



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2020



RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2020

Para cumprir o nosso propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, oferecemos muito além de planos e atendimento. Somos uma cooperativa preocupada com a saúde e o bem-estar da sociedade e queremos ser reconhecidos como uma marca de excelência e que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor para todos.

(GRI 102-53)

**Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail:
relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br**





Tempo de **Cuidado interior**

Ao longo de 2020 nos voltamos ao cuidado interior. Em todos os sentidos, de olhar pra dentro e repensar nossos gostos, sonhos e planos, e no sentido físico e corpóreo pois estivemos quase todo tempo dentro de casa. As janelas ganharam uma dimensão de portal. De espaço que nos conecta com o que está lá fora. A vida ganhou nossos traços vistos através dos vidros das janelas de casa e das telas das janelas de computadores e celulares. Um ano que nos mostrou que ter saúde é o que mais importa, e que se resguardar é se cuidar e cuidar dos outros. A Unimed esteve presente na vida das pessoas pra levar ainda mais saúde nesse ano que o cuidado se tornou essencial.



| SUMÁRIO

| 08 **SOBRE O
RELATÓRIO**

| 14 **MENSAGEM DO
PRESIDENTE**

| 22 **CAPÍTULO 01
UNIMED
PORTO ALEGRE**

24 Perfil
32 Produtos e Serviços
52 Mudanças Significativas
62 Reconhecimentos

| 68 **CAPÍTULO 02
GOVERNANÇA E
INTEGRIDADE**

70 Composição Administrativa
82 Integridade

88

CAPÍTULO 03 GESTÃO DA SATISFAÇÃO

- 90 Clientes
- 102 Colaboradores
- 116 Fornecedores
- 120 Prestadores
- 122 Cooperados

134

CAPÍTULO 04 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- 136 Participações nas Comunidades Locais, Avaliações de Impacto e Programas de Desenvolvimento Sustentável
- 168 Gestão Ambiental

174

CAPÍTULO 05 DESEMPENHO ECONÔMICO

- 176 Cenário
- 180 Resultados

188

CAPÍTULO 06 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

202

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI

SOBRE O RELATÓRIO

(GRI 102-45) Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Porto Alegre, sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar e 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.

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 cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **(GRI 102-52)** e, desde 2007, de forma virtual, o que contribui para o uso racional de papel e para a consequente redução do impacto ambiental. 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 102-42; 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, Sociedade, Meio Ambiente e Comunidade do Entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários presenciais e eletrônicos entre os meses de Outubro e Novembro de 2019.

Neste processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas da Unimed Porto Alegre, quando foram identificados os 10 principais de aspectos entre os 33 propostos, considerando pelo menos um de cada dimensão (econômica, social e ambiental). Estes foram submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.





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

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



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

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



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

Para o relato, buscou-se trabalhar com todos os grupos de stakeholders, o que favoreceu a construção de um resultado mais sistêmico, além da possibilidade de abordar estes públicos a respeito da interdependência percebida entre a cooperativa e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e desenvolvimento sustentável.

(GRI 102-47) Como resultado desta consulta (interna e externa), a definição dos aspectos materiais foi realizada pela média entre a priorização definida pelos públicos, apresentando evidência dos pontos convergentes entre a consulta interna e externa.

Sendo assim, os aspectos considerados prioritários/materiais para o processo de relato foram:

- Desempenho Econômico
- Não Discriminação
- Presença no Mercado
- Comunidades Locais
- Saúde & Segurança do Cliente
- Conformidade Ambiental

(GRI 102-46; GRI 102-47) No decorrer de 2020, devido a particularidade gerada pela pandemia, as lideranças internas foram novamente consultadas, para ser ajustada a matriz de materialidade aos reflexos gerados pela Covid-19, agregando aos aspectos materiais já relacionados outros, que são:

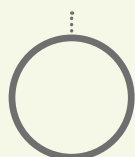
- Efluentes e Resíduos
- Relações Trabalhistas
- Saúde e Segurança no Trabalho

MATRIZ DE MATERIALIDADE

(GRI 103-1; GRI 102-47)



Consulta
interna e
externa



Inclusões
da alta
liderança



○ Impacto dentro e fora
da organização

○ Impacto dentro da
organização

○ Impacto fora da
organização

MENSAGEM DO PRESIDENTE

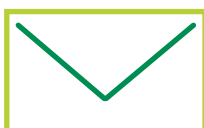
(GRI 102-14 e GRI 102-15)

O ano de 2020 foi extremamente desafiador para todos nós. Aprendemos novos formatos de trabalho e de se relacionar com as pessoas. Estamos vivendo uma crise na saúde pública que também atinge a saúde suplementar. Além dos números referentes a 2020, queremos reforçar a importância

do cuidado interior e o sentido da vida, que ganhou novos traços vistos através dos vidros das janelas e das telas em um ano de cuidado essencial, e foi dessa forma que a maioria das pessoas se comunicou. Por isso, ao logo do nosso relatório, a janela é o símbolo principal da nossa narrativa.



Praticar o propósito de **“Fazer a diferença no cuidar das pessoas”** é o que nos motiva diariamente. Para que essa meta continue sendo atingida, precisamos seguir presentes, de corpo e alma, e guiados pelos pilares do Jeito de Cuidar Unimed. Em 2020, apesar da crise sanitária em função da pandemia, a cooperativa deu continuidade ao seu propósito e ao exercício da gestão baseado na sustentabilidade, buscando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais.





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.

Desde o início da pandemia, estruturamos uma série de ações com o objetivo de garantir a assistência aos clientes. Ativamos o Comitê de Crise e elaboramos o Plano de Enfrentamento à Covid-19, com iniciativas de apoio voltadas para todas as nossas frentes de atuação.

Estrutturamos frentes de trabalho: Gestão de Clientes e Mercado, Relacionamento com o Cooperado, Unidade de Serviços Próprios, Rede Prestadora, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão de T.I. e Relações Institucionais. Desde as primeiras notícias sobre a pandemia, a cooperativa vem seguindo as orientações dos órgãos competentes e tem trabalhado de forma intensa e incansável para orientar e auxiliar clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação à propagação do novo coronavírus. Também criamos a área de Relações Institucionais, que incorporou, no decorrer do ano, a Responsabilidade Socioambiental.



Acreditamos que ser socialmente responsável é assumir o compromisso com o desenvolvimento social e a preservação do meio ambiente, contribuindo com ações que promovam o bem-estar de todos. Por isso, investimos na Responsabilidade Social e Sustentabilidade, um dos valores da cooperativa. Em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente,

mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

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

É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o Porto Verão Alegre, o projeto Fronteiras do Pensamento, o Festival POA 2020, a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, sendo a maioria realizados de forma virtual, em função da pandemia.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, nosso programa Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina

preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Mesmo com as dificuldades devido à pandemia em 2020, o Viver Bem alcançou 3.160 pessoas, com 10.670 participações nos programas e ações, um crescimento de 21,70% em relação a 2019, resultando em um nível de satisfação de 95,39%.



Mesmo diante do cenário atual, a Unimed Porto Alegre mantém-se líder no setor na sua área de atuação. Entre inúmeras ações que fizemos no enfrentamento ao novo coronavírus, concretizamos nosso projeto de telemedicina, consolidando-o após a Portaria do Ministério da Saúde nº 467, que dispõe sobre as ações da prática decorrente da epidemia da Covid-19. De maio até dezembro foram total 1.454 cooperados conectados e distribuídos em mais de 50 especialidades e 60.610 consultas realizadas em 2020.



Encerramos o ano de 2020 com 673.031 beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.675 cooperados, 1.906 colaboradores (1.831 no regime CLT, 65 aprendizes e 10 estagiários), além de 366 unidades 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. O reflexo da nossa preocupação em 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 3 posições em relação ao ano anterior e estamos na 264ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores Empresas do Brasil, da revista Exame; e 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.

Conquistamos o mais alto nível de excelência pela Acreditação ONA, a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em Nível III de Excelência – Acreditado com Excelência –, para o Centro de Oncologia e de Imagem e para o Laboratório da cooperativa. 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), entre as operadoras de planos de saúde mais qualificadas do país, de acordo com a ANS, com nota 1 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.



Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2020, como a inauguração do Laboratório Unimed – Unidade Gravataí e a ampliação da Unidade Zona Sul, em Porto Alegre.

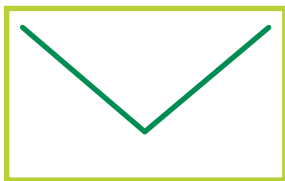
Essa nova unidade de Gravataí qualifica o nível de assistência aos nossos clientes e exercita na plenitude o nosso propósito de cuidar das pessoas. O espaço abriga um conjunto de serviços que contempla atendimento para coleta de exames laboratoriais, incluindo exames ginecológicos, teste do pezinho, exames genéticos e de biologia molecular, além de exames ecográficos, clínica de vacinas e ainda um espaço para comercialização de planos de saúde.

A trajetória da Unimed Porto Alegre tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento significativo a cada ano. Em 2020 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. No entanto, foi um ano muito atípico e desafiador diante do cenário de pandemia que ainda vivemos.

Apesar de estarmos vivendo um momento difícil sob diversos aspectos em função da pandemia que estamos enfrentando, a nossa expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento de forma sustentável.

Realizamos, em 2020, por meio da holding Laçador Participações, a conclusão da aquisição de 100% da Sulmed – operadora de assistência médica e odontológica que atua no segmento empresarial na capital gaúcha e região metropolitana há mais de 40 anos – e a aquisição de 25% da Clínica Salute, com o objetivo de potencializar mercado, principalmente com relação à Atenção Primária à Saúde (APS), aliando amplo acesso aos pacientes, qualidade assistencial e sustentabilidade. Com a operação, a Sulmed passa a contar com toda a excelência da rede de atendimento da Clínica Salute.

Para 2021, nossos planos estratégicos estão voltados para a 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 ainda maior valor para nossos clientes.



Seguiremos atentos e atuantes no enfrentamento à pandemia, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes, pois acreditamos na vocação das pessoas para cuidar, inspiradas pelo espírito cooperativista e pelo Jeito de Cuidar Unimed!

Cordialmente,

Dr. Flávio da Costa Vieira

Presidente do Conselho de
Administração da Unimed
Porto Alegre







***“Abrir a janela pra
deixar a luz entrar.”***

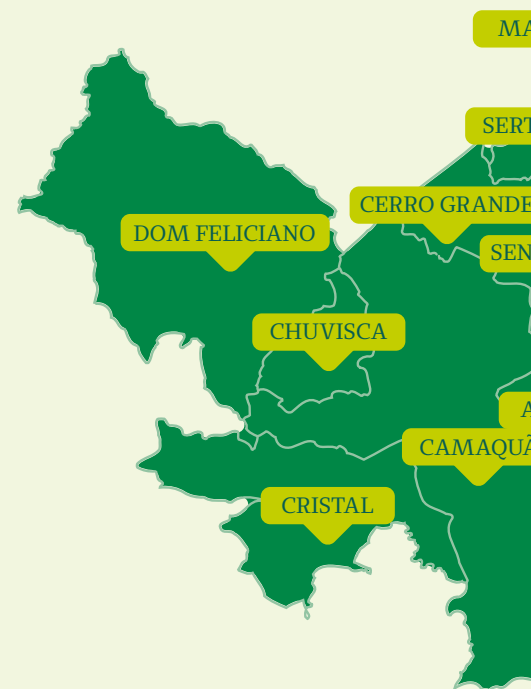
Unimed
Porto Alegre

01

PERFIL

Fundada em 23 de dezembro de 1971, a Unimed Porto Alegre de natureza jurídica - Cooperativa médica. **(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 dispõe de uma estrutura de operação presencial e virtual **(GRI 102-4)** e lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação **(GRI 102-6)**, operando em 46 municípios no Estado do RS, conforme o mapa:





(GRI 102-6)



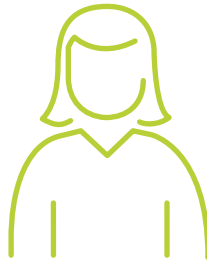
Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos de saúde familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares **(GRI 102-2)**.



Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 86,8% são compostos por esse público, formado por micro, pequena, média e grandes empresas.



O mercado familiar responde pelos outros 13,12%.



O destaque fica por conta do público feminino, que representa 53,8% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre.

Participação em entidades

(GRI 102-13) 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. A cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com mais de 116 mil médicos cooperados e mais de 17 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 2020 as questões estratégicas foram mantidas, 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, 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 2020

1.906
colaboradores

entre os que têm vínculo CLT (1.831), aprendizes (65) e estagiários (10), sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva (**GRI 102-41**).

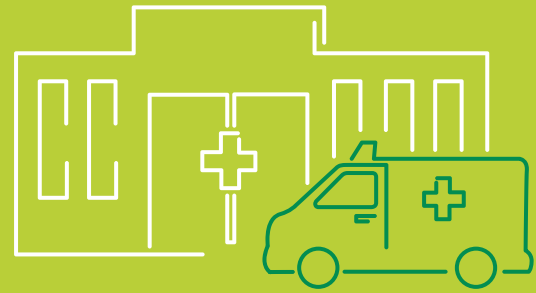


673 mil
beneficiários

considerando intercâmbio; e **612.487**, sem intercâmbio.

6.675
médicos
cooperados





(GRI 102-7)

43,57 %
de participação
de mercado

sendo 47,65% na capital e
38,16% nos demais municípios.

+1,5

milhão de
manifestações

na Central de
Relacionamento

(GRI 102-7)

R\$ 963.442

patrimônio líquido

em milhares de reais

(GRI 102-7)

R\$ 3.132.722

receita líquida

em milhares de reais

366 unidades
entre serviços próprios
e credenciados, sendo:

Rede Credenciada:

- 26 hospitais
- 51 laboratórios
- 7 oncologias
- 247 clínicas

Rede Própria:

- Clínicas de imagem
- Centro de oncologia e infusão
- Prontos atendimentos
- Clínicas de vacinas
- Unidade de atendimento pediátrico
- Espaço Viver Bem
- Locais de atendimento ambulatorial do Unifácil
- Unidades assistenciais
- Unidade de atendimento da equipe multidisciplinar

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 (descontinuado no final de 2020), o que representa 612.487 beneficiários em 2020, considerando benefício-família.





PLANOS ASSISTENCIAIS

Unimax

Cobertura nacional com ampla rede de serviços credenciados. São mais de 110 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.



NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2020, verificou-se redução de 0,2% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2020
317.173

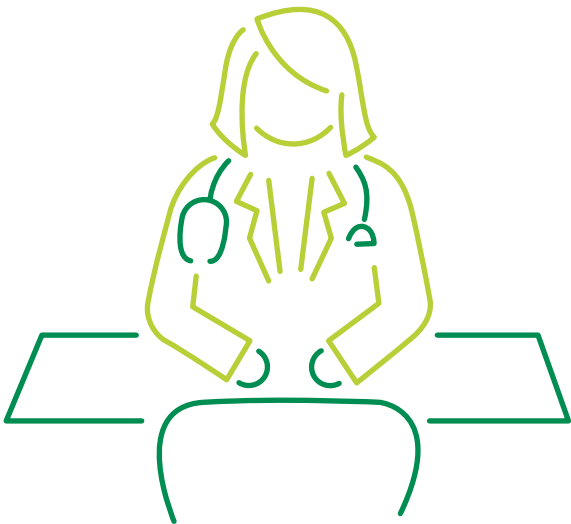
2019	2018
317.930	332.288

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.

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.



NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2020, verificou-se aumento de 6,7% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2020
192.505

2019	2018
180.445	189.529

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2020, verificou-se redução de 0,7% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2020
100.666

2019	2018
101.361	114.577

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 era na relação de confiança e no vínculo entre o cliente e o médico, que coordena e acompanha de perto a saúde do paciente. Contava com uma equipe assistencial formada por médicos e equipe multiprofissional.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

2020
976

2019
1.727

2018
1.772

*Este produto foi removido do portfólio da Unimed Porto Alegre no final de 2020 e os seus beneficiários foram realocados nos produtos Unipart e Unimax.



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 equipes médica e de enfermagem especializadas 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.

16,4% beneficiários a mais em relação a dezembro de 2019.

BENEFICIÁRIOS
114.483

ATENDIMENTOS
13.461

TRANSPORTES
5.002

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.

USUÁRIOS
50.361

ATENDIMENTOS
34.752

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.

USUÁRIOS
34.126

ATENDIMENTOS
13.750

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.

**CLIENTES COM COBERTURA
DE TRANSPORTE
AEROMÉDICO:**

2020
609.549

2019	2018
600.081	630.943

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.

**CLIENTES COM DIREITO
AO BENEFÍCIO-FAMÍLIA:**

2020
238.259

2019	2018
244.758	253.967



| SERVIÇOS PRÓPRIOS

(GRI 102-2)

A Unimed Porto Alegre dispõe de 366 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, prontos-atendimentos e Unidades Assistenciais.



Mesmo em um cenário econômico desafiador, a cooperativa investiu em sua estrutura durante o ano de 2020 e foi reconhecida pela excelência do serviço prestado.

Centro de Diagnóstico por Imagem

Oferece serviços de diagnóstico por imagem e disponibiliza exames de ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, mamografia digital, raio X digital, densitometria óssea, mamografia digital, entre outros. As unidades do Moinhos e Shopping Total são reconhecidas por ter certificação ONA de Acreditado Pleno Nível III - Acreditado com Excelência em outubro de 2020 e selo de qualidade pelo Colégio Brasileiro de Radiologia, desde 2013.





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).

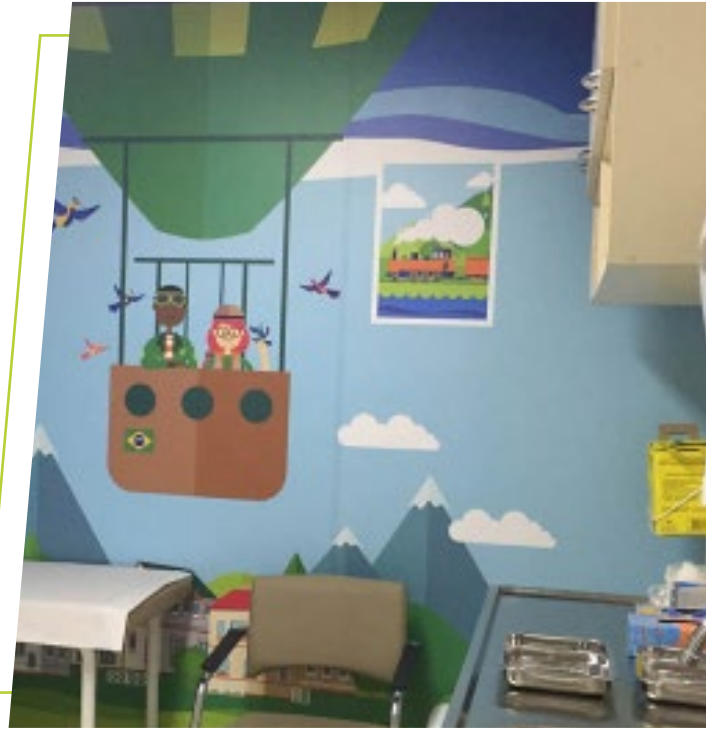


Centro de Oncologia e Infusão

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.

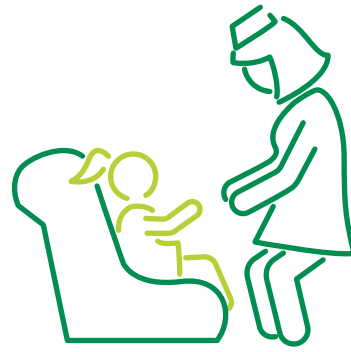


Prontos-atendimentos

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*.



*ACLS do inglês: Suporte Avançado de Vida Cardiovascular
PALS ou SAVP: Suporte Avançado de Vida em Pediatria



Unidade de Atendimento Pediátrico

Oferece estrutura ambulatorial de apoio ao consultório médico para situações de baixa complexidade, sem a 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. As atividades ocorreram por meio de oficinas online gratuitas para os clientes e comunidade, realizadas por uma equipe de profissionais de saúde, com uma agenda diversificada aos participantes.

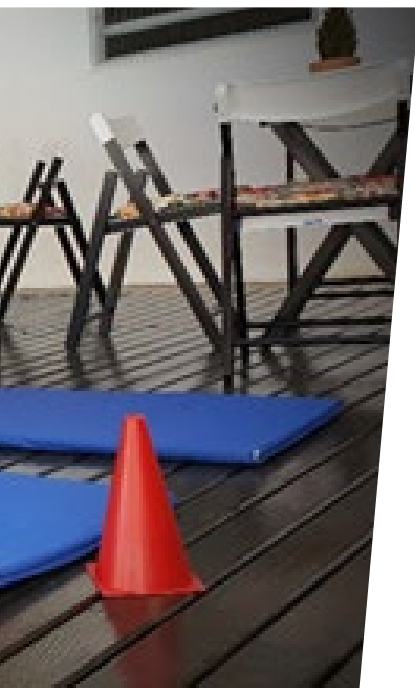
(GRI 416-1) Em 2020, a equipe multidisciplinar do Viver Bem promoveu diversas atividades educativas virtuais com intuito de levar hábitos saudáveis, melhorar a qualidade de vida e saúde mental dos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade. Os objetivos das ações são promover a saúde, a prevenção de agravos e fomentar o autocuidado.



Foram

10.670
participações

com as iniciativas
educativas, resultando
em um nível de
satisfação de 95,39%.





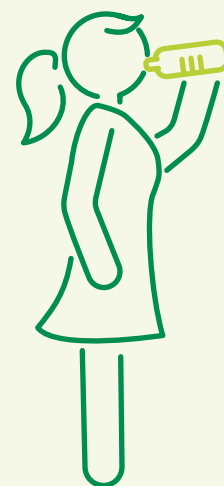
CONHEÇA OS PROGRAMAS OFERECIDOS PELO VIVER BEM:

Atividade Física

(GRI 413-1 e GRI 102-43)

A Unimed Porto Alegre oferece a seus clientes e à comunidade, gratuitamente, a prática de atividade física. O programa incluiu, durante a pandemia, as modalidades de yoga, pilates e cardio dança em atividades online. Para os encontros virtuais, foi utilizada a plataforma Teams, possibilitando que o cliente pudesse acessar as aulas no conforto e segurança do seu ambiente. As práticas são conduzidas por profissionais habilitados e acompanhadas por equipe de saúde do Viver Bem.





Saúde da Criança

(GRI 413-1 e GRI 416-1)

As ações educativas têm como objetivo promover a prevenção e a promoção da saúde na infância. Destinadas à clientes Unimed e a comunidade, foram realizadas atividades online para crianças, pais e familiares, com temas relacionados à saúde, desenvolvimento infantil, orientação alimentar, fala e linguagem, volta às aulas e Covid-19, segurança, desenvolvimento emocional, entre outros.





Saúde da Gestante e do Bebê

(GRI 416-1)

O programa é cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) 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.

Foram realizadas 116 atividades online com temas referentes ao pré-natal, parto, puerpério, cuidados com o bebê, higiene, amamentação, alimentação na gestação e introdução alimentar do bebê, aspectos emocionais, desenvolvimento neuropsicomotor, prevenção de acidentes, segurança, brincadeiras, vacinas, alergias respiratórias, alergias alimentares, saúde do bebê e a Covid-19, escolha da creche, o papel do pai no cuidado, orientações odontológicas, massagem para bebês, entre outros. As oficinas online destinadas a clientes Unimed e a comunidade foram realizadas pela equipe técnica do Viver Bem, médicos cooperados, equipe multidisciplinar e convidados externos.



Em 2020
o programa atendeu
441 gestantes
e puérperas
e **187 pais** e acompanhantes.

Saúde do Adolescente

(GRI 413-1 e GRI 416-1)

No Programa Saúde do Adolescente, o Jovem Pescar da Unimed Porto Alegre é contemplado com orientações em saúde, atingindo 20 novos multiplicadores do conhecimento. Os pilares desenvolvidos ao longo do ano de 2020 foram: comer intuitivo, orientações relativas ao uso de álcool, drogas e tabagismo, cuidados com a saúde e a importância de manter a mente ativa e habilidades cognitivas. Os encontros foram realizados na plataforma Teams, proporcionando troca de experiências e aprendizagem em saúde.

Os pilares desenvolvidos ao longo do ano de **2020** no Saúde do Adolescente foram:



Comer intuitivo



Orientações relativas ao **uso de álcool, drogas e tabagismo**



Cuidados com a saúde e a importância de manter a mente ativa e habilidades cognitivas



Viver Bem Sem Cigarro

(GRI 413-1 e GRI 416-1)

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. Em 2020, além das atividades online, também foram realizadas abordagens individuais para a sensibilização ou fortalecimento da cessação do tabagismo.



Saúde do Idoso

(GRI 416-1)

É um programa 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. Em 2020, o programa teve como desafio promover o cuidado na modalidade online, permitindo a participação dos idosos clientes, comunidade, familiares, cuidadores, além de empresas clientes. As propostas de intervenções têm como objetivo disseminar a prática de promoção e prevenção. Os encontros foram realizados por profissionais multidisciplinares com utilização da metodologia lúdica/interativa, valorizando o potencial individual e coletivo dos idosos. Este espaço virtual permitiu a participação, reflexão e troca de experiência, preservando a autonomia, conforto e segurança do idoso.



Alimentação

(GRI 413-1 e GRI 416-1)

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. A iniciativa dá suporte para todas as linhas e projetos do Viver Bem, levando o olhar da nutrição para cada fase da vida. No ano de 2020 foram desenvolvidas atividades presenciais nos meses de janeiro, fevereiro e março (antes da pandemia) e online, sobre diversos temas, como: hábitos alimentares, comportamento alimentar, alimentação em tempos de isolamento, rótulos, entre outros. As atividades ocorreram na modalidade online, pela plataforma Teams, para clientes, empresas e comunidade.

App Viver Bem

(GRI 416-1)

O App Viver Bem tem o propósito de sensibilizar os clientes sobre a importância de se adotar 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. Para isso, a App conta com uma equipe especializada cuidando e promovendo a educação por meio da interação de notificações e notícias. Dessa forma, os clientes têm um aliado à saúde que atua também como aporte para seus médicos.





Programa de Saúde

É um programa voltado para a atenção Integral em saúde que tem como objetivo acolher e embarcar o cliente Unimed durante o seu trajeto assistencial. Orientado pela navegação do cuidado, o trajeto passa pela entrega de valor em saúde, ou seja, pelo vínculo construído, pelo sentimento de estar sendo cuidado gerado ao cliente. Para isso, precisa ser integrado e no tempo.

Dessa forma, a Unimed Porto Alegre acredita que o cuidado deva ser garantido e pautado nos quatro pilares da Atenção Integral em Saúde (AIS): Longitudinalidade; Acessibilidade; Integralidade; e Coordenado.

Como forma de operacionalizar esse cuidado, centrado na pessoa, foram divididas linhas de cuidado, que são protocolos assistenciais adotados a determinadas pessoas estratificadas por sua situação de enfermidade e risco.

Esta estratificação determina um conjunto de intervenções destinadas aos pacientes e que envolvem:

1. Promoção e prevenção da saúde, inclusive rastreio. Dieta, atividade física, estimular os hábitos adequados e rastreio recomendados para enfermidades prevalentes conforme faixa etária e sexo.
2. Tratamento adequado para cada nível de complexidade e risco determinado.

As linhas de cuidado hoje implantadas são: Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS), Insuficiência Cardíaca Congestiva (ICC), Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC), Diabetes Mellitus (DM) que compõem as doenças crônicas, Saúde Mental, Saúde do Idoso, Osteomuscular, Peso Saudável, Cuidados Paliativos, Desospitalização (Alta segura), e Covid-19.

Essa ação também determina em qual nível cada pessoa deve receber seu cuidado, para que este seja mais adequado. Até o momento, foram beneficiados 1.169 clientes, que permanecem ativos.

Acredita-se que o programa auxilie na desospitalização e na educação em saúde, reduzindo reinternações e garantindo a melhora na qualidade de vida dos clientes em acompanhamento e na sua satisfação como usuário.



| MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS

(GRI 102-10)



Unidades que foram inauguradas:

- Prédio Administrativo José Bonifácio
- Laboratório Unimed – Unidade Gravataí

Unidades que foram desativadas:

- Giordano Bruno, 327
- Venâncio Aires, 1048
- Venâncio Aires, 887
- Posto de Coleta Centro
- Coordenadoria de Osório
- Francisco Ferrer, 515



Holding Laçador Participações

A Laçador Participações é a holding de investimentos e diversificação de negócios da Unimed Porto Alegre. Sua criação, anunciada em novembro de 2019, foi a maior operação da história da cooperativa: um investimento de mais de R\$ 30 milhões, já com suas primeiras aquisições, como 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 –, que assegura à Unimed Porto Alegre e suas operações mais inovação, desenvolvimento tecnológico, agilidade e eficiência para a entrega de soluções aos clientes e cooperados e toda a cadeia de stakeholders.

A segunda movimentação da Laçador foi a aquisição de 100% da Sulmed, operadora de assistência médica e odontológica que atua no segmento empresarial na capital gaúcha e região metropolitana há mais de 40 anos. A iniciativa integra a estratégia para fortalecer

a cooperativa em um segmento de mercado, posicionando-a como um agente consolidador no mercado de planos de saúde brasileiro com a oferta de uma nova marca.

Em 2020, a Laçador Participações realizou a primeira aquisição, após aprovação da ANS, foi 100% da Sulmed, operadora de assistência médica e odontológica que atua no segmento empresarial na capital gaúcha e região metropolitana há mais de 40 anos. A segunda movimentação foi a aquisição de 100% do Laboratório Unilab, com forte operação no litoral norte.

No final de 2020, formalizamos a compra de 25% do grupo empresarial SALUTE que se efetivará em março de 2021, que oferece serviços de clínica médica, consultas e procedimentos ambulatoriais e odontológicos, entre outros, com sede em Porto Alegre e conta atualmente com quatro unidades de atendimento localizadas nas zona sul, zona norte e centro da capital.



DESTAQUES

Projeto RS Verão Total 2020

A Unimed Porto Alegre doou pranchões de salvamento para auxiliar o trabalho de guarda-vidas no Litoral Norte e Sul do Estado durante o verão. Além disso, promoveu um treinamento, realizado pela equipe do SOS Unimed, com cerca de 50 guarda-vidas do Corpo de Bombeiros Militar (CBM-RS) para a realização de manobras de suporte básico de vida e uso do desfibrilador externo automático. Também houve a doação de 10 aparelhos desfibriladores ao projeto, incorporados aos quadriciclos utilizados para salvar vidas.

Novo prédio Administrativo

Em fevereiro de 2020, a Unimed Porto Alegre inaugurou o prédio histórico em frente ao tradicional Parque Farroupilha (Redenção). Com objetivo de concentrar operações para otimizar o fluxo e a rotina de atuação, a cooperativa integrou alguns setores administrativos em um novo espaço físico, na Rua José Bonifácio, 245, próximo à sede. A nova estrutura ocupa 5.400m², distribuídos em oito andares, e proporciona um ambiente totalmente remodelado aos mais de 450 colaboradores que ocuparam a segunda sede administrativa.

Enfrentamento a Covid-19

A Unimed Porto Alegre vem trabalhando de forma intensa desde o início da pandemia, no esclarecimento e orientação de clientes, colaboradores, cooperados e sociedade.

Criou o Plano de Enfrentamento à Covid-19, com ações de apoio voltadas para todas as suas frentes de atuação, mantendo o seu propósito de cuidar das pessoas.

Entre as ações está o investimento no estudo voltado ao combate da Covid-19; diversas doações e apoio à população e instituições de saúde pública, além de iniciativas de conscientização e informação sobre a propagação do vírus. Também lançou, em maio de 2020, o seu programa de telemedicina, além de reforçar sua estrutura de atendimento nos PAs de Canoas e Guaíba.

Comitê de Crise e área de RI

Em 2020, a Unimed Porto Alegre estruturou de forma permanente o Comitê de Crise e criou a área de Relações Institucionais. O objetivo do comitê é manter a cooperativa preparada para eventuais situações que possam abalar a sua imagem e reputação e que ameacem o seu *core business*. A coordenação do comitê está sob a responsabilidade da gerência executiva de Relações Institucionais, área criada em fevereiro de 2020 e que incorporou também a Responsabilidade Socioambiental da Unimed Porto Alegre.



Estudo de prevalência da Covid-19

A Unimed Porto Alegre está entre as instituições que investiram no primeiro estudo populacional sobre a pandemia da Covid-19 no Rio Grande do Sul, realizado pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul e pela Universidade Federal de Pelotas. A pesquisa teve como objetivo levantar a proporção de casos de infecção, incluindo pessoas sem sintomas, e a evolução da doença por meio de amostragens populacionais em oito regiões intermediárias do estado, segundo critério do IBGE: Pelotas, Santa Maria, Uruguaiana, Ijuí, Passo Fundo, Caxias do Sul, Santa Cruz do Sul/Lajeado e região metropolitana de Porto Alegre. A pesquisa constitui inquéritos populacionais realizados a partir de visitas domiciliares, quando os participantes são submetidos a um teste rápido para o vírus da Covid-19.

O estudo possibilitou estimar o percentual de infectados pelo novo coronavírus na população e entender a evolução do vírus, visando a oferecer direcionamentos para o seu combate.

Programa Gestão Saudável para Empreendedores

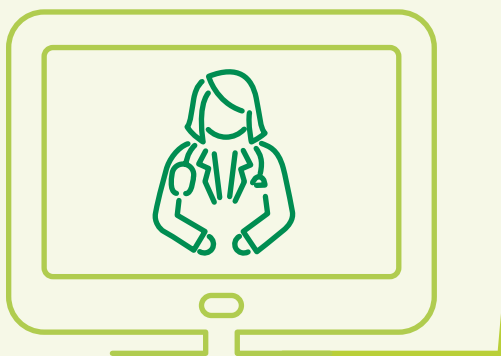
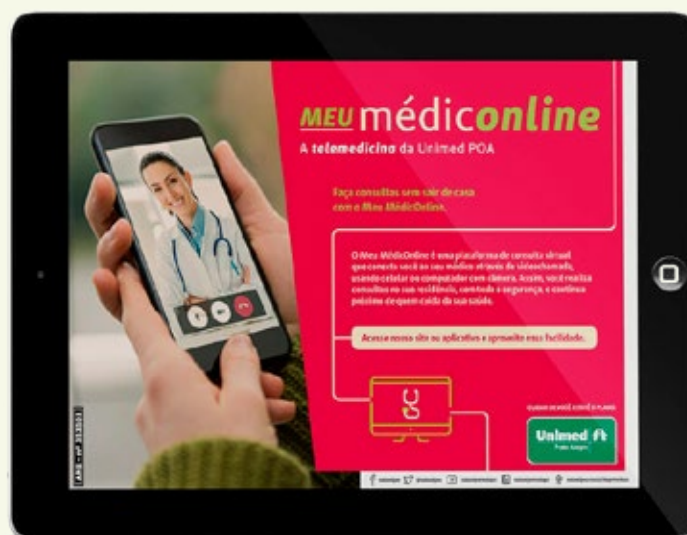
A Unimed Porto Alegre acredita que uma gestão de qualidade se faz necessária para que um negócio se mantenha sustentável no mercado, principalmente em tempos de crise. Para apoiar os empreendedores no cenário atual, a cooperativa lançou o Programa Gestão Saudável, voltado aos clientes empreendedores. O objetivo da iniciativa foi proporcionar alternativas que contribuam para a sustentabilidade dos negócios.





Plataforma de Telemedicina Meu MedicOnline

Desde os primeiros casos de coronavírus no Brasil, a Unimed Porto Alegre priorizou o seu projeto de telemedicina que se consolidou após a Portaria do Ministério da Saúde nº 467, que dispõe sobre as ações de telemedicina decorrente da epidemia da Covid-19.



Desde o dia 11 de maio, a cooperativa disponibiliza a plataforma *Meu MédicoOnline*, com o objetivo de suprir a necessidade dos cooperados e clientes diante das medidas de isolamento social decretadas pelas autoridades sanitárias do país.



Cuidar por completo é pensar na liberdade e privacidade de todos.



Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

No ano de 2020 a Unimed Porto Alegre deu velocidade no seu Programa de Privacidade dos dados, seguindo a nova Lei Geral de Proteção de Dados, que entrou em vigor em setembro.

O objetivo é valorizar a segurança dos dados que transitam pela cooperativa para entender a importância do correto tratamento dos dados de clientes.

A cooperativa vem trabalhando fortemente para garantir alinhamento a essa legislação, evitar penalidades ou garantir a segurança dos dados

dos nossos beneficiários. acho que este é o principal objetivo de estarmos adequados à LGPD. Entre as ações foram realizados treinamentos em formato Live para lideranças com consultoria especializada; lançamento do curso EAD, disponível para todos colaboradores e cooperados; envio de conteúdos periódicos por e-mail a todos colaboradores esclarecendo dúvidas e conceitos; compra do sistema especializado em LGPD para atender todos stakeholders; treinamentos individualizados com as área internas; reporte trimestral ao Comitê de Auditoria e Riscos; implementação de políticas e normas; e a criação da diretriz de Incidente de Vazamento de Dados.

Doações realizadas

A Unimed Porto Alegre manteve e ampliou o seu compromisso com instituições de atendimentos especiais e de apoio à cultura, com o objetivo de auxiliar e minimizar os impactos gerados pela pandemia.

Entre as ações realizadas está a doação de 10 toneladas de alimentos para a Campanha do Agasalho 2020, da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

A cooperativa doou ainda cestas básicas para 80 famílias da Vila Planetário, de Porto Alegre, atendidas pela Instituição de Ensino Infantil Piu Piu, localizada na região. O auxílio foi estendido por três meses. Outras instituições também foram amparadas, como a Associação Cristã de Moços, na Kinder – Centro de Integração da Criança Especial, Aldeias Infantis SOS, Instituto Vida Solidária, Amparo Santa Cruz, Casa do Menino Jesus de Praga, Aldeia da Fraternidade, Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul, Associação de Cegos Louis Braille, Fundação Tênis e Projeto Educando Com Arte.





Laboratório Unimed – Unidade Gravataí

A Unimed Porto Alegre inaugurou, no dia 1º de setembro, a nova unidade do laboratório Unimed para a coleta e serviços de exames em Gravataí (Rua Ary Tubbs, 731 – Centro), que atende beneficiários dos planos da cooperativa e a população residente na região de forma particular.

O espaço ganhou uma ampla área com mais conforto para receber clientes, além de oito salas de coleta e sala de curva (destinada para coletas de longa permanência); check-in laboratorial, que proporciona melhor experiência para o cliente em agilidade no atendimento; e acessibilidade, como serviço de atendimento para pacientes surdos por meio da Central de Interpretação Simultânea em Libras.



Modelo de Valorização da Excelência Assistencial

Com o objetivo de valorizar as melhores práticas assistenciais, a Unimed Porto Alegre lançou em dezembro, o Modelo de Valorização da Excelência Assistencial, incentivando o desenvolvimento da rede hospitalar.

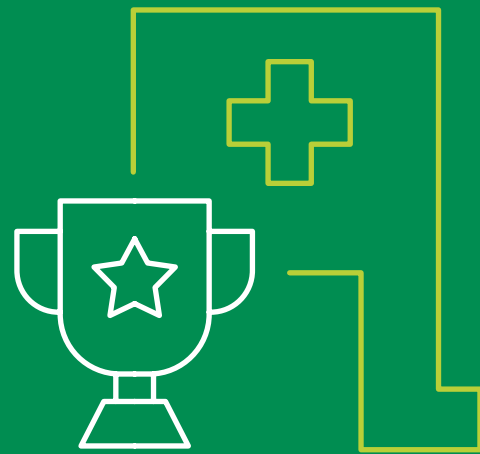


O programa é pioneiro no Estado e mede e bonifica a entrega de valor assistencial em toda a jornada do cliente por meio de cinco dimensões avaliadas num ciclo de 12 meses. São elas: segurança do paciente, experiência do cliente, desempenho assistencial, novos modelos de remuneração e certificação.



RECONHECIMENTOS

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



Certificação ONA

Em outubro de 2020, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) certificou, em Nível 3 de Excelência, o Centro de Oncologia e Infusão, Imagem e Laboratório da Unimed Porto Alegre. A ONA é uma organização não governamental que tem o objetivo de promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação de qualidade dos serviços de saúde no país. Este é o mais alto nível de excelência pela Acreditação ONA, que utiliza métodos para avaliar e certificar, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde.



JANEIRO 2014

Nível II – Acreditado Pleno

DEZEMBRO 2015

Nível II – Recertificação ONA

SETEMBRO 2016

Manutenção da Recertificação ONA

OUTUBRO 2020

Nível III – Acreditado com Excelência

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.

Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade (Unimed Brasil)


Processo de certificação, conferido pela Unimed do Brasil que chancela a prática da Governança Cooperativa e a gestão para a Sustentabilidade como um diferencial. A Unimed Porto Alegre conquistou o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade

– Edição 2020, concedido pela Unimed do Brasil. A certificação nacional integrou aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado como o equilíbrio econômico-financeiro. A cooperativa obteve a certificação nos anos de: 2016, 2018 e 2020.

IDSS

Entre as quatro operadoras de saúde mais qualificadas do Brasil, a Unimed Porto Alegre conquistou nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Com a distinção, a cooperativa se posiciona no topo do ranking das 10 maiores operadoras médico-hospitalares do país com maior número de beneficiários do setor. A nota é divulgada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e foi a maior conquistada pela cooperativa nos últimos 10 anos.



Índice de satisfação e recomendação

A Unimed Porto Alegre conquistou satisfação de 94,2% em pesquisa realizada pelas operadoras do setor de saúde suplementar, conforme critérios definidos em documento técnico de orientação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esta avaliação compõe uma das iniciativas do Programa de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde. O estudo é realizado anualmente e contribui para o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Na carteira de usuários da Unimed Porto Alegre foram entrevistados 1.073 beneficiários, quando foram abordados temas como cuidados

com a saúde, atenção imediata, comunicação, lista de médicos e rede, resolutividade, entre outros itens. A cooperativa, em comparação com as dez maiores operadoras de saúde do Brasil, conquistou os melhores índices em relação a Satisfação (94,2%) e em Recomendação (85,5%).

Prêmio Top of Mind



A Unimed Porto Alegre recebeu o destaque na 30ª edição do prêmio Top of Mind – as Marcas de Porto Alegre, do Grupo Amanhã. Pelo nono ano consecutivo, a cooperativa foi a marca mais lembrada pela população da capital gaúcha na categoria Clínica Médica, com 31,2% em lembrança. Além de Clínica Médica, a marca Unimed também é destaque em âmbito regional. Em Plano de Saúde, atingiu um percentual de 63,6% da lembrança dos gaúchos. Já no item Plano Odontológico, o percentual foi de 10,3%. Além disso, a Unimed ficou como a segunda marca mais amada no Rio Grande do Sul, com 63,2% na categoria Love Brands Top RS.

Anuário Valor 1000



A Unimed Porto Alegre ocupa a 8ª colocação no ranking finanças nacional das 50 maiores operadoras de planos de saúde, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico. Na categoria Planos de Saúde, a cooperativa foi destaque entre os maiores em lucro líquido, configurando no 20º lugar; em 10º lugar entre as 20 maiores em ativo total; 8º lugar em patrimônio líquido; 6º lugar em aplicações financeiras; e 17º entre as 20 que mais cresceram em contraprestações efetivas.

Reputação



A Unimed foi uma das marcas mais bem avaliadas pelo público no combate à COVID-19. O reconhecimento foi feito por avaliações realizadas pelas consultorias Reprtrak Company, Innovation Center e HSR Specialists Researchers.

As análises consideraram a excelência das empresas em ações de cidadania e de prevenção voltadas a garantir o bem-estar das pessoas neste período em que o país convive com o desafio de atender pacientes infectados pelo coronavírus, testar casos suspeitos, garantir apoio a profissionais da linha de frente e assistir a grupos populacionais em situação de vulnerabilidade social.

O estudo identificou os principais resultados da pandemia na reputação de setores da economia brasileira, com uma análise sobre ações que geraram o maior impacto positivo na visão de 1.415 pessoas. Foram avaliadas mais de 100 empresas distribuídas por 15 setores econômicos. Quando observadas as iniciativas em resposta à pandemia, a Unimed é citada entre as instituições com maiores lembrança e impacto na reputação.

Na pesquisa do Innovation Center e da HSR Specialists Researchers, a Unimed obteve boa repercussão em sua atuação durante a pandemia. A marca figurou entre as 20 marcas com maior percepção positiva no Brasil no atual cenário, em um indicador que avaliou a lembrança espontânea da marca em ações voltadas ao combate à crise sanitária e sua associação com a imagem de “marca transformadora”.

Filme Sons



O filme SONS, da Unimed Porto Alegre, foi escolhido o melhor comercial regional do Brasil pelo SBT Brasil e foi vencedor do Prêmio Profissionais do Ano, da Rede Globo Região Sul. Com o conceito “cuidar é um amor que a gente nunca esquece”, o filme veiculado no final de 2019, reforçou o propósito da cooperativa de cuidar das pessoas, com uma mensagem de como o ato marca uma vida. A campanha faz parte de um trabalho de reforço da

marca no mercado, que teve como objetivo fortalecer a Unimed Porto Alegre na memória afetiva do público.

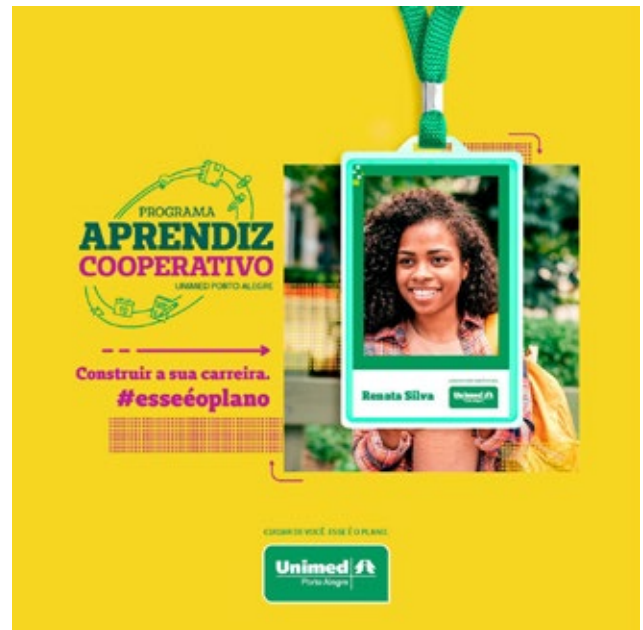
500 Maiores do Sul



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, publicado pela Revista AMANHÃ em parceria com a PwC. A cooperativa também se encontra na 54ª colocação entre as maiores empresas do Sul. Além disso, conquistou a 20ª colocação no ranking das 100 Maiores do Estado, de acordo com o Valor Ponderado de Grandeza (VPG), principal indicador do ranking.



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).





“Nosso olhar ganhou um novo ponto de vista.”



Governança e
Integridade

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

(GRI 102-18)

ASSEMBLEIAS

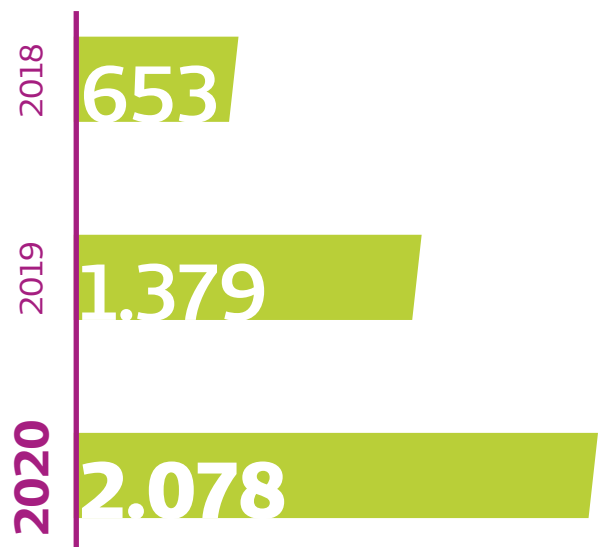
O órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o Estatuto Social, é a Assembleia Geral de sócios. Nela são discutidos e votados assuntos relevantes para a estratégia dos negócios e tomadas as decisões de interesse da cooperativa. As deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.

Confira, abaixo, os dados sobre as Assembleias Gerais realizadas ao longo dos últimos anos, bem como o número de cooperados que participaram.

Nº DE ASSEMBLEIAS



Nº DE PARTICIPANTES

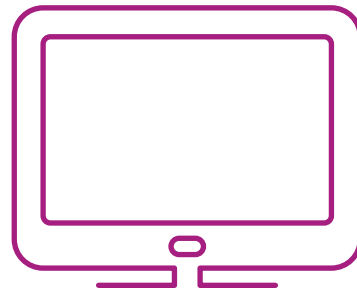




Em 2020, em virtude da pandemia da Covid-19, todas as Assembleias Gerais realizadas ocorreram na modalidade exclusivamente digital. A inovação oportunizou um número maior de participantes, garantindo a saúde e a segurança de cooperados, colaboradores e fornecedores.

Com abertura oficial durante a Assembleia Geral Ordinária, a eleição para o Conselho Fiscal também ocorreu de forma virtual. Foram eleitos os seis membros para a gestão 2020/2021.





A realização dos processos de maneira digital, algo inédito na cooperativa, foi um passo importante rumo à inovação, tornando os métodos das Unimed Porto Alegre mais ágeis, seguros e transparentes.



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.

/ GESTÃO 2019/2022

(GRI 102-18)



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

Os Comitês reúnem-se, ordinariamente, duas vezes por mês, e extraordinariamente sempre que forem convocadas. A Comissão Técnico-Disciplinar e Ética e o Conselho Curador uma vez por semana.

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 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.



Assembleia
Geral **Ordinária**

CUIDAR DE VOCÊ

Unim
Porto



GESTÃO 2020/2021

Titulares

- Dra. Ana Maria Simões Ribeiro
- Dra. Maria de Lourdes Kafrouni
- Dr. Paulo dos Santos Issi

Suplentes

- Dra. Maria Lucia da Rocha Oppermann
- Dr. Marcelo Wainberg Rodrigues
- Dr. Alexandre Miranda Pagnoncelli



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.

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 preencham as condições previstas no Estatuto Social. Até 31 de dezembro de 2020, a Unimed Porto Alegre contava com 6.675 médicos, incluindo os jubilados.

DIRETORIA EXECUTIVA

(GRI 102-18)

- **Dr. Flávio da Costa Vieira**
Presidente do Conselho de Administração
- **Dr. Alexei Eduardo Gobbi**
Vice-presidente do Conselho de Administração
- **Dr. Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**
Superintendente Geral
- **Dr. Marcelo Junges Hartmann**
Diretor de Provimento de Saúde
- **Dr. Plínio Medaglia Filho**
Diretor de Recursos e Serviços Próprios
- **Dr. Renato Rangel Torres**
Diretor de Relacionamento com o Cooperado
- **Dra. Rosângela Silveira D'Ávila**
Diretora de Relações com o Mercado

Coordenadores Regionais

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

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA DA UNIMED PORTO ALEGRE



A ética e a transparência integram os valores da cooperativa e guiam as práticas de gestão. Uma das formas de materializar esse cuidado é a criação da Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre, com o objetivo de zelar pelo desempenho ético da medicina.

Em setembro de 2020 foi realizada a eleição para a renovação da Comissão eleita em 2017. O mandato tem duração de 30 meses. Confira os membros eleitos.

Membros Titulares

- Dr. Flávio José Prenna
- Dr. Fernando Antonio Bohrer Pitrez
- Dr. Martinho Alexandre Reis Alvares da Silva
- Dr. Luiz Carlos Bodanese
- Dr. Ivan Antonello

Membros Suplentes

- Dr. Renan Roque Onzi
- Dr. José Augusto Bragatti
- Dr. Ernani Luis Rhoden
- Dra. Luciana Filchtiner Figueiredo
- Dr. Paulo Worm

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA E DIRETOR CLÍNICO DA UNIDADE ASSISTENCIAL DE GUAÍBA

Efetivos

- Dr. Danilo Potengy Bueno
- Dra. Michela Schmitt
- Dr. Rafael Antonio Widholzer Rey

Suplentes

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

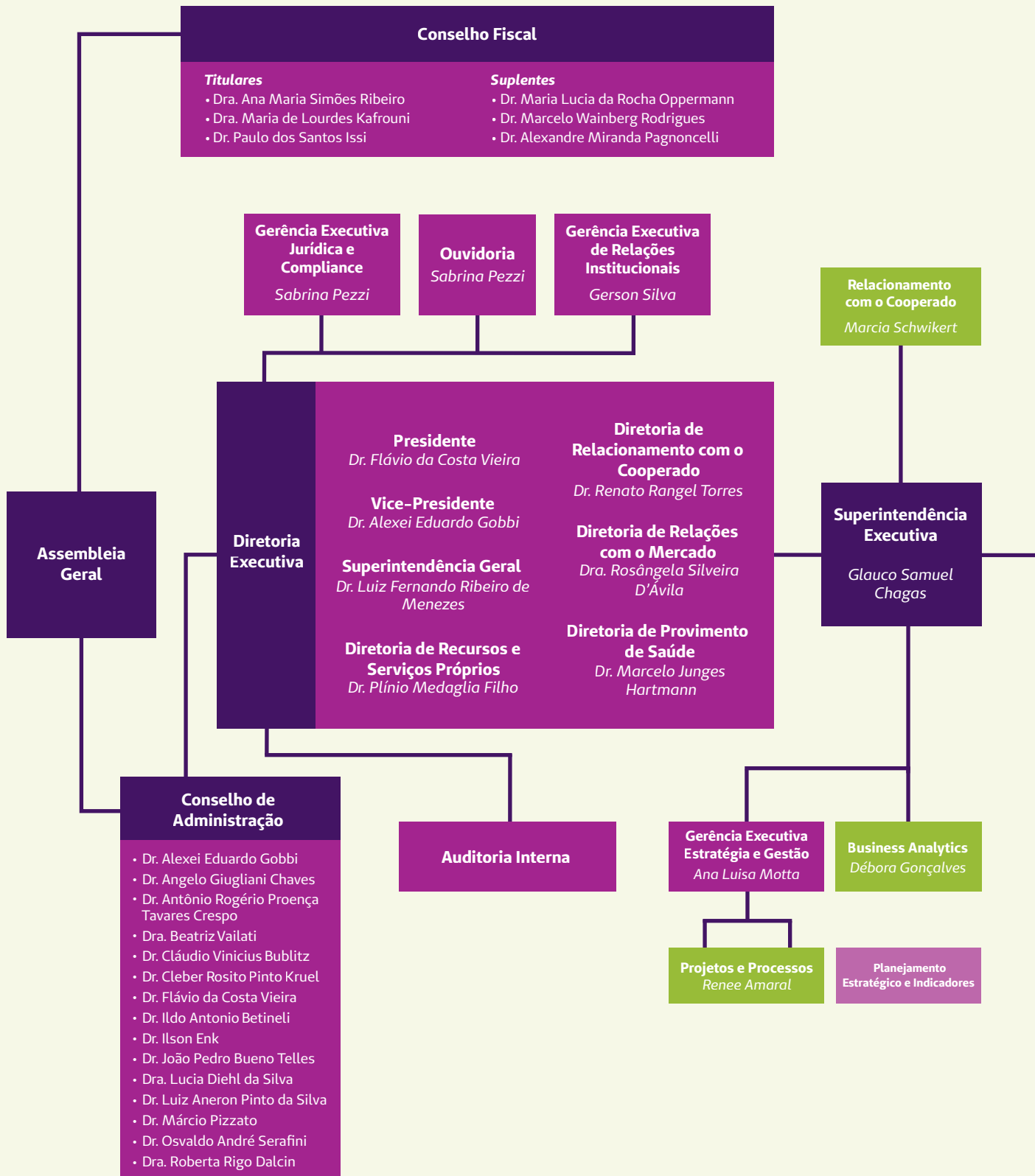


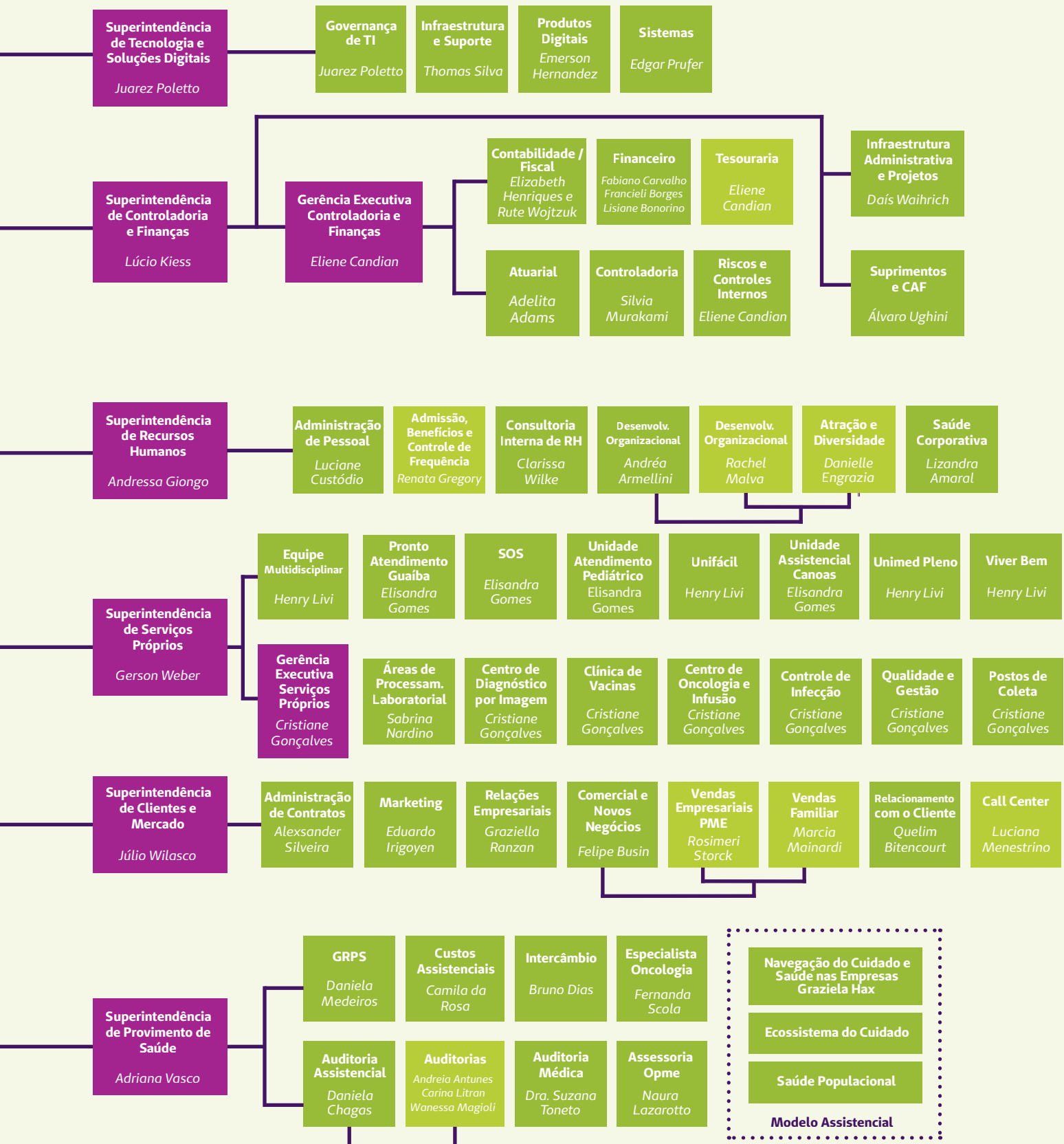
O Comitê de Reforma Estatutária e Regimentos Internos da Unimed Porto Alegre, formado por Conselheiros do Conselho de Administração, concluiu a revisão do Estatuto Social da cooperativa, tornando-a mais atual, moderna e com a adequação da norma interna ao disposto no ordenamento jurídico. Diante das alterações estatutárias, o Comitê deu início à revisão dos Regimentos Internos, para o alinhamento das disciplinas e orientações internas.



ORGANOGRAMA

(GRI 102-18)





INTEGRIDADE

(GRI 102-16)



O Programa de Integridade da Unimed Porto Alegre propõe transparência e ética, garantindo a segurança empresarial da organização e de seus representantes.

Entre as ações destacam-se o treinamento EAD de Código de Conduta aos colaboradores e cooperados; a disseminação da cultura da integridade em reuniões de multiplicação; e a disponibilização do tema compliance em canal direto/ específico para saneamento de dúvidas.



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.



A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2020, 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 103-2)

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.

Com o objetivo de conferir ainda mais transparência à relação entre a cooperativa e seus públicos, 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 está disponível também aos cooperados.

(GRI 102-43).

As denúncias sobre 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 está alinhado aos valores de transparência e ética da cooperativa.

COMITÊ DE CRISE

(GRI 102-16; GRI 102-43 e GRI 102-44)

O Comitê de Crise tem como objetivo manter a cooperativa preparada para eventuais crises que possam abalar a imagem e a reputação da Unimed Porto Alegre e que ameacem o seu *core business*.



O Comitê norteará as ações a serem desenvolvidas para a *Contingência e Auditoria de Vulnerabilidade da Unimed Porto Alegre*, com autonomia para a tomada de decisão. Para cada aspecto vulnerável, se avalia a situação em si, desdobramentos, medidas emergenciais, possíveis questionamentos, mensagem-chave, e demais conteúdos a serem produzidos. Caberá ao comitê analisar a crise, definir e executar as estratégias e ações a serem adotadas. Deve tomar decisões ágeis e atuar com autonomia.

O Comitê deve se posicionar respeitando os seguintes tópicos:

- Alicerçar as ações nas boas práticas de governança e compliance da Unimed Porto Alegre
- Reconhecer a crise
- Analisar o fato, o cenário e ter explicações ou justificativas razoáveis
- Não negligenciar públicos, principalmente a imprensa
- Ser claro, objetivo, consistente e didático
- Ser ágil





***“Cada janela conta
uma história.”***

Gestão da
Satisfação

03

CLIENTES

| SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

GRI 416-1



COVID-19

A pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2 vem produzindo repercussões não apenas de ordem biomédica e epidemiológica em escala global, mas, também, de impacto social, econômico, político, cultural, com histórico sem precedentes na história recente das epidemias e alto impacto sobre os sistemas de saúde. Estão relacionados a isso a exposição de populações e grupos vulneráveis, a sustentação econômica do sistema financeiro e da população, a saúde mental das pessoas em tempos de confinamento e temor pelo risco de adoecimento e morte, assim como o acesso a bens essenciais como alimentação, medicamentos, transporte, entre outros.



(GRI 103-2) Em função deste cenário, a cooperativa incorporou ao Jeito de Cuidar Unimed, no programa de Atenção Integral à Saúde, a linha de cuidados Covid, com os seguintes objetivos:

- Realizar acompanhamento de saúde dos pacientes acometidos pela Covid 19;
 - Orientar e monitorar sinais e sintomas, assim como as sequelas relacionados a doença;
 - Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a evolução da doença para evitar consultas em emergências sem indicação;
 - Orientar o paciente dentro da rede, norteando para o atendimento mais adequado;
 - Identificar sinais de alerta de piora clínica, minimizando o agravamento da doença;
 - Entregar valor em saúde por meio da qualidade e segurança assistencial.
- Para tanto, foi estabelecido como operação a orientação do trajeto assistencial dos pacientes, com as seguintes ações:
- **Central Coronavírus Unimed 24h:** 12.291 atendimentos
 - **Monitoramento de pacientes ambulatoriais:** 3.777 pacientes
 - **Monitoramento de pacientes durante internação e pós-alta:** 1.282 pacientes
 - **Acolhimento Jeito de Cuidar Idosos:** 4.908 pacientes
 - **Disponibilização dos exames ambulatoriais da Covid nos Serviços Próprios:** seguindo a Diretriz de Utilização (DUT) da ANS, com formulário específico com as informações solicitadas pela ANVISA

- **Monitoramento e criação de leitos adicionais junto a rede credenciada** para a garantia de atendimento a clientes Unimed, apoiando o tratamento em domicílio e a desospitalização segura
- **Garantia de pagamento mínimo aos prestadores e cooperados**
- **Disponibilização de teleconsulta com médicos cooperados**
- **Liberação de terapias em teleconsulta na rede credenciada**
- **Linha direta da Unimed para apoio psicológico para clientes empresariais**

Conceituação de apoio:

A Navegação do Cuidado é o processo responsável por garantir o trajeto assistencial do cliente.

É garantido por entrega de valor em saúde, ou seja, pelo vínculo construído e sentimento de cuidado gerado ao cliente.

Para isso, precisa ser no tempo certo e integrado. Partindo dessa premissa, a Unimed Porto Alegre acredita que o cuidado deva ser garantido e pautado nos quatro pilares da Atenção Integral em Saúde (AIS). São eles:

Longitudinalidade: Garantir que o cliente seja acompanhado ao longo da vida

Acessibilidade: Garantir que o cliente tenha acesso ao cuidado que precisa

Integralidade: Garantir que o cuidado necessário do cliente seja entregue ao longo da vida

Coordenado: Garantir a efetividade dos protocolos e condutas assistenciais pautadas na qualidade

Como forma de operacionalizar esse atendimento personalizado foram definidas **Linhas de Cuidado**, que são protocolos assistenciais adotados para determinadas pessoas conforme cada situação de enfermidade e risco.





A Unimed Porto Alegre desenvolve práticas voltadas para a satisfação de seus públicos de relacionamento, o que contribui para garantir o seu crescimento sustentável.

(GRI 102-40 e GRI 103-2) A Unimed Porto Alegre mensura a satisfação dos clientes por meio do Índice de Satisfação dos Clientes, que obteve em 2020 resultado de 92,97%, extremamente positivo em relação aos padrões de excelência mundiais.

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.

Durante o ano de 2020, 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 80,6%, o que posiciona a cooperativa metodologicamente na Zona de Excelência (acima de 75%).

Índice de Satisfação dos Clientes 2020 (por pilar):

COOPERADOS

94,47%

UNIFÁCIL

90,32%

PRESTADORES TERCEIROS

91,46%

OPERADORA

94,92%

PRESTADORES PRÓPRIOS

90,21%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

92,97%

- Entenda o método

Os clientes mostram 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.

*O NPS® ou Net Promoter Score é uma métrica desenvolvida para medir os níveis de lealdade do cliente.



(GRI 416-2)

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 2020, Central de Relacionamento recebeu 366 demandas (303 arquivadas/finalizadas; 32 demandas ainda ativas; 31 auto de infração sendo que destas, 5 impactaram em multa e o restante, 26, permanecem em trâmite).

Em 2020, a Unimed Porto Alegre promoveu ações com seus públicos estratégicos (GRI 102-43):

| TTT – TRAVESSIA TORRES TRAMANDAÍ

A Unimed Porto Alegre foi patrocinadora e serviço médico da TTT. A estrutura da operação foi composta por um ambulatório na chegada do evento, motos, quatro ambulâncias e três caminhonetes durante o percurso, além de uma equipe de 27 profissionais. O número de atendimentos SOS foi 65.



O evento ocorreu no dia 25 de janeiro e reuniu cerca de 3 mil atletas na prova de 82 Km que tem sua largada na praia de Torres e chegada na praia de Imbé.





| CINE VERÃO UNIMED

A Unimed foi patrocinadora e serviço médico do Cine Verão, programação que fez parte do Porto Verão Alegre. Uma sessão de cinema ao ar livre, aberta ao público e gratuita, foi montada na orla do Guaíba de forma inédita, onde foram exibidos três curtas brasileiros. O evento ocorreu no dia 28 de janeiro, reunindo cerca de 400 pessoas que assistiram aos filmes e outras 800 que circularam pelo local.



| PLANETA ATLÂNTIDA

Mais de 75 mil pessoas passaram pela SABA, em Atlântida, na 25ª edição do festival de música, no litoral gaúcho, nos dias 31 de janeiro e 1 de fevereiro. O serviço médico do evento foi prestado pela Unimed Porto Alegre com uma equipe de aproximadamente 60 profissionais durante as duas noites.



FRONTEIRAS DO PENSAMENTO

Com a temática “Reinvenção do Humano” no centro da discussão, o Fronteiras do Pensamento se reinventou em 2020 em decorrência da pandemia, explorando novas perspectivas. O evento transformou-se em uma plataforma digital com conteúdos exclusivos, aulas preparatórias, além das oito conferências que ocorreram de setembro a dezembro. A Unimed foi patrocinadora. O alcance foi de aproximadamente 1.500 pessoas por conferência.



CARREATA DAS VITORIOSAS

Tradicionalmente ocorre a Caminhada das Vitoriosas, reunindo centenas de pessoas que apoiam fielmente a causa que reforça a prevenção ao câncer de mama. O Rio Grande do Sul é o estado com o maior índice de casos. Em decorrência da pandemia, o evento foi remodelado para uma programação virtual e no final do mês de outubro, dia 31, encerrou as atividades com uma carreata. A Unimed foi o serviço médico do evento, oferecendo toda a proteção e segurança para os participantes durante todo o trajeto.



37ª MARATONA INTERNACIONAL PORTO ALEGRE UNIMED - VIRTUAL



Em 2020, devido à pandemia, a tradicional Maratona Internacional de Porto Alegre ocorreu de forma virtual, com 1.786 inscritos. A Unimed foi patrocinadora do evento, mantendo o incentivo à prática esportiva.

Com o Viver Bem, foi montado um calendário de conteúdos e lives até o dia da prova, com orientação para a preparação dos corredores aberto para todos os interessados tanto para a preparação para a prova, como para quem tinha interesse em iniciar a prática das corridas.



CARTÃO VIRTUAL

A Unimed Porto Alegre lançou o cartão virtual, possibilitando aos clientes mais segurança e agilidade no momento das consultas, redução da produção de resíduos no planeta, além da proteção contra a proliferação do novo coronavírus.

COMUNICAÇÃO CORONAVÍRUS

Desde o início da pandemia, a Unimed Porto Alegre manteve os clientes atualizados com conteúdo relevante sobre as recomendações para a prevenção do novo Coronavírus, com lives e materiais informativos.



Para as unidades, foi criado um enxoval de peças com orientações sobre o distanciamento e conduta a serem adotados.



TÓTENS



DISPLAY DE MESA



ADESIVO PARA POLTRONAS



ADESIVO PARA CHÃO

COLABORADORES

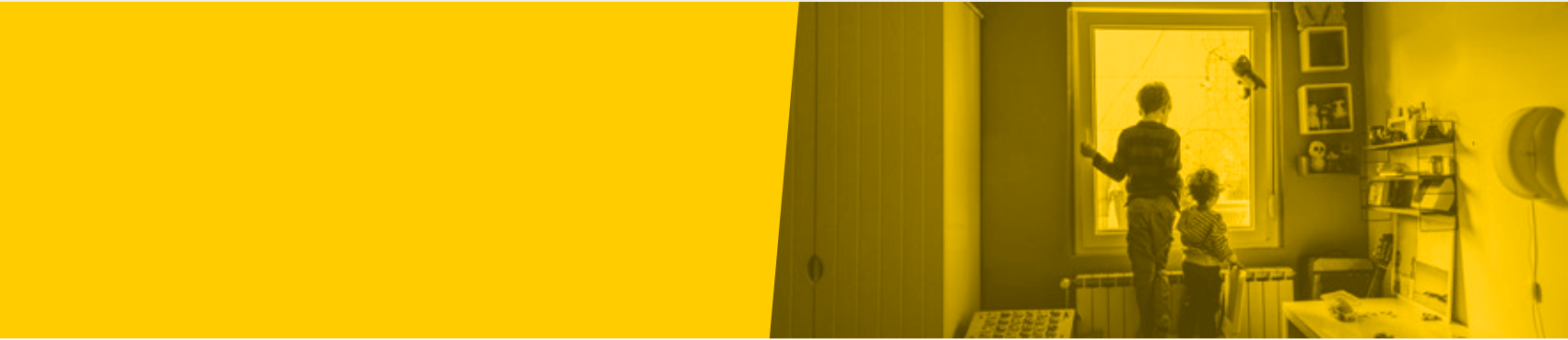
/ RELAÇÕES TRABALHISTAS

(GRI 402-1)

No acordo coletivo de trabalho, no qual a Unimed Porto Alegre está inserida, não há prazos definidos. Para a previsão na aplicação de alterações nos processos operacionais que impactem o colaborador, a cooperativa utiliza em seus processos os prazos estabelecidos na legislação trabalhista. No acordo coletivo não constam processos operacionais e mudanças que tenham impacto de reajuste salarial ou de benefícios são combinadas em assembleia e divulgadas por comunicados internos da Unimed e na página do sindicato. O acordo coletivo da categoria, após a sua assinatura, é divulgado na intranet dos colaboradores e tem vigência de um ano, sendo mês maio a data base.

O acordo coletivo de 2020 foi finalizado em fevereiro de 2021. Devido a pandemia, houve reflexo no tempo para o encerramento da negociação. O sindicato da categoria precisou adequar os seus processos para atender de forma virtual os requisitos necessários para que a negociação fosse considerada válida.

Para a negociação de 2020, o ponto central de discussão foi a reposição salarial. A aprovação, realizada em fevereiro de 2021, foi a reposição salarial do INPC acumulado de abril de 2020. O reajuste salarial foi aplicado na folha de pagamento do mesmo mês



Em relação aos colaboradores, em 2020 foram contabilizados 1.880, sendo 1.805 contratados pela CLT, 65 aprendizes e 10 estagiários, sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva **(GRI 102-41)**.

(GRI 102-8)

Tipo de Contrato	Feminino	%	Masculino	%	Total
CLT	1346	74%	468	26%	1831
Aprendiz	35	54%	30	46%	65
Estagiário	9	90%	1	10%	10
Total	1407	74%	499	26%	1906

Tipo de Contrato	Feminino	Masculino
Tempo Integral	741	266
Tempo Parcial	649	224
Total	1390	490



(GRI 202-1)

O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa é de R\$ 1.296,95 para uma jornada de 180h, não estando abaixo do piso mínimo da categoria região RS. O percentual de colaboradores que recebem o menor salário ofertado pela cooperativa corresponde a 2,22% do quadro funcional.

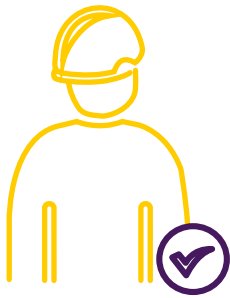
Gênero	Total	%
Mulheres	33	1,83%
Homens	7	0,39%
Total	40	2,22%

(GRI 102-43) Para que a comunicação flua sem barreiras, treinamentos, eventos e reuniões contam com intérprete de Libras, e todos os vídeos

institucionais são legendados. As estruturas físicas e tecnológicas das unidades seguem sendo adaptadas a fim de tornar o ambiente acessível.



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO



(GRI 103-2)

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 cooperativa 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 à 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 2020, em função da pandemia, a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) foi realizada de forma totalmente online, tendo recorde de participação dos colaboradores.





(GRI 403-1) A CIPA é composta por grupos de trabalho que, em conjunto com a equipe de Segurança do Trabalho, tem como objetivo por meio, da educação e prevenção, observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho, preservando a saúde e a integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a cooperativa.

Além da CIPA, há um grupo de colaboradores voluntários treinados para atuar em situações de emergência, como princípio de incêndio, em todas as unidades da cooperativa, que formam a Brigada de Emergência.

Para isso, são realizados simulados de abandono de prédio, com a intenção de orientar tanto colaboradores, quanto clientes a como proceder em caso de sinistros. Esse simulado é orientado pelos brigadistas da unidade, com apoio da Segurança do Trabalho **(GRI 102-43)**.



(GRI 403-2) Para a prevenção de acidentes, a Unimed Porto desenvolve treinamentos de segurança do trabalho periódicos, de biossegurança, capacitações específicas com atividade in loco, com atuação da CIPA e SIPAT, além de orientação de segurança, informativos e fornecimento de EPIs necessários.

Neste ano atípico de pandemia, quando muitos colaboradores

ficaram em home office, a cooperativa forneceu notebooks, teclados, mouses, cadeiras adequadas e reguláveis, apoio para teclado, e estimulou a ginástica laboral (via aplicativo Teams) para todos os colaboradores três vezes por semana, além de informativos via intranet e em murais de protocolos de saúde, e cuidados, como evitar aglomerações, o uso de máscara e álcool em gel.

	2020		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Acidentes de Trabalho	2	18	9	26
Dias perdidos¹	5	106	109	174
Acidentes Fatais	0	0	0	0
Doenças Ocupacionais	0	0	0	0
Taxa de Frequência²	0	0	0	0
Taxa de Gravidade³	0	0	0	0

1 – Os dias perdidos são contabilizado em dias corridos

2 – Taxa de Frequência de Acidente de Trabalho: FAT = (Acidente incapacidades / horas homem trabalhadas) x 200.000

3 – Taxa de Severidade de Acidente de Trabalho: SAT = (Dias perdidos por incapacidade / horas homem trabalhadas) x 200.000

2019		
Classificação	Nº Acidentes	Dias de Afastamento
Acidente Típico	8	40 dias
Acidente Trajeto	22	243 dias
Acidente Típico sem afastamento	5	0 dias
Total	35	283 dias de afastamento

2020		
Classificação	Nº Acidentes	Dias de Afastamento
Acidente Típico	10	67 dias
Acidente Trajeto	3	44 dias
Acidente Típico sem afastamento	7	0 dias
Total	20	111 dias de afastamento

Para os acidentes de trajeto não há ação, pois envolve serviço público, como ruas ou calçadas em má conservação e transporte público, aplicativos ou táxi. São realizadas palestras na SIPAT sobre trânsito etc. Os acidentes típicos são tipos de acidentes ocorridos como aperto de dedo no balcão, batida de dedo do pé em banco do vestiário, pisada em falso no cordão da calçada etc.

Sempre que ocorre qualquer tipo de eventualidade, o colaborador é orientado, por meio de treinamentos e protocolos, que informe qualquer situação que possa vir gerar um incidente, quase acidente ou acidente, comunicando o gestor, Cipeiro, colega de trabalho, ou o mesmo, enviando e-mail relatando o ocorrido.

Em 2020, ocorreram 13 acidentes com lesões, mas não foram todos que geraram afastamento. No total, foram 107 dias perdidos, sem óbitos e sem doença ocupacional. A média da taxa de absenteísmo, conforme o número de empregados, foi de 3,56%, sendo 3,32% em dezembro.

(GRI 403-4)

Na Unimed Porto Alegre os acordos formais estabelecidos entre a cooperativa (esfera local e global)

e sindicatos não abordam tópicos relacionados à saúde e segurança da força de trabalho. A cooperativa dispõe de uma equipe de técnicos e engenheiro de segurança do trabalho, focada na educação e na prevenção de doenças ocupacionais e acidentes. Mais do que cumprir a legislação, a cooperativa preocupa-se efetivamente com a saúde e segurança do colaborador.





EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Em 2020, a área de Educação Corporativa passou por uma transformação. Antes da pandemia, 90% das capacitações eram realizadas presencialmente, mas com a determinação do isolamento social foi necessário realizar a revisão dos treinamentos oferecidos. Apostando na modalidade online e diferentes formatos de conteúdo, a área desenvolveu vídeos tutoriais e 3 trilhas de aprendizagem aos profissionais da linha de frente para o combate ao Coronavírus. Neste período, continuou integrando os

novos colaboradores à cultura da cooperativa, com encontros online via Microsoft Teams, disponibilizando 100% dos treinamentos obrigatórios na Plataforma EAD. Além disso, foi apoiado o desenvolvimento profissional para toda a cooperativa, por meio de trilhas de aprendizagem sobre Agilidade e Gestão da Mudança, Soft Skills, Gestão pessoal, Relacionamento interpessoal, Instrumental, Liderança e Produtividade. Ao todo, 85% das capacitações foram na modalidade online.

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

37 mil horas

de treinamento realizadas no ano de 2020, uma média de **19 horas por colaborador.**



| PESQUISA DE CLIMA

(GRI 102-16)

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a cooperativa, por isso o clima organizacional é avaliado anualmente. Ao longo do ano, foram realizadas quatro pesquisas pulse com objetivo de acompanhar algumas questões relacionadas à pandemia. A primeira foi destinada aos colaboradores em trabalho remoto e contou com 46% de respondentes e índice de favorabilidade de 95%. A segunda foi

com os colaboradores em trabalho presencial e teve o engajamento de 40% de respondentes e índice de favorabilidade de 95%. A terceira foi a todos os colaboradores, com 40% de respondentes e 80% de favorabilidade. Por fim, a quarta pesquisa foi direcionada às lideranças da cooperativa com objetivo de explorar a gestão, preocupações e sensações em momentos de crise, com 47% de respondentes.

Pesquisa Pulse	Modalidade	Respondentes	Favorabilidade
30/04 a 05/05	Remoto	46%	95%
15/05 a 22/05	Presencial	40%	95%
16/06 a 25/06	Remoto e Presencial	40%	80%

A pesquisa pulse direcionada às lideranças da cooperativa foi aplicada no período de 5 a 8 de agosto, de forma semi-estruturada (com perguntas abertas e fechadas) com objetivo de explorar os aspectos que permeiam a gestão das equipes, preocupações e sensações em momentos de crise. Foram 47% de respondentes.

Para avaliar aspectos específicos de clima, foi aplicada uma pesquisa de clima compacta com objetivo de avaliar alguns aspectos específicos, identificados como críticos em 2019.

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



Em 2020 houve a participação de

1.464
colaboradores

(representou 84% de respondentes), obtendo **índice de 86% de favorabilidade.**



| COMUNICAÇÃO INTERNA

(GRI 102-43) O ano de 2020 colocou a Comunicação Interna como protagonista para os desafios impostos pela pandemia. As ações de engajamento, participação e satisfação dos colaboradores precisavam contemplar a realidade da cooperativa que, em março, colocou 85% dos colaboradores da operadora trabalhando de forma remota.

Foi preciso preservar a saúde e a segurança dos colaboradores e *stakeholders*, mantendo o cuidado com as pessoas e seguindo um plano alinhado aos protocolos legais e diretrizes dos órgãos oficiais (Decreto 55.248 / Portaria 274) para garantir a continuidade da operação do negócio.

Atuação para os colaboradores em 2020:



Ações:

- Comitê de Crise para tratar as ações da pandemia (gestores e líderes)
- Plano de Transição: Frentes responder, retomar e reimaginar
- Definição/comunicação e protocolos
- Pesquisas rápidas de clima
- Entrega dos kits: máscara de tecido e folders explicativos para linha de frente
- Crachá Humanizado para a assistência
- Empréstimo de cadeiras e equipamentos
- Agradecimento especial aos colaboradores da assistência, com a entrega de uma lata de chocolate quente.



Campanhas:

- Novo Prédio Administrativo
- Coronavírus
- Higienização das mãos
- Acreditação
- Segurança da Informação (Lives e orientações de segurança)
- Trajetória 2.0
- Desafio na Trilha da Saúde
- Lançamento dos Princípios do Jeito de Cuidar
- Gestão de Riscos
- LGPD
- Núcleo de Segurança do Paciente e Controle de Infecção: Boletim de Farmácia, Boletim NSP
- Novos layouts dos comunicados corporativos
- Datas comemorativas: Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Páscoa, Dia Mundial da Saúde, Outubro Rosa e Novembro Azul

- Campanha do Agasalho 2020
- Qualidade
- Halloween das áreas assistenciais
- Eleições CIPA 2021



Lives com conteúdo relevante para a vida do colaborador:

- Inteligência emocional em tempos de crise
- Finanças pessoais e consumo consciente
- Filhos: Como construir uma rotina criativa e memórias positivas
- Relações familiares em tempos de isolamento social
- A saúde da criança e a pandemia
- Alimentação saudável em tempos de isolamento



Saúde e Bem-estar:

- Acompanhamento psicológico
- Atendimento exclusivo na Saúde Corporativa (presencial ou online)

- Treinamento Funcional online
- Meditação online
- Yoga online

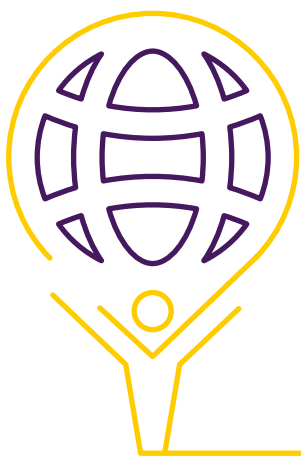


Eventos:

- Simpósio de Enfermagem
- Semana da Qualidade
- SIPAT
- Disseminação da Estratégia
- Semana Pausadamente: setembro amarelo
- Celebração de fim de ano totalmente online, com a presença de 1.200 colaboradores e seus familiares. Como agradecimento, todos os quase 2000 colaboradores efetivos, temporários, aprendizes e estagiários foram agraciados com um vale do Ifood no valor de R\$ 50,00

FORNECEDORES

(GRI 102-9)



Os vínculos da Unimed Porto Alegre com seus parceiros comerciais buscam 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 Índice de Qualificação de Fornecedores. Esse indicador, junto com os requisitos de homologação, visa a 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.

A cooperativa realiza a gestão de seus fornecedores, contemplando todos os segmentos de compras, com o objetivo de desenvolvê-los para a melhoria contínua dos processos. Esta gestão passa pelas etapas de homologação, com controle de documentação que garante que as empresas estejam em conformidade com as legislações vigentes; de qualificação, que inclui visitas técnicas e de avaliação de desempenho.



Gestão de Fornecedores

HOMOLOGAÇÃO

Controle de documentação garantindo que seus fornecedores estejam em conformidade com as legislações vigentes

QUALIFICAÇÃO

Visitas técnicas

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Critérios pré-definidos:

- Qualidade de entrega
- Qualidade do produto/serviço
- Conformidade de NF
- Conformidade de Documentação

A avaliação dos fornecedores é realizada em todas as entregas efetuadas, atendendo a critérios pré-definidos. Este processo possibilita a mensuração da qualidade dos parceiros comerciais por meio do 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 Qualidade 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 das entregas, Qualidade de Produtos/Serviços, Conformidade NF, e Conformidade documentação.

De uma pontuação máxima possível de 100, em 2020 o índice atingiu 97,2 pontos.

Compras em 2020

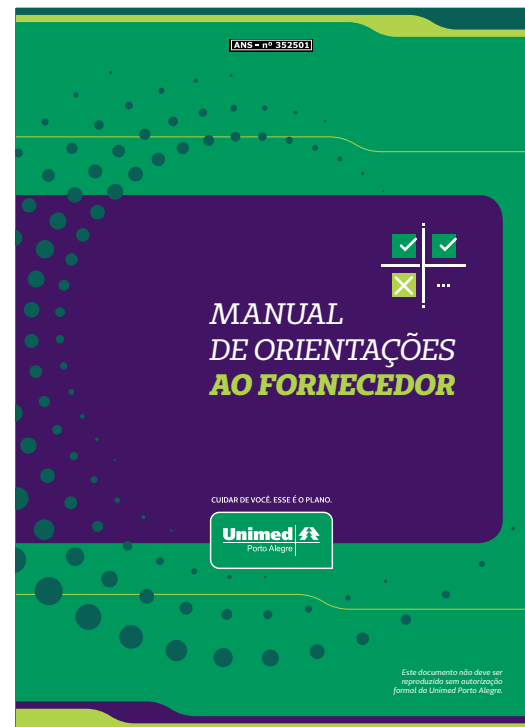


Total de fornecedores **1.367** = R\$ **639,3** milhões

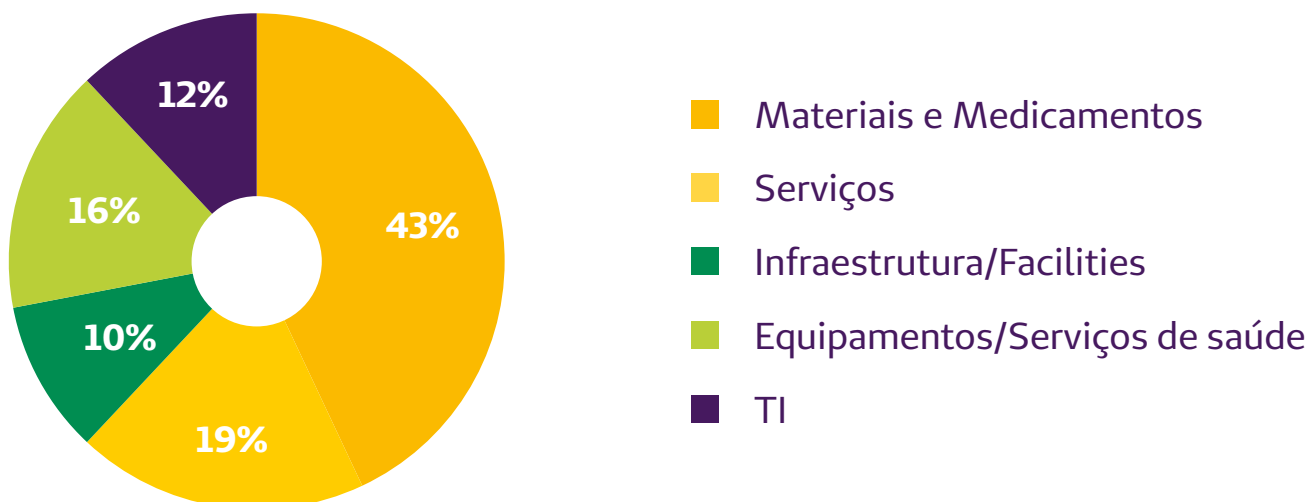
Total de fornecedores dentro da área de atuação **827** = R\$ **341,5** milhões

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 para disciplinar, balizar e assegurar a aquisição de produtos ou serviços. Almeja ainda influenciar no desenvolvimento desses parceiros, disponibilizando critérios de controle e monitoramento que os ensejem a atender aos requisitos de qualidade da Unimed Porto Alegre.



Fornecedores – Representatividade média por tipo de compra (Qtde)



PRESTADORES



(GRI 102-40 e GRI 102-43)

A área de Gestão e Relacionamento com Prestadores de Saúde (GRPS) tem como missão entregar valor ao cliente por meio de atendimento de excelência e qualidade assistencial, estabelecendo relações sustentáveis baseadas em confiança e transparência com os prestadores de saúde.

Para isso, as entregas transitam entre os processos de gestão da rede, qualificação e desenvolvimento, educação continuada, comunicação, análise técnica, negociação e relacionamento com os prestadores. O objetivo é proporcionar a melhor experiência do cliente e apoiar o desenvolvimento da qualidade assistencial.

O relacionamento comercial da área com a rede credenciada 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. Tal formato permite troca e estabelecimento de parcerias junto aos prestadores.



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.

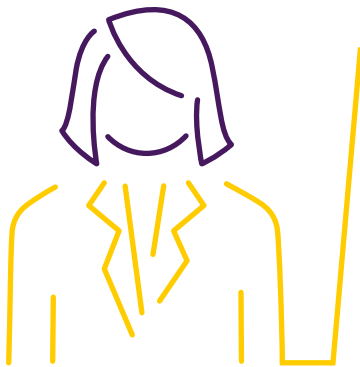
O GRPS dispõe de um canal de comunicação digital com seus prestadores: o ELO Unimed, uma identidade visual utilizada a fim de representar a parceria entre as instituições, categorizado por cores que possibilitam a rápida identificação do assunto e do nível de urgência.

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, baseado em uma política institucional.

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



COOPERADOS



A valorização do trabalho médico cooperado integra a missão da Unimed Porto Alegre e é uma das prioridades da gestão. Veja como a cooperativa cuidou do relacionamento com os médicos ao longo de 2020:

ENGAJAMENTO DO COOPERADO

(GRI 102-40 e GRI 102-43)

Comitês de Especialidades e Regras de Remuneração Médica

Em 2020, 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.



Foram 27 reuniões ao longo do ano, realizadas de forma virtual em virtude da pandemia. Atualmente, a cooperativa conta com

42 comitês

dos quais participam **150 cooperados.**



Programa Valorização do Cooperado (PVC)

Ao longo de 2020, o Programa Valorização do Cooperado gerou excelentes resultados para os cooperados e para a cooperativa. No total, 5.309 cooperados foram habilitados no programa e receberam R\$ 39,8 milhões de remuneração variável referente ao ano-base de 2020.

Em outubro foi iniciada a comunicação da fase 4 do PVC, que teve início em janeiro de 2021. Agora, os cooperados poderão aumentar sua remuneração em até 18%. O indicador coletivo (sinistralidade) e os indicadores individuais não são mais vinculados. Isso quer dizer que, independentemente de atingir a meta de sinistralidade, os indicadores individuais serão contabilizados.

Os indicadores foram aprimorados e a cooperativa segue evoluindo para uma maior qualidade assistencial e valorização da remuneração médica.

PROGRAMA
VALORIZAÇÃO DO COOPERADO
FASE 4
JUNTOS VAMOS CRESCER CADA VEZ MAIS!
Clique aqui e acesse os detalhes do Programa.

Boletim dos Cooperados

Em novembro de 2020 foi comemorada a 100ª edição do Boletim dos Cooperados, uma publicação que conecta os médicos à Unimed Porto Alegre e oferece informações de qualidade semanalmente.

A primeira edição do Boletim foi lançada em dezembro de 2018. O objetivo principal é levar aos cooperados conteúdos técnicos sobre o negócio, dicas de cursos e eventos, dados sobre a estratégia da cooperativa, indicadores etc, por meio de um canal exclusivo, pensado por uma equipe que se dedica a

cuidar dos cooperados todos os dias. O Boletim evoluiu muito neste período e tem conquistado cada vez mais cooperados. A média de visualizações apresentou crescimento importante ao longo do ano, o que comprova a sua eficácia.

A 100ª edição foi comemorada com o lançamento de uma nova identidade visual da publicação, mais moderna e cheia de novidades.



Especial Dia do Médico

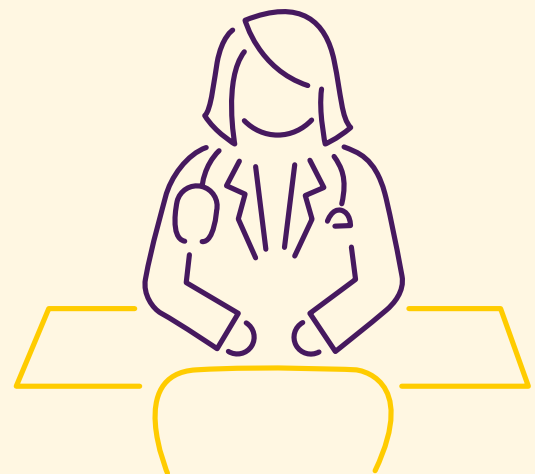
SESSÃO EXCLUSIVA DO

FRONTEIRAS
DO PENSAMENTO

29 DE OUTUBRO
ON-LINE, AO VIVO - 20H

Dia do Médico

Para lembrar essa data tão especial, foi convidado o jornalista Daniel Scola para um bate-papo com Mia Couto, biólogo e um dos mais relevantes escritores da atualidade. Partindo da experiência pessoal, Mia Couto falou sobre a reinvenção do humano nesse momento de pandemia e compartilhou a sua experiência como participante da Comissão Científica de Aconselhamento ao Governo Moçambicano para o enfrentamento da Covid-19. O evento ocorreu de forma on-line e já contabiliza mais de 1.240 visualizações no YouTube.



Meu MedicOnline

O ano de 2020 oportunizou um grande crescimento à Unimed Porto Alegre no que diz respeito ao uso da tecnologia. Assim como em outras organizações, foi preciso reinventar a cooperativa a fim de garantir o atendimento aos pacientes neste momento tão delicado de pandemia. O isolamento social é importante para evitar a propagação do vírus, garantido o cuidado, além de oportunizar aos médicos cooperados a manutenção de suas receitas, oriundas de seus atendimentos.

O Meu MédicoOnline – a telemedicina da Unimed Porto Alegre, lançado em maio, passou a conectar os pacientes aos médicos da Unimed Porto Alegre, por meio de teleconsulta. Um jeito moderno e seguro para fazer consultas de rotina e resolver situações de prevenção, diagnóstico, monitoramento e tratamento de doenças, lesões ou outras condições médicas, oferecendo muito mais segurança e agilidade neste momento tão desafiador para todos.

De maio até dezembro
1.454
cooperados
conectados

e distribuídos em mais de
50 especialidades e
60.610 consultas
realizadas em 2020.





Plano Emergencial

Em um esforço coletivo na cooperativa para rapidamente implementar uma ação que beneficiasse a todos os cooperados indistintamente em um momento delicado como a pandemia, foi disponibilizado um plano emergencial aprovado pelo Conselho de Administração, que garantiu um percentual mínimo de produção aos médicos cooperados.



Este é o espírito de uma cooperativa: trabalho de todos gerando benefícios a todos. Os esforços não são idênticos em todos os momentos. Entretanto, uma segurança mínima é indispensável, até porque nenhum cooperado esteve isento de riscos ao longo da pandemia. Por isso, é tão importante esta ação igualitária.

Os cooperados que não atingiram um mínimo de remuneração mensal também contaram com adiantamento de valores, com facilidades para pagamento, com desconto direto em sua produção médica.

Núcleo de desenvolvimento humano

A criação do Núcleo de Desenvolvimento Humano obedece ao artigo 45, inciso XVII, do Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e se destina ao

planejamento, organização, execução e monitoramento das atividades educativas da cooperativa para os cooperados.



Unimed Conhecimento - Lives

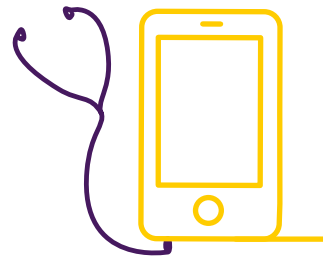
Devido ao momento de incertezas e distanciamento social por conta da pandemia, o ciclo de palestras Unimed Conhecimento 2020 foi adaptado para o formato de lives no YouTube.

No total, foram realizadas seis lives, cujos temas abordados foram:

- Medicina e Espiritualidade - Dr. Álvaro Avezum
- O mundo pós-Covid-19 e a saúde - Dr. Gonzalo Vecina
- Saúde mental em tempos de crise - Dra. Clarissa Gama
- Setor da saúde, cooperativismo e o compromisso com a sustentabilidade - Ricardo Voltolini
- Competências comunicativas - Mara Behlau e Marisa Barbará
- Bem-vindo ao cérebro social - Dr. André Palmirini

Unimed Conhecimento - Podcasts

O ano de 2020 marcou a ampliação do programa Unimed Conhecimento com a implementação de versões em podcast, que podem ser acessadas diretamente pelo aplicativo do cooperado ou pelo Cooperado Online. Confira, ao lado, os temas e os entrevistados de cada podcast divulgado ao longo do ano.



Durante o ano, foram divulgados

11 podcasts

já escutados mais de **1.700 vezes**.

Tema do podcast	Palestrante
Cooperativismo	Carlos Baioto
Bem-estar e qualidade de vida	Mariela de Oliveira Silveira
Considerações Éticas em tempos de Covid-19	Marco Antônio
Comunicação Não Violenta	Renata Bidone
Sustentabilidade	Tarcila Ursini
Protagonismo	Gabriel Carneiro Costa
Quem é o ser humano?	Draiton Gonzaga de Souza
Empreendedorismo	Wendy Carraro
Responsabilidade Social	Beatriz Johannpeter
Mindfulness	Leandro Pizutti
Criatividade	Fábio Bernardi



Programa Participa Cooperado

Em 2020, foi encerrada a 8ª edição do Programa Participa Cooperado. Criado em 2010, a iniciativa tem o objetivo de estimular e valorizar a participação dos cooperados em eventos e promover sua aproximação com a cooperativa. A divulgação dos 1.132 contemplados, que puderam solicitar o reembolso de suas anuidades do CREMERS, ocorreu em junho.

MBA – 6ª Edição

O ano de 2020 também marcou o início da 6ª edição do MBA de Gestão em Negócios de Saúde, que já formou mais de 150 médicos cooperados. Em agosto deu-se início a mais uma turma, mas, desta vez, por conta das medidas restritivas determinadas pelas autoridades de saúde em função da pandemia, os 35 cooperados inscritos no curso estão participando das aulas de forma virtual.

Há mais de 10 anos a Unimed Porto Alegre oferece para seus cooperados a oportunidade de participarem de turmas in company do MBA Gestão de Negócios em Saúde, iniciativa que tem o apoio do SESCOOP.

Leituras Comentadas

Para ampliar os canais de desenvolvimento oferecidos aos cooperados, em outubro de 2020 foi realizado o primeiro encontro do Leituras Comentadas, projeto que consiste na reunião virtual de um grupo de cooperados, mediados por um mentor, que se reúnem para debater uma literatura consagrada.

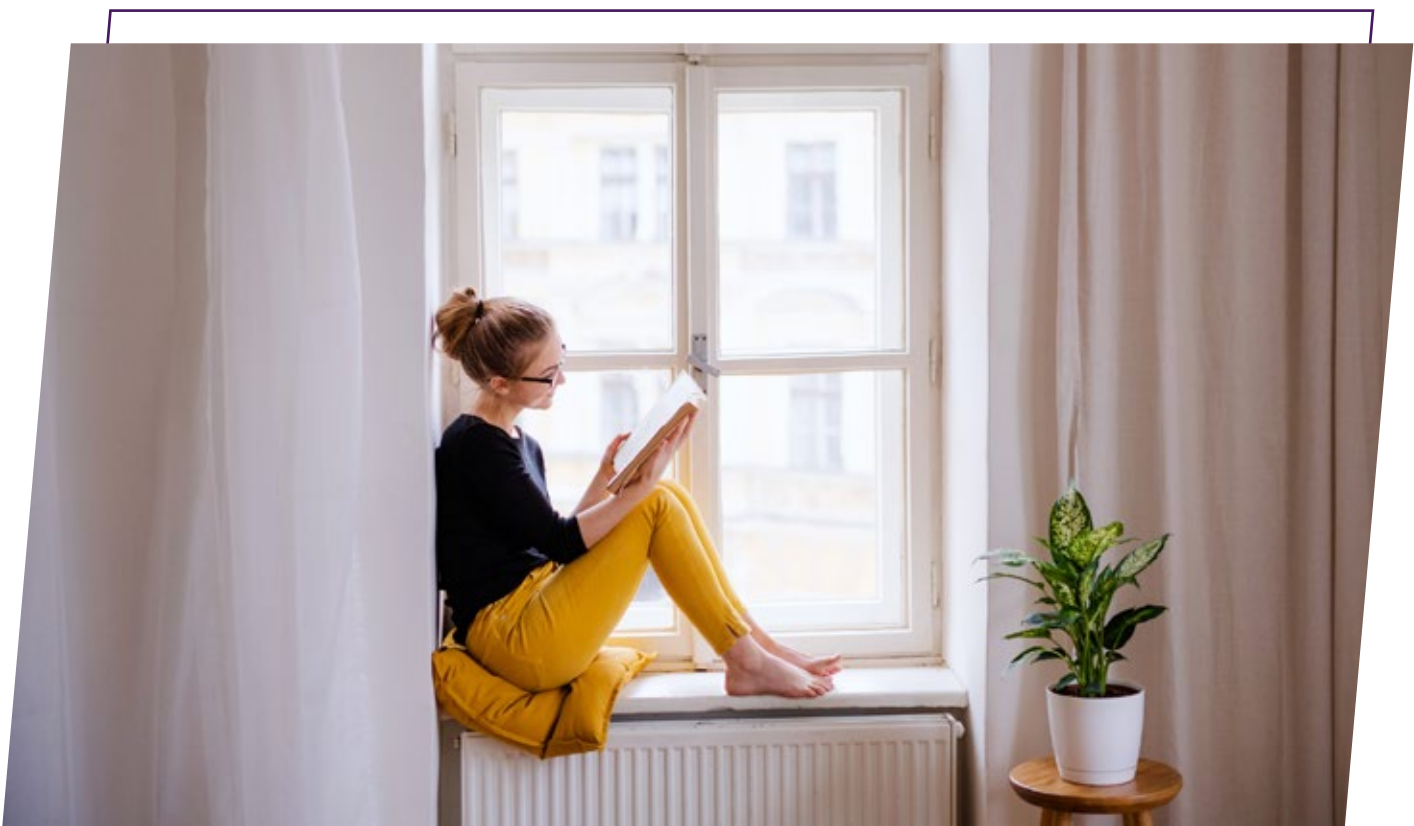
O primeiro encontro virtual teve como tema o livro “A Mentalidade do Fundador”, de Chris Zook e James Allen, e foi mediado pelo professor Carlos Rossi.



Você já pode se inscrever no primeiro encontro do projeto Leituras Comentadas.
Vamos ler, debater e aprender juntos!



Livro:
A mentalidade do fundador: A chave para sua empresa enfrentar as crises e continuar vencendo, por **Chris Zook e James Allen**.





Grupo de Trabalho Médico – Serviços Próprios

A criação do Núcleo de Desenvolvimento Humano obedece ao artigo 45, inciso XVII, do Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e se destina ao planejamento, organização, execução e monitoramento das atividades educativas da cooperativa para os cooperados.

- **Matriz de Capacitação**

Visando a excelência e a qualidade do atendimento prestado aos clientes nas unidades de serviços próprios, o grupo de médicos que atua nos locais foi capacitado em 18 treinamentos diferentes, realizados ao longo de 2020. No total, foram contabilizadas 1.178 participações em treinamentos assistenciais e administrativos, conforme diretrizes estabelecidas nos Levantamentos de Necessidades de Treinamentos de cada área. Devido ao momento de distanciamento, foram realizadas 17 capacitações de forma online, utilizando a plataforma Microsoft Teams, e uma presencial.



- **Apoio psicológico**

Ao longo de 2020, todo o Jeito de Cuidar da Unimed Porto Alegre esteve presente também na ação de acompanhamento psicológico dos médicos dos serviços próprios. O apoio ocorreu de forma ativa e receptiva pela equipe de psicólogas da cooperativa.

- **Ciclo de Lives – Secretárias**

As secretárias dos médicos cooperados também foram engajadas durante o ano de 2020, respeitando o distanciamento social. Foram realizadas quatro lives com o mestre em Psicologia e especialista



**Jeito de Cuidar
UNIMED**

Cuidar de quem cuida, esse é o nosso propósito. Esse é o Jeito de Cuidar Unimed.

Estamos passando por um momento nunca antes vivido por nós. É normal que gere ansiedade, estresse e angústia. Tão importante quanto cuidar da saúde e segurança do corpo é cuidar também da saúde mental.

em Desenvolvimento Humano, Tiago Febel. Além disso, foram promovidos quatro encontros online com o Clube da Endorfina para realização de atividade funcional.




**UP
Secretariado**

Todo o nosso cuidado para o seu crescimento profissional.

CLIQUE E INSCREVA-SE

criamos a você, esse é o plano.

Unimed ft
Porto Alegre

SESCOOP/RS
Sindicato das Cooperativas de Trabalho e Consumo
19.000.000-0/0001-9



***“Espaço de reflexos
e reflexões.”***



Responsabilidade
Socioambiental

04

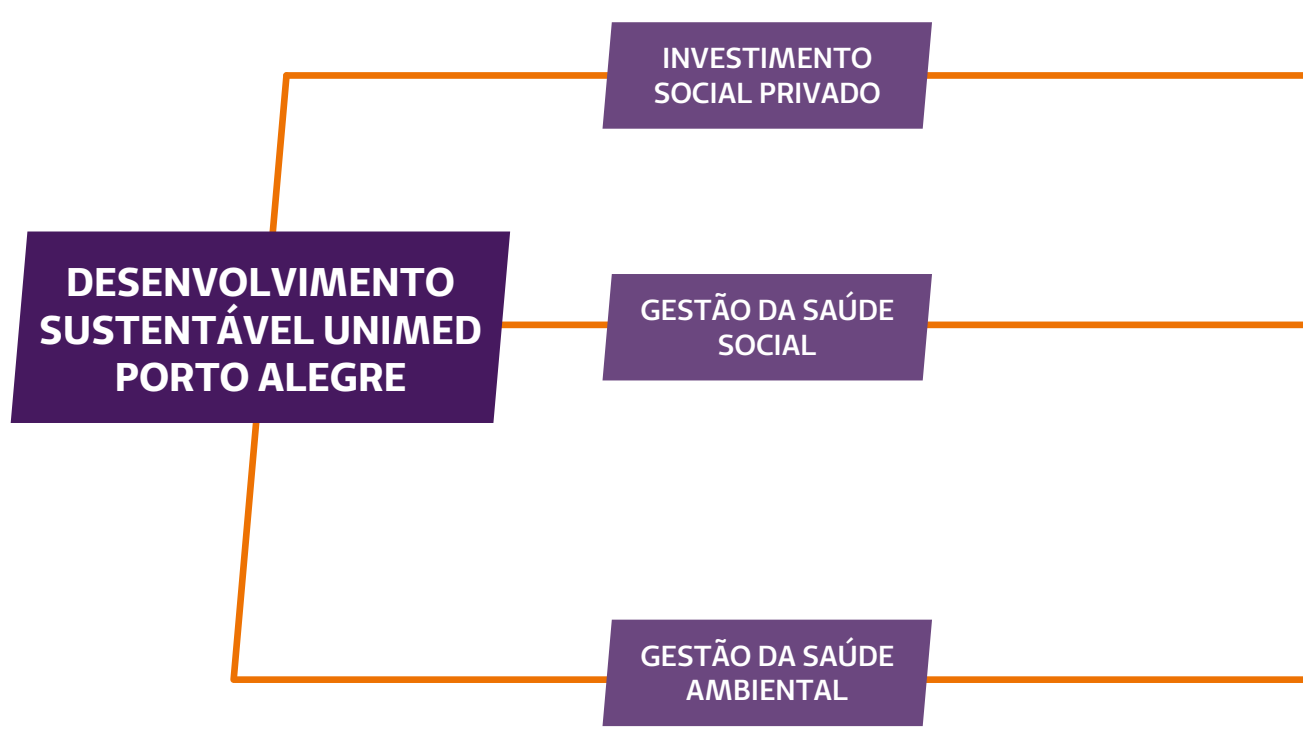
PARTICIPAÇÕES NAS COMUNIDADES LOCAIS, AVALIAÇÕES DE IMPACTO E PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

(GRI 102-12)



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.

PROGRAMAS





Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, as iniciativas de desenvolvimento sustentável da cooperativa são organizadas em três programas: Investimento

Social Privado, Gestão da Saúde Social e Gestão da Saúde Ambiental, subdivididos em projetos e ações, pontuais e contínuos.



INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

(GRI 413-1)

Aportes a Projetos Inscritos nas Leis de Incentivo Fiscal

(GRI 103-2 e GRI 413-1) Em 2012, a Unimed Porto Alegre passou a destinar seu Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) para o investimento em projetos sociais e culturais, de organizações não governamentais e da sociedade civil. Neste período, os valores aportados por meio das leis de incentivo fiscal somam um total de R\$ 5.334.700,00.

Os recursos investidos em 2020 pelo FUNCRIANÇA, Fundo Municipal do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e da Lei de Incentivo ao Esporte totalizam R\$ 1.400.000,00, distribuídos nos 12 projetos a seguir:

Lei	Instituição
FUNCRIANÇA	Kinder
	Casa do Menino Jesus de Praga
	Aldeia Sustentáveis: Energia Renováveis
	Instituto Vida Solidária
Fundo do Idoso	ACELB
	Amparo Santa Cruz
Lei de Incentivo ao Esporte	SPAAN
	Educando pelo Esporte
Lei de Incentivo à Cultura	Fundação Tênis
	Orquestra Jovem do RS
	ONG Doutorzinhas
	Educando com Arte



SAÚDE PARA COMUNIDADE

Doações de Exames, Consultas, Planos de Saúde, Medicamentos e Equipamentos de Saúde

- Em 2017, a Unimed Porto Alegre passou a realizar exames de ressonância magnética fetal em pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) atendidas pelo Hospital Materno Infantil Presidente Vargas. Pacientes com gestação de risco e com necessidade de diagnóstico através da ressonância magnética são encaminhadas ao Centro de Diagnóstico Unimed Shopping Total para a realização do exame de forma gratuita. Em 2020, a parceria possibilitou o atendimento a 18 gestantes e desde o início da iniciativa a cooperativa investiu R\$ 60.534,26 e atendeu 109 gestantes de alto risco.



“Trabalho há cerca de 15 anos no HMIPV, no setor de Medicina Fetal e posso afirmar que os bebês das pacientes encaminhadas apresentam graves quadros malformativos, muitas vezes sindrômicos, no qual o exame de RM acrescenta de sobremaneira na investigação, que via de regra é feita pela Ultrassonografia, amniocentese para cariótipo fetal e outros recursos ao nosso alcance, frequentemente esclarecendo o prognóstico da gestação, o que é fundamental na condução do caso e aconselhamento da família. Sem essa parceria com a Unimed Porto Alegre, nosso Diagnóstico Pré-Natal ficaria incompleto.”

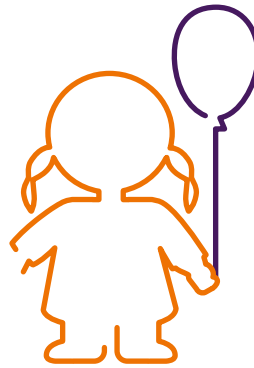
Dr. Jorge Telles

- Os 32 acolhidos da Casa do Menino Jesus de Praga são beneficiados pela coleta e análise de exames laboratoriais realizados por profissionais disponibilizados pela Unimed Porto Alegre. As visitas são semanais e não possuem nenhum custo para a instituição, além de prevenirem complicações de saúde e promoverem redução estimada em R\$ 80.000,00 em despesas com as

internações evitadas. Somente em 2020, foram efetuados 1.030 exames, que representam um investimento de R\$ 10.283,28 por parte da cooperativa.

- A atleta paraolímpica Mônica Santos e outras nove instituições sociais recebem a doação de planos de saúde da Unimed Porto Alegre. O investimento representa 346 vidas assistidas e quase R\$ 80.000,00 em mensalidades isentadas.

Beneficiário	Nº Vidas	Investimento
Aldeias Infantis SOS Brasil	47	R\$ 47.202,04
APAE – Cerro Grande do Sul	1	R\$ 331,11
APAE – Eldorado do Sul	55	R\$ 2.204,71
APAE – Guaíba	138	R\$ 23.604,70
APAE – Sertão Santana	32	R\$ 588,43
APAE – Tapes	72	R\$ 1.545,18
Mônica Santos – Atleta Paraolímpica	1	R\$ 4.064,20
Total:	346	R\$ 79.540,37



- Com apoio das Centrais de Abastecimento Farmacêutico (CAF) da Unimed Porto Alegre, a área de Responsabilidade Socioambiental já mediou, desde o início da iniciativa, em 2017, a doação de 11.076 unidades de medicamentos. O investimento representa um total de R\$ 41.611,97 por parte da cooperativa. Somente em 2020, foram 3.417 medicamentos disponibilizados para as instituições sociais Fundação São João e Casa do Menino Jesus de Praga.

Apoio Manutenção Instituição de Ensino Infantil Santa Terezinha

A IEI Santa Terezinha, localizada ao lado da sede da Unimed Porto Alegre, foi fundada para receber os filhos de empregadas domésticas que trabalhavam nas redondezas. Hoje, atende cerca de 80 crianças de famílias de baixa renda e trabalhadores do entorno. A cooperativa contribui com a sua manutenção desde 2014.

Histórico de destinação de recursos IEI Santa Terezinha

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
R\$ 16.000,00	R\$ 25.949,62	R\$ 25.711,42	R\$ 22.400,00	R\$ 25.799,30	R\$ 25.872,18	R\$ 24.000,00



Apoio Manutenção Fundação Projeto Pescar

O Projeto Pescar é um programa de formação socioprofissionalizante presente em todas as regiões do Brasil para jovens em situação de vulnerabilidade social, com idades entre 16 e 19 anos, que contribui com o acesso ao mundo do trabalho. A Unimed Porto Alegre é mantenedora da Fundação Projeto

Pescar desde 2006. Somente em 2020 investiu R\$ 138.254,52 em recursos financeiros próprios para a manutenção do Programa. Estima-se que a partir do investimento social realizado pela cooperativa no Programa, quase 95 mil pessoas já foram impactadas indiretamente.

Nº pessoas impactadas diretamente	Nº pessoas impactadas indiretamente
-----------------------------------	-------------------------------------

31.626

94.878*

*Dados Fundação Projeto Pescar – Estimativa do nº de pessoas impactadas entre os anos de 2006 e 2020. Para impacto indireto, considerado 3 integrantes familiar por jovem.

Doações de Materiais Escolares

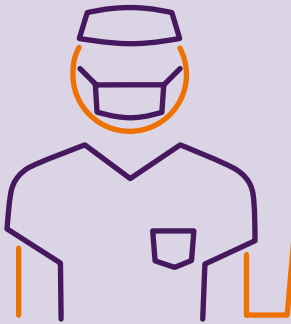
Nos meses de janeiro e fevereiro de 2020, antes do período de pandemia, a cooperativa realizou sorteios para os jogos do Inter e do Grêmio. A contrapartida para o resgate do ingresso foi a doação de materiais escolares. A partir da arrecadação, foi possível doar **670 itens** de material escolar para as crianças da Amparo Santa Cruz, instituição apoiada pela Unimed Porto Alegre.



Confecção e Doação de Máscaras

Reforçando o propósito de cuidado com a sociedade durante a pandemia, a Unimed Porto Alegre firmou uma parceria com os grupos de costureiras **Copearte e Costurái** para a produção de máscaras de tecido. Os insumos utilizados na confecção foram doados pela cooperativa e as mais de 20 mulheres foram remuneradas pelo trabalho, promovendo a geração de renda.





As aproximadamente 1.500 máscaras confeccionadas foram distribuídas e entregues para duas ILPIs (Instituições de Longa Permanência para Idosos) apoiadas pela cooperativa, Associação de Cegos Louis Braille e Amparo Santa Cruz, e para a ONG Cozinheiros do Bem, que realiza semanalmente um trabalho de distribuição de refeições para pessoas em situação de rua de Porto Alegre.



Apoio Emergencial Moradores Vila Planetário

Com objetivo de minimizar as dificuldades enfrentadas pela comunidade da Vila Planetário durante a pandemia, a Unimed Porto Alegre doou, durante três meses, 80 cestas básicas para as famílias das crianças atendidas pela *Instituição de Educação Infantil Piu-Piu*.



As doações beneficiaram aproximadamente 300 pessoas em situação de vulnerabilidade social, que possuem como principal fonte de renda o trabalho informal e a reciclagem.

Doação de EPIs e Materiais de Saúde

Reforçando o cuidado com as pessoas durante a pandemia, a Unimed Porto Alegre realizou a compra e doação de Equipamentos de Proteção Individual para Hospitais públicos da capital gaúcha. Foram 10 mil aventais cirúrgicos e 500 máscaras descartáveis destinados a profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) que atuam na linha de frente no combate a Covid-19. Também foram doados três respiradores pulmonares para o Instituto Cultural Floresta.



| GESTÃO DA SAÚDE SOCIAL

(GRI 413-1)

Juntos pelo Cuidar

- **Campanha do Agasalho**

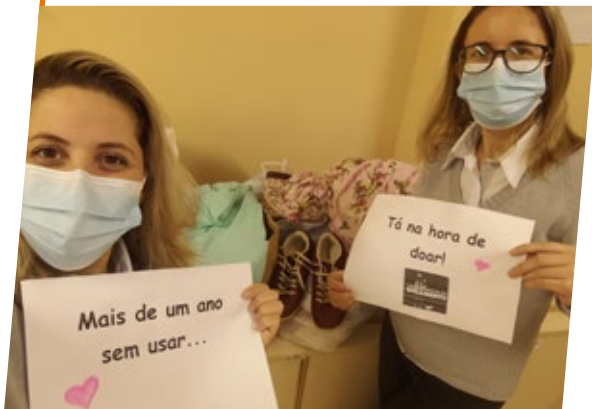


A Campanha do Agasalho da Unimed Porto Alegre tem o objetivo de incentivar a solidariedade, arrecadando entre colaboradores, clientes e cooperados o maior número de agasalhos possível. As doações são encaminhadas à Prefeitura Municipal de Porto Alegre, que destina os itens recebidos para mais de 160 instituições sociais.

Em 2020, a tradicional gincana solidária não foi realizada em decorrência da Covid-19, mas, a campanha não deixou de acontecer. O engajamento entre os colaboradores aconteceu de forma virtual, com uma corrente de fotos das doações publicadas diariamente em um mural na intranet.

Os endereços dos pontos de coleta foram amplamente divulgados, incentivando que colaboradores, cooperados, clientes e comunidade pudessem realizar as doações com toda a segurança recomendada pelos órgãos de saúde. As peças doadas eram colocadas em quarentena pela equipe de triagem da Prefeitura, seguindo as recomendações para evitar o contágio.

Desde 2014, o número de peças arrecadadas na Campanha do Agasalho e destinadas a doação já ultrapassam 105 mil.



Nº Peças arrecadadas nas edições da Campanha do Agasalho da Unimed Porto Alegre





Compreendendo que as dificuldades de milhares de famílias gaúchas iam além de agasalhos, a Unimed Porto Alegre doou 10 toneladas de alimentos a Fundação de Assistência Social (FASC), da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, reforçando o compromisso social com as comunidades mais vulneráveis.



O ato oficial de entrega foi realizado em plataforma online, com transmissão realizada na FASC, onde estavam alocadas as doações.

Presentes: Prefeito de Porto Alegre, Nelson Marchezan Júnior; primeira-dama de Porto Alegre, Tainá Vidal; vice-presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre, Alexei Gobbi; gerente executivo de Relações Institucionais da cooperativa, Gerson Silva; e superintendente de Recursos Humanos da Unimed Porto Alegre, Andressa Pereira Giongo.

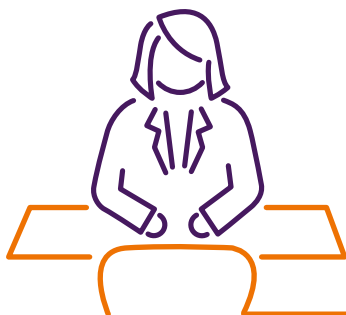
- **Unidade Projeto Pescar**

Além do investimento para a manutenção da Fundação Projeto Pescar, conforme citado anteriormente, a Unimed Porto Alegre mantém na sua sede, desde 2015, uma unidade de formação socioprofissionalizante para a capacitação dos 20 jovens por ano. Desde então, 97 jovens já foram certificados.

O curso oferecido na unidade do Projeto Pescar da Unimed Porto Alegre é de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos, com conteúdo curricular baseado nos pilares de *Desenvolvimento Pessoal e Cidadania*, e de *Formação Profissional*. As aulas acontecem de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e atende 20 jovens oriundos de Porto Alegre e da Região Metropolitana.

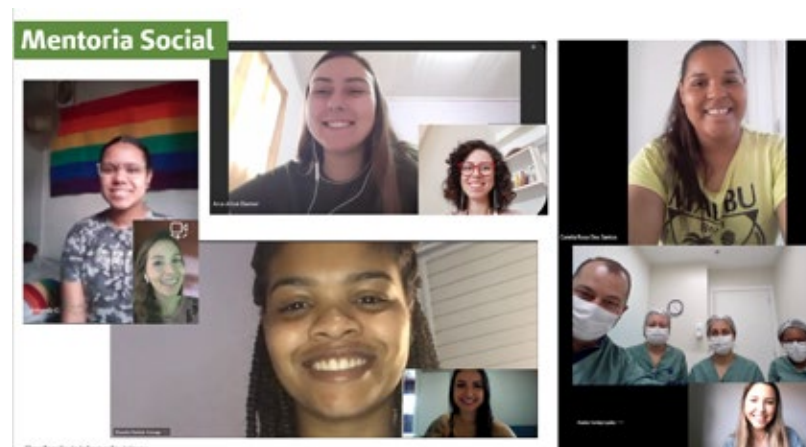
As aulas presenciais passaram a acontecer na modalidade a distância, em decorrência dos efeitos da Covid-19. Para isso, foram disponibilizados tablets com acesso à internet, permitindo que todos os jovens seguissem as atividades e mantivessem o curso em andamento com um plano de aula personalizado.

Além das dificuldades já enfrentada pelos jovens, a pandemia só fez crescer os desafios. Muitos de seus familiares perderam o emprego ou tiveram suas rendas reduzidas. Para contribuir no enfrentamento desta situação, a Unimed Porto Alegre disponibilizou além do benefício do vale-refeição, também, um cartão alimentação com valor mensal até o final do contrato.



O cuidado com a saúde mental também foi muito importante. Para isso, uma psicóloga passou a acompanhar os jovens sistematicamente, dando suporte às questões psicológicas vivenciadas no período.

Contempla a matriz curricular da unidade, o Programa de Mentoria Social, que tem por objetivo oportunizar, a partir do acompanhamento individualizado e contínuo, o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais do jovem, visando a sua inserção no mundo do trabalho.





Em 2020, **26 colaboradores** disponibilizaram

118 horas

do seu tempo e sua experiência para contribuir nas aulas da turma de forma voluntária.

Outros 20 colaboradores contribuíram para a formação dos jovens com 175 horas de Mentoria Social.

As atividades da 6ª turma foram encerradas no dia 11 de dezembro de 2020.



Desde 2015:

97
jovens
certificados

89%
dos jovens atendidos
concluíram o curso

22%
dos jovens que cursaram o Projeto Pescar na Unimed Porto Alegre **seguiram se desenvolvendo profissionalmente na cooperativa depois da conclusão do curso**



3 jovens egressas do Projeto Pescar seguem como colaboradoras efetivas na cooperativa

• **Corrente da Vida**

O Corrente da Vida tem o objetivo de difundir a doação voluntária e sistemática de sangue entre os colaboradores da Unimed Porto Alegre, incentivando este ato solidário para garantir a manutenção dos bancos de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade.

É possível também que colaboradores divulguem na Intranet da cooperativa pedidos de doação para amigos ou familiares que estejam precisando de sangue. Em 2020, foram comunicados 15 pedidos de doação de sangue.



Desde o início da ação, em 2015, a iniciativa já promoveu mais de

660 doações

que beneficiaram cerca de

2.670 pessoas.



- **Voluntariado**

O Programa de Voluntariado na Unimed Porto Alegre acontece em diferentes frentes de atuação:

Unidade Projeto Pescar, Ações Pontuais, Coral Univozes e Programa Corrente da Vida.



Em 2020, foram 331 participações, que ultrapassaram 324 horas de dedicação e engajamento dos colaboradores. As atividades e ações de voluntariado presencial foram suspensas com o objetivo de preservar os colaboradores do contágio da Covid-19.

- **Ação de Homenagem aos Super-Heróis da Saúde**

Com propósito de fazer a diferença no cuidar dos colegas da área assistencial, a cooperativa realizou uma homenagem que contou com a participação de crianças, jovens e idosos atendidos por instituições sociais apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Foram enviadas dezenas de cartas com desenhos e palavras de agradecimento aos profissionais da saúde, que, na representação, ganharam forma de super-heróis. A iniciativa buscou demonstrar parte do reconhecimento e gratidão da comunidade por quem está na linha de frente no combate a Covid-19.



VIVER BEM NA COMUNIDADE

Oficinas Viver Bem na Comunidade e Viver Bem na Escola

Com o apoio da área do Viver Bem, a Unimed Porto Alegre desenvolve atividades de educação em saúde para a comunidade, que abordam o autocuidado, estímulos cognitivos, higiene pessoal, saúde física e mental. Em 2020 esse programa e suas ações não foram realizadas em decorrência da pandemia.

Coral Univozes

O Coral Univozes é uma ação que proporciona por meio da música alegria e cultura aos públicos que se relacionam com a cooperativa. É constituído por integrantes voluntários, entre colaboradores e clientes, com o objetivo de desenvolver, a partir do canto, momentos de lazer, aprendizados e bem-estar, pois a música está intimamente ligada a qualidade de vida das pessoas.



O grupo se reúne semanalmente para os ensaios das apresentações, que acontecem ao decorrer do ano em diversas instituições sociais e eventos institucionais da Unimed Porto Alegre. Durante o ano de 2020, os ensaios foram temporariamente suspensos devido à pandemia



| GESTÃO DA SAÚDE SOCIAL

(GRI 413-1)

GESTÃO DE RESÍDUOS

- **Doações Tampinhas Plásticas**

O Tampinha Legal é um programa socioambiental cuja iniciativa é a transformação do plástico. A Unimed Porto Alegre destina as arrecadações para a Kinder - Centro de Integração da Criança Especial. O material é vendido pela instituição, gerando recursos financeiros para a sua manutenção.



Foram doados,
em 2020,

385 litros

de tampinhas
plásticas coletadas
por colaboradores,
clientes e cooperados.



- **#EuAjudoNaLata**

A campanha #EuAjudoNaLata incentiva a reciclagem com solidariedade. A partir da venda de lacres de alumínio arrecadados por clientes, colaboradores, cooperados e comunidade, a Unimed Porto Alegre reverte os fundos na compra de itens de acessibilidade para pessoas com deficiência. Os pontos de coleta estão distribuídos em diversas unidades da cooperativa e em outras 11 entidades parceiras.

Desde 2017, foram destinados mais de 1.000 kg de lacres de alumínio para reciclagem e 25 cadeiras de banho foram doadas para diferentes instituições sociais.

Em 2020, as arrecadações proporcionaram a compra de uma cadeira de rodas e uma cadeira de banho para a SPAAN – Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados.





- **Doações de Mobiliários e Materiais**

Em 2020, foram destinados por doação **R\$ 8.100,00** em itens, para as seguintes entidades:

- 22 mobiliários para a **Polícia Civil do RS**
- 28 mobiliários para o **Hospital Porto Alegre**
- 30 mobiliários para o **Instituto Geral de Perícias do RS**
- 106 itens de material escritório para a **ACELB**

- **Coletores Ecológicos**

20 coletores ecológicos estão distribuídos nas unidades da Unimed Porto Alegre para que clientes, cooperados, colaboradores e comunidade, destinem de maneira correta determinados tipos de resíduos altamente poluentes. Desde 2015, mais de 120 mil litros de resíduos foram coletados evitando que estes fossem descartados de maneira inadequada.



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Acumuladores de energia (Pilhas, baterias etc.) (litro)	415	2624	3519	4480	3480	2127	16645
Cartões magnéticos PVC (litro)	100	555	715	1055	569	555	3549
Medicamentos vencidos (litro)	2235	13077	13240	18510	16357	13297	76716
Chapas de raio-X (litro)	495	3295	3611	5595	6672	7875	27543
Lâmpadas fluorescentes (unidade)	0	7	52	45	9	10	123

• Gestão de Resíduos na Identificação das Lixeiras

Fazer a gestão dos resíduos de forma correta é uma das maneiras da Unimed Porto Alegre contribuir com a saúde do planeta. A cooperativa orienta e estimula

os colaboradores a realizar o descarte corretamente, identificando todas as lixeiras por etiquetas de cores diferentes, que facilitam o destino correto dos resíduos.



- **Upcycling -
Reaproveitamento de Materiais**

Upcycling é uma oportunidade de dar um novo uso e finalidade a produtos que não possuem mais utilidade na sua forma atual. Além de diminuir o impacto negativo causado ao meio ambiente, a iniciativa gera trabalho e renda para costureiras de comunidades vulneráveis.

Com os **uniformes** inservíveis, são produzidas necessárias entregues junto aos Kits Ecológicos, compostos da nécessaire, uma xícara de café, um copo de plástico reutilizável e uma tag de papel semente, entregues a todos os novos colaboradores efetivos, temporários, aprendizes e estagiários nas integrações.

Com os **banners** de campanhas antigas, são confeccionadas ecobags (sacolas reutilizáveis) que, além de evitar o uso de plástico, são úteis para diversas áreas da cooperativa.

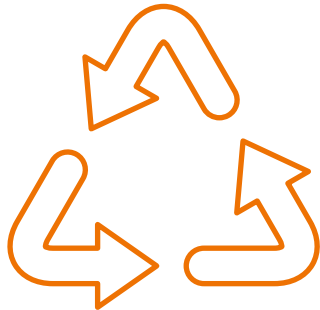
Desde 2015:

1.064
nécessaires de
uniformes reutilizados

1.050
nécessaires de
banners reutilizados

280
ecobags de banners
reutilizados





Redução de Desperdício

A cooperativa realiza iniciativas com objetivo de diminuir a utilização de folhas de papéis em alguns processos. Dentre eles, estão:



Projeto	Estimativa de folhas evitadas
Assinatura Eletrônica nos contratos de vendas	225.800
Implementação do Cartão Ponto Eletrônico aos colaboradores	28.000
Nova plataforma de Recrutamento & Seleção	12.000
Plataforma de Admissão	4.400

Há, também, a implementação do faturamento digital para clientes PF e PJ, que apresenta resultados de adesão crescente. A iniciativa é realizada desde 2018 e representa uma economia de milhões de folhas e impressões.

Estimativa de folhas evitadas		
2018	2019	2020
444.600	601.141	725.929

| CAPTAÇÃO DE ÁGUA DA CHUVA

Desde 2015, a Unimed Porto Alegre realiza a captação de água da chuva, visando a diminuição do consumo de água potável, preservando assim este recurso natural tão importante para a sobrevivência de todos.

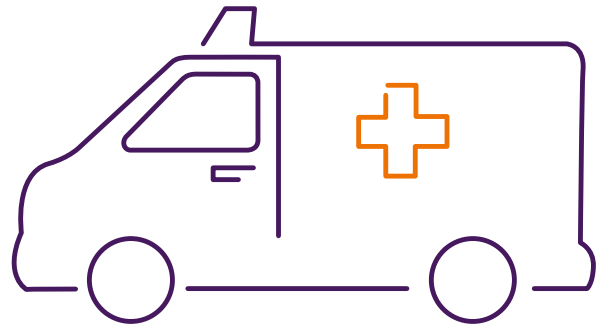
Estima-se que a iniciativa já reaproveitou mais de 1 milhão 130 mil litros de água, que foram utilizados nos vasos sanitários do prédio sede da cooperativa, e nas unidades Gravataí e Unidade Assistencial Guaíba, reaproveitados na jardinagem e limpeza de ambulâncias.



| CONTROLE DE EMISSÃO DE CO₂

Calculadora de CO₂

A Calculadora de CO₂ é uma ferramenta criada pela Unimed do Brasil e adotada pela Unimed Porto Alegre desde 2014. Tem como objetivo a mensuração do impacto ambiental gerado pelas cooperativas. A partir do inventário anual gerado, é possível identificar as maiores fontes poluidoras e traçar planos estratégicos para reduzir as emissões.



Mensuração das emissões em 2020

Escopo 1 – Veículos da frota, geradores de energia, gás de cozinha, extintores de incêndio, ar condicionado e uso de acetileno em solda.	221,997 (tCO₂e)
Escopo 2 – Consumo de energia elétrica e compra de energia elétrica no Mercado Livre de Energia.	441,368 (tCO₂e)
Escopo 3 – Transporte de colaboradores por fornecedor, transporte de carga por fornecedor, incineração de resíduos da saúde e de resíduos perigosos.	161,237 (tCO₂e)

Bicicletários

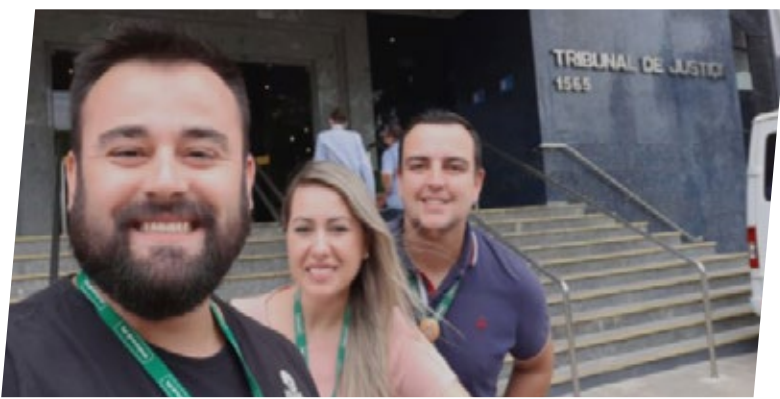
Além de contribuir para a mobilidade urbana e para a saúde de seus usuários, os bicicletários estimulam para diminuir a emissão de CO₂ e outros gases poluentes. 17 unidades da Unimed Porto Alegre possuem a conveniência para uso de clientes e colaboradores.



Benchmarking Boas Práticas Ambientais

A Unimed Porto Alegre está atenta às boas práticas ambientais com o objetivo de desenvolver iniciativas que contribuam com o cuidado e a saúde ambiental. Em 2020, antes do isolamento social, um grupo de trabalho de diferentes áreas realizou benchmarking no Tribunal de Justiça do RS para conhecer a iniciativa

de reaproveitamento e reciclagem de papéis inservíveis, e no Centro Administrativo Sicredi, para verificar as diversas iniciativas realizadas e que já são reconhecidas como sustentáveis.



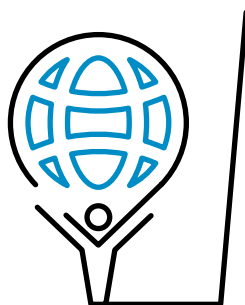


OBJETIVOS **DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL**

Os ODS buscam assegurar os direitos humanos, acabar com a pobreza, lutar contra a desigualdade e a injustiça, alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento de mulheres e

meninas, agir contra as mudanças climáticas, bem como enfrentar outros dos maiores desafios de nossos tempos.

<p>2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL</p> 	<p>3 SAÚDE E BEM-ESTAR</p> 	<p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p> 
<p>Doação de alimentos (2.1, 2.2)</p>	<p>Doação de exames, medicamentos e planos de saúde (3.2, 3.4, 3.8); Coletores ecológicos (3.9); Controle de emissão de CO₂ (3.9); Viver Bem na Comunidade (3.d, 3.4, 3.5); Coral Univozes (3.4); Corrente da Vida (3.d, 3.4)</p>	<p>Apoio a IEI Santa Terezinha (4.a, 4.2); Viver Bem na Comunidade (4.7); Doação de materiais escolares (4.1); Unidade Pescar (4.3, 4.4, 4.7) Coral Univozes (4.7)</p>
<p>10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p> 	<p>11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p> 	<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p> 
<p>Eu Ajudo na Lata (10.2); Tampinha Legal (10.2); Viver Bem na Comunidade (10.2); Unidade Pescar (10.2); Reaproveitamento de materiais - incentivo às cooperativas de mulheres (10.2)</p>	<p>Juntos pelo Cuidar (11.6); Eu Ajudo na Lata (11.6, 11.7); Tampinha Legal (11.7); Viver Bem na Comunidade (11.7); Coletores Ecológicos (11.6); Reaproveitamento de materiais (11.6); Controle CO₂ (11.6)</p>	<p>Eu Ajudo na Lata (12.5); Tampinha Legal (12.5); Coletores Ecológicos (12.6, 12.8); Reaproveitamento de materiais (12.6, 12.8); Controle CO₂ (12.6); Aproveitamento água da chuva (12.6, 12.8); Doação de equipamentos de saúde e mobiliários (12.5)</p>



A figura abaixo mostra a relação das ações sociais e ambientais realizadas pela Unimed com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



Campanha do Agasalho (1.a); Doação de alimentos (1.5); Doação de equipamentos de saúde e mobiliários (1.a, 1.5); Tampinha Legal (1.a); Doação de exames, medicamentos e planos de saúde (1.4, 1.5); Apoio a IEI Santa Terezinha (1.a, 1.3, 1.5)

5 IGUALDADE DE GÊNERO



Viver Bem na Comunidade (5.b, 5.c, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5); Reaproveitamento de materiais - incentivo às cooperativas de mulheres (5.5)

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO



Captação de água da chuva (6.a, 6.b, 6.4)

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Tampinha Legal (8.3, 8.4); Viver Bem na Comunidade (8.8); Unidade Projeto Pescar (8.b, 8.3, 8.6); Coletores ecológicos (8.4); Reaproveitamento de materiais (8.3, 8.4)

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



Coletores Ecológicos (14.1); Controle de CO₂ (14.1)

14 VIDA NA ÁGUA



Coletores Ecológicos (14.1); Reaproveitamento de materiais (14.1)

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



Juntos pelo Cuidar (16.2, 16.6, 16.7, 16.b); ISP (16.2, 16.6, 16.7, 16.b); Viver Bem na Comunidade

GESTÃO AMBIENTAL

| CONFORMIDADE AMBIENTAL

(GRI 307-1)



Em 2020, a Unimed Porto Alegre não recebeu notificação ou sanção administrativa referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais. Também não foi 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 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. Apoia iniciativas como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e é participante, desde 2015, do Pacto Global das Nações Unidas (GRI 103-2).



(GRI 103-2) Desde 2019 a cooperativa vem mapeando as suas atividades assistenciais e a geração dos seus resíduos, visando a correta identificação dos pontos a serem trabalhados e auxiliando a tomada de decisão da alta administração da empresa. O monitoramento é realizado por meio de informações obtidas pelo Sistema de Controle de Manifesto de Transporte de Resíduos - MTR, juntamente com o Plano de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde (PGRSS), implementado em todas as unidades assistenciais da cooperativa.

Estas ações, em conjunto, visam a minimizar os potenciais impactos ao meio ambiente e a garantir o correto gerenciamento dos resíduos gerados pela Unimed Porto Alegre.



EFLUENTES E RESÍDUOS

GRI 306-2

Classificação	Resíduo	Peso (Toneladas) 2020	Peso (Toneladas) 2019	Método de Disposição	Método Determinado
A	Infectante	67,72 (A/E)*	57,77	Incineração	São esterilizados através de tratamento térmico por incineração, e as cinzas geradas são destinadas a um aterro industrial licenciado.
B ¹	Químico	16,09	0,46	Aterro industrial	Aterro industrial
C	Rejeito radioativo	Não é gerado na Unimed			
D	Comum e reciclável	240	240	Comum: aterro sanitário Reciclável: Reciclável e reutilizado	Aterro sanitário
E	Perfuro cortante	67,72 (A/E) ²	0,37	Incineração	São esterilizados através de tratamento térmico por incineração, e as cinzas geradas são destinadas a um aterro industrial licenciado.

¹ Em 2020 foi observado um aumento significativo dos resíduos do Grupo B em comparação ao ano anterior. Duas unidades que se destacam são Oncologia e CAF. Na primeira, explica-se pelo aumento de volume de atendimento realizado na unidade e, conseqüentemente, aumento dos resíduos gerados, um movimento esperado anualmente pelo próprio negócio. Na CAF é possível associar este crescimento com o volume de perdas por estoque vencido em decorrência do fechamento de alguns serviços em função da pandemia e diminuição de abastecimento pela CAF. Outro aspecto observado é que, a partir do final de 2020, houve o descarte dos gelos utilizados no laboratório, que também são classificados como resíduos do Grupo B

² (A/E): Desde o ano de 2020 os resíduos do Grupo A e E foram agrupados no mesmo Manifesto de Transporte de Resíduo (MTR).



Volume total de resíduos recolhidos nos 20 Coletores Ecológicos disponibilizados em diferentes unidades: (volume em litros)



2.127
Baterias, pilhas e
assemelhados



7.875
Chapas de raio-x



555
Cartões
magnéticos



13.297
Medicamentos

A geração de resíduos decorrentes à assistência teve aumento em 2020 explicado pela pandemia do novo Coronavírus. Apesar de algumas atividades terem sido suspensas em virtude da quarentena, como as cirurgias eletivas, houve um aumento de internações de pacientes acometidos pela Covid-19, de consumo de materiais médicos e de descarte de equipamentos de proteção individual.

De acordo com os princípios da ecoeficiência, a geração de resíduos deve seguir o fluxo de não geração de resíduos, redução de geração, reciclagem e tratamento e disposição final. O principal desafio é a identificação das fontes que geram maior volume de resíduos e incentivar a educação para a não geração de resíduos. Quanto menor a quantidade de resíduos gerados, menor serão os impactos ambientais e o custo de tratamento associado.

As ações inovadoras que proporcionaram uma redução no consumo de materiais e, conseqüentemente, a diminuição de resíduos são:

- Utilização dos resíduos têxteis de uniformes para a produção de necessários;
- Reaproveitamento de banner para a confecção de sacolas de usos diversos nas áreas da cooperativa;
- Copos e xícaras do Kit Ecológico para colaboradores admitidos;
- Assinatura Eletrônica nos contratos de vendas;
- Implementação do Cartão Ponto Eletrônico aos colaboradores;
- Nova plataforma de Recrutamento & Seleção;
- Plataforma de Admissão;
- Fatura digital.





***“Através das aberturas
todas a casas se conectam.”***



Desempenho
Econômico

05

CENÁRIO



O segmento de planos de assistência médica apresentou desempenho negativo em 2020 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 4,1 milhões de usuários nos últimos cinco anos (2015 – 2020).

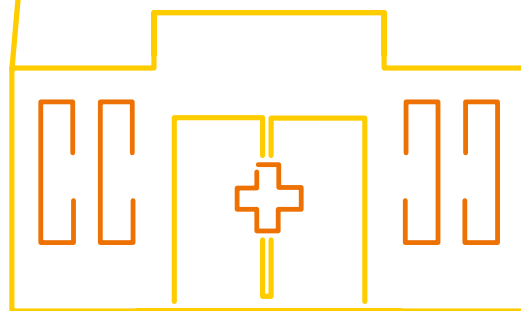


Ao comparar o ano de 2019 e 2020 é possível observar uma redução de aproximadamente 300 mil no total de beneficiários de planos de saúde no Brasil. O principal motivo para essa queda foi o expressivo aumento do desemprego durante o período da pandemia. No segundo trimestre de 2020 foram extintos 1,2 milhão de postos de trabalho formais, sendo o período com o maior fechamento de vagas no mercado de trabalho nos últimos 20 anos.



Diversos movimentos arrojados aconteceram durante o ano de 2020 no mercado de saúde suplementar. Dentre eles, o anúncio da aquisição da Premium Saúde pela Hapvida, o que representa um acréscimo de 125 mil vidas na sua base de clientes e que, por sua vez, ainda sinaliza um movimento de expansão bastante agressivo. Também foi anunciada uma possível fusão entre Hapvida e NotreDame Intermédica, o que resultaria - ou possivelmente resultará, caso a negociação seja concluída com sucesso - em uma nova gigante da saúde no Brasil, com valor de mercado superior a R\$ 100 bilhões e com mais de 8 milhões de beneficiários. Com este anúncio, as ações de ambas dispararam mais de 30%.

Observa-se que as operadoras de grande porte têm investido significativamente na verticalização dos seus serviços, na atenção primária à saúde e medicina preventiva, além da consolidação de mercado com a incorporação de outras empresas e operadoras do setor.



Outro fenômeno que tem crescido no mercado de saúde são as clínicas populares e os aplicativos com foco na atenção primária, no bem-estar e na telemedicina, sendo que esta última obteve um enorme crescimento em função da necessidade do isolamento social causado pela pandemia. Este segmento vem ocupando um espaço bastante 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 2021 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 103-2) Apesar de um cenário econômico bastante desfavorável no país em 2020, ainda mais agravado em função da pandemia mundial, a Unimed Porto Alegre reinventou o seu processo comercial e os resultados surpreenderam, com 32,8 mil novos clientes, somando na carteira 611 mil clientes, sem considerar o intercâmbio; e aproximadamente 673 mil, considerando o intercâmbio e benefício família.

Outros fatores vinculados ao resultado econômico da cooperativa se devem ao contínuo monitoramento dos rumos do mercado em 2020, a estruturação de uma política de retenção mais adaptada ao cenário da pandemia e a criação de um plano robusto para mitigar os impactos projetados. Estes pontos, somados aos projetos estratégicos definidos em 2019, permitiram a cooperativa se manter sólida, mesmo com todo o cenário desfavorável no país.

A cooperativa investe constantemente em inovações tecnológicas e em serviços próprios, para proporcionar aos clientes as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e a valorização do trabalho médico cooperado, gerenciando custos e despesas com foco na qualidade assistencial, buscando, assim, um dos elementos fundamentais que fazem parte da sua visão, que é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.



(GRI 102-16) Os valores da Unimed Porto Alegre são os alicerces que sustentam sua estratégia e mantêm a solidez da cooperativa, sendo estes: 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, principalmente, a ética e a transparência. A cooperativa conta com mecanismos de Compliance, que são continuamente aperfeiçoados, sempre atendendo as conformidades dos processos, leis e normas regulatórias.



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 76,21% de sua carteira –, além de produtos e serviços complementares. Atualmente, são comercializados os planos Unimax, Unipart, Unifácil, 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.

O carro-chefe de vendas foi o plano Unipart, responsável por 52,6% do

volume de negócios. Os demais planos foram responsáveis por complementar nosso portfólio nas negociações, com 27,1% de Unimax, 19,9% de planos Unifácil e 0,3% Unimed Pleno. De um total de 32.781 vidas, 8.918 clientes optaram pelo individual/ familiar; 561 clientes vinculados a entidades de classes firmaram contratação coletiva por adesão; 8.706 clientes aderiram ao plano vinculados a pequenas e médias empresas; 14.596, vinculados a grandes contas.

O desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 48,3 milhões por meio dos novos clientes.

	2020	2019
Receita Bruta	3.190.365	3.033.144
Receita Líquida	3.132.722	3.000.015

valores milhares de R\$

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 2020. Com o escopo de suportar as 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.

	2020	2019
Despesas Operacionais	302.060	292.669

valores em milhares de R\$

	2020	2019
Despesas Operacionais sobre a Receita Líquida	9,64%	9,76%

	2020	2019
Saldo de Caixa	1.213.521	835.045

valores milhares de R\$

INVESTIMENTOS (GRI 201-1)

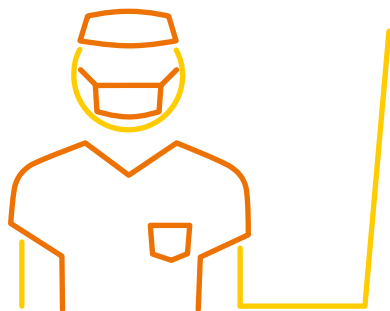
Em 2020 foram R\$ 33 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) e R\$ 11,9 milhões investidos em obras, manutenções e aquisição de equipamentos. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar o crescimento da cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar a operação.



	2020	2019
Laçador	4.496	10.963
Sistemas e Equipamentos de Informática	33.001	23.120
Nova unidade administrativa - Jose bonifácio	2.743	6.691
Unifacil Zona Sul	1.756	0
Posto de Coleta Gravataí	1.238	0
Unidade Carlos Gomes	0	1.781
Instalações + Móveis e Utensílios	2.076	1.783
Expansão da Unidade Shopping Total	0	428
Contingência - Covid	1.350	0
Laboratório Unimed	353	0
Outros	2.355	3.901
	49.368	48.667

valores milhares de R\$

Complemento de Honorário Médico



Mesmo em um ano desafiador na economia do país, a Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 85,7 milhões como complemento de honorário médico referente ao ano de 2020.

	2020	2019
Complemento de Honorário Médico (HM)	85.668	83.046
Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	131.392	102.578
Pagamento de Honorário Médico sem Complemento HM	833.351	966.075
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	964.743	1.068.653

valores milhares de R\$



DEMONSTRATIVO ECONÔMICO

(GRI 201-1)

	CONTROLADORA		CONSOLIDADO	
	2020	2019	2020	2019
RECEITAS				
Contraprestações líquidas	3.101.439	2.952.631	3.117.206	2.952.631
Outras receitas	88.926	80.513	90.851	80.513
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(5.727)	(4.122)	(5.807)	(4.122)
	3.184.638	3.029.022	3.202.250	3.029.022
VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS				
Provisão para remissão	(13.546)	(3.836)	(13.546)	(3.836)
RECEITA LÍQUIDA OPERACIONAL	3.171.092	3.025.186	3.188.704	3.025.186
EVENTOS E DESPESAS OPERACIONAIS				
Eventos indenizáveis líquidos	(1.164.592)	(1.387.827)	(1.174.817)	(1.387.827)
Varição da provisão para eventos ocorridos e não avisados	8.457	2.667	8.681	2.667
Outras despesas operacionais	(311.897)	(136.807)	(314.964)	(136.807)
	(1.468.032)	(1.521.967)	(1.481.100)	(1.521.967)
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS				
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, comercialização e outros operacionais	(192.012)	(169.656)	(195.744)	(169.933)
VALOR ADICIONADO BRUTO	1.511.048	1.333.563	1.511.860	1.333.286
Depreciação, amortização	(31.382)	(24.346)	(32.187)	(24.346)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO	1.479.666	1.309.217	1.479.673	1.308.940
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA				
Receitas financeiras	57.076	79.986	57.427	80.192
Receitas patrimoniais	5.977	11.271	5.977	11.390

valores milhares de R\$

	CONTROLADORA		CONSOLIDADO	
	2020	2019	2020	2019
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	1.542.719	1.400.474	1.543.077	1.400.522
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO				
Remuneração do trabalho				
Cooperados				
Produção (consultas e honorários)	943.611	1.000.937	943.611	1.000.937
Benefícios	2.886	4.490	2.886	4.490
Dirigentes, conselheiros e empregados				
Salários, 13º salário, férias, etc.	140.022	128.858	141.671	128.858
Benefícios	52.938	60.030	53.037	60.030
FGTS	6.692	6.182	6.763	6.182
Participações nos resultados	-	2.263	-	2.263
Impostos, taxas e contribuições				
Federais	84.339	52.451	84.755	52.499
Previdência Social	31.636	30.240	31.749	30.240
Estaduais	23	30	23	30
Municipais	25.062	14.074	25.401	14.074
Contribuições para a sociedade	1.235	1.486	1.262	1.486
Remuneração de capitais de terceiros				
Juros	2.523	1	2.697	1
Aluguéis	26.457	22.744	26.457	22.744
Outras ("royalties", direitos autorais)	693	337	693	337
Remuneração de capitais próprios				
Juros sobre remuneração de capital	45.724	19.535	45.724	19.535
Constituição de reservas e fundos	116.790	56.496	116.790	56.496
Sobras à disposição da AGO	62.088	320	59.558	320
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	1.542.719	1.400.474	1.543.077	1.400.522

valores milhares de R\$



“Através das janelas aprendemos a ver além do que nos limita.”



Demonstrações Financeiras





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 2020, 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 2020 com 673.031 beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.675 cooperados, 1.906 colaboradores (1.831 no regime CLT, 65 aprendizes e 10 estagiários), além de 366 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, Unidade Assistencial nas cidades de Canoas e Guaíba, consultórios com equipe multidisciplinar, SOS Unimed e núcleos de atendimento do plano Unifácil.



Nossa missão é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os valores que orientam nossas ações são 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.

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.

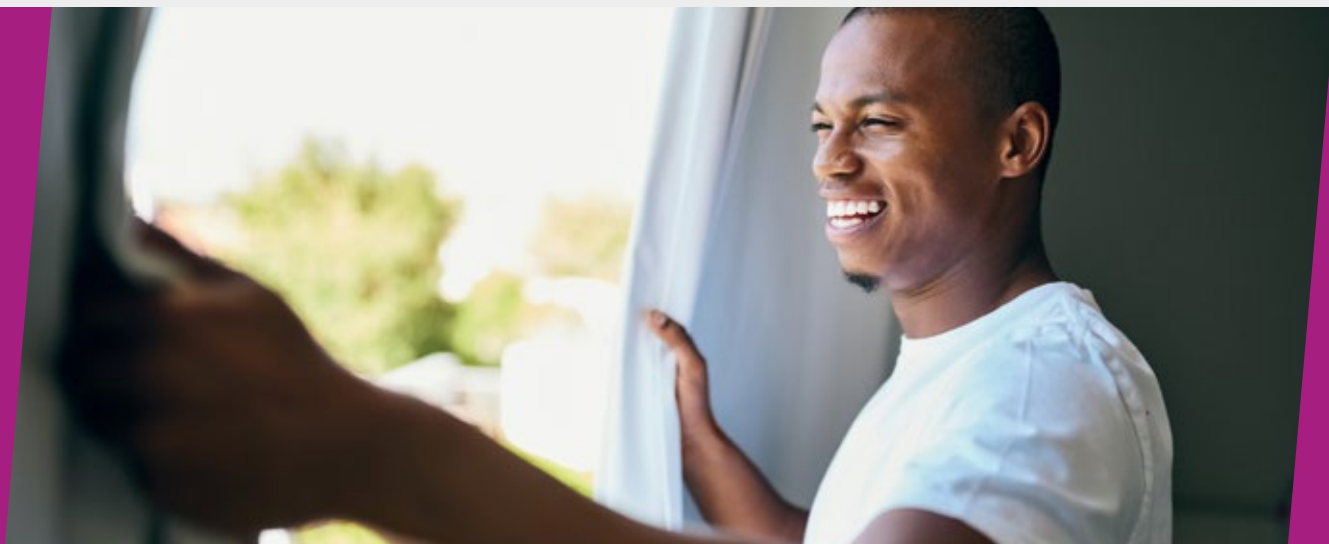


Para isso, somos orientados por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento sustentável a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2020 definimos como questões estratégicas o engajamento do cooperado, o novo modelo assistencial, o plano diretor da transformação digital, a verticalização e a entrega de valor ao cliente. No entanto, este foi um ano muito atípico e desafiador diante do cenário de pandemia que ainda vivemos.

Apesar da crise sanitária e econômica pela qual atravessa o Brasil e o mundo, a Unimed Porto Alegre mantém-se líder no setor na sua área de atuação. Com a pandemia, o nosso principal foco foi cuidar das pessoas e oferecer as melhores soluções em saúde e no atendimento dos nossos beneficiários. Entre inúmeras ações que fizemos no enfrentamento ao novo coronavírus, concretizamos nosso projeto de telemedicina, consolidando-o após a Portaria do Ministério da Saúde nº 467, que dispõe sobre as ações da prática decorrente da epidemia da Covid-19.



De maio até dezembro foram total **1.454 cooperados** conectados à plataforma de telemedicina **Meu MédicoOnline** que possibilitou, em 2020, mais de **60,6 mil** consultas virtuais em mais de **50 especialidades**.



Para o enfrentamento à COVID-19, criamos um Comitê de Crise, formado por oito frentes de trabalho, que foram na Gestão de Clientes e Mercado, Relacionamento com o Cooperado, Unidade de Serviços Próprios, Rede Prestadora, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão de T.I. e Relações Institucionais. Desde as primeiras notícias sobre a pandemia, a cooperativa vem seguindo as orientações dos órgãos competentes e tem trabalhado de forma intensa e incansável para orientar e auxiliar clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação a propagação no novo coronavírus.

Foram estruturadas várias iniciativas que impactaram as oito frentes do Comitê de Crise. Destacamos entre elas as frentes da Central de Atendimento à Covid-19, uma ampla comunicação de orientação para todos os públicos, com dicas de prevenção e orientações de enfrentamento à pandemia e, o principal, que sustenta o nosso propósito, garantir o atendimento assistencial aos nossos clientes, cooperados e colaboradores. Como forma de contribuir para a

manutenção do círculo virtuoso em um cenário macroeconômico difícil, estruturamos uma política de retenção para contratantes de pessoas física e jurídica. Este movimento teve como foco garantir a manutenção da base de beneficiários. Para minimizar os efeitos provocados pela pandemia a cooperativa deliberou de forma inédita uma receita emergencial para todos os cooperados. Esta receita ocorreu nos meses de abril e dezembro de 2020.

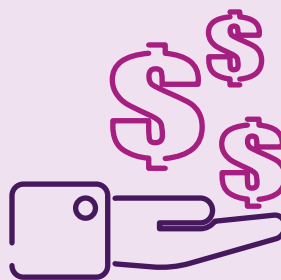


As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda de planos, totalizaram R\$ 3,1 bilhões, com crescimento de 5% em relação ao ano de 2019. Encerramos o exercício com um EBITDA de R\$ 252.373 milhões, que representa 8,1% da receita líquida, sendo 6,2 p.p. maior

que o de 2019, e lucro líquido de R\$ 178,7 milhões, 214,6 % maior que o de 2019. A cooperativa por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.

Para nos mantermos sólidos no mercado, a holding Laçador Participações, dando continuidade aos movimentos iniciados em 2019, com a aquisição de 20% de participação na Unio Tecnologia, em 2020, ampliou os seus negócios. A primeira aquisição de 2020, após aprovação da ANS, foi 100% da Sulmed, operadora de assistência médica e odontológica que atua no segmento empresarial na capital gaúcha e região metropolitana há mais de 40 anos. A segunda movimentação foi a aquisição de 100% do Laboratório Unilab, com forte operação no litoral norte.

No final de 2020, formalizamos a compra de 25% do grupo empresarial SALUTE que se efetivará em março de 2021, que oferece serviços de clínica médica, consultas e procedimentos ambulatoriais e odontológicos, entre outros, com sede em Porto Alegre e conta atualmente com quatro unidades de atendimento localizadas nas zona sul, zona norte e centro da capital. Estabelecemos, assim, uma plataforma de investimentos e diversificação de negócios da Unimed Porto Alegre na área da saúde.



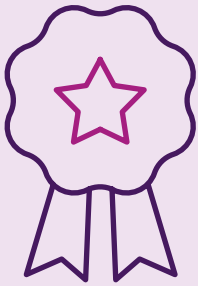
Efetuamos a distribuição de R\$ 85,7 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2020 com resultado positivo, o que permitiu a manutenção da integralização da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária ocorrida em março, para deliberação sobre sua destinação.

Os nossos investimentos, além dos efetuados na holding Laçador, totalizaram R\$ 44,9 milhões em 2020, sendo R\$ 33,0 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI) e R\$ 11,9 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\$ 2,7 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 3 posições em relação ao ano anterior e estamos na 264ª colocação entre as Melhores & Maiores – As 1000 Maiores Empresas do Brasil, da revista EXAME e 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.



Conquistamos o mais alto nível de excelência pela Acreditação ONA, a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) em Nível III de Excelência - Acreditado com Excelência, para o Centro de Oncologia, Imagem e o Laboratório da cooperativa. 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), entre as operadoras de planos de saúde mais qualificadas do país, de acordo com a ANS, com nota 1 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 exercer 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 Responsabilidade Social

e 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 seguintes pilares de atuação:



- **Saúde Ambiental**
- **Saúde Social**

Os 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.

É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o Porto Verão Alegre, o projeto Fronteiras do

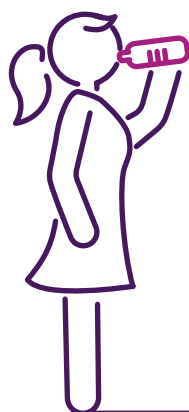
Pensamento, Festival POA 2020, a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed sendo a grande maioria realizados de forma virtual em função da pandemia.

Realizamos importantes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2020, como a inauguração do Laboratório Unimed – Unidade Gravataí e ampliação da Unidade Zona Sul em Porto Alegre. Essa nova unidade de Gravataí 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.



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.



Mesmo com as dificuldades devido a pandemia em 2020, o **Viver Bem** alcançou

3.160
pessoas

com **10.670 participações** nos programas e ações, um **crescimento de 21,70%** em relação a 2019 resultando em um nível de **satisfação de 95,39%**.

Vivemos tempos difíceis sob diversos aspectos em função do momento de pandemia que estamos enfrentando. Apesar dos grandes desafios, nossa expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento de forma sustentável. Para 2021, nossos planos estratégicos estão voltados para a 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 ainda de maior valor para nossos clientes.

Manteremos investimentos em melhorias em nossas estruturas, cumprindo as exigências legais da operadora, para darmos continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre. Seguiremos atentos e atuantes no enfrentamento a pandemia, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes em praticando o nosso propósito de **“Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas”**.



Cordialmente,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'F. Vieira'.

Dr. Flávio da Costa Vieira

Presidente do Conselho de
Administração da Unimed
Porto Alegre





“Abrimos espaço para nos reconectarmos com o que é essencial.”



Sumário de
Conteúdo do GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI PARA A OPÇÃO “DE ACORDO – ESSENCIAL”

(GRI 102-54; GRI 102-55)

CONTEÚDO PADRÃO GERAIS	PÁGINA RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-1	24	Não	Nome da organização	Total
GRI 102-2	26, 32, 36, 38	Não	Atividades, marcas, produtos e serviços	Total
GRI 102-3	24	Não	Localização da sede	Total
GRI 102-4	24	Não	Localização das operações	Total
GRI 102-5	24	Não	Propriedade e forma jurídica	Total
GRI 102-6	24, 25	Não	Mercados atendidos	Total
GRI 102-7	31	Não	Porte da organização	Total
GRI 102-8	102, 103	Não	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Total
GRI 102-9	116, 118	Não	Cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-10	52	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-11	Estamos alinhados às boas práticas internacionais e regulações impostas pela ANS.	Não	Princípio ou abordagem da precaução	Total
GRI 102-12	136	Não	Iniciativas externas	Total
GRI 102-13	26	Não	Participação em associações	Total
GRI 102-14	14	Não	Declaração da diretoria geral Unimed POA	Total
GRI 102-15	14	Não	Principais impactos, riscos e oportunidades	Total
GRI 102-16	27, 28, 82, 84, 85, 86, 111, 181	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Total
GRI 102-18	70, 73, 76, 80	Não	Estrutura de governança	Total
GRI 102-40	94, 116, 120, 122	Não	Lista de partes interessadas	Total
GRI 102-41	30, 103	Não	Acordos de negociação coletiva	Total
GRI 102-42	9	Não	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	Total

CONTEÚDO PADRÃO GERAIS	PÁGINA RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-43	44, 67, 85, 86, 97, 104, 105, 106, 113, 120, 122	Não	Abordagem para engajamento das partes interessadas	Total
GRI 102-44	86	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas	Total
GRI 102-45	8	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Total
GRI 102-46	9, 12	Não	Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	Total
GRI 102-47	12, 13	Não	Lista dos tópicos materiais	Total
GRI 102-48 e GRI 102-49	Não foi constatada a necessidade de alteração de informações já reportadas, nem mudanças significativas de escopos.	Não	Reformulação de informações	Total
		Não	Alterações em escopos e limites	Total
GRI 102-50	Ano 2020	Não	Período coberto pelo relatório	Total
GRI 102-51	Ano 2019	Não	Data do último relatório	Total
GRI 102-52	8	Não	Ciclo de emissão de relatórios	Total
GRI 102-53	3	Não	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Total
GRI 102-54	204	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Total
GRI 102-55	204	Não	Sumário de conteúdo GRI	Total
GRI 102-56	As informações advêm de dados auditados por auditorias externas independentes.	Não	Verificação externa	Total

FORMA DE GESTÃO


GRI 103-1	13	Não	Explicação do tópico material e seu limite	Total
GRI 103-2	84, 91, 94, 105, 138, 168, 169, 180	Não	Forma de Gestão e seus componentes	Total
GRI 103-3	Não há.	Não	Avaliação de abordagem de gestão	Total

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores		Omissões
	Relato	Páginas	
Desempenho Econômico	GRI 201-1	178, 182, 184, 186	-
Presença no Mercado	GRI 202-1	104	-
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	170	-
Conformidade Ambiental	GRI 307-1	168	-
Relações Trabalhistas	GRI 402-1	102	-
Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1	106	-
	GRI 403-2	107	-
	GRI 403-4	109	-
Não Discriminação	GRI 406-1	84	-
Comunidades Locais	GRI 413-1	44, 45, 47, 48, 49, 138, 146, 156	-
Saúde e Segurança do Cliente	GRI 416-2	96	-

Verificação Externa	Descrição
Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
Não	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao mínimo local
Não	Resíduos por tipo e método de disposição
Não	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Não	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais
Não	Representação de trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos
Não	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e nº de óbitos relacionados ao trabalho.
Não	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos
Não	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
Não	Operações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
Não	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços





***Um tempo de
cuidado interior
para valorizar
ainda mais a
vida lá fora!***

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

