira Singular do Estado, com destaque à marca

da inovação e da cocriação aliada à governança corporativa, elemento decisivo na caminhada, representada pelo Sistema Integrado de Gestão da Unimed Erechim (SIGUE).



## 8 de outubro, CTI é inaugurado com a presença do presidente da Unimed/RS

No dia 8 de outubro, quem se somou às atividades foi o presidente da Unimed Federação/RS, Dr. Nilson Luiz May. Na ocasião, além de reconhecer as realizações e conquistas da Cooperativa local, May, ao lado do vice-presidente da Federação, Dr. Jorge Antônio Martines, e do Conselho de Administração da Singular, inaugurou o Centro de Terapia Intensiva (CTI) do Hospital Unimed Erechim.

A presença de Dr. Nilson Luiz May também fez parte das ações de interiorização da Federação, que completa seu cinquentenário em junho de 2022. Denominado de “50 anos na estrada, rumo ao futuro”, o projeto percorrerá as 27 Filiadas do Estado, além dos demais braços do Sistema Cooperativo Empresarial: Uniair, Central de Serviços, Unicoopmed, Instituto Unimed/RS e Casa da Memória. Em reunião de trabalho, May apresentou projetos e ações da Unimed/RS para enfrentar os desafios do mercado.

A inauguração do CTI e a palestra com May foram acompanhadas de uma série de outras atividades, que envolveram o desvendamento da foto de Dr. Alcides Mandelli Stumpf na galeria dos ex-presidentes da Unimed Erechim, bem como o descerramento de placas alusivas aos 50 anos da Cooperativa erechinense e do cinquentenário da Federação/RS.

Gabriele Costa Pereira, Diana Rocha, Cleusa Daronch, Alessandra Sonda, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães, Dr. Flávio Augusto Girardello, Dr. Elcio Marcos Zanardo, Dr. Paulo César Rodrigues Martins, Dr. Mario Lorenço Tormen, Ma. Neusa Cidade Garcez, Dr. Cezar Augusto Detoni, Dra. Elcemina Lúcia Balvedi Pagliosa, Adriana Biasi Machiavelli, Dr. Rubens José Munaretto, Dr. Alcides Mandelli Stumpf, Rodrigo Finardi, Salus Loch e Lucas De Toni Reginatto.



Desenlace da fita inaugural do Centro de Terapia Intensiva do Hospital Unimed Erechim. Na foto, da esquerda para a direita: presidente da Unimed Federação/RS, Dr. Nilson Luiz May; vice-presidente da Unimed Federação/RS, DR. Jorge Martines; Diretor de Desenvolvimento e Coordenador da Comissão de Obras da Unimed Erechim; Dr. Mario Lorenço Tormen; Diretor Financeiro da Unimed Erechim e Coordenador do Plantão Médico do Hospital Unimed, Dr. Flávio Augusto Girardello; Diretor Técnico da Unimed Erechim, Dr. Gilberto Luís Federle; Diretor Técnico do Hospital Unimed Erechim, Dr. Cezar Luiz Assoni; Diretor de Educação da Unimed Erechim, Dr. Cezar Augusto Detoni; Vice-presidente da Unimed Erechim, Dr. Paulo César Rodrigues Martins; Diretor Administrativo da Unimed Erechim e Diretor Clínico do Hospital Unimed, Dr. Elcio Marcos Zanardo e o presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães.



Descerramento do quadro do presidente das gestões de 2004 a 2019, Dr. Alcides Mandelli Stumpf na galeria dos presidentes da Unimed Erechim. Na foto, da esquerda para a direita: presidente da Unimed nas gestões de 1995 a 2004, Dr. Nilso Zaffari; presidente da Unimed na gestão de 2019 a 2022, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães; presidente da Unimed Federação/RS, Dr. Nilson Luiz May e o presidente da Unimed nas gestões de 2004 a 2019, Dr. Alcides Mandelli Stumpf.



Descerramento das placas de homenagens recebidas pela Unimed Erechim da Unimed Federação e da Unimed Mercosul. Na foto, da esquerda para a direita: membro do Conselho de Administração da Unimed Erechim, Dr. Célio Friedholdo Fahl; Diretor de Sustentabilidade da Unimed Federação/RS, Dr. Alcides Mandelli Stumpf; presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães; presidente da Unimed Federação/RS, Dr. Nilson Luiz May; presidente da Unimed Erechim nas gestões de 1995 a 2004, Dr. Nilso Zaffari e o membro do Conselho de Administração da Unimed Erechim, Dr. Paulo Afonso Cavassola.

## 9 de outubro, ampliação do hospital, espaço para a cultura e reconhecimentos

Algumas criações humanas transcendem sua função; hospitais, por exemplo, muitas vezes são mais do que “locais de cura”. A casa de saúde da Unimed Erechim é exemplo disso. Fundado em 21 de outubro de 2017, num ambiente que se preocupa com a integralidade do ser humano, o espaço em curto tempo precisou ser ampliado a fim de atender à crescente demanda, que atrai pacientes de diferentes regiões do Rio Grande do Sul e, também, de Santa Catarina. O ato, que marcou a entrega da nova ala do Hospital, foi um dos pontos altos no cronograma de 9 de outubro.

Com a presença do presidente da AMAU e prefeito de Erechim, Paulo Polis, e da presidente do Poder Legislativo, Ana Oliveira, as atividades do dia contemplaram diferentes aspectos – desde a inauguração da escultura “Construção”, do artista plástico Paulo Amaral, ao descerramento de placas e homenagens, envolvendo o Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Assessoria de Governança Corporativa, Coordenação de Sustentabilidade, Gerentes, Comissão de Obras do Hospital e esposas dos dirigentes.

O “cooperado número 001”, Dr. Rubens José Munaretto, ainda foi eternizado em dois momentos: como Cooperado Emérito (a maior distinção da Unimed) e ao emprestar seu nome ao Espaço Administrativo da Singular; num desfecho que mereceu aplausos efusivos do público, unindo passado, presente e futuro.



Inauguração da escultura intitulada “Construção”, produzida pelo artista plástico Paulo Amaral para marcar o cinquentenário da Unimed Erechim. Na foto, da esquerda para a direita: presidente do Poder Legislativo, Ana Oliveira; Diretor de Sustentabilidade e representante da Unimed Federação/RS, Dr. Alcides Mandelli Stumpf; prefeito de Erechim, Paulo Alfredo Polis; presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreche Leães; artista plástico, Paulo Amaral e o Vice-presidente da Unimed Erechim, Dr. Paulo César Rodrigues Martins.



Descerramento da placa de homenagem e agradecimento à Comissão de Obras pela ampliação do Hospital Unimed Erechim. Na foto, da esquerda para a direita: membro do Conselho de Administração, Dr. Célio Friedhold Fahl; engenheira Simone Biolo; membro do Conselho de Administração, Dr. Paulo Afonso Cavassola; Coordenador da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Antibioticoterapia, Dr. Vanderlei Augusto Madalozzo; presidente da Associação Médica do Alto Uruguai, Dra. Jaqueline Buaes Graeff; membro do Conselho de Administração, Dr. João Carlos Vanni; Diretor Financeiro da Unimed, Dr. Flávio Augusto Girardello e o presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães.



Homenagem realizada ao cooperado emérito da Unimed Erechim, Dr. Rubens José Munaretto. Na foto, da esquerda para a direita: Claudilaine Leães, Matilde Munaretto, Dr. Rubens José Munaretto e o presidente da Unimed Erechim, Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães.

# *Nova ala e CTI reforçam importância do hospital*

Com a ampliação, o Hospital da Unimed Erechim passa a contar com 29 leitos de internação (20 semi-privativos e nove privativos) – todos eles com ambiente personalizado, trazendo olhar humanizado à arquitetura hospitalar; cinco leitos de UTI; três leitos de observação e sete leitos de recuperação, além de centro cirúrgico com três salas. O novo espaço mantém o padrão de excelência Unimed, apresentando em seus corredores obras de arte e iluminação capaz de fazer com que os pacientes e seus familiares se sintam em um ambiente acolhedor, estimulando a qualidade de vida com o atendimento premium da marca.

Em relação ao Centro de Terapia Intensiva (CTI), a estrutura se destaca pela tecnologia empregada, que permite renovação de ar individualizada, com sistema de filtragem de acordo com as NBR-16401-1 e NBR-7256 (EAS). Os dutos do sistema de climatização, por sua vez, são do tipo MPU Clean, contendo acabamento antimicrobiano, o que garante proteção permanente contra fungos e bactérias. Outra inovação se dá na iluminação circadiana, oferecendo um ciclo de sono vigília saudável.

A nova estrutura hospitalar ainda reforça o processo de verticalização dos serviços próprios da Unimed Erechim, ilustrando o compromisso dos dirigentes em assegurar qualidade e controle dos custos – com foco na sustentabilidade do negócio.



CTI Hospital Unimed Erechim.

# 1º Fórum Científico do Hospital Unimed

Em alusão aos 50 anos, foi realizado o 1º Fórum Científico do Hospital Unimed Erechim, uma atividade científica que mesclou atualização técnica das especialidades médicas com um olhar de inovação sobre o futuro da medicina. O evento, realizado nos dias 22 e 23 de outubro de forma on-line, foi desenvolvido inteiramente por médicos cooperados e contou com a presença de 16 palestrantes, em cinco painéis: Clínica Médica, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Cirurgia Geral e Inovação.



1º Fórum Científico do Hospital Unimed Erechim.

## Reconhecimentos

A Unimed Erechim manteve a certificação no programa Ouvidoria de Excelência, desenvolvido pela Unimed do Brasil. A avaliação contribui e oportuniza a ouvidoria a atuar na prevenção e redução de custos para a operadora, visando a sustentabilidade do negócio.

Manutenção do Selo Unimed Ouro de Governança e Sustentabilidade, categoria Ouro, concedido pela Unimed do Brasil. A categoria Ouro, reconhece instituições orientadas para resultados sustentáveis, por meio de uma gestão eficiente, com processos, normas e critérios estruturados e padronizados, que possibilitem melhor tomada de decisão.

Prêmio “SomosCoop Excelência em Gestão”, categoria Reguladas pelo Bacen ou ANS, conferido pela Organização das Cooperativas do Brasil (OCB). A premiação bial, consiste no reconhecimento concedido pelo Sistema Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo às Cooperativas que promovem o aumento da qualidade e da competitividade do cooperativismo, por meio do desenvolvimento e governança corporativa, de bons processos gerenciais e do alcance do bom desempenho.

Prêmio Top Cidadania, categoria Organização, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH/RS). O reconhecimento é fruto do trabalho desenvolvido durante a pandemia da Covid-19, onde foi desenvolvidas ações, por meio de uma equipe multiprofissional, para mitigar os riscos de que beneficiários com idades iguais ou superior a 60 anos, fossem acometidos pela doença.



# Sumário do GRI





# ***Parecer do Auditor***

## ***Balanco Social e DVA (GRI 201-1)***

[unimed.coop.br/site/web/erechim/balanco-social](http://unimed.coop.br/site/web/erechim/balanco-social)

*Balanco Social Parcial*

*Indicadores de Corpo Funcional*

*Indicadores de Organização e Gestão*

*Indicadores Econômicos*

*Indicadores Sociais Internos*

*Indicadores Sociais Externos*

*Investimento na Comunidade*

*Outras informações*

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

GRI	Página	Descrição	Descrição
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>			
102-1	8; 11	Nome da organização	Nome da organização
102-2	11; 35	Atividades, marcas, produtos e serviços	Atividades, marcas, produtos e serviços
102-3	11	Localização da sede	Localização da sede da organização
102-4	11;35	Localização das operações	Local de operações
102-5	11	Natureza da propriedade de forma jurídica	Natureza da propriedade de forma jurídica
102-6	35; 36; 39	Mercados atendidos	Mercados atendidos
102-7	11	Porte da organização	Porte da organização
102-8	27	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Informações sobre empregados e outros trabalhadores
102-9	61	Cadeira de fornecedores	Cadeira de fornecedores
102-10	3; 40; 48	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores
102-11	54	Princípio ou abordagem de precaução	Princípio ou abordagem de precaução
102-12	51	Iniciativas Externas	Iniciativas Externas
102-13	54	Participação em associações	Participação em associações
<b>ESTRATÉGIA</b>			
102-14	6	Declaração do mais alto executivo	Declaração do mais alto executivo
102-15	56	Principais impactos, riscos e oportunidades	Principais impactos, riscos e oportunidades
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
102-16	3; 55; 58	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	54	Estrutura de Governança	Estrutura de Governança
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
102-40	8; 63	Lista de grupos de stakeholders	Lista de grupos de stakeholders
102-41	33	Acordos de negociação coletiva	Acordos de negociação coletiva
102-42	8; 63	Identificação e seleção de stakeholders	Identificação e seleção de stakeholders
102-43	8; 34; 63; 64	Abordagem para engajamento de stakeholders	Abordagem para engajamento de stakeholders
102-44	8; 63	Principais preocupações e tópicos levantados	Principais preocupações e tópicos levantados
<b>PRÁTICA DE RELATO</b>			
102-45	8	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras
102-46	8	Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas	Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos
102-47	8; 9; 10	Lista de temas materiais	Lista de tópicos materiais
102-48	8; 10	Reformulação de informações	Reformulação de informações
102-49	8; 10	Alterações significativas no relato	Alterados no relato
102-50	8	Período coberto pelo relatório	Período coberto pelo relatório
102-51	8	Data do relatório mais recente	Data do relatório mais recente
102-52	8	Ciclo de elaboração de relatórios	Ciclo de emissão de relatórios
102-53	3; 8; 10	Contato para perguntas sobre o relatório	Contato para perguntas sobre o relatório
102-54	8; 82	Declaração de relato em conformidade com as Normas GRI	Declaração de relato em conformidade com as Normas GRI
102-55	5; 82	Sumário de conteúdo da GRI	Sumário de conteúdo da GRI
102-56	8	Verificação externa	Verificação externa
<b>FORMA DE GESTÃO</b>			
103-1	8; 10	Explicação do tema material e seu Limite	Explicação do tópico material e seu Limite
103-2	56	Enfoque da gestão e seus componentes	Forma de gestão e seus componentes

<b>DESEMPENHO ECONÓMICO</b>			
201-1	59; 81	Valor económico direto gerado e distribuído	Valor económico direto gerado e distribuído
201-3	60; 66; 67; 70; 73	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria
<b>COMBATE A CORRUPÇÃO</b>			
205-1	55	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção
205-2	55	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Combate a corrupção
205-3	55	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas
<b>MATERIAIS</b>			
301-2	17	Insumos reciclados utilizados	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados
<b>ENERGIA</b>			
302-1	16	Consumo de Energia dentro da organização	Consumo de Energia dentro da organização
<b>ÁGUA</b>			
303-1	16	Extração de água por fonte	Inerções com água como um recurso compartilhado
<b>EMISSIONES</b>			
305-1	17	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)
305-2	17	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia
305-3	17	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)
<b>RESÍDUOS</b>			
306-1	16	Descarga de água de acordo com sua qualidade e destino	
306-2	19; 20	Resíduos discriminado por tipo e método de disposição	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos
306-3	19	Derramamentos de resíduos gerados	Resíduos gerados
306-4	19	Transporte de reiduos perigosos	Resíduos não destinados para disposição final
306-5	16	Corpos de água afetados por descargas de água e/ou escoamento	Resíduos destinados para disposição final
<b>CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>			
307-1	20; 51	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais
<b>EMPREGO</b>			
401-1	27	Novas contratações e rotatividade de empregados	Novas contratações e rotatividade de empregados
401-2	33	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
403-1	32	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança do trabalho	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho
403-2	32	Tipos e taxas de frequência de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes por acidentes de trabalho ou doenças profissionais	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes
403-4	33	Questões de saúde e segurança abordadas em acordos formais com sindicatos	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho.
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
406-1	27; 55	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
<b>TRABALHO INFANTIL</b>			
408-1	61	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil
<b>AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS</b>			
412-3	61	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>			
413-1	15; 23	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local
413-2	23	Operações com impactos negativos significados - reais e potenciais - nas comunidades locais.	Operações com impactos negativos significados - reais e potenciais - nas comunidades locais.
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR</b>			
416-1	34	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços
416-2	34	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.

*Relatório de  
Sustentabilidade  
2021*

