

**Cuidar do mundo vai além
dos nossos próprios planos.**

2019



**RELATÓRIO DE
GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE**

Unimed 
Porto Alegre



06

SOBRE O RELATÓRIO

12

MENSAGEM DO PRESIDENTE

18

CAPÍTULO 01: UNIMED PORTO ALEGRE

- 20 Perfil
- 26 Números
- 28 Produtos e Serviços
- 37 Destaques do Ano

50

CAPÍTULO 02: GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

- 52 Composição Administrativa
- 60 Organograma
- 62 Integridade



**66****CAPÍTULO 03:
GESTÃO DA
SATISFAÇÃO**

68	Clientes
72	Colaboradores
81	Fornecedores
84	Prestadores
86	Cooperados

94**CAPÍTULO 04:
RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL****114****CAPÍTULO 05:
DESEMPENHO
ECONÔMICO**

116	Cenário
118	Resultados

128**CAPÍTULO 06:
DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS**

130	Relatório da Administração
-----	----------------------------

138**SUMÁRIO DE
CONTEÚDO DO GRI**





A Unimed Porto Alegre é uma cooperativa que se preocupa com a saúde e o bem-estar da sociedade. Nosso diferencial vai muito além da oferta de planos: **está em nosso Jeito de Cuidar.**

Queremos ser reconhecidos como uma marca que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor para todos. E por isso apoiamos iniciativas que façam a diferença no cuidar das pessoas.



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

SOBRE O RELATÓRIO

(GRI 102-45) Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Porto Alegre no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos e serviços aos clientes e beneficiários finais em toda a sua área de abrangência, composta por 46 municípios localizados no Rio Grande do Sul. O relatório compreende o período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019 **(GRI 102-50)**.

Para valorizar a transparência no processo de relato, o material segue os princípios para elaboração de relatos, como também as diretrizes

da *Global Reporting Initiative (GRI)*, organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo. A Unimed Porto Alegre utilizou para este relatório conteúdo padrão na versão Standards das diretrizes GRI, na opção “de acordo – essencial” **(GRI 102-54)**.

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



A cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **(GRI 102-52)** e, desde 2007, de forma virtual, o que contribui para o uso racional do papel e para a consequente redução do impacto ambiental. O último relatório, entregue aos cooperados durante a Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 28 de março de 2019, contemplava informações referentes ao ano de 2018 **(GRI 102-51)**. O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre (www.unimedpoa.com.br) e nas páginas de uso restrito dos cooperados e colaboradores.

PROCESSO DE RELATO E MATERIALIDADE

(GRI 102-46) No processo de construção do relatório, a Unimed Porto Alegre baseou-se em sua Matriz de Materialidade, concebida por meio do cruzamento das percepções internas (lideranças dos processos na Cooperativa) e externas (representantes dos cooperados, clientes, força de trabalho, fornecedores, governo, meio ambiente, sociedade e comunidade do entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários presenciais e eletrônicos em outubro e novembro de 2019 **(GRI 102-43)**.

Nesse processo, a consulta inicial foi realizada com a liderança interna da Unimed Porto Alegre, quando foram identificados os 10 principais aspectos entre os 33 propostos, considerando pelo menos um aspecto de cada dimensão (econômica, social e ambiental), sendo estes submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.

Públicos de Relacionamento

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

- Clientes
- Comunidade do entorno
- Cooperados
- Força de trabalho
- Fornecedores
- Governo e sociedade
- Meio ambiente

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

- Perfil
- Responsabilidade sobre valores & patrimônio
- Grau de dependência do stakeholder
- Grau de dependência da organização
- Tamanho/porte/quantidade
- Efeito social
- Impacto ambiental
- Cobertura geográfica

Diante do resultado derivado desse mapeamento, a Unimed Porto Alegre tem ciência de sobre quais públicos deve buscar engajamento, devido à priorização realizada com base nos critérios relacionados.

Para o relato, buscou-se trabalhar com todos os grupos de stakeholders, o que favoreceu a construção de um resultado mais sistêmico, além da possibilidade de abordar esses públicos a respeito da interdependência percebida entre a Unimed Porto Alegre e eles, fundamental para a

continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.



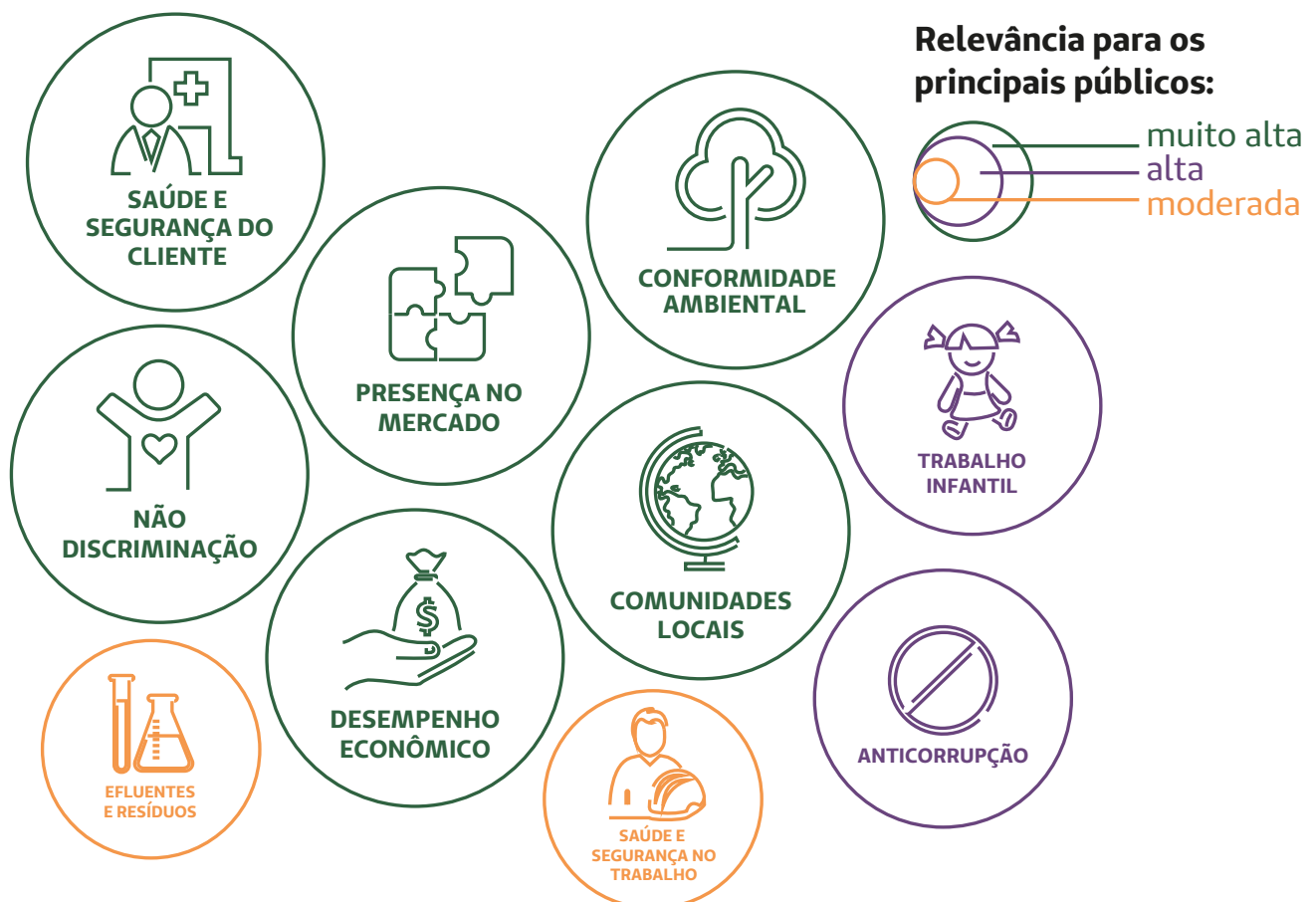
(GRI 102-48) (GRI 102-49) Considerando as publicações anteriores, não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente.

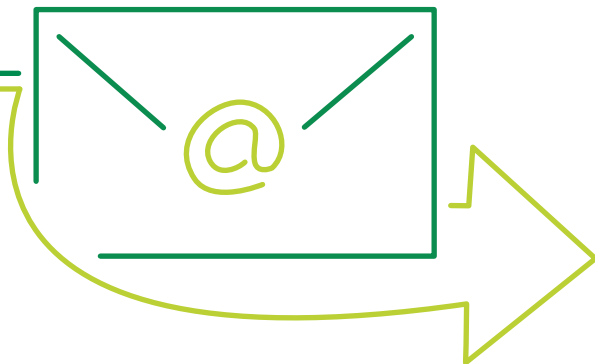
Para definição da relevância, consideramos a média geral, sendo que, quanto menor a média, mais relevante.

Escolhemos os 5 primeiros temas como materiais, mais o tema ambiental “Conformidade Ambiental”.

Os outros temas que foram submetidos à consulta externa obtiveram a seguinte colocação:

- 6º Anticorrupção
- 7º Trabalho Infantil
- 8º Saúde & Segurança no Trabalho
- 9º Efluentes e Resíduos





MENSAGEM DO PRESIDENTE

(GRI 102-14)

Na Unimed Porto Alegre, há uma preocupação constante em exercitar uma gestão baseada na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais. Assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos e contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

Para estimular o desenvolvimento humano e social, em 2019 certificamos a quinta turma da Unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre, além de investir no programa de voluntariado Juntos Pelo Cuidar, no programa de doação



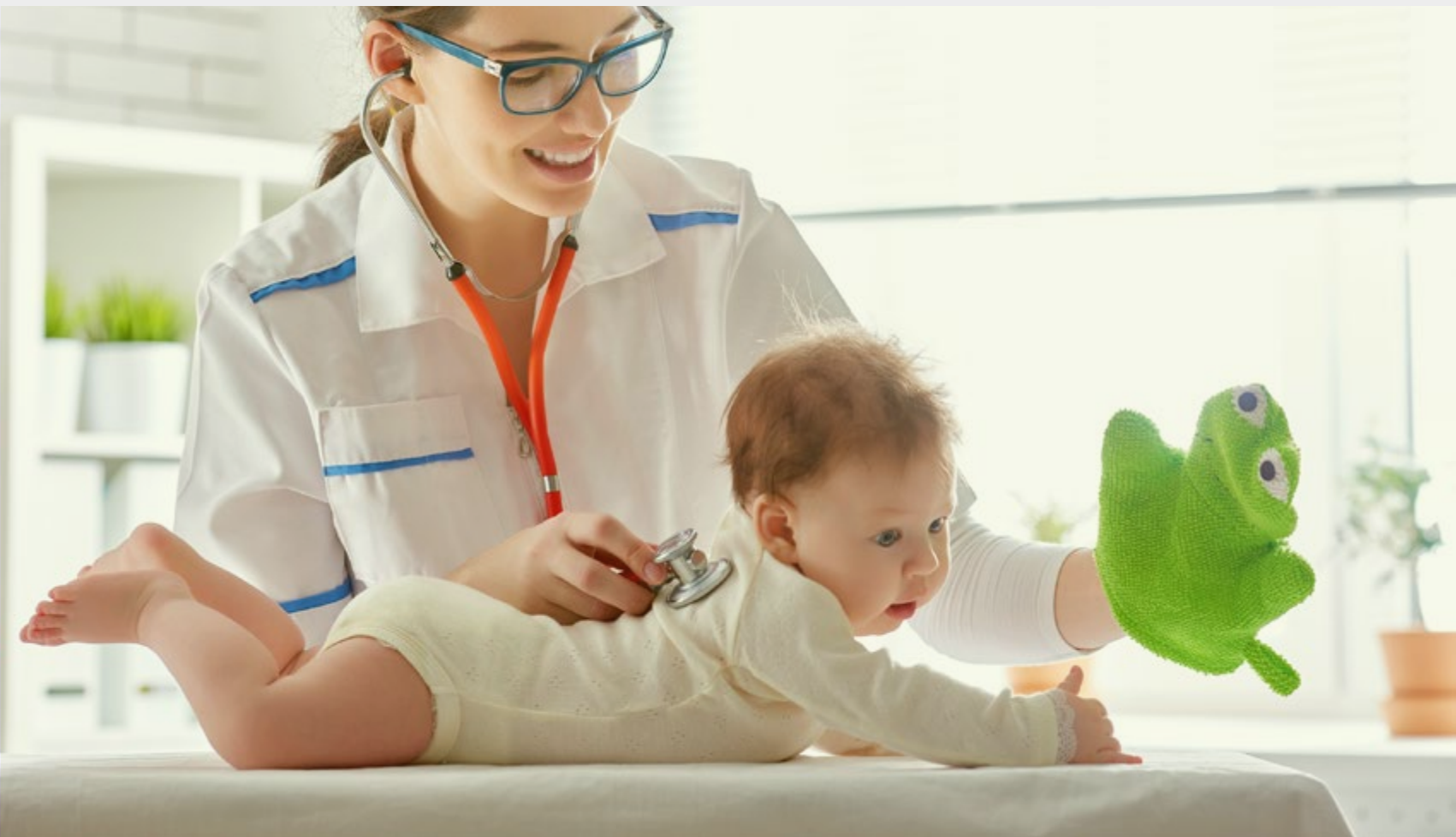
de sangue Corrente da Vida, e de realizar diversas iniciativas para promover a saúde e o bem-estar dos nossos públicos de relacionamento, como o Coral Univozes, a Campanha do Agasalho e o Viver Bem para a comunidade.

Estivemos presentes na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto Fronteiras do Pensamento, a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, a Travessia Torres-Tramandaí, o Planeta Atlântida e a Expointer (Exposição Internacional de Animais, Máquinas, Implementos e Produtos Agropecuários). Também

realizamos entregas importantes para nossos clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2019, como a inauguração do Laboratório Unimed – Unidade Carlos Gomes – e o lançamento da Central de LIBRAS, para viabilizar a comunicação de pessoas surdas nas nossas unidades de atendimento.

Fomos reconhecidos pela qualidade de nossa atuação, conquistando a 8ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico; a 267ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores

Ao longo do ano, desenvolvemos projetos ambientais para reduzir os impactos ambientais negativos gerados pela Unimed Porto Alegre e investimos em iniciativas que reforcem a consciência ambiental dos nossos stakeholders. Dentre elas, atuamos na gestão de resíduos e no controle de emissão de CO₂, além de ter o Programa de Redução do Desperdício e coletores ecológicos em diversas unidades de atendimento.



Empresas do Brasil, da revista EXAME; além de ser líder no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no ranking 500 Maiores do Sul, publicado pela revista AMANHÃ em parceria com a PwC. Somos ainda, pela nona vez, uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, de acordo com o Guia VOCÊ S/A.

Mantivemos a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em Nível II, Acreditado Pleno,

para nossos Centro de Oncologia e Infusão e Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades do Moinhos e Shopping Total, e para nosso Laboratório. Este último também passou pela manutenção do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos). Estamos ainda, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entre as operadoras médico-hospitalares

mais qualificadas do país, considerando as com maior número de beneficiários do setor.

Essas conquistas estão alinhadas a um Planejamento Estratégico que prevê crescimento sustentável a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2019 definimos como questões estratégicas o engajamento do cooperado, o novo modelo assistencial, o plano diretor da transformação digital, a verticalização e a entrega de valor ao cliente.

Para nos mantermos sólidos no mercado frente ao cenário econômico desafiador no país e de lenta retomada no crescimento, criamos em julho a holding Laçador Participações, já com suas primeiras aquisições, um investimento de R\$ 11 milhões apenas em 2019. A holding passou a ser sócia com 20% da Unio Tecnologia, uma empresa especializada na criação, implantação e operação de soluções





de sistemas para o segmento de saúde suplementar. A segunda movimentação foi a aquisição da operadora de assistência médica e odontológica Sulmed, com investimento que será realizado em 2020. Estabelecemos, assim, uma plataforma de investimentos e diversificação de negócios da Unimed Porto Alegre.

A expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa e um resultado superior ao do ano anterior.

Cuidar de tudo que nos cerca faz parte da nossa proposta de valor, por isso estamos prevendo para 2020 a criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e assim gerar melhor experiência do cliente; e, ainda, o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega de maior valor para nossos clientes.

Seguiremos investindo em melhorias em nossa estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre de maneira sustentável.

Cordialmente,

Dr. Flávio da Costa Vieira

**Presidente do Conselho de
Administração da Unimed Porto
Alegre**





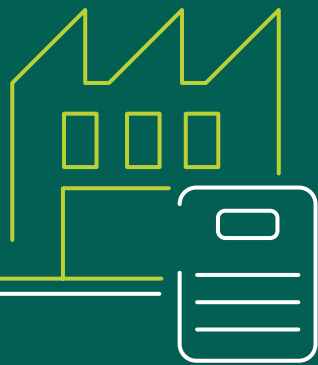


O cuidado é um amor que
a gente nunca esquece.

**UNIMED
PORTO
ALEGRE**

01

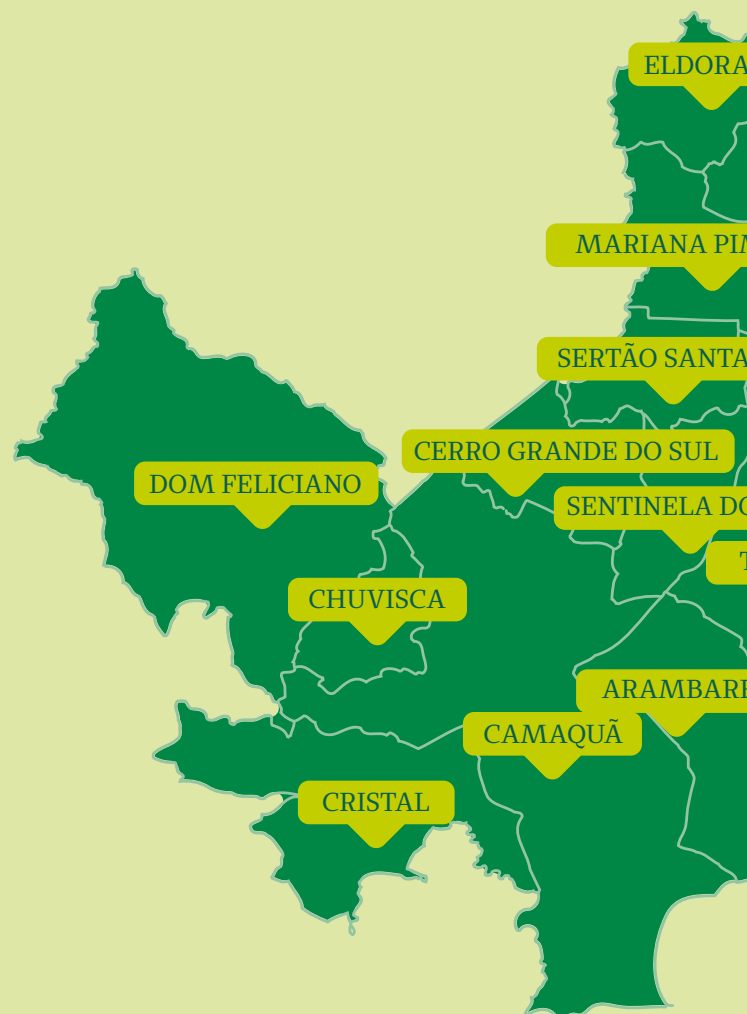


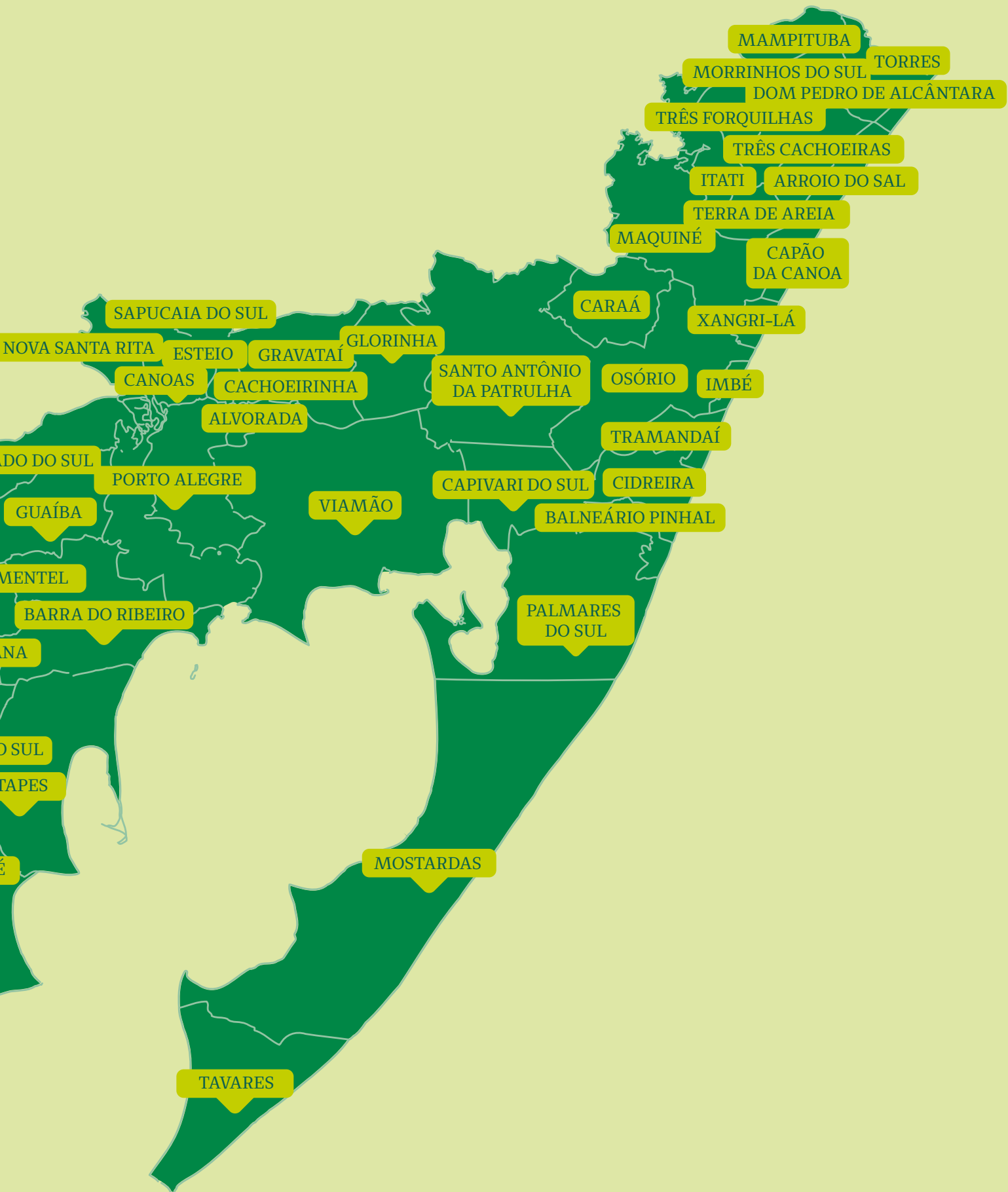


PERFIL

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

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







Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos de saúde familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares **(GRI 102-2)**. Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 86,89% deles são compostos por

esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de dois funcionários) e médias e grandes empresas. O mercado familiar responde pelos outros 13,11%. O destaque fica por conta do público feminino, que representa 54,06% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre **(GRI 102-6)**.

Participação em associações

A Unimed Porto Alegre participa da Federação das Unimeds do Rio Grande do Sul, da Central Nacional Unimed, da Unimed do Brasil, do Sistema OCERGS-SESCOOP/RS, da Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (Federasul), da Unimed Mercosul, da Amcham, da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS), da Associação dos Funcionários da Unimed Porto Alegre (Associamed) e do Instituto Ethos **(GRI 102-13)**. A cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com mais de 116 mil médicos cooperados e mais de 18 milhões de beneficiários no Brasil.

NORTEADORES E QUESTÕES ESTRATÉGICAS

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente seu planejamento estratégico. Em 2019 as questões estratégicas foram reformuladas, conforme abaixo, para orientar as ações de todos que atuam na cooperativa **(GRI 102-16)**:

Propósito

- Fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Questões estratégicas

- Entrega de Valor ao Cliente
- Engajamento do Cooperado
- Verticalização
- Novo Modelo Assistencial
- Transformação Digital





POLÍTICA DA QUALIDADE

(GRI 102-16)

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

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

(GRI 102-16)

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







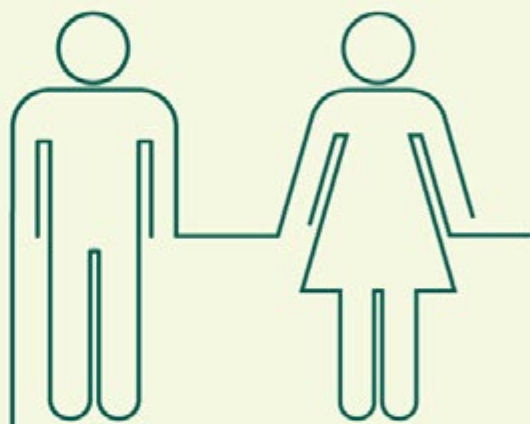
NÚMEROS

2019

Unimed Porto Alegre em 31 de dezembro de 2019: (GRI 102-7)

1.942
colaboradores

entre os que têm vínculo CLT (1.821), aprendizes (72) e estagiários (49), sendo **75% mulheres e 25% homens**.



675 mil
beneficiários

considerando intercâmbio; e **602 mil**, sem intercâmbio.

6.741 médicos
cooperados



43,3%
de participação
de mercado

sendo 47,9% na capital e 38,5% nos demais municípios.

+1,4 milhões de
manifestações

em nossa Central de Relacionamento.

R\$ 741.866
patrimônio líquido

em milhares de reais.

R\$ 3.000.016
receita líquida

em milhares de reais.



348

unidades, entre
serviços próprios e
credenciados, sendo:

Rede Credenciada

244 clínicas, 25 hospitais,
52 laboratórios, 7 oncologias.

Rede Própria

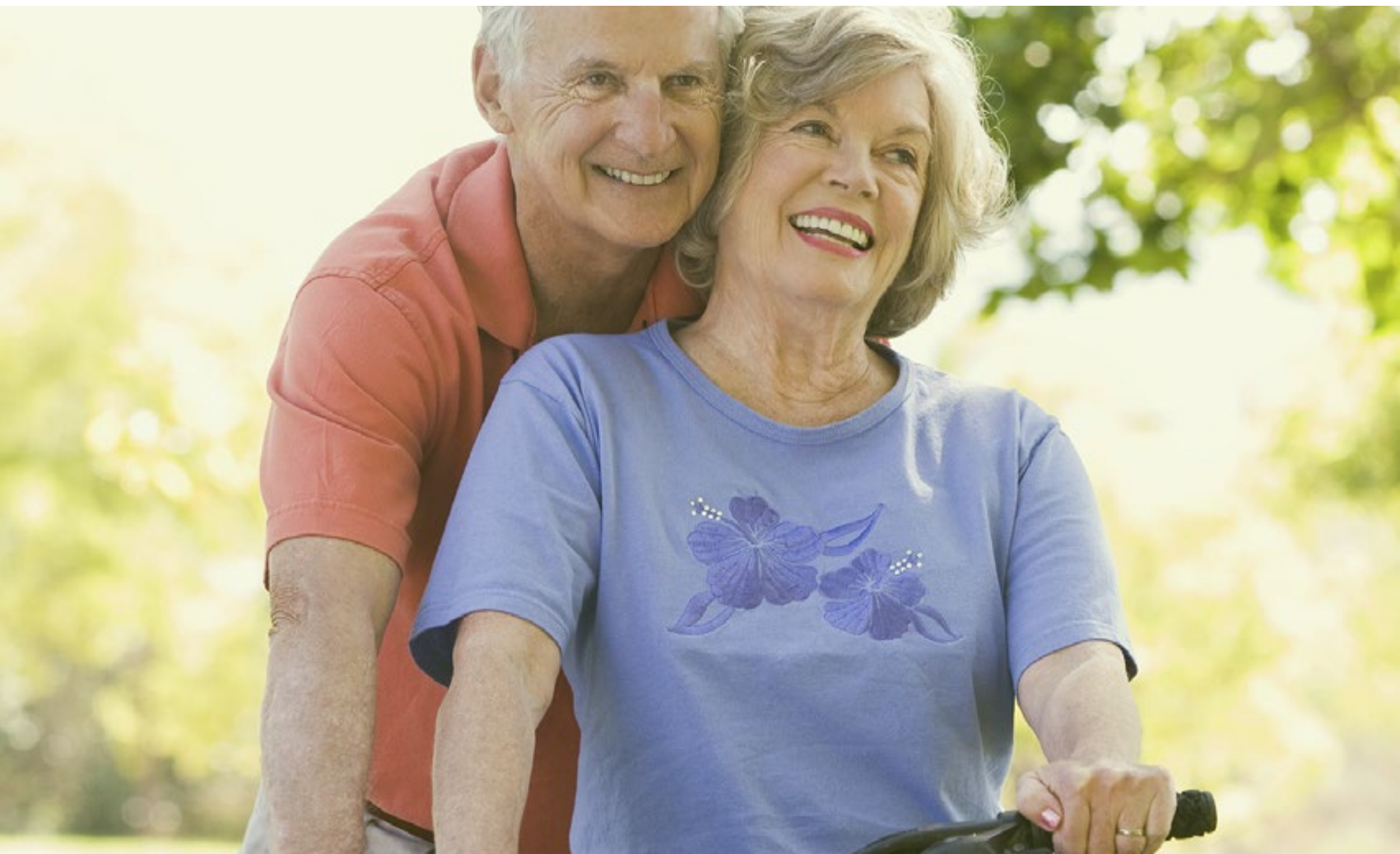
5 Clínicas de Imagem, 1 hospital,
laboratório de análises clínicas com
15 postos de coletas, 1 Centro de
Oncologia e Infusão, 2 prontos-
atendimentos, 3 clínicas de vacinas,
1 unidade de atendimento pediátrico,
1 Espaço Viver Bem, 5 locais de
atendimento ambulatorial do Unifácil.



PRODUTOS E SERVIÇOS

(GRI 102-2)

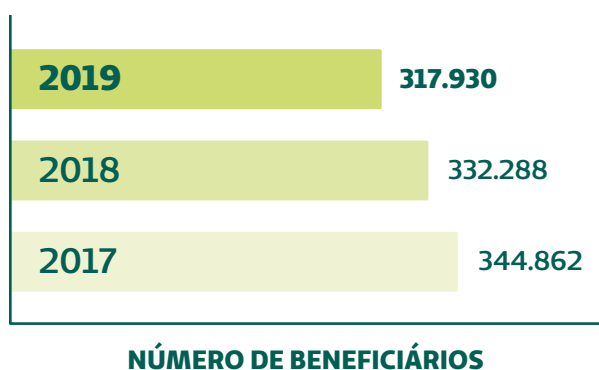
Classificada no grupo das operadoras de plano de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre comercializa os planos de saúde familiares e empresariais Unimax, Unipart, Unifácil e Unimed Pleno, o que representa 675 mil beneficiários em 2019, considerando benefício-família.



PLANOS ASSISTENCIAIS

Unimax

Cobertura nacional com ampla rede de serviços credenciados. São mais de 116 mil médicos no Brasil e mais de 6,7 mil na área de atuação da Unimed Porto Alegre - Capital, Região Metropolitana, Litoral Norte do estado e Região Centro-Sul -, além de vasta cobertura ambulatorial e hospitalar e transporte aeromédico para qualquer lugar do Brasil.



Em 2019, verificou-se redução de 4,3% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.



Unipart

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

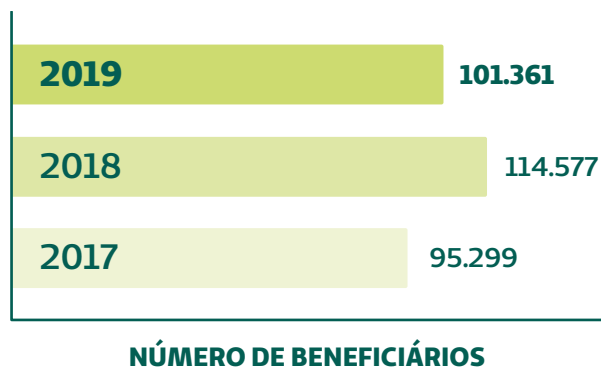


Em 2019, verificou-se redução de 4,8% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.



Unifácil

Um plano de saúde local que oferece toda a qualidade Unimed Porto Alegre por um valor muito acessível. Conta com estruturas próprias e credenciadas para atendimento em Porto Alegre, Região Metropolitana, Litoral Norte do estado e Região Centro-Sul.

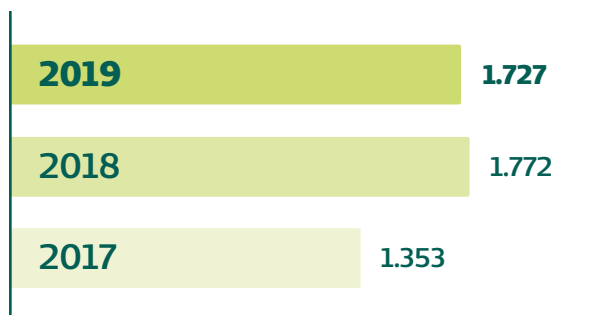


Em 2019, verificou-se redução de 11,5% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.



Unimed Pleno

Baseado no modelo assistencial de Atenção Primária à Saúde e em uma estratégia de atendimento personalizado, humanizado e integral ao paciente. O foco desse plano está na relação de confiança e no vínculo entre o cliente e o médico, que vai coordenar e acompanhar de perto a saúde do paciente. Conta com uma equipe assistencial formada por médicos e equipe multiprofissional.



NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

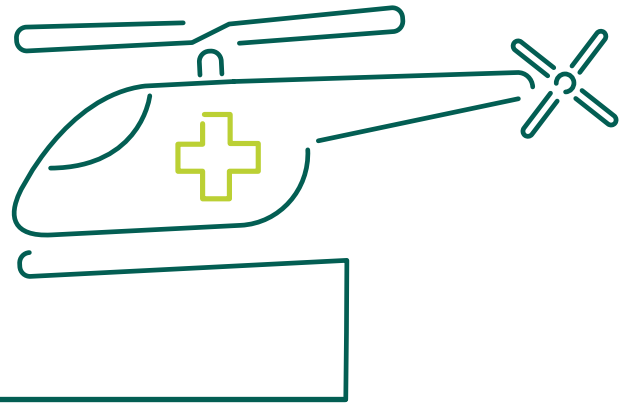
Em 2019, verificou-se redução de 2,5% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.



PRODUTOS COMPLEMENTARES

(GRI 102-2)

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



SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com equipe médica e de enfermagem especializada para atendimento 24 horas. Dispõe de aplicativo que permite chamar o atendimento para terceiros, pelo qual o solicitante consegue visualizar o deslocamento da ambulância por GPS e enviar foto ou vídeo para a regulação médica.

BENEFICIÁRIOS

98.390

ATENDIMENTOS

15.744

TRANSPORTES

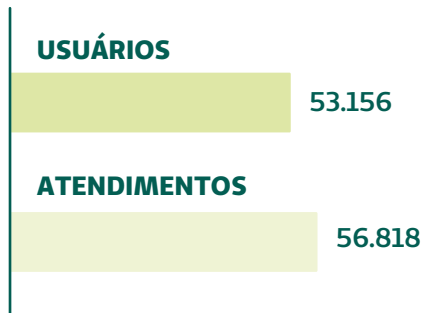
3.963

Cerca de 1% a menos em relação a dezembro de 2018.



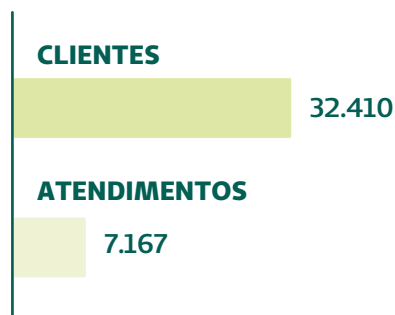
Odonto Unimed

Plano odontológico complementar ao plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com o intuito de agregar valor aos seus clientes. Inclui procedimentos de urgência e eletivos, realizados em clínicas credenciadas.



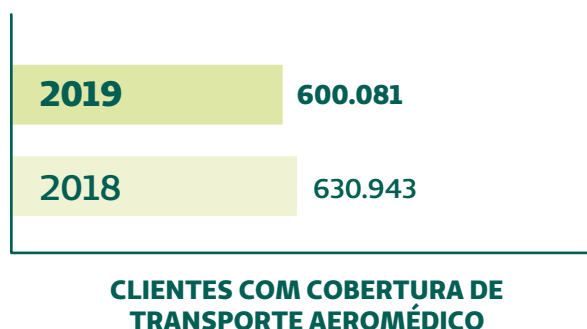
Odonto Mais

Plano odontológico completo, sem coparticipações, com abrangência nacional e ampla rede credenciada. Voltado para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil.



Transporte Aeromédico

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da Unimed Porto Alegre têm à disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente.



Benefício-Família

Assegura aos dependentes a continuidade da assistência médica por até cinco anos em caso de óbito do usuário titular do plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com isenção total dos custos de mensalidade.

2019	244.758
2018	253.967

**CLIENTES COM DIREITO
AO BENEFÍCIO-FAMÍLIA**

SERVIÇOS PRÓPRIOS

(GRI 102-2)

A Unimed Porto Alegre dispõe de 348 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, o que constitui a maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de sua área de atuação. A rede própria inclui Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínicas de Vacinas, pronto-atendimentos e hospital em Guaíba.





Mesmo em um cenário econômico desafiador, a cooperativa investiu em sua estrutura (**GRI 102-10**) durante o ano de 2019 e foi reconhecida pela excelência do serviço prestado (**GRI 416-1**).



DESTAQUES DO ANO

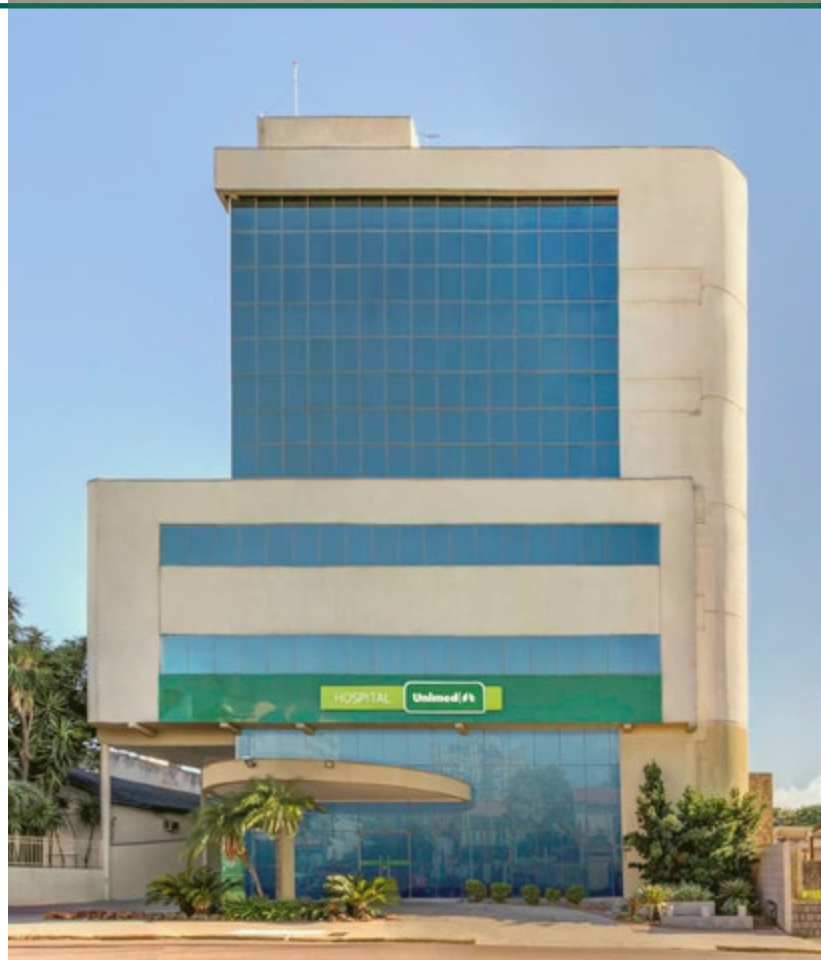
- Criação da holding Laçador Participações, já com suas primeiras aquisições. A holding passou a ser sócia com 20% da Unio Tecnologia e adquiriu a operadora de assistência médica e odontológica Sulmed;
- Inauguração do Laboratório Unimed – Unidade Carlos Gomes –, uma nova unidade que qualifica o nível de assistência aos clientes ao abrigar um conjunto de serviços que contempla atendimento para coleta de exames laboratoriais, além de exames ecográficos, clínica de vacinas e um espaço para comercialização de planos de saúde;
- Lançamento de um serviço para pacientes surdos: a Central de LIBRAS, criada para viabilizar a comunicação de pessoas surdas nas nossas unidades de atendimento. A novidade é uma parceria com o ICOM, serviço da Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais;
- Manutenção da certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em Nível II, Acreditado Pleno, para nossos Centro de Oncologia e Infusão e Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades do Moinhos e Shopping Total, e para nosso Laboratório;
- Manutenção do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos) do Laboratório Unimed;
- Quarto lugar entre as maiores operadoras médico-hospitalares com maior número de beneficiários do setor no país, de acordo com a ANS no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Centro de Diagnóstico por Imagem

Oferece serviços de diagnóstico por imagem e disponibiliza exames de ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, mamografia digital, raios X digitais, densitometria óssea, mamografia digital, entre outros. As unidades do Moinhos e Shopping Total são reconhecidas por ter certificação ONA de Acreditado Pleno Nível II e selo de qualidade pelo Colégio Brasileiro de Radiologia, desde 2013.

Hospital

O Hospital Unimed está localizado no município de Guaíba e realiza internações clínicas, partos e cirurgias de baixa e média complexidades, eletivas e de urgência, com modernas instalações e equipamentos de última geração. A estrutura também conta com o Centro de Diagnóstico, que realiza exames para pacientes internados e ambulatoriais.



Laboratório

Conta com 15 unidades próprias de atendimento e realiza exames de análises clínicas, incluindo exames especializados. As unidades estão localizadas em pontos estratégicos da cidade e região metropolitana, para facilitar o acesso na realização de exames. O foco na qualidade dos resultados é chancelado pela certificação PALC (Programa de Acreditação dos Laboratórios Clínicos), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica; e pela ONA (Organização Nacional de Acreditação Hospitalar).



Centro de Oncologia e Infusão

Oferece tecnologias atualizadas em tratamento quimioterápico, imunobiológico e de suporte. Conta com estrutura completa de laboratório e centro de imagem, sendo o primeiro serviço ambulatorial do Rio Grande do Sul a receber a certificação Pleno da ONA.



Clínicas de Vacinas

Estão localizadas nas unidades da cooperativa em Canoas e em Porto Alegre, e disponibilizam mais de 20 tipos de vacinas para qualquer fase da vida, desde o nascimento até a terceira idade. Dispõem de óculos de realidade virtual e salas de aplicação de vacinas com decoração pensada para proporcionar um ambiente mais lúdico para as crianças em atendimento.



Prontos-atendimentos

A Unimed Porto Alegre disponibiliza, nas cidades de Canoas e Guaíba, estruturas de urgências e emergências médicas. As unidades são equipadas com consultórios, leitos de observação, salas de emergência, sutura, nebulização, aplicação de medicamentos, curativos, além de serviços de imagem, laboratório e SOS Emergências Médicas. Também contam com equipe capacitada, com médicos e enfermeiros certificados pelo ACLS e PALS.



Unidade de Atendimento Pediátrico

Oferece estrutura ambulatorial de apoio ao consultório médico para situações de baixa complexidade, sem necessidade de agendamento para atendimento. A estrutura dispõe de sala de inalação, observação e fluxos para aplicação de medicações externas, além de contar com uma equipe capacitada com médicos e enfermeiros certificados pelo PALS, serviço de exames laboratoriais de emergência e raio X de tórax.





Viver Bem

Um espaço pensado para promover a prevenção e proporcionar melhor qualidade de vida aos clientes da Unimed Porto Alegre, bem como à comunidade. Esse é o Viver Bem, composto por diversos programas específicos para cada etapa do ciclo da vida, da gestação ao envelhecer saudável, com o objetivo de concretizar o conceito de cuidar. O cuidado a todos os públicos ocorre por meio de oficinas e cursos gratuitos para os clientes, além de algumas iniciativas gratuitas para a comunidade, como Caminhadas

Orientadas, Viver Bem Sem Cigarro e Alimentação Saudável. As atividades são realizadas por uma equipe de profissionais de saúde e oferecem uma agenda diversificada aos participantes.

Em 2019, a equipe multidisciplinar do Viver Bem promoveu diversas atividades educativas com intuito de levar hábitos saudáveis e melhorar a qualidade de vida dos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade. Foram atingidas 6.818 pessoas, com as ações educativas resultando em um nível de satisfação de 95,86%.

CONHEÇA OS PROGRAMAS OFERECIDOS PELO VIVER BEM:

Atividade Física

A Unimed Porto Alegre oferece a seus clientes e à comunidade, gratuitamente, a prática de atividade física. O programa inclui grupos de caminhadas orientadas, yoga e alongamento com profissionais capacitados que acompanham os participantes durante o exercício.



Saúde da Criança

As atividades educativas têm como objetivo promover a prevenção e a promoção de saúde na infância. A proposta pedagógica de atividades é desenvolvida de forma lúdica para que possam absorver este conhecimento por meio de jogos, brincadeiras e materiais concretos. Atualmente este programa está sendo realizado em empresas e instituições sociais **(GRI 413-1)**.



Saúde da Gestante e do Bebê

O programa é cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) (**GRI 416-1**) desde 2010 e tem o objetivo de capacitar e educar para a saúde, oferecendo à gestante e seus familiares a oportunidade de discussão de temas fundamentais para os cuidados específicos no período da gestação, puerpério e nos cuidados com o bebê com potencial multiplicador.

Além das oficinas realizadas no Espaço Viver Bem, são realizados cursos mensais para gestantes em Porto Alegre e Canoas, bem como nas empresas contratantes da Cooperativa. Em 2019, 778 gestantes e puérperas foram atendidas pelo programa. Além disso, 175 pais e acompanhantes participaram das oficinas e cursos ofertados.



Saúde do Adolescente

No Programa Saúde do Adolescente, o Jovem Pescar da Unimed Porto Alegre (**GRI 413-1**) é contemplado com orientações em saúde, atingindo 20 novos multiplicadores do conhecimento. Os pilares desenvolvidos foram: hábitos alimentares saudáveis, atividade física, orientações relativas ao uso de álcool, drogas e tabagismo, infecções sexualmente transmissíveis e qualidade de vida, proporcionando rica troca de experiências. Atualmente este programa está sendo realizado em clientes empresariais e instituições sociais.



Viver Bem Sem Cigarro

A Unimed Porto Alegre disponibilizou a seus clientes e comunidade o Grupo Viver Bem Sem Cigarro, que buscou acompanhar, orientar, auxiliar e incentivar os participantes nesse movimento em prol de sua saúde. São utilizadas técnicas cognitivo-comportamentais, para que cada um



seja sensibilizado à mudança desse hábito, aprendendo a lidar com os sintomas da abstinência e buscando

conscientemente uma vida mais saudável, bem como estratégias e workshops de trabalho.

Saúde do Idoso

Programa cadastrado na ANS **(GRI 416-1)** que promove a saúde e a qualidade de vida da pessoa idosa por meio de workshops sobre o envelhecimento ativo e saudável e as limitações decorrentes do processo. Os encontros são realizados por profissionais multidisciplinares com utilização da metodologia lúdica,

valorizando o potencial individual e coletivo dos idosos, o que proporciona um espaço de reflexão e troca de experiência para preservar a autonomia do idoso. Em 2019 o programa Saúde do Idoso esteve presente em empresas clientes, além de disseminar a prática de promoção e prevenção em instituições sociais.



Alimentação

Criado em 2012, o programa Alimentação tem o objetivo de oferecer educação nutricional e sensibilizar os participantes para que possam fazer boas escolhas alimentares, além de incentivar mudanças de hábitos do dia a dia, buscando qualidade de vida. Esse

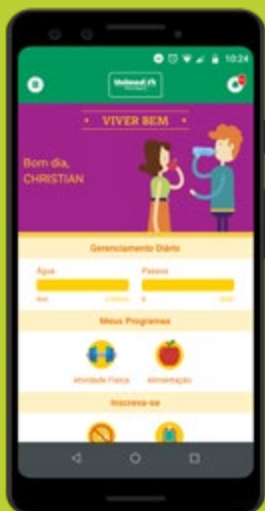
programa dá suporte para todas as linhas de cuidado do Viver Bem, levando o olhar da nutrição para cada fase da vida. No ano de 2019 foram desenvolvidos grupos de reeducação alimentar na cidade de Porto Alegre e Canoas, oficinas culinárias e palestras em empresas clientes.

Gerenciamento em Saúde

O programa de gerenciamento de casos crônicos e complexos tem por objetivo cadastrar e manter o acompanhamento dos clientes Unimed portadores de doenças crônicas, como hipertensão e diabetes, por atendimentos presenciais e ligações telefônicas regulares.

Em 2019 houve a inclusão de novas linhas de cuidado: peso saudável, para clientes portadores de sobrepeso ou obesidade; e insuficiência cardíaca, que integra o novo modelo assistencial de alta segura da Unimed Porto Alegre. Dessa forma, houve o fortalecimento do programa, por meio da contribuição dos médicos assistentes e da auditoria clínica, que realizam o

encaminhamento dos pacientes a serem monitorados. A partir do telemonitoramento, a equipe é capaz de orientar os clientes com plano de cuidado individualizado e elaborar outras estratégias de cuidado, como oficinas, palestras, atendimento por equipe multiprofissional e a adequada navegação do paciente dentro do Sistema Unimed. Espera-se que o programa auxilie na desospitalização e na educação em saúde, reduzindo reinternações e aumentando a qualidade de vida dos clientes em acompanhamento. Encerrou-se o ano de 2019 com 695 clientes ativos nas linhas de cuidado do programa.



App Viver Bem

O app Viver Bem tem o propósito de sensibilizar os clientes sobre a importância de buscar uma vida mais saudável, por meio de hábitos preventivos que auxiliem no controle de doenças e fatores de risco. O objetivo é proporcionar o gerenciamento da saúde e autocuidado em tempo real. O diferencial do app Viver Bem é que há uma equipe especializada cuidando e promovendo a educação por meio da interação de pushes, notificações e notícias. Com o app os clientes têm um aliado à sua saúde que serve também como aporte para seus médicos.



RECONHECIMENTOS

(GRI 102-10)

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



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



IDSS: a Unimed Porto Alegre está entre as operadoras de plano de saúde mais qualificadas do país, de acordo com a ANS, com nota 0,91 em um ranking que vai de 0 a 1. A cooperativa está em quarto lugar entre as maiores operadoras médico-hospitalares com maior número de beneficiários do setor.



PALC: o Laboratório Unimed manteve o certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), conferido pela Comissão de Acreditação de Laboratórios Clínicos da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial. O programa de acreditação PALC tem como objetivo avaliar ações que resultam em processos laboratoriais mais eficientes, em consonância com padrões internacionais de acreditação.



**Cuidar de tudo que nos
cerca faz parte do nosso
propósito.**

**GOVERNANÇA
E INTEGRIDADE**



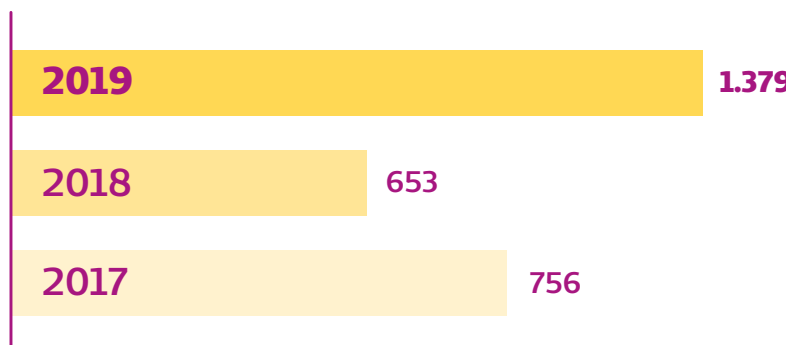


COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

(GRI 102-18)

O órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o Estatuto Social, é a Assembleia Geral de sócios (GRI 102-40; GRI 102-43). Nela são discutidos e votados assuntos relevantes para a estratégia dos

negócios, tomadas as decisões de interesse da cooperativa e eleitos os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal. As deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.



Crédito: Cassius Souza



Crédito: Cassius Souza

(GRI 102-40; GRI 102-43) Em 2019 iniciou-se o processo de revisão do Estatuto Social da Unimed Porto Alegre, o que ocorreu em 4 (quatro) Assembleias Gerais que reuniram 802 cooperados. Esse trabalho foi estruturado pelo Comitê da Reforma Estatutária, composto por conselheiros de Administração, com apoio de um grupo técnico, e terá continuidade em 2020.



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

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(GRI 102-18)

Gestão 2019/2022

- Alexei Eduardo Gobbi
- Angelo Giugliani Chaves
- Antônio Rogério Proença Tavares Crespo
- Beatriz Vailati
- Cláudio Vinicius Bublitz
- Cleber Rosito Pinto Kruehl
- Flávio da Costa Vieira
- Ildo Antonio Betineli
- Ilson Enk
- João Pedro Bueno Telles
- Lúcia Diehl da Silva
- Luiz Aneron Pinto da Silva
- Márcio Pizzato
- Osvaldo André Serafini
- Roberta Rigo Dalcin

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

- Plenário
- Comissão Técnico-Disciplinar e Ética
- Conselho Curador
- Comitê de Estratégia e Inovação
- Comitê de Pessoas, Desenvolvimento Corporativo e Governança
- Comitê de Finanças e Controladoria
- Comitê de Auditoria e Risco

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



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

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

mensais; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

CONSELHO FISCAL

(GRI 102-18)

Gestão 2018/2019

Titulares

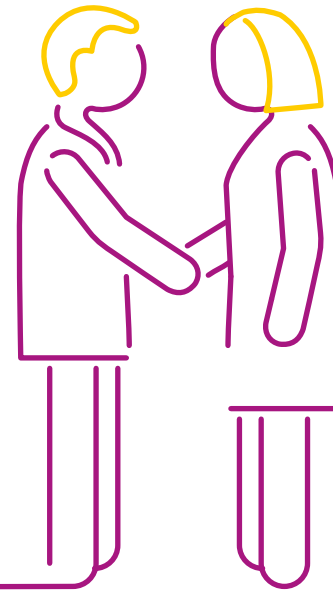
- Gilberto Schwartzman
- Maria Lúcia Rocha Oppermann
- Paulo dos Santos Issi

Suplentes

- José Paulo Vasconcellos Ferreira
- Levi Lorenzo Melo
- Ricardo Moreira Martins



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



DIRETORIA EXECUTIVA

(GRI 102-18)

- **Flávio da Costa Vieira**
Presidente do Conselho de Administração
- **Alexei Eduardo Gobbi**
Vice-presidente do Conselho de Administração
- **Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**
Superintendente Geral
- **Luiz Felipe Santos Gonçalves**
Diretor de Provimento de Saúde
- **Gustavo Adolpho Moreira Faulhaber**
Diretor de Recursos e Serviços Próprios
- **Renato Rangel Torres**
Diretor de Relacionamento com o Cooperado
- **Rosângela Silveira D'Ávila**
Diretora de Relações com o Mercado



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

Podem associar-se à cooperativa todos os médicos que preenham as condições previstas no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre. Até 31 de dezembro de 2019, a Unimed Porto Alegre contava com 6.741 médicos, incluindo os jubilados.

Coordenadores Regionais

- **Cachoeirinha** - Régis Garcia de Garcia
- **Camaquã** - Marla Karina Brandeburski Bordignon
- **Canoas** - Alberto dos Santos Mariz Pinto
- **Esteio** - Marco Aurélio Rebés Sanchoatene
- **Gravataí** - Eliane de Marco Ferreira Kaminski
- **Guaíba** - Mario Roque Rossi Filho
- **Viamão** - Oberdan Leonhardt
- **Capão da Canoa e Osório** - Deiziane Helena Oliveski
- **Torres** - Joana de Araújo



Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre

No decorrer do ano de 2019, foram realizadas reuniões de acordo com o calendário pré-estabelecido, nas quais foram tratadas denúncias e temas éticos. A ética e a transparência integram os valores da nossa cooperativa e guiam nossas práticas de gestão. Uma das formas de materializar esse cuidado é a criação da Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre, com o objetivo de zelar pelo desempenho ético da medicina. A eleição dessa comissão foi realizada em 11 de setembro de 2017, e ela tem duração de 30 meses.

Efetivos

- Benjamin Roitman
- Helena Von Eye Corleta
- Angela Erguy Zucatto
- Fabricio Marcondes Luciano da Silva
- Marcelino Poli

Suplentes

- Nancy Tamara Denicol
- Paulo Eduardo Behr
- Rodrigo Leivas Lindenmeyer

Os membros Alberto dos Santos Mariz Pinto e Alberto Tirelli Rocha foram afastados das atividades pois passaram a integrar cargos de direção técnica, clínica ou



administrativa na Cooperativa; em substituição, foram efetivados os membros Benjamin Roitman e Helena Von Eye Corleta.

Comissão de Ética Médica e Diretor Clínico do Hospital Unimed Porto Alegre (Guaíba/RS)

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

Efetivos

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

Suplentes

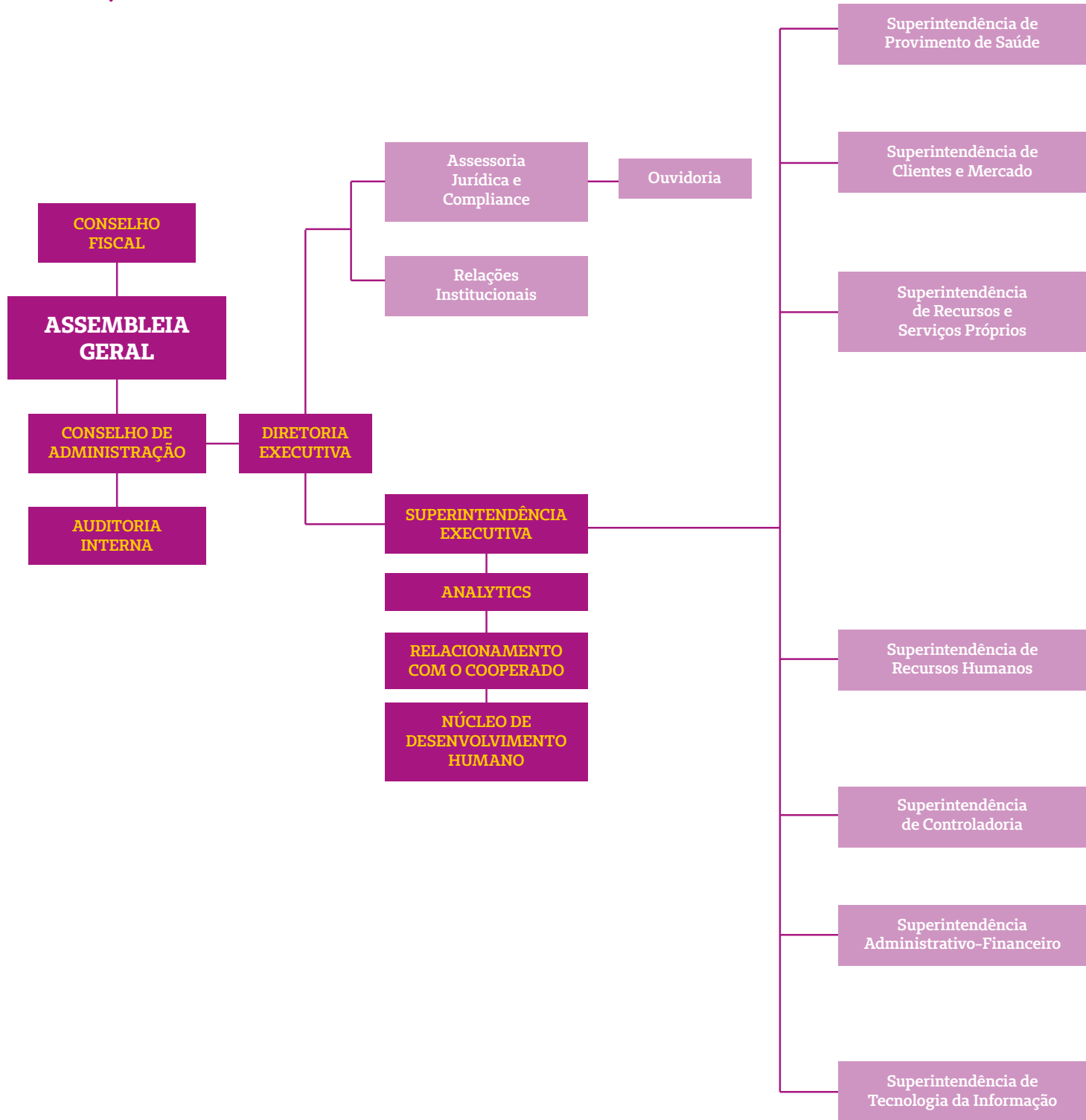
- Gustavo Gohringer de Almeida Barbosa
- Leandro Jose Renner Fogaça
- Leandro Daniel Menzen

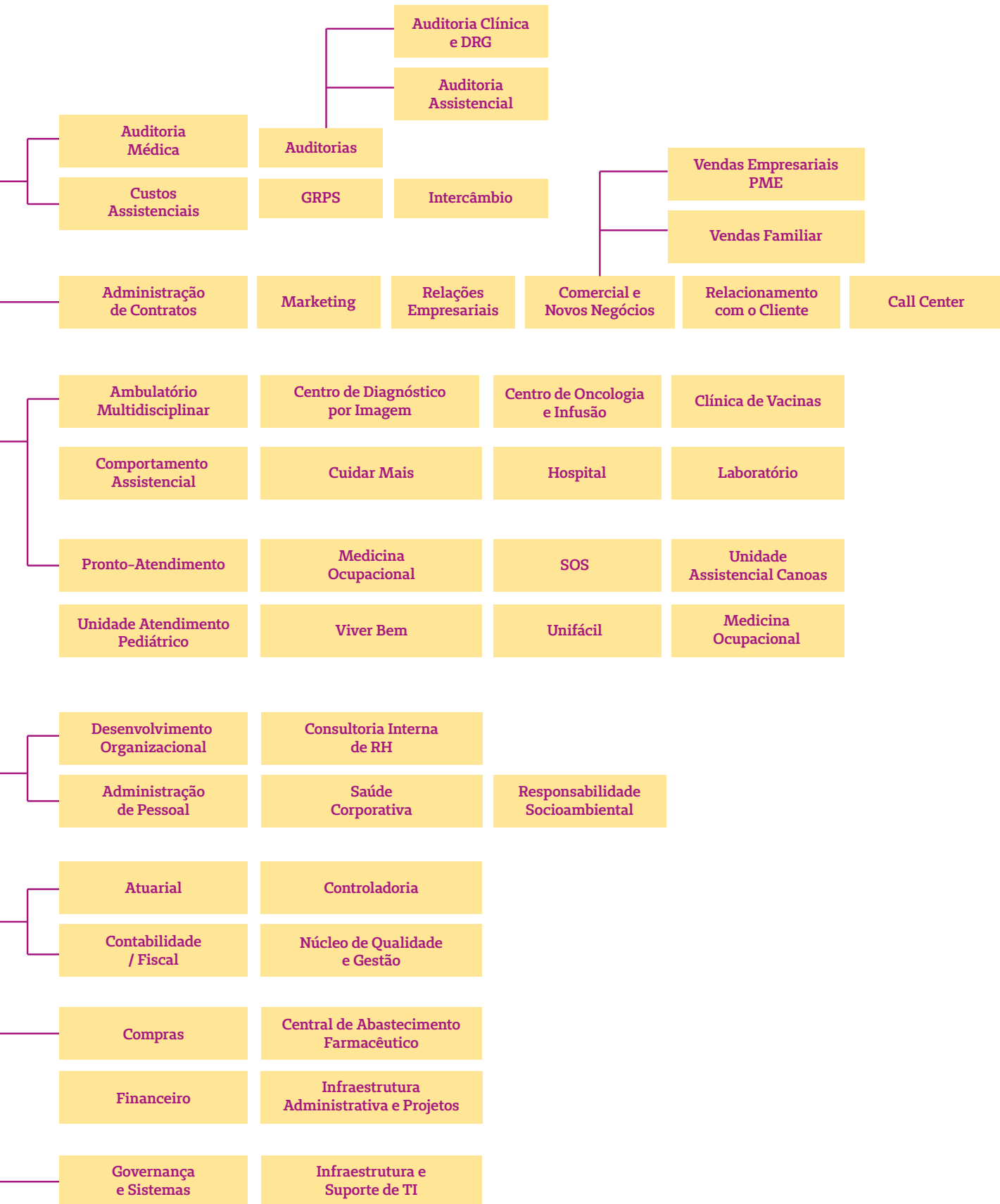




ORGANOGRAMA

(GRI 102-18)





INTEGRIDADE

(GRI 102-16)

O Programa de Integridade da Unimed Porto Alegre foi fortalecido em 2019 a partir da realização de ações que propõem mais transparência e ética, garantindo a segurança empresarial da organização e de seus representantes.

(GRI 416-1) Dentre elas, destacam-se o novo treinamento EAD de Código de Conduta aos cooperados; o treinamento presencial de gestores sobre o tema; a disseminação da cultura da integridade em reuniões de multiplicação; e a disponibilização do tema compliance em canal direto/específico para saneamento de dúvidas.

Houve ainda a divulgação do vídeo institucional de compliance e do vídeo sobre o Código de Conduta e Canal de Conduta aos públicos de relacionamento da Unimed Porto Alegre, bem como o início da revisão do Código de Conduta e a finalização do mapeamento de riscos de compliance.

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

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



(GRI 103-1; 103-2; 103-3) A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2019, casos relacionados a risco infantil, fraudes, discriminação **(GRI 406-1)**, reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos ou violação de leis sociais vigentes. A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da cooperativa, via telefone, e-mail ou site da empresa terceira que administra o recebimento dos relatos **(GRI 102-16)**.



Comitê de Conduta

(GRI 406-1)

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

Esse comitê tem as seguintes responsabilidades:

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



Código de Conduta

(GRI 102-16)

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

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

Com o objetivo de conferir ainda mais transparência à relação entre a cooperativa e seus públicos de relacionamento, o Canal de Conduta é disponibilizado também aos fornecedores/parceiros,

por meio do site da empresa parceira ou telefone 24h.

O treinamento do Código de Conduta da Cooperativa (EAD) é obrigatório para todos os colaboradores e agora disponível também aos cooperados.

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



Clique aqui
para acessar.



Fomentar pequenos cuidados é essencial para um mundo melhor.

**GESTÃO DA
SATISFAÇÃO**

03





A Unimed Porto Alegre executa práticas voltadas para garantir a satisfação dos públicos de relacionamento, o que garante o crescimento sustentável da cooperativa.

CLIENTES

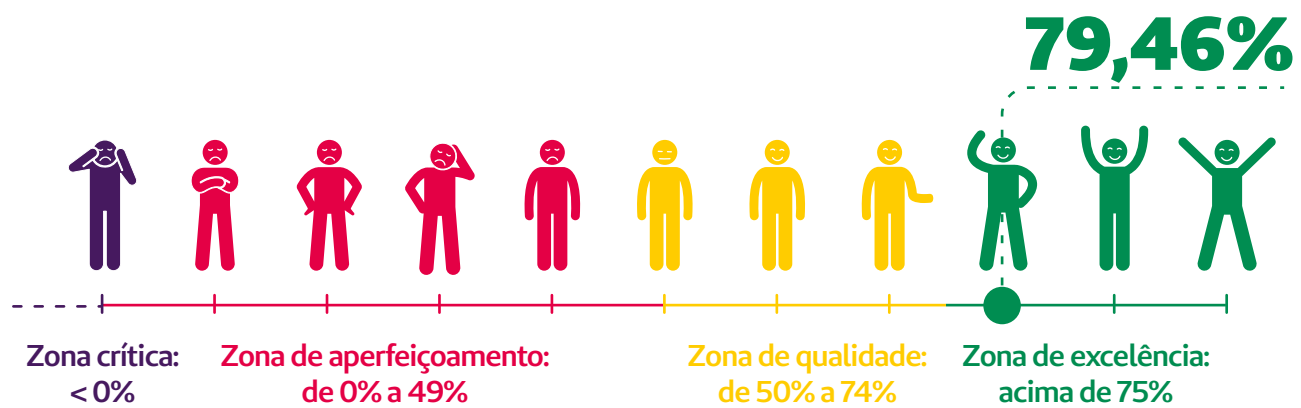
(GRI 103-1; 103-2; 103-3) A Unimed Porto Alegre mensura a satisfação dos clientes (GRI 102-40) por meio do Índice de Satisfação dos Clientes, que obteve em 2019 resultado de 92,1%, extremamente positivo em relação aos padrões de excelência mundiais (GRI 416-2). O índice foi elaborado com base em cinco pilares de atendimento: médicos cooperados, prestadores de serviços, serviços próprios, Unifácil e Operadora. O resultado geral é ponderado pelo volume de manifestações (reclamações, sugestões, etc.) por atendimento de cada um dos pilares.

Índice de Satisfação dos Clientes 2019 (por pilar)



Durante o ano de 2019, a Unimed Porto Alegre acompanhou, além do Índice de Satisfação, a metodologia Net Promoter Score (NPS), modelo simplificado para identificar o grau de lealdade dos clientes, agindo por meio de suas manifestações

para entregar cada vez mais valor a esse público. O índice encerrou o ano com resultado de 79,46%, sendo o acumulado do ano 76,32%, o que posiciona a cooperativa metodologicamente na Zona de Excelência (acima de 75%).



Entenda o método

Os clientes indicam em percepção individual o quão aptos estão a indicar os serviços da cooperativa em escala de 0 a 10. Eles são classificados de acordo com a figura abaixo, e o saldo líquido entre promotores e detratores é o NPS da cooperativa. De posse dessa informação, a organização deve entender as “dores” de seus clientes e promover ações de melhoria de seus processos, serviços e/ou produtos de forma a melhorar cada vez mais sua taxa de promoção.



A Central de Relacionamento da Unimed Porto Alegre é formada por diversos canais de comunicação que podem ser utilizados sempre que os clientes tiverem elogios, sugestões, dúvidas ou reclamações sobre os produtos e serviços. Para otimizar o atendimento, a cooperativa disponibiliza atendimento presencial, Call Center, Fale Conosco, redes sociais e a Ouvidoria. A Ouvidoria é o canal de segunda instância disponível para todos os clientes e cooperados, por meio do site, aplicativo e telefone 4020-1046.

Em 2019 a Central de Relacionamento recebeu aproximadamente 1,497 milhão de manifestações. Desse total, apenas 0,86% foi de reclamações, o que demonstra a satisfação dos clientes **(GRI 416-1; GRI 102-44)**.

(GRI 416-2) No ano de 2019 foram registrados 45 casos de não conformidade com regulamentos impostos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) relacionados aos impactos causados

pelos produtos/serviços. Desses 45, 29 são classificados como assistenciais e referentes à cobertura assistencial; 16 não assistenciais referindo-se a questões contratuais e financeiras. Além deste volume, 6 outros casos ainda estão em trâmite junto à Agência Reguladora.

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

Com o objetivo de avaliar e minimizar impactos na saúde e segurança dos clientes, buscando melhorias, a Unimed Porto Alegre desenvolveu em 2019 ações com seus públicos estratégicos **(GRI 102-40; GRI 102-43)**.

(GRI 102-40; GRI 102-43) Em 2019 foram desenvolvidas ações relevantes para a promoção de cuidado, saúde, segurança e bem-estar dos clientes e da comunidade, alinhadas às dimensões do Estudo Bem-Estar (IBE) da Unimed Porto Alegre e à vocação e proposta de valor da cooperativa para cuidar das pessoas, reflexo do Jeito de Cuidar Unimed. Entre os destaques do ano, estão as seguintes ações:

- **Projeto Verão, Travessia Torres-Tramandaí e Planeta Atlântida**, com a intensificação do atendimento médico no Litoral Norte e Costa Doce, além de

iniciativas de saúde e bem-estar;

- **36ª Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, Dia C e Caminhada das Vitoriosas**, iniciativas voltadas para a promoção da saúde da comunidade;
- **Fronteiras do Pensamento e Expoiner**, promovendo a cultura e o cuidado médico, respectivamente.

Foram realizadas ainda ações alinhadas à campanha #MudeIHábito, que tem o objetivo de encorajar práticas que incentivem a mudança de hábitos.



COLABORADORES

(GRI 102-8) Em relação aos colaboradores, em 2019 foram contabilizados 1.942, sendo 1.821 contratados pela CLT, 72 aprendizes e 49 estagiários, sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva **(GRI 102-41)**.



(GRI 102-8):

Tipo de Contrato	Feminino	(%)	Masculino	(%)	Total
CLT	1378	76%	443	24%	1821
Aprendiz	45	63%	27	38%	72
Estagiário	38	78%	11	22%	49
Total	1461	75%	481	25%	1942

Tipo de Contrato	Feminino	Masculino
Tempo Integral	1343	430
Tempo Parcial	118	51
Total	1461	481

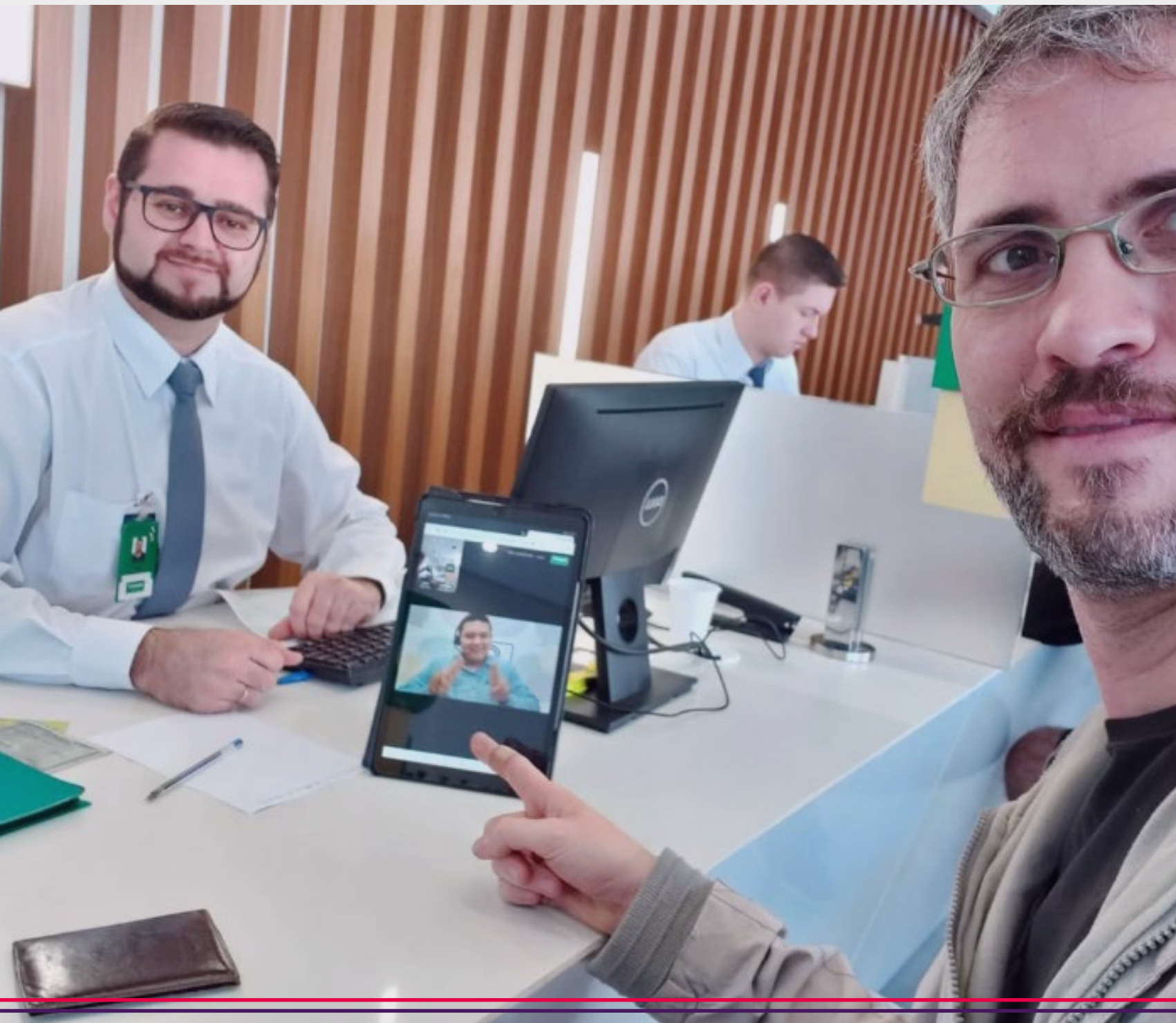
(GRI 202-1) O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa é de R\$ 708,74, estando 56% abaixo do salário mínimo da região. O percentual de colaboradores que recebem o menor salário ofertado pela cooperativa corresponde a 3,8% do total, sendo 2,4% mulheres e 1,4% homens.

Gênero	Total	(%)
Mulheres	45	2,4%
Homens	27	1,4%
Total	72	3,8%

(GRI 202-2) Em 2019 foram contratados cinco colaboradores para cargos de gestão, sendo 2 mulheres e 3 homens.

A satisfação dos colaboradores é reflexo de iniciativas e programas da cooperativa, como o Programa Somar **(GRI 102-43; GRI 406-1)**. Lançada em 2011, a iniciativa atende à legislação nº 8.213/91 e vai além do cumprimento das cotas: **busca garantir a equidade de tratamento, o compromisso com a diversidade e a reflexão acerca de questões sociais no ambiente corporativo.** O programa promove constantemente a cultura do cuidar atrelada à convivência mais igualitária e humana dentro e fora da empresa.





Outra ação voltada para a inclusão foi a implementação de uma Central de Tradução Simultânea de Libras, que torna possível o diálogo entre clientes surdos e ouvintes. A ferramenta está disponível nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre, o que traduz o Jeito de Cuidar e o respeito pela cidadania.

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

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

A Unimed Porto Alegre conta com Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Além disso, dispõe de uma área de Segurança do Trabalho, responsável pela realização de treinamentos preventivos, levantamentos ambientais e orientações de forma contínua, com

o objetivo de educar e conscientizar os colaboradores sobre os cuidados e a importância da saúde laboral **(GRI 102-43)**, visando melhor qualidade de vida.

O Serviço de Segurança do Trabalho (SST) prima pela saúde e segurança do trabalhador, por meio de inspeções de segurança, fazendo cumprir as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. O SST também realiza o acompanhamento da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e da Brigada de Emergência. No ano de 2019, foi realizada a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) com a participação de centenas de colaboradores.





A CIPA é composta por grupos de trabalho que, em conjunto com a equipe de Segurança do Trabalho, têm como objetivo observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho, preservando a saúde e integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a empresa. Além da CIPA, os brigadistas são treinados para atuar nas situações de princípio de incêndio em todas as unidades da cooperativa. Para isso foram realizados simulados de abandono de prédio com a intenção de orientar tanto colaboradores como clientes a como proceder em caso de sinistros. Esse simulado é orientado pelos brigadistas da unidade. Foram realizados treinamentos para novos brigadistas e reciclagem dos demais **(GRI 102-43)**.



RECONHECIMENTOS

(GRI 102-10)



TOP OF MIND: A Unimed Porto Alegre é destaque pela oitava vez consecutiva no Prêmio Top of Mind – As Marcas de Porto Alegre, do Grupo Amanhã. Na edição de 2019, a Cooperativa foi a marca mais lembrada pela população da capital gaúcha na categoria Clínica Médica.

150 MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR: a Unimed Porto Alegre foi reconhecida, pela nona vez, como uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, do Guia VOCÊ S/A. A cooperativa conquistou o 15º lugar na categoria Cooperativas de Saúde, com nota no Índice de Felicidade no Trabalho (IFT) de 77,5. Essa é a sétima vez consecutiva que a cooperativa é reconhecida.



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

A área de Educação Corporativa da Unimed Porto Alegre é responsável pelo processo de aprendizagem, que tem como objetivo a obtenção,

manutenção e disseminação do conhecimento em todos os níveis da organização. Além de disponibilizar anualmente a Matriz de Capacitação Corporativa, que prevê ações internas ou *in company* para todos os colaboradores, a Unimed subsidia, mediante aprovação, capacitações técnicas externas alinhadas com a necessidade e a estratégia do negócio. O investimento em educação resultou em mais de 47 mil horas de treinamento realizadas no ano de 2019, uma média de 26 horas por colaborador.



Pesquisa de Clima

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a cooperativa, por isso o clima organizacional é avaliado anualmente, por meio da abertura da Pesquisa das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar. Os resultados da pesquisa são utilizados como insumo para as ações de clima organizacional, sendo as de nível corporativo acompanhadas no plano estratégico. Em 2019 houve a participação de 1.280 colaboradores, obtendo índice de satisfação de 86,7%.

Outras ações voltadas para engajamento, participação e satisfação dos colaboradores em 2019 foram (GRI 102-43):

- a reformulação da homenagem aos colaboradores que trabalham há 5, 10, 15, 20, 25, 30 e 35 na cooperativa, por meio da plataforma Intranet, possibilitando a interação entre os colaboradores;
- café da manhã com a Diretoria, no qual os colaboradores podem bater um papo com os diretores executivos, esclarecer dúvidas e dar sugestões;
- bate-papo sobre as habilidades que a maternidade desenvolve e que podem impulsionar a vida profissional, em comemoração ao Dia das Mães;
- sessão de cinema especial de Dia dos Pais, com médicos cooperados e colaboradores e seus filhos;



- evento de reconhecimento dos avaliadores internos, para valorizar e reconhecer o trabalho de avaliadores internos;
- festa de fim de ano, cuja atração foi escolhida pelos colaboradores;
- oficinas de alimentação saudável em homenagem à Páscoa;
- realização da Semana da Qualidade Unimed, para debater sobre a qualidade que engloba, além da marca, a segurança do paciente e a gestão de riscos. O projeto envolveu todas as unidades da cooperativa por meio de ações de relacionamento, quiz nas áreas da cooperativa e blitz nas unidades;
- projeto Compartilhando Ideias, momento de diálogo e de esclarecimento de dúvidas entre colaboradores para que haja o compartilhamento de novas ideias, planos, projetos, cases e experiências. Em 2019, os temas foram: planejamento estratégico, vamos falar de carreira, vamos falar de inovação, acompanhamento dos projetos estratégicos, nosso Jeito de Cuidar dos clientes e educação financeira.

FORNECEDORES

(GRI 102-9)

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

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





ÍNDICE DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES (IQF)

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

O processo de monitoramento ocorre de maneira contínua, e as mensurações são consolidadas trimestralmente, tendo como resultados o conceito de qualificação individual para cada empresa e o Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF), cujo resultado

representa a pontuação global das instituições homologadas **(GRI 102-9)**.

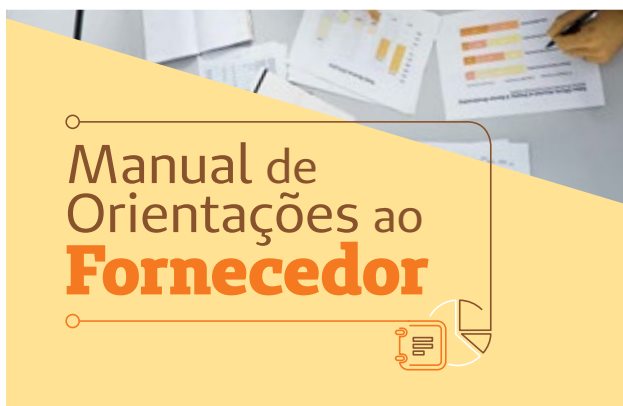
A pontuação do IQF forma-se a partir da análise de critérios como Pontualidade, Qualidade de Produtos e/ou Serviços, Nível de Atendimento e Regularidade de Documentação.

De uma pontuação máxima possível de 100, em 2019 o índice atingiu 93,35 pontos.

Compras em 2019	Quantidade de Fornecedores	Valor de Compra
Total	1.553	R\$ 592,8 milhões
Dentro da área de atuação	1.016	R\$ 289 milhões

MANUAL DO FORNECEDOR

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



Clique aqui
para acessar.



PRESTADORES

(GRI 102-9)

A área de Gestão e Relacionamento com Prestadores de Saúde (GRPS) tem como missão desenvolver parcerias sustentáveis, com excelência no relacionamento, garantindo rede qualificada aos clientes. Para isso, as entregas transitam entre os processos de gestão da rede, qualificação, comunicação, informações gerenciais, negociação e relacionamento com os prestadores, com objetivo de proporcionar a melhor experiência do cliente e apoiar o desenvolvimento da qualidade assistencial.



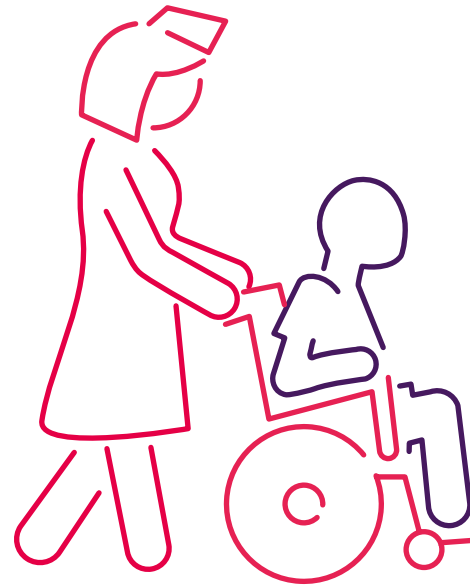
O relacionamento comercial da área com a rede credenciada (GRI 102-40; GRI 416-1) dá-se por meio de consultores de negociação que dispõem de um canal de comunicação com a rede de forma direta e personalizada, divididos em grupos de especialidades, para uma gestão mais efetiva. A gestão dos demais processos vinculados ao negócio da área é sustentada por uma equipe multiprofissional focada na entrega estratégica e operacional dos processos vinculados à rede credenciada.

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

Os credenciamentos e extensões de credenciamento estão vinculados à necessidade de rede e são divulgados ao mercado por meio de processo seletivo, pelo site www.unimedpoa.

com.br (**GRI 416-1**), baseado em uma política institucional.

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



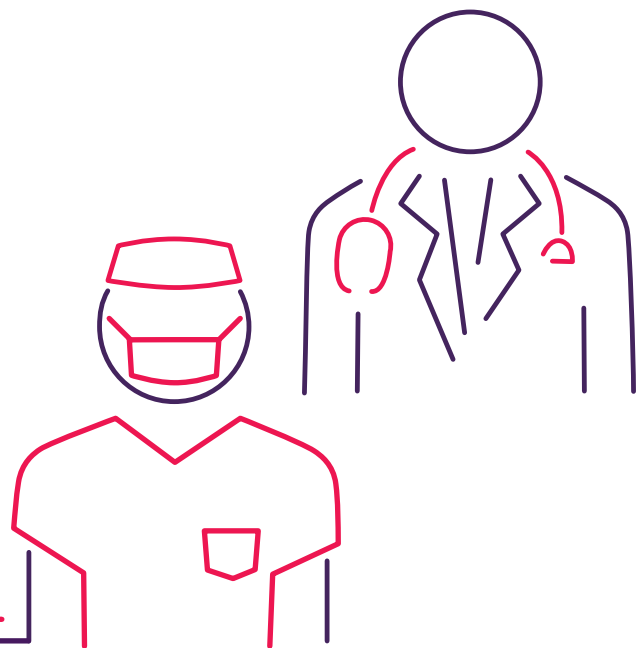


Consultoria para qualificar a rede

O programa de consultoria para qualificação da rede de consultórios tem como objetivo prestar apoio na melhoria dos processos de consultório, orientando o médico e o secretariado sobre normas de boas práticas assistenciais e legislações vigentes, bem como atender aos critérios de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e da Resolução Normativa 277. Em 2019 foram visitados 187 consultórios médicos.

COOPERADOS

A valorização do trabalho médico cooperado integra a missão da Unimed Porto Alegre e é uma das prioridades da gestão. Confira como a Cooperativa cuidou do relacionamento com os cooperados ao longo de 2019.



ENGAJAMENTO DO COOPERADO

Programa Valorização do Cooperado



A fase 3 do Programa Valorização do Cooperado (PVC) foi lançada no mês de outubro. Com o esforço de todos, foi possível distribuir a remuneração variável em alguns meses. Além disso, a Cooperativa teve ganhos importantes na simplificação e no aperfeiçoamento de processos administrativos. Até dezembro de 2019, 59% de médicos já utilizavam o portal Exames Online em suas solicitações, o que gera mais segurança e diminuição de custo operacional; 2.817 cooperados fizeram atualização de seus cadastros na Cooperativa, e 2.172 médicos assistiram aos vídeos

disponibilizados mensalmente para sua capacitação, ligados à estratégia da Cooperativa.

O Programa Valorização do Cooperado tornou-se uma realidade na Unimed Porto Alegre, o que foi possível a partir do compromisso de todos com a qualidade assistencial e o controle do desperdício.



Comitês de Especialidades e Regras de Remuneração Médica

Ao longo de 2019, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado trabalhou intensamente com os Comitês de Especialidades Médicas na identificação de oportunidades de organização e padronização



de regras. Com base nos estudos realizados, foi possível implantar o novo modelo de regra na especialidade de oftalmologia com o objetivo de gerar mais qualidade assistencial e reduzir o desperdício de recursos da Cooperativa.

Hoje são 42 comitês que contam com a participação de 150 cooperados.

Novo Cooperado Online

Após um estudo detalhado de tendências e necessidades, o site de acesso exclusivo aos médicos cooperados foi atualizado. O objetivo foi proporcionar uma experiência agradável e rica em informações importantes para o dia a dia dos médicos. Por meio do novo Cooperado Online, é possível consultar o extrato médico detalhado, a produção médica diária e os indicadores do Programa Valorização do Cooperado. Além disso, o médico pode acessar a plataforma da Elsevier, que oferece conteúdos exclusivos de periódicos e arquivos científicos.

Boletim dos Cooperados

O Boletim dos Cooperados se consolidou ao longo de 2019. Foram 53 edições, trazendo todas as informações de interesse do cooperado numa única ferramenta. A comunicação ocorre sempre às quintas-feiras.

Novo Extrato Médico

O Extrato Médico ganhou novas funcionalidades em 2019. Agora os cooperados podem consultar seu extrato de uma forma mais interativa, com detalhamento da produção e comparativo com meses anteriores. Juntos fazemos cada vez melhor!

DATAS ESPECIAIS

Dia do Médico

Com a participação de mais de mil pessoas, entre cooperados e acompanhantes, o Dia do Médico foi celebrado no mês de outubro. Realizado na Associação Leopoldina Juvenil, foi embalado pelo som da cantora gaúcha Anaadi – ganhadora do Grammy Latino em 2018 –, que levou os convidados a curtirem uma noite inspirada na Bossa Nova.



Happy dos Cooperados

Os cooperados aniversariantes de 2019 foram surpreendidos em dois eventos em que, juntos, puderam comemorar, festejar e dividir momentos de alegria. Os tradicionais encontros ocorreram na Associação Leopoldina Juvenil, com a participação de mais de mil cooperados e acompanhantes, com jantar e música, embalados pelo pianista Rodrigo Solton.



NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

Qualificação da Rede de Consultórios

O programa de consultoria para a qualificação da rede de consultórios tem como objetivo prestar apoio na melhoria dos processos dos consultórios, orientando o médico e a secretária sobre normas de boas práticas assistenciais e legislações vigentes, bem como atender aos critérios de Acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – Resolução Normativa nº 277. Em 2019 foram visitados 187 consultórios médicos, com priorização à especialidade de ginecologia e obstetrícia.

Unimed Conhecimento

A segunda edição do Unimed Conhecimento foi construída com base na participação dos cooperados, que sugeriram temas de interesse. O objetivo é proporcionar ao médico momentos de aprendizado por meio da participação em eventos

com temáticas contemporâneas, diversificadas e inovadoras. Ao longo de 2019 foram quatro palestras com a participação de 928 cooperados.

Os temas abordados foram:
A morte é um dia que vale a pena viver, com Dra. Ana Claudia Arantes; Mindfulness: Você no controle da sua mente, com Leandro Timm; A economia no Brasil e as novas oportunidades no setor da saúde, com Ricardo Amorim; e Liderança e empreendedorismo em tempos de crise, com Dr. Gonzalo Vecina.



Planejamento Estratégico

Visando a transparência em suas ações, a Unimed Porto Alegre realizou encontros com cooperados das áreas de negócio para disseminação do Planejamento Estratégico. Na oportunidade, os médicos dos serviços próprios conheceram os projetos, bem como os novos norteadores estratégicos, elementos fundamentais que direcionam todas as ações da cooperativa.

Programa Participa Cooperado

O novo ciclo do programa Participa Cooperado teve início em fevereiro de 2019, visando estimular a participação do cooperado nas principais atividades da Cooperativa. Os resultados do programa serão divulgados até o final de abril de 2020. O programa contemplará cooperados com a restituição da anuidade do CREMERS.

MBA Gestão de Negócios em Saúde

O MBA Gestão de Negócios em Saúde está na 5ª edição. Conforme sugerido em edições anteriores, foi



realizada uma experiência inédita em 2019: um dia de vivência dos alunos dentro da Unimed Porto Alegre. O módulo de oficina realística apresentou as superintendências da Cooperativa, seus conselhos e processos internos aos alunos do curso. Com o objetivo principal de preparar os cooperados para futuros cargos de gestão na Unimed Porto Alegre, o MBA formou mais 30 médicos em 2019.

Matriz da Capacitação

Gestão Médica

Para potencializar a atuação dos conselheiros e médicos que atuam na gestão como agentes de desenvolvimento da Cooperativa, o NDH desenvolveu uma matriz de capacitação específica para esse público em 2019. Foram realizados três encontros, e os temas abordados foram: Inovação, com a condução da Hyper Island; Conselheiros atuando em Comitês, com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC); e Finanças e Controladoria, com a Fundação Dom Cabral (FDC).



Serviços Próprios

Visando a excelência e a qualidade do atendimento prestado aos clientes, o Grupo de Trabalho Médico que atua nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre foi capacitado nos cursos Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS), Suporte de Vida Pré-hospitalar ao Trauma (PHTLS) e Suporte Avançado de Vida em Pediatria (PALS).

No total, 294 médicos foram capacitados em treinamentos assistenciais e administrativos conforme diretrizes estabelecidas nos levantamentos de necessidade de cada serviço próprio. Além dos treinamentos presenciais, 408 médicos cooperados realizaram os treinamentos corporativos disponibilizados na plataforma EAD ao longo de 2019.

Ciclo de Palestras para o Secretariado

As secretárias dos médicos cooperados também foram engajadas durante o ano de 2019 por meio do XXVI Encontro Anual e de um ciclo de palestras com foco na qualidade de atendimento aos pacientes (**GRI 416-1**) no consultório e na valorização e capacitação. A comunicação com esse público evoluiu a partir da criação de um canal direcionado ao secretariado, o Conexão Secretariado.





**Cuidar das pessoas é
ajuda-las a enfrentar seus
próprios desafios.**

**RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL**







(GRI 103-1; 103-2; 103-3) Na Unimed Porto Alegre há uma preocupação constante em exercitar uma gestão baseada na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais. A Responsabilidade Socioambiental é um dos valores da cooperativa e orienta grande parte das ações desenvolvidas interna e externamente.

(GRI 413-1) Em sua Política de Sustentabilidade, a Unimed Porto Alegre assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, são desenvolvidos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação **Saúde Social e Saúde Ambiental**.



Saúde Social: estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam saúde e bem-estar para todos os stakeholders da Unimed Porto Alegre.

- Campanha do Agasalho
- Eu Ajudo Na Lata
- Doações Diversas
- Unidade Projeto Pescar
- Viver Bem Para a Comunidade
- Programa de Voluntariado Juntos pelo Cuidar
- Voluntariado Pontual
- Corrente da Vida
- Coral Univozes

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

- Gestão de Resíduos
- Coletores Ecológicos
- Programa de Redução do Desperdício
- Reaproveitamento de Uniformes
- Controle de Emissão de CO₂





SAÚDE SOCIAL

(GRI 413-1)

Doações a partir da Lei de Incentivos Fiscais

A Unimed Porto Alegre destina 7% do imposto devido de seu IRPJ (Imposto de Renda Pessoa Jurídica), para apoio a projetos sociais e culturais inscritos nas seguintes leis fiscais: Funcriança, Fundo Municipal do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e Lei de Incentivo ao Esporte.

O valor destinado em 2019 para aporte a projetos sociais e culturais corresponde ao total de R\$ 760.000,00, distribuídos conforme detalhamento abaixo:

Lei de Incentivo Fiscal	Instituição	Valor Aporte em 2019
Funcriança	Kinder	R\$ 40.000,00
	Casa Menino Jesus de Praga	R\$ 40.000,00
	Aldeia Sustentáveis: Energias Renováveis	R\$ 17.000,00
	Instituto Vida Solidária	R\$ 13.000,00
Fundo do Idoso	Acelb	R\$ 60.000,00
	Amparo Santa Cruz	R\$ 50.000,00
Lei de Incentivo ao Esporte	Educando pelo Esporte	R\$ 80.000,00
	Fundação Tênis	R\$ 30.000,00
Lei de Incentivo à Cultura	Orquestra Jovem do RS	R\$ 100.000,00
	ONG Doutorzinhos	R\$ 80.000,00
	Porto Verão Alegre	R\$ 100.000,00
	Educando com Arte	R\$ 150.000,00

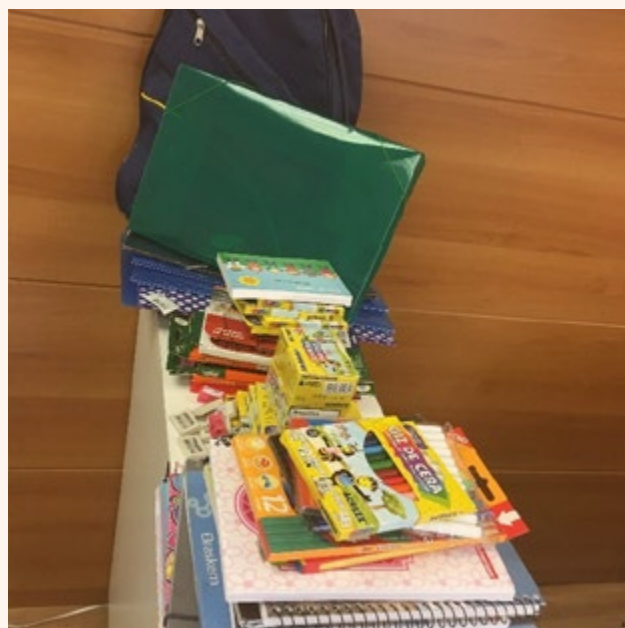
Doação de alimentos

A Unimed Porto Alegre realiza mensalmente o Curso de Gestantes, no qual a inscrição se dá por meio da doação de alimentos não perecíveis. Os colaboradores também são incentivados a doar alimentos por meio das contrapartidas dos sorteios dos jogos do Inter e do Grêmio. Todos os itens arrecadados são destinados a instituições apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Em 2019 a Cooperativa doou 3,5 toneladas de alimentos, atendendo 7 instituições.



Doação de materiais escolares

Em 2019, além das contrapartidas de doação de alimentos nos jogos do Inter e Grêmio, o núcleo de Responsabilidade Socioambiental incentivou a doação de itens escolares. No total, foram 726 itens arrecadados, 3 instituições atendidas (Instituto Vida Solidária, Instituição de Educação Infantil Piu-Piu e Aldeia da Fraternidade) e mais de 530 crianças beneficiadas.





Doação de exames e consultas

Com o apoio da Unimed Porto Alegre, o Hospital Materno Infantil Presidente Vargas assistiu 52 pacientes na realização de exames de ressonância magnética fetal, totalizando um investimento de R\$ 29.091,31 em saúde. A partir da mediação realizada pelas áreas de Responsabilidade Socioambiental e de Serviços Próprios, a cooperativa tornou-se apoiadora da Casa do Menino Jesus de Praga (CMJP) na realização mensal de diferentes exames laboratoriais, como hemogramas e níveis séricos.

A CMPJ acolhe aproximadamente 35 pacientes oriundos de famílias carentes do RS que têm lesões cerebrais profundas e deficiências motoras permanentes.

O acompanhamento dos acolhidos, por meio da realização de exames simples, reduzirá significativamente a despesa com internações hospitalares. Em 2019 foram realizados 184 exames. Além dos exames, 9 instituições sociais têm plano de saúde gratuito. Em 2019 foram beneficiadas 661 pessoas.

Doação de medicamentos

A Fundação São João é a instituição beneficiada pelas doações de medicamentos disponibilizados pelas CAFs (Centrais de

Abastecimento Farmacêutico). Em 2019, mais de 1.000 itens foram doados.

Doação à Instituição de Ensino Infantil Santa Terezinha

A Unimed Porto Alegre apoia mensalmente a IEI Santa Terezinha com um valor de R\$ 2.000, contribuindo para a manutenção da

instituição que atende mais de 80 crianças de famílias de baixa renda e trabalhadores dos arredores.

Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho da Unimed Porto Alegre tem o objetivo de incentivar a solidariedade arrecadando entre colaboradores, clientes, cooperados e comunidade o maior número de agasalhos possível. As doações são encaminhadas à Prefeitura Municipal de Porto Alegre, que as destina para mais de

160 instituições sociais, garantindo assim que pessoas em situação de vulnerabilidade social possam enfrentar o inverno com mais conforto, segurança e dignidade. Em 2019 a Campanha do Agasalho bateu recorde de arrecadação: foram 25.558 itens doados e mais de 5 mil pessoas beneficiadas.



Projeto Pescar

O Projeto Pescar é um programa de formação socioprofissionalizante voltado a jovens em situação de vulnerabilidade social, com idades entre 16 e 19 anos, que contribui para o acesso do jovem ao mundo do trabalho. Além de unidades em todas as regiões do Brasil, o Projeto Pescar também tem unidades na Argentina, no Paraguai, no Peru e em Angola.

A Unimed Porto Alegre é mantenedora da Fundação Projeto

Pescar desde 2006. Em 2015 inaugurou uma unidade na Sede da Cooperativa. Desde então, 80 jovens já foram certificados. O curso oferecido é de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos e está baseado em dois pilares: Desenvolvimento Pessoal e Cidadania, que aborda temas importantes para a formação do indivíduo; e Formação Profissional, com conteúdos técnicos fundamentais para a atuação na área.



Os jovens frequentam aulas teóricas e práticas de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h.

A unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre fica localizada na Rua Santa Terezinha, 335. Em 2019, 59 colaboradores disponibilizaram seu tempo e sua experiência

profissional, contribuindo como professores voluntários nas aulas da turma, contabilizando 392 horas de atividades voluntárias. A quinta turma, composta por 20 jovens, recebeu o certificado de conclusão em 4 de dezembro de 2019.

Doação de equipamentos de saúde e mobiliários

Em 2019, mais de mil itens entre equipamentos de saúde e mobiliários, foram doados a 10 diferentes instituições,

totalizando R\$ 22.054,89. Os itens contribuem para a manutenção e o funcionamento das instituições e do atendimento aos seus públicos.

Doação de tampinhas plásticas

A doação de tampinhas plásticas para o Kinder – Centro de Integração da Criança Especial – é uma iniciativa que visa colaborar na arrecadação do material, que é vendido pela instituição, gerando recursos

financeiros para a sua manutenção. Foram doados, em 2019, mais de 255 litros de tampinhas plásticas coletadas por colaboradores, clientes e cooperados.

Viver Bem na comunidade

A Unimed Porto Alegre desenvolve ações de educação em saúde e disponibiliza vagas para a comunidade. Com o apoio do Viver Bem, em 2019, 481 pessoas foram beneficiadas por meio dos programas

de Alimentação, Atividade Física, Gerenciamento em Saúde, Saúde da Criança, Saúde da Gestante e do Bebê, Saúde do Adolescente, Saúde do Adulto e Saúde do Idoso.

#EuAjudoNaLata

A Unimed Porto Alegre incentiva a reciclagem com solidariedade. Por isso, a campanha #EuAjudoNaLata tem o objetivo de arrecadar o maior número possível de lacres de latas de alumínio. O recurso proveniente da venda dos lacres é utilizado na compra de cadeiras de rodas ou itens que proporcionem acessibilidade às pessoas com deficiência. Em 2019 com o resultado da venda dos lacres arrecadados em 2018, foram doadas 10 cadeiras de banho para as instituições Amparo Santa Cruz e ACELB (GRI 413-1). Em 2019 foram arrecadados 216 kg de lacres. A doação dos itens aconteceu em janeiro de 2020.



Corrente da Vida

O programa Corrente da Vida tem o objetivo de estimular a doação voluntária de sangue e difundir, entre os colaboradores da Unimed Porto Alegre, a conscientização sobre esse ato solidário. Visa, também, incentivar a doação sistemática, garantindo a manutenção de estoques de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade. Em 2019 foram:

- 143 doações realizadas
- 572 pessoas beneficiadas pelas doações
- 32 pedidos de doação de sangue publicados na intranet
- 9 hospitais tiveram seus bancos de sangue beneficiados com as doações
- 377 colaboradores inscritos no programa

Voluntariado

O Programa de Voluntariado na Unimed Porto Alegre acontece em diferentes frentes de atuação: Unidade Projeto Pescar, Juntos pelo Cuidar, ações pontuais, Coral Univozes e Programa Corrente da Vida. Em 2019 foram 754 participações, que ultrapassaram 1.200 horas de dedicação e engajamento dos colaboradores.



Juntos pelo Cuidar

O Juntos pelo Cuidar é um programa de voluntariado contínuo no qual os voluntários podem dedicar até duas horas por mês do seu

horário de trabalho para atividades na instituição escolhida. Em 2019, totalizaram 118 horas de voluntariado em 4 instituições.

Coral Univozes

O Coral Univozes foi fundado em 1998. Há mais de 20 anos leva cultura e alegria por meio da música a todos os públicos que se relacionam com a Unimed Porto Alegre. A partir do canto, promove bem-estar e acredita que a música está intimamente ligada

à qualidade de vida das pessoas. Em 2019, 14 colaboradores e um cliente constituíram o coro de vozes, totalizando mais de 480 horas entre ensaios e apresentações, atingindo colaboradores, clientes e instituições sociais.



SAÚDE AMBIENTAL

(GRI 413-1)

Além de cuidar da saúde de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade na qual está inserida, a Unimed Porto Alegre também se preocupa com a saúde do planeta. A Cooperativa está atenta ao princípio da precaução (GRI 102-11) e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras.

(GRI 103-1) Em 2019 o valor investido em programas e/ou projetos ambientais direcionados aos públicos interno e externo foi de R\$ 1.843.302,84, assim distribuídos:



(GRI 201-1)

Educação e treinamento ambiental	R\$ 200,00
Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 589.237,24
Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	R\$ 655.821,69
Despesas extras com compras "verdes"	R\$ 237.148,60
Outros custos de gestão ambiental	R\$ 360.895,31



Gestão de Resíduos

(GRI 103-1; 103-2; 103-3) Fazer a gestão dos resíduos de maneira correta é uma das maneiras que a Unimed Porto Alegre tem para contribuir com a saúde do planeta. A área de Responsabilidade Socioambiental apoia e estimula as áreas da Cooperativa a realizar o descarte de forma correta.

Todas as lixeiras estão identificadas por etiquetas de cores diferentes que facilitam a destinação correta dos resíduos. Parte dos resíduos gerados pela Cooperativa é recolhida por uma empresa que presta serviço de coleta, transporte, tratamento térmico por incineração e disposição final dos resíduos sólidos de saúde (Classe I Grupos A e E), bem como resíduos dos Grupos B e D.

O total gerado em 2019 foi de:

- 53.000 kg de resíduos infectantes/perfurocortantes
- 3.796 kg de resíduos recicláveis
- 56.012 kg de resíduos para descontaminação.

Os resíduos orgânicos e recicláveis são coletados pelo departamento público dos municípios, e não há como precisar o volume gerado. As lâmpadas fluorescentes têm um tratamento especial. São recolhidas por uma empresa especializada e passam por processamento para descontaminação e posterior reaproveitamento **(GRI 301-2)**.

Coletores Ecológicos

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre disponibiliza aos clientes, colaboradores, médicos cooperados e comunidade em geral coletores ecológicos com o objetivo de contribuir para a destinação correta de resíduos altamente contaminantes, como pilhas, baterias, celulares, cartões PVC, chapas de raio X e medicamentos vencidos. Ao todo são 21 coletores ecológicos espalhados em diversos pontos de atendimento, responsáveis por retirar cerca de 30 mil litros de resíduos poluentes do ambiente por ano **(GRI 301-2)**.

Programa de Redução do Desperdício – Desafio do Bem

O Desafio do Bem foi criado para estimular o uso consciente dos recursos da Cooperativa, buscando alternativas de economia e, por consequência, a redução nas despesas operacionais, além de contribuir para a saúde do planeta. O valor economizado pelos colaboradores em pequenos hábitos, como evitar impressões

desnecessárias, usar mais as escadas e menos o elevador, evitar o consumo de copos plásticos, desligar o monitor ao sair da estação de trabalho, foi revertido em apoio financeiro a seis entidades que atendem crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos. O valor revertido para doação foi de R\$ 37.000.





Reaproveitamento de materiais

O reaproveitamento é uma oportunidade de prolongar o tempo de uso de diferentes materiais que seriam descartados. Os uniformes que não estão mais em condições de uso são destinados a uma cooperativa de mulheres onde são produzidos os necessários utilizados nos Kits Ecológicos e entregues a todos os novos colaboradores, aprendizes, temporários e estagiários.

Com os banners são produzidas sacolas, que são utilizadas em algumas áreas. As folhas de papel que não podem mais ser reaproveitadas foram destinadas à Associação dos Trabalhadores da Unidade de Triagem do Hospital São Pedro (ATUT), onde, após um processo de trituração, são recicladas. Em 2019 foram 3,7 toneladas de papéis doadas. Essas iniciativas, além de minimizar os impactos ambientais negativos, contribuem para a geração de renda dessas instituições **(GRI 301-2)**.

Captação de água da chuva

(GRI 103-1) A captação da água da chuva foi uma iniciativa pensada para diminuir a utilização de água potável, preservando esse recurso natural de grande importância para a sobrevivência de todos. Nas unidades de Guaíba, Cachoeirinha e Gravataí, ela é reaproveitada na limpeza das ambulâncias, e a água captada na Sede é utilizada nos vasos sanitários do prédio. Estima-se que em 2019 foram economizados 687 mil litros de água potável.

Controle de emissão de CO₂

(GRI 103-1) A Unimed Porto Alegre se preocupa com a saúde do planeta. Por essa razão, desde 2014 monitora a emissão de gás carbônico, por meio da calculadora de CO₂. A ferramenta apresenta cálculos detalhados dos gases emitidos pelos veículos da frota, aparelhos de ar-condicionado, aquecedores, entre outros equipamentos. As informações são importantes para a construção de estratégias de redução do impacto ambiental.

Escopo 1 (tCO ₂ e):	229,913
Escopo 2 (tCO ₂ e):	510,095
Escopo 3 (tCO ₂ e):	72,864

Dados: Calculadora de CO₂, referentes ao ano de 2019.





Conformidade ambiental

Em 2019 a Unimed Porto Alegre não recebeu notificação ou sanção administrativa referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais, não sendo condenada pelo não cumprimento dessas leis e regulamentos ambientais. Não há canal formal para receber reclamações referentes à postura e conformidade ambiental da cooperativa.

A cooperativa apoia iniciativas como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU). Também conta com a Calculadora de CO₂, com o Plano de Gerenciamento Integrado de Resíduos de Serviços de Saúde, é participante do Pacto Global das Nações Unidas e recebeu o Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil **(GRI 102-12)**.

A Unimed Porto Alegre monitora as informações sobre o seu processo relacionado às questões ambientais,

a partir de relatórios de programas pontuais, como Programa de Redução de Desperdício, captação de água da chuva, Calculadora de CO₂, preenchimento do GRI e do balanço social.





**O mundo precisa de
pessoas dispostas a cuidar
do que é de todos.**

**DESEMPENHO
ECONÔMICO**

05





CENÁRIO

(GRI 103-1) (GRI 201-1)

O segmento de planos de assistência médica apresentou desempenho negativo em 2019 devido a um cenário econômico de lenta retomada, com baixo índice de emprego e renda no país. Esse panorama resultou em uma leve queda do número de beneficiários, com perda de 3,4 milhões de usuários nos últimos cinco anos, ou seja, queda de 0,1%.

Diversos movimentos arrojados aconteceram durante o ano de 2019 no mercado de saúde suplementar. Dentre eles, o anúncio da aquisição do Grupo Clinipam pela Notre Dame Intermédica, o que sinaliza a expansão da atuação para o

sul do país em um negócio de R\$ 2,6 bilhões de reais; e a aquisição da carteira da Agemed em Joinville por parte da Hapvida, absorvendo 12 mil clientes, além da compra da cooperativa Medical, negociação de R\$ 294 milhões de reais. Esse panorama demonstra as tendências de consolidação de mercado e incorporação da tecnologia à prestação de saúde.

Um ponto a considerar da análise desse cenário é o envelhecimento da população, que cresce significativamente, elevando os custos com a saúde nesse segmento. Observamos que operadoras têm investido significativamente na

atenção primária à saúde e na medicina preventiva, oferecendo programas que têm como princípio melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos seus usuários.

Outro fenômeno é a proliferação das clínicas populares no Brasil, que vêm ocupando um espaço representativo, oferecendo ao mercado produtos considerados substitutos aos tradicionais planos, especialmente para consumidores das classes C e D.

(GRI 201-1) Apesar das incertezas do cenário político-econômico, a Unimed Porto Alegre projeta para 2020 a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa. A instituição seguirá investindo em melhorias na estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade ao seu crescimento.





RESULTADOS

(GRI 201-1)

Reflexo do desempenho econômico do país em 2019, a Unimed Porto Alegre conquistou 23,5 mil novos clientes, somando na carteira 602 mil clientes, sem considerar o intercâmbio; e aproximadamente 675 mil, considerando o intercâmbio.

(GRI 102-16) Outros fatores vinculados ao resultado econômico da cooperativa são os projetos oriundos do Planejamento Estratégico. Em 2019 definimos como questões estratégicas a entrega de valor ao cliente, o engajamento do cooperado, a verticalização, o novo modelo assistencial e a transformação digital. A cooperativa investe constantemente em inovação tecnológica e em serviços próprios, para proporcionar aos clientes as melhores soluções em saúde, gerenciando custos e despesas com foco na qualidade assistencial.



DESEMPENHO DE VENDAS E ESTRATÉGIA COMERCIAL

(GRI 201-1) As principais fontes de receita da cooperativa advêm da venda de planos de saúde coletivos empresariais – que representam 86,89% de nossa carteira –, além de produtos e serviços complementares. Atualmente, são comercializados os planos Unimax, Unipart, Unifácil e Unimed Pleno, além de ser oferecida uma gama de produtos como o SOS, Odonto e Vacinas. A Unimed Porto Alegre dispõe de ampla rede de atendimento, como centros de diagnóstico por imagem, laboratório, pronto-atendimentos, atendimento pediátrico, hospital e um centro de oncologia e infusão.

Nosso carro-chefe de vendas foi o plano Unipart, responsável por 55,4% do volume de negócios. Os demais planos foram responsáveis por complementar nosso portfólio nas negociações, com 24,1% de Unimax, 20,2% de planos Unifácil e 0,3% Unimed Pleno.

De um total de 23.518 vidas, 7.695 clientes optaram pelo individual/familiar; 6.492 clientes vinculados a entidades de classes firmaram contratação coletiva por adesão; 5.937 clientes aderiram ao plano vinculados a pequenas e médias empresas; 3.394, vinculados a grandes contas.

O desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 61,1 milhões por meio dos novos clientes.





	2019	2018
Receita Bruta	3.033.144	2.797.513
Receita Líquida	3.000.016	2.779.890
Despesas Operacionais	292.670	257.256
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	9,76%	9,25%
Saldo de Caixa	835.045	796.537

*Valores em R\$/mil



CUSTO ASSISTENCIAL

O gerenciamento do uso dos recursos da cooperativa, com foco na redução de custos e das despesas, continuou sendo um dos objetivos da gestão em 2019. Com o escopo de suportar oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários, a Unimed Porto Alegre constitui a margem de solvência por meio da capitalização de sobras e dos juros sobre o capital, bem como pela integralização das quotas e pelo cuidado com o custo assistencial.



	2019	2018
Honorários Médicos	966.075	845.030
Hospitais	1.113.153	915.320
Serviços	526.086	452.909
Intercâmbio Usuários POA	29.150	127.278
Remissão / PEONA	1.169	-10.000
PP Odonto	6.161	9.332
Outros Custos	89.864	106.389
Coparticipação	-128.612	-117.428
Total	2.603.046	2.328.830

*Valores em R\$/mil

INVESTIMENTOS

(GRI 201-1)

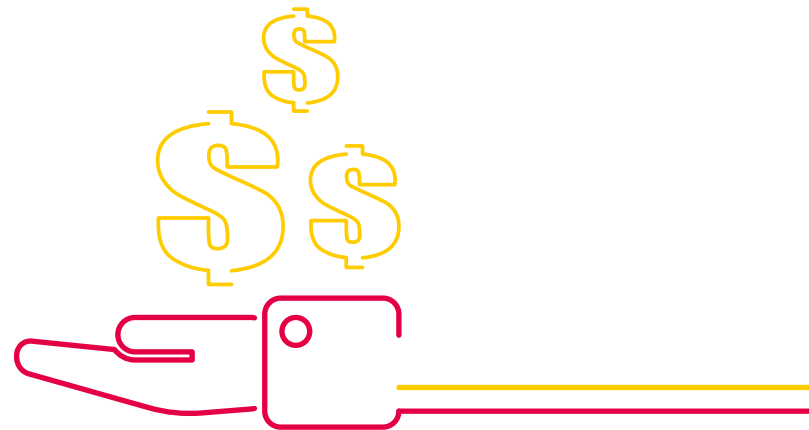
(GRI 103-3) A área de Tecnologia da Informação foi a que concentrou os maiores recursos investidos pela cooperativa em 2019, totalizando R\$ 23 milhões. O principal objetivo foi aumentar a infraestrutura para suportar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos, para melhorar e controlar nossa operação.



	2019	2018
Investimentos em outras companhias	10.963	-
Sistemas e Equipamentos de Informática	23.120	23.042
Nova Unidade Administrativa - José Bonifácio	6.691	-
Unidade Carlos Gomes	1.781	1.803
Centro de Diagnóstico	-	1.029
Instalações + Móveis e Utensílios	1.783	612
Unifácil	-	356
Hospital Guaíba	-	345
Expansão da Unidade Shopping Total	428	329
Outros	3.901	262
Unidade Assistencial Canoas	-	66
SOS Unimed	-	59
Laboratório Unimed	-	56
	48.667	27.959

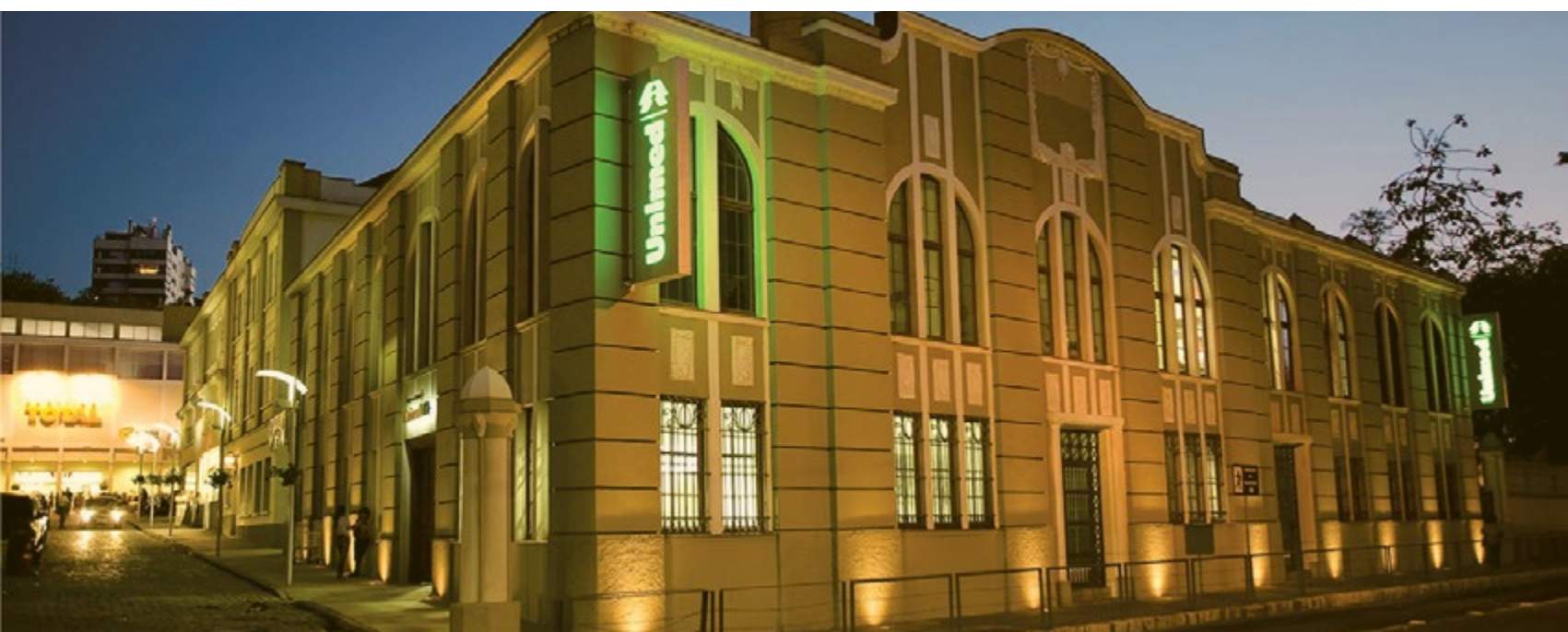
Complemento de Honorário Médico

Mesmo em um ano desafiador na economia do país, a Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 83 milhões como complemento de honorário médico referente ao ano de 2019.



	2019	2018
Complemento de Honorário Médico (HM)	83.046	87.925
Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	102.578	122.549
Pagamento de Honorário Médico sem Complemento HM	966.075	845.030
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	1.068.653	967.579

* Juros sobre capital próprio é bruto do IR





DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(GRI 201-1)

	CONTROLADA		CONSOLIDADO
	2019	2018	2019
RECEITAS			
Contraprestações emitidas líquidas	2.952.631	2.604.236	2.952.631
Outras receitas operacionais de assistência à saúde	80.513	193.277	80.513
Provisão para créditos de liquidação duvidosa – reversão / (constituição)	(4.122)	(5.076)	(4.122)
	3.029.022	2.792.437	3.029.022
VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS			
Provisão para remissão	(3.836)	(2.367)	(3.836)
RECEITA LÍQUIDA OPERACIONAL			
	3.025.186	2.790.070	3.025.186
EVENTOS E DESPESAS OPERACIONAIS			
Eventos indenizáveis líquidos	(1.387.827)	(1.239.614)	(1.387.827)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	2.667	12.367	2.667
Outras despesas operacionais	(136.807)	(91.131)	(136.807)
	(1.521.967)	(1.318.378)	(1.521.967)
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS			
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, outros operacionais e comercialização	(169.656)	(142.205)	(169.933)
VALOR ADICIONADO BRUTO			
Depreciação, amortização	(24.346)	(23.312)	(24.346)

	CONTROLADA		CONSOLIDADO
	2019	2018	2019
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	1.309.217	1.306.175	1.308.940
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA			
Receitas financeiras	79.986	73.972	80.192
Receitas patrimoniais	11.271	3.793	11.390
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	1.400.474	1.383.940	1.400.522
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO			
Remuneração do trabalho			
Cooperados			
Produção (consultas e honorários)	1.000.937	957.629	1.000.937
Benefícios	4.490	4.343	4.490
Dirigentes, conselheiros e empregados			
Salários, 13º, férias, etc.	128.858	111.559	128.858
Benefícios	60.030	52.559	60.030
FGTS	6.182	5.900	6.182
Participações nos resultados	2.263	9.463	2.263
Impostos, taxas e contribuições			
Federais	52.451	38.985	52.499
Previdência Social	30.240	27.760	30.240
Estaduais	30	33	30
Municipais	14.074	15.908	14.074
Contribuições para a sociedade	1.486	796	1.486
Remuneração de capitais de terceiros			
Juros	1	17	1
Aluguéis	22.744	20.309	22.744
Outras (royalties, direitos autorais)	337	159	337



	CONTROLADA		CONSOLIDADO
	2019	2018	2019
Remuneração de capitais próprios			
Juros sobre remuneração de capital	19.535	34.625	19.535
Constituição de reservas e fundos	56.496	76.245	56.496
Sobras à disposição da AGO	320	27.650	320
Valor adicionado distribuído	1.400.474	1.383.940	1.400.522





RECONHECIMENTOS

(GRI 102-10)



VALOR 1000: a Cooperativa está na 8ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico. A Unimed Porto Alegre também é destaque com a mesma colocação entre os maiores em lucro líquido e 6º lugar entre os 20 maiores em aplicações financeiras.



MELHORES & MAIORES: avançamos 11 posições em relação ao ano anterior e estamos na 267ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores Empresas do Brasil, da revista EXAME. Além do destaque em receita líquida de vendas, subimos duas posições e estamos na 38ª colocação entre as 100 maiores da Região Sul, e melhoramos uma posição e conquistamos o 9º lugar entre as 20 Melhores Empresas no setor Serviços de Saúde.



500 MAIORES DO SUL: destaque entre as maiores empresas do Sul, a Unimed Porto Alegre manteve a liderança no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no ranking 500 MAIORES DO SUL – GRANDES & LÍDERES, publicado pela revista AMANHÃ em parceria com a PwC. A cooperativa também subiu quatro posições entre as maiores empresas do Sul: da 57ª para a 53ª colocação. Além disso, conquistou a 21ª posição no ranking das 100 Maiores do Estado.



Promover o autocuidado
também é cuidar do mundo.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

065





RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Prezados Senhores,

Submetemos ao conhecimento dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.



Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Encerramos o ano de 2019 com 675 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.741 cooperados, 1.942 colaboradores (1.821 no regime CLT, 72 aprendizes e 49 estagiários), além de 348 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação. Nossa rede própria inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínica de Vacinas, prontos-atendimentos, hospital em Guaíba, consultórios com equipe multidisciplinar e núcleos de atendimento do plano Unifácil.



Trabalhamos alinhados ao Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e à Lei das Cooperativas (5.764/71). Alinhados às melhores práticas de governança, temos como objetivo honrar todos os compromissos financeiros da instituição, bem como suportar as oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, tais como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários.

Para isso, somos orientados por um Planejamento Estratégico que prevê

crescimento sustentável a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2019 definimos como questões estratégicas o engajamento do cooperado, o novo modelo assistencial, o plano diretor da transformação digital, a verticalização e a entrega de valor ao cliente.

Enfrentamos um cenário econômico instável no país, de lenta retomada no crescimento. Apesar disso, atingimos em 2019 um saldo

Nossa missão é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os valores que orientam nossas ações são a cooperação, a excelência no cuidado, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade socioambiental e a ética e transparência. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.



de caixa de R\$ 835 milhões. As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda de planos, totalizaram R\$ 2,9 bilhões, com crescimento de 12,7% em relação ao ano de 2018. Encerramos o exercício com um EBITDA de R\$ 56,8 milhões, sendo 57,1 p.p. menor que o de 2018, e lucro líquido de R\$ 56,8 milhões, 45,3 p.p. inferior ao de 2018.

Para nos mantermos sólidos no mercado, criamos a holding Laçador Participações, já com suas primeiras aquisições, um investimento de R\$ 10,9 milhões em 2019. A holding passou a ser sócia com 20% da Unio Tecnologia, uma empresa especializada na criação, implantação e operação de soluções de sistemas para o segmento de saúde suplementar. A segunda aquisição foi a Sulmed, operadora de assistência médica e odontológica, cujo investimento foi realizado em 2020. Estabelecemos, assim, uma plataforma de investimentos e diversificação de negócios da Unimed Porto Alegre.

Efetuamos a distribuição de R\$ 83 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2019 com resultado positivo, o que permitiu a manutenção da integralidade da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária ocorrida no último dia 30 de julho, para deliberação sobre sua destinação.

Os nossos investimentos, além da constituição da holding anteriormente citada, totalizaram R\$ 37,7 milhões em 2019, sendo R\$ 23 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) e R\$ 14,5 milhões investidos em obras, manutenções e aquisição de equipamentos. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar nossa operação. Em relação aos demais

investimentos, a maior parte – R\$ 6,7 milhões – diz respeito ao novo prédio administrativo da cooperativa.

O reflexo da nossa preocupação de oferecer serviços de qualidade são os conceituados reconhecimentos locais e nacionais recebidos, o que reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas. Destaco algumas conquistas: estamos na 8ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico; avançamos 11 posições

em relação ao ano anterior e estamos na 267ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores Empresas do Brasil, da revista EXAME; somos líder no setor de saúde no indicador de receita líquida da Região Sul no ranking 500 MAIORES DO SUL – GRANDES & LÍDERES, publicado pela revista AMANHÃ em parceria com a PwC; e fomos reconhecidos, pela nona vez, como uma das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, do Guia VOCÊ S/A.

Mantivemos a certificação da Organização Nacional de Acreditação





(ONA) em Nível II, Acreditado Pleno, para nossos Centro de Oncologia e Infusão e Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades do Moinhos e Shopping Total, e para nosso Laboratório. Este último também passou pela manutenção do certificado de Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos). Estamos ainda, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da ANS (IDSS), entre as operadoras de planos de saúde mais qualificadas do país, com nota 0,91 em um ranking que vai de 0 a 1. A cooperativa está em quarto lugar entre as maiores operadoras médico-hospitalares com maior número de beneficiários do setor.



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

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde Ambiental e Saúde Social –, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre

e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a cooperativa se relaciona, e estimular o desenvolvimento humano e social, com iniciativas que promovam saúde e bem-estar para todos os stakeholders da Unimed Porto Alegre. Destaco a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto Fronteiras do Pensamento, a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, a Travessia Torres-Tramandaí, o Planeta Atlântida e a Expointer (Exposição Internacional de Animais, Máquinas, Implementos e Produtos Agropecuários) e o Porto Verão Alegre.

Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2019, como a inauguração do Laboratório Unimed – Unidade Carlos Gomes. Essa nova unidade qualifica o nível de assistência aos nossos clientes e exercita na plenitude a nossa vocação para cuidar das pessoas. O espaço abriga um conjunto de serviços que



contempla atendimento para coleta de exames laboratoriais, incluindo exames ginecológicos, teste do pezinho, exames genéticos e de biologia molecular, além de exames ecográficos, clínica de vacinas e ainda um espaço para comercialização de planos de saúde. Outra novidade foi o lançamento de um serviço para pacientes surdos, em parceria com o ICOM, serviço da Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais. Dessa maneira, passamos a utilizar a Central de LIBRAS para viabilizar a comunicação de pessoas surdas nas nossas unidades de atendimento.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Em 2019 o Viver Bem atingiu 6.818 pessoas com seus programas e ações, resultando em nível de satisfação de 95,8%.

A expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento sustentável da cooperativa e um resultado superior ao do ano anterior. Para 2020, nossos planos estratégicos estão voltados para criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e assim gerar melhor experiência do cliente; e ainda para o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega de maior valor para nossos clientes. Seguiremos investindo em melhorias em nossa estrutura, cumprindo as exigências legais da operadora, para dar continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre.

Cordialmente,

Dr. Flávio da Costa Vieira

**Presidente do Conselho de
Administração da Unimed Porto
Alegre – Cooperativa Médica Ltda.**



Clique aqui e acesse o documento completo.





**SUMÁRIO DE
CONTEÚDO DO**

GRI





SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI PARA A OPÇÃO “DE ACORDO” - ESSENCIAL

(GRI 102-54) (GRI 102-55)

Standards GRI	Descrição	Página
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
ESTRATÉGIA		
102-14	Mensagem do Presidente	12
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
102-1	Nome da organização	20
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	22, 28, 33, 35
102-3	Localização da sede da organização	20
102-4	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	20
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	20
102-6	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	20, 22
102-7	Porte da organização	26
102-8	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	72
102-41	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	72
102-9	Descrição da cadeia de fornecimento da organização	81, 82, 84
102-10	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	36, 49, 77, 127
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	107
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	113
102-13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	22

Verificação Externa	Omissões	Resposta
Não		
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Unimed Porto Alegre
Não		Gestão da Satisfação
Não		Gestão da Satisfação
Não		Gestão da Satisfação
Não		Unimed Porto Alegre Gestão da Satisfação Desempenho Econômico
Não		Responsabilidade Socioambiental
Não		Responsabilidade Socioambiental
Não		Unimed Porto Alegre



Standards GRI	Descrição	Página
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
PRÁTICAS DE RELATO		
102-45	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	6
102-46	Processo para definição do conteúdo do relatório	8
102-47	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	10
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	11
102-49	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	11
102-50	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	6
102-51	Data do relatório anterior mais recente	7
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	7
102-53	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	6
102-54	Opção de reporte escolhida pela organização	6
102-55	Sumário de GRI	140
102-56	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		
102-40	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	8, 52, 53, 65, 68, 70, 71, 81, 84
102-42	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	8
102-43	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	8, 52, 53, 65, 70, 71, 73, 75, 76, 78, 79
102-44	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu a esses tópicos	70

Verificação Externa	Omissões	Resposta
Não	Atualmente indisponível. As demonstrações financeiras consolidadas da Unimed Porto Alegre não consideram outras entidades além da própria Cooperativa.	Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não	Atualmente indisponível. Não foram observadas reformulações.	Sobre o Relatório
Não	Atualmente indisponível. Não foram verificados alterações significativas em relação a períodos abertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto.	Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório
Não		Sumário de Conteúdo do GRI para a opção “de acordo” – essencial
Não	Atualmente indisponível. Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.	Sobre o Relatório
Não		Sobre o Relatório Governança e Integridade Gestão da Satisfação
Não		Sobre o Relatório
Não		Governança e Integridade Gestão da Satisfação
Não	Atualmente indisponível. Não houve levantamento de preocupações e medidas adotadas.	Gestão da Satisfação



Standards GRI	Descrição	Página
GRI 102: CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
GOVERNANÇA		
102-18	Estrutura de governança da organização	52, 54, 55, 56, 60, 61
ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos	23, 24, 62, 63, 65, 118

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores
	RELATO
CATEGORIA: ECONÔMICA	
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão
GRI 201: Desempenho Econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído
GRI 202: Presença no Mercado	202-1 Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local
	202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local
CATEGORIA: AMBIENTAL	
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão

Verificação Externa	Omissões	Resposta
Não		Governança e Integridade
Não		Governança e Integridade

Página	Verificação Externa	Resposta
62, 63, 68, 75, 81, 116	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico
63, 68	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação
63, 68, 96, 108, 122	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico
107, 116, 117, 118, 119, 122, 124	Não	Gestão da Satisfação
73	Não	Gestão da Satisfação
73	Não	Gestão da Satisfação
96, 107, 108, 111	Não	Responsabilidade Socioambiental
96, 108	Não	Responsabilidade Socioambiental
96, 108	Não	Responsabilidade Socioambiental



Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores
	RELATO
CATEGORIA: SOCIAL - DIREITOS HUMANOS	
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão
GRI 406: Não Discriminação	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
CATEGORIA: SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços
CATEGORIA: SOCIAL - SOCIEDADE	
GRI 103: Formas de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu conteúdo
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão
GRI 413: Comunidades Locais	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento

Página	Verificação Externa	Resposta
62, 63, 68, 75, 81, 96, 107, 108, 111, 116	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico Responsabilidade Socioambiental
63, 68, 96, 108	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Responsabilidade Socioambiental
63, 68, 96, 108, 122	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico
63, 64, 73	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação
62, 63, 68, 75, 81, 96, 107, 108, 111, 116	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico Responsabilidade Socioambiental
63, 68, 96, 108	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Responsabilidade Socioambiental
63, 68, 96, 108, 122	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico
68, 70	Não	Gestão da Satisfação
62, 63, 68, 75, 81, 96, 107, 108, 111, 116	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Desempenho Econômico Responsabilidade Socioambiental
63, 68, 96, 108	Não	Governança e Integridade Gestão da Satisfação Responsabilidade Socioambiental
	Não	Responsabilidade Socioambiental
43, 45, 96, 98, 104, 107	Não	Unimed Porto Alegre Responsabilidade Socioambiental

