



**Aqui
tem
Unimed.**

Relatório de
Gestão e
Sustentabilidade
2022

Unimed 
Porto Alegre

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

(GRI 102-7; GRI 102-16)

A Unimed Porto Alegre é líder absoluta de mercado em sua área de atuação, sendo a maior estrutura em prestação de serviços à saúde na região Sul do país. Com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, oferece muito além de planos de saúde e atendimento. Atenta à saúde e ao bem-estar da sociedade, almeja ser reconhecida como uma marca de excelência 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

Aqui tem Unimed.

O maior sistema cooperativo de médicos do mundo está aqui, em Porto Alegre e na sua região metropolitana.

Aqui temos a Unimed Porto Alegre como nossa vizinha e conterrânea.

Aqui ela cuida da nossa saúde, da nossa gente, da nossa comunidade.

Ter a Unimed aqui é garantia de cuidado, de segurança e de confiança, em saber que possuímos os melhores profissionais da saúde ao nosso lado. É ver o seu impacto positivo nas comunidades, que geram qualidade de vida para as pessoas.

E nos capítulos a seguir, vamos destacar as vantagens de ter a Unimed aqui, presente na nossa capital.

Aqui tem gente.

Aqui tem vida.

Aqui tem Unimed

Unimed 
Porto Alegre

Sumário

Sobre o Relatório	8
Palavra do Presidente	14
Unimed Porto Alegre	23
Perfil.....	24
Produtos e Serviços.....	32
Reconhecimentos.....	62
Governança e Integridade	65
Composição Administrativa.....	66
Integridade.....	76
Gestão da Satisfação	85
Clientes.....	86
Colaboradores.....	110
Fornecedores.....	116
Prestadores.....	122
Cooperados.....	128
Responsabilidade Socioambiental	141
Participação nas comunidades locais, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento sustentável.....	142
Desempenho Econômico	165
Cenário.....	166
Resultados.....	168
Demonstrações Financeiras	177
Relatório da Administração.....	178
Sumário de Conteúdo da GRI	190





Sobre o Relatório

(GRI 102-45) Este relatório apresenta 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 do Rio Grande do Sul.

O MATERIAL SEGUE os princípios para elaboração de relatos com o objetivo de valorizar a transparência no seu processo, bem como as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade utilizados voluntariamente por empresas do mundo todo.

A cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **(GRI 102-52)**. Desde 2007, o realiza 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 nos ambientes de uso restrito dos cooperados e colaboradores.

Processo de Relato e Materialidade

(GRI 102-46) No processo de construção do relatório, a Unimed Porto Alegre baseou-se em sua Matriz de Materialidade concebida pelo cruzamento das percepções internas (lideranças dos processos na cooperativa) e externas, obtidas por meio da aplicação de questionários eletrônicos nos meses de janeiro e fevereiro de 2023.

Neste processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas da Unimed Porto Alegre, quando foram identificados os 10 principais aspectos entre os 34 propostos, considerando pelo menos um de cada dimensão (econômica, social e ambiental). Estes foram submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.

(GRI 102-40) 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;
- 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;
- 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 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) Ao realizar o cruzamento das percepções (interna e externa), foi possível elencar os temas materiais derivados da consulta realizada pela Unimed Porto Alegre. São eles:

- Desempenho Econômico
- Resíduos
- Saúde e Segurança do Cliente
- Avaliação Ambiental de Fornecedores
- Presença no Mercado
- Não Discriminação
- Comunidades Locais
- Energia
- Relações Trabalhistas
- Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

(GRI 102-47; GRI 103-1)

	 DESEMPENHO ECONÔMICO	 RESÍDUOS	
 SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	 AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES	 PRESENÇA NO MERCADO	 NÃO DISCRIMINAÇÃO
 COMUNIDADES LOCAIS	 ENERGIA	 RELAÇÕES TRABALHISTAS	 TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

 Impacto dentro e fora da organização  Impacto dentro da organização  Impacto fora da organização



Palavra do Presidente

(GRI 102-14; GRI 102-15) Iniciamos o ano de 2022 com muitas incertezas, apesar da expectativa positiva que projetamos para os desafios aprovados pelo Comitê de Planejamento Estratégico no ano anterior. O mercado da saúde suplementar no Brasil enfrentou instabilidade, especialmente pelos reflexos causados pela pandemia. Porém, mesmo diante da adversidade, a saúde suplementar alcançou um importante marco no número de beneficiários, atingindo um total de 50,5 milhões usuários em planos de assistência médica, o maior número desde dezembro de 2014.



TAMBÉM OBSERVAMOS uma consolidação das fusões e aquisições entre os grandes players, apesar de uma pequena desaceleração no volume de transações quando comparamos com anos anteriores.

Diante desse contexto, praticar o propósito de “Fazer a diferença no cuidar das pessoas” é o que nos motiva diariamente. Para cumpri-lo, precisamos seguir e dar materialidade aos pilares do Jeito de Cuidar Unimed. Em 2022, 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.

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 2022 com 625 mil beneficiários em nossa base de clientes, 6.697 cooperados, 1.962 colaboradores (1.872 no regime CLT, 73 aprendizes e 17 estagiários), além de 367 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 na cidade de Canoas, 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 paixão pelo cliente, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerador de realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade social e a sustentabilidade e a ética, transparência e compliance. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Seguimos o Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e a 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 a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2022, definimos para o ano de 2023 como pontos principais de nossos Projetos Estratégicos: um Programa de Otimização Digital, Avenidas do Crescimento, a Saúde Baseada em Valor, Pessoas e Cultura e o Comprometimento do Cooperado.

Na Unimed Porto Alegre, ainda em 2022, com o arrefecimento da pandemia, estruturamos um plano de retomada de mercado e controle das despesas com ações e medidas necessárias para garantir o crescimento e o resultado da cooperativa de forma sustentável, com a prioridade de qualificar ainda mais a assistência aos nossos clientes. Elaboramos um robusto plano de ação, com diversas frentes, com o objetivo de mitigar os efeitos negativos do cenário macroeconômico, necessárias

para manter a cooperativa sólida, forte e competitiva. Definimos prioritariamente três frentes de trabalho para atuação imediata. São elas: Controle do Custo Assistencial, Aumento da Receita e Redução das Despesas Operacionais.

Seguimos a orientação dos órgãos competentes para a melhor orientação a clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação aos efeitos ainda causados pela pandemia.

Os nossos investimentos totalizaram R\$ 107,4 milhões em 2022, sendo R\$ 19,2 milhões na holding Laçador, R\$ 65,4 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), R\$ 22,8 milhões investidos principalmente em obras, manutenções e aquisição de equipamentos.

Fortalecemos os projetos e iniciativas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, potencializando iniciativas em parceria com o Instituto Unimed Porto Alegre, que ocupa

um importante espaço como o Braço Social da nossa cooperativa. O Instituto tem como foco os temas de Bem-estar e Qualidade de Vida, atuando em áreas transversais como: saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.

Renovamos apoios institucionais para projetos abarcados pela Lei Federal de Incentivo Fiscal ao Esporte, à Cultura, ao Fundo da Criança e ao Fundo Municipal do Idoso. Aprovamos o apoio a 11 instituições que, após minuciosa análise técnica dos projetos, foram selecionadas para receber o recurso da Unimed Porto Alegre.

Instalamos 21 coletores ecológicos “Ecopontos” em todas as unidades da cooperativa com o objetivo de que clientes, cooperados, colaboradores e comunidade destinem de maneira adequada determinados tipos de resíduos altamente poluentes. A instalação desses coletores sustentáveis, compõem a segunda fase do projeto no tratamento de resíduos

recicláveis. Desde 2015, mais de 150 mil litros de resíduos foram coletados, evitando que fossem descartados de maneira inadequada. Ser uma entidade 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 nossos valores. A partir da nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da Unimed Porto Alegre 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 nos relacionamos. É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto Fronteiras do Pensamento, o Congresso de Gestão de Pessoas da ABRH-RS (Congregarh) e a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed.

Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, o programa Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Mesmo com as dificuldades ainda decorrentes da pandemia, em 2022 o Viver Bem realizou 604 atividades, com 13.796 participações nos programas e ações.



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: O SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas

de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio, mantendo a liderança tanto na preferência, como a mais lembrada, com 45,7% e 47%, respectivamente. Recebemos pelo segundo ano consecutivo o selo Great Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar.

Estruturamos dois importantes projetos para escuta ativa dos nossos colaboradores. O primeiro que foi chamado de “Nossa Voz” consiste em reuniões regulares com a presença de colaboradores de vários setores com objetivo de promover uma rodada de conversa com a prática da escuta em ambiente seguro com a presença da Diretoria Executiva. O segundo projeto nominado de “Nosso Encontro” tem como objetivo central celebrar os aniversariantes do mês em toda a cooperativa.

Somos uma das 10 melhores operadoras de planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo jornal Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed. Entre os 500 Maiores do Sul, a Unimed Porto Alegre é 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. A cooperativa também está entre as maiores empresas do Sul e no ranking das 100 Maiores do Estado, nas posições 71ª e 30ª, respectivamente.

O Laboratório da Unimed Porto Alegre manteve-se no seletto grupo de laboratórios com Acreditação PALC pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica. Mantivemos em 2022 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 Infusão, Centro de Diagnóstico por Imagem e para o Laboratório da Cooperativa. Conquistamos a Acreditação ONA Nível II Acreditado na Unidade de Atendimento Pediátrico tornando-se o único serviço pediátrico do país com esta chancela.

Apesar dos grandes desafios, nossa expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada de crescimento gradual, o que nos leva a projetar a sua manutenção ainda de forma conservadora e sustentável.

Para 2023, o nosso plano estratégico está direcionado para a criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e, assim, gerar melhor experiência do cliente; valorização do trabalho médico, com o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega de maior valor para os 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, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes, pois acreditamos na vocação das pessoas para cuidar, praticando no dia a dia o nosso propósito de “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas” e a nossa filosofia do Jeito de Cuidar, pois Aqui tem Cuidado, Aqui tem Vocação, Aqui tem Unimed.

Cordialmente,

Dr. Márcio Pizzato

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



**Aqui
tem
tradição.**

01

Unimed
Porto Alegre

Perfil

A Unimed Porto Alegre, de natureza jurídica Cooperativa Médica Ltda, foi fundada em 23 de dezembro de 1971. **(GRI 102-1)** É uma sociedade privada 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 do Estado do Rio Grande do Sul, conforme o mapa:



Market Share por Coordenadoria*

CAMAQUÃ	61,9%
TORRES	60,5%
GUAÍBA	52,6%
CAPÃO DA CANOA E OSÓRIO	51,9%
PORTO ALEGRE	49,2%
CANOAS	40,6%
CACHOEIRINHA	40,6%
GRAVATAÍ	34,9%
VIAMÃO	34,1%
ESTEIO	32,0%

* Considerando a população que possui plano de saúde nestas regiões.

O negócio é o de **soluções em saúde**, o que compreende a atenção integral à área. Para tanto, comercializa planos 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:**

87,5%

são compostos por esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de dois funcionários) e médias e grandes empresas.



O **mercado familiar** responde pelos outros

12,5%



O destaque fica por conta do **público feminino**, que representa

53,5%

da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre.

PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES SOCIAIS (GRI 102-13)

A Unimed Porto Alegre participa da Federação das Unimed 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), e do

Instituto Ethos. A cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com

+118 mil
médicos cooperados

+136 mil
empregos diretos

+18,7 mi.
beneficiários no Brasil.

Norteadores e questões estratégicas

COM O OBJETIVO de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente o seu planejamento estratégico. Em 2022, as questões estratégicas foram atualizadas, conforme a seguir, 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.
- Paixão pelo cliente.
- Atuação do médico com

qualidade e dignidade.

- Trabalho gerando realização e resultado sustentável.
- Atitude inovadora.
- Responsabilidade social e sustentabilidade.
- Ética, transparência e compliance.

QUESTÕES ESTRATÉGICAS

- Modelo Assistencial
- Rede Assistencial
- Estratégia Comercial
- Engajamento do Cooperado
- Combate às Perdas
- Transformação Digital
- Fortalecimento das Lideranças

Política de qualidade

(GRI 102-11; 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 Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade

(GRI 102-16)

O **COMPROMISSO** da Unimed Porto Alegre de atuar de forma ética e transparente em suas relações busca 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 2022



(GRI 102-8)

1.962
colaboradores

(1.872 no regime CLT, 73 aprendizes e 17 estagiários), sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva.

(GRI 102-41)



(GRI 102-7)

695 mil
beneficiários

considerando intercâmbio



6.697
médicos
cooperados

44,9%
de participação
de mercado (Market Share)

sendo 49,2% na capital e 39,65% nos demais municípios de atuação.

(GRI 102-7)

R\$ 1.151.113
patrimônio líquido

em milhares de reais

1,48
milhões de
manifestações

na Central de Relacionamento

(GRI 102-7)

R\$ 3.257.614
receita líquida

em milhares de reais

(GRI 102-7)

367
unidades

entre serviços
próprios e
credenciados,
sendo:



Rede Credenciada:

26 hospitais
51 laboratórios
7 oncologias
249 clínicas

Rede Própria:

5 Centros de Diagnóstico por Imagem
15 Unidades de atendimento do laboratório Unimed e 4 áreas técnicas de processamento
1 Centro de Oncologia e Infusão
1 Pronto Atendimento
3 Clínicas de Vacinas
1 Unidade de Atendimento Pediátrico
1 Espaço Unimed Cais Embarcadero
7 Núcleos de Atendimento Unifácil
1 Ambulatório Multidisciplinar

Produtos e Serviços

(GRI 102-2)

Classificada no grupo das operadoras de planos de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre comercializa os planos familiares e empresariais

Unimax, Unipart e Unifácil,

o que representou

625 mil beneficiários

em 2022, considerando benefício-família.

Planos Assistenciais

Unimax

Cobertura nacional com ampla rede de serviços credenciados. São mais de **118 mil médicos** no Brasil e mais de **6 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 2022, verificou-se redução de 0,4% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2022

311.218

2021

312.476

2020

317.173

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.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2022, verificou-se aumento de 2,1% do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2022

201.255

2021

196.957

2020

192.505

Unifácil

Um plano de saúde local e acessível que oferece toda a qualidade Unimed Porto Alegre. Conta com estruturas próprias e referenciadas para atendimento na capital gaúcha, região metropolitana, litoral Norte do estado e região Centro-Sul.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Em 2022, verificou-se aumento de **2,7%** do número de beneficiários em relação ao ano anterior.

2022	2021	2020
112.828	109.823	100.666

Produtos Complementares

(GRI 102-2)

A **COOPERATIVA DISPÕE** de produtos e serviços complementares, como o SOS Emergências Médicas, Planos Odontológicos, Transporte Aeromédico e Benefício-Família.

SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com Central de Atendimento 24h e regulação médica para prestar orientações. As equipes médicas e de enfermagem possuem capacitação certificadas: BLS, ACLS, PHTLS e PALS*.

O SOS também realiza cobertura de diversos eventos esportivos, culturais e sociais, oferecendo um serviço qualificado de atendimento médico móvel emergencial.

Disponibiliza aplicativo que permite chamar atendimento para terceiros, pelo qual o solicitante consegue visualizar o deslocamento da ambulância por GPS.

Em 2022, o serviço recebeu quatro novos veículos, que integraram a frota totalizando 17 ambulâncias de UTI móvel, 2 motos e 2 veículos rápidos para agilidade nos atendimentos.

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Teve aumento de 1,8% de beneficiários em relação a 2021

BENEFICIÁRIOS
118.927
ATENDIMENTOS
16.070
TRANSPORTES
5.095



*BLS: Suporte Básico de Vida *ACLS: Suporte Avançado de Vida Cardiovascular

*PHTLS: Suporte Avançado de Vida em Trauma *PALS: Suporte Avançado de Vida em Pediatria

Planos Odontológicos

Os planos odontológicos complementares aos planos de saúde da Unimed Porto Alegre, agregam valor e prezam pela saúde integral de seus clientes. Com uma qualificada rede de prestadores, há planos com abrangência nacional e local. Atende ao rol de procedimentos de urgência e eletivos realizados em clínicas referenciadas, sem coparticipação. São voltados para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil.

USUÁRIOS

2022

85.569

2021

84.870

2020

84.487

ATENDIMENTO

2022

82.892

2021

50.761

2020

48.502

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:

2022

619.145

2021

614.058

2020

609.549

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:

2022

212.344

2021

238.581

2020

238.259



Serviços Próprios

(GRI 102-2; GRI 102-7)

A UNIMED PORTO ALEGRE dispõe de 367 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, tornando a cooperativa líder absoluta de mercado na sua área de atuação e sendo considerada a maior estrutura em prestação de serviços à saúde na região Sul do país. A rede própria inclui Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínicas de Vacinas, Pronto-Atendimentos, Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência, Ambulatório Multidisciplinar e Núcleos de Atendimento Ambulatorial para o plano Unifácil.



Centro de Diagnóstico por Imagem

Oferece exames de diagnóstico por imagem, como ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, raios X e mamografia digital com estereotaxia, densitometria óssea e eletrocardiograma. Também realiza procedimentos de diagnóstico na área de medicina fetal e mama, incluindo mamotomia.

A unidade Shopping Total possui Certificação ONA desde 2014, atualmente acreditada em nível

de Excelência pela DNVGL. Desde 2021, disponibiliza os resultados de exames (imagens e laudos) para clientes e médicos solicitantes através do site e App.

A Clínica da Mulher oferece um espaço destinado ao público feminino, proporcionando maior privacidade e conforto na realização de exames de imagem e laboratório.

O equipamento de Ressonância Magnética é o primeiro no Brasil, com tecnologia sustentável e de aceleração na aquisição de imagens, tornando o exame mais rápido e confortável ao cliente.

No final de 2022 foram concluídas as obras da nova unidade assistencial da Rua 24 de Outubro, inaugurada em 9 de fevereiro de 2023. Esta nova unidade substitui a unidade Moinhos, com conceito diferenciado, inovador, sustentável e ofertando tecnologia para proporcionar maior praticidade aos clientes.

Laboratório

Conta com 15 unidades próprias de atendimento e realiza exames de análises clínicas, incluindo exames especializados, tais como de biologia molecular e genética. As unidades estão localizadas em pontos estratégicos da cidade e região metropolitana, facilitando o acesso para sua realização. 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) em nível de excelência.

Com relação a pandemia, o laboratório seguiu atuante no diagnóstico da Covid-19. A unidade de coleta especial de Covid na Av. Carlos Gomes permaneceu realizando coletas de RT-PCR, sendo a unidade focal, especialmente no mês de janeiro, quando ocorreu o surto da variante Omicron. Neste

primeiro mês do ano de 2022, foram processados mais de 30.000 exames de RT-PCR para Covid-19. O ano de 2022 fechou com 111.759 exames de RT-PCR realizados. Além do RT-PCR, o laboratório passou a oferecer o teste rápido para antígeno a fim de auxiliar na agilidade do diagnóstico, entregando a cobertura preconizada pela Agência Nacional de Saúde.

O laboratório da Unimed Porto Alegre segue em constante processo de expansão, focado na qualidade e no aumento de produtividade técnica com incorporação constante de novas tecnologias. Em 2022, expandiu sua área de atuação hospitalar, abrindo mais duas unidades de processamento, junto ao Instituto de Cardiologia e ao Hospital LifePlus, em Xangri-lá. Além disso, foi ampliada a capacidade de atendimento ao inaugurar uma nova área para o posto de coleta da Zona Norte, agregando os serviços de vacinas, nutrição e fonoaudiologia.



Centro de Oncologia e Infusão

Oferece tecnologia atualizada em tratamento quimioterápico, imunobiológico e de suporte. Conta com estrutura completa de apoio para exames laboratoriais e de imagem.

Sua equipe assistencial é composta por especialistas em oncologia com qualificação técnica e atendimento humanizado.

O serviço conta com Certificação ONA, acreditado em Excelência pela DNV GL, que se manteve em 2022. Desde 2021 disponibiliza sistema de refrigeração para

a prevenção da alopecia induzida por quimioterápicos, uso da bioimpedância para acompanhamento nutricional dos pacientes em tratamento e programa de navegação de pacientes oncológicos, que ampara um grupo de pacientes mais prevalentes ou com maior risco no serviço e promove intervenções que visam à qualidade de vida e à prevenção de agravos relacionados aos tratamentos realizados.

Em 2022, a equipe do Serviço atuou para viabilizar o portal de solicitação on-line para quimioterapia. O foco do trabalho foi na usabilidade e estabilização do sistema.

Clínicas de Vacinas

A Clínica de Vacinas da Unimed Porto Alegre tem o objetivo de agregar valor para o cliente Unimed, ofertando vacinas com preços competitivos e um atendimento diferenciado aos seus clientes. Óculos de realidade virtual, recursos para minimização da dor e uma equipe de enfermeiros especializada representam a estratégia do serviço.

No ano de 2022, a Clínica de Vacinas atuou em parceria com o Serviço de Oncologia, estimulando os pacientes a realizarem as vacinas preconizadas, incluindo a herpes zoster.

Pronto Atendimento

A Unimed Porto Alegre disponibiliza, na cidade de Canoas, estrutura de urgência e emergência 24h, com plantão clínico e pediátrico. O serviço conta com equipe capacitada de médicos e enfermeiros certificados pelo ACLS e PALS*.

A unidade é equipada com consultórios, leitos de observação, salas de emergência, sutura, nebulização, aplicação de medicamentos e curativos, e a ordem de atendimento é determinada pela gravidade clínica do paciente, conforme classificação de risco.

O atendimento é integrado com o Laboratório e o Centro de Diagnóstico por Imagem da Unimed Porto Alegre, o que agiliza o atendimento do paciente, além da cobertura do serviço SOS Unimed.

*ACLS: Suporte Avançado de Vida Cardiovascular
PALS: Suporte Avançado de Vida em Pediatria



Unidade de Atendimento Pediátrico

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

Em 2022, a unidade recebeu o Selo ONA de Acreditado Pleno - Nível 2, tornando-se o único serviço ambulatorial pediátrico do País com tal certificação.

Além de reforçar a dedicação de toda a equipe de profissionais que atuam com zelo na unidade, o reconhecimento chancela a importância da Unimed Porto Alegre em manter a excelência do serviço, prezando pelo cuidado com os clientes e colaboradores.

*PALS: Suporte Avançado de Vida em Pediatria



Ambulatório Multidisciplinar

É uma equipe pensada para contribuir na integralidade do cuidado com a saúde dos clientes da Unimed Porto Alegre. Possibilita consultas e terapias com experientes e qualificadas profissionais de Nutrição e Fonoaudiologia.

Em 2022, ocorreu a inauguração no novo Ambulatório Multidisciplinar,

que conta com ampla recepção e 10 consultórios preparados para atender crianças, adolescentes e adultos.

Os destaques de atendimento foram as abordagens comportamentais, pela Nutrição, e as terapias para pacientes com Transtorno do Espectro Autista, pela Fonoaudiologia.



Núcleos de Atendimento Unifácil

O Unifácil é o plano assistencial da Unimed Porto Alegre que tem como diferencial o cuidado internalizado nos seus Núcleos de Atendimento. Em 2022, contou com um corpo clínico de excelência, com 206 médicos cooperados e o apoio da rede referenciada Unifácil.

Os Núcleos de Atendimento estão fixados em locais estratégicos para o atendimento dos beneficiários, nas cidades de Porto Alegre (na Av. Farrapos e na Zona Sul), Canoas, Gravataí, Cachoeirinha, Camaquã e Torres. As especialidades atendidas, na totalidade dos Núcleos, são: Cardiologia, Cirurgia Geral e do Aparelho Digestivo, Clínica Médica, Coloproctologia, Dermatologia, Endocrinologia e

Metabologia, Gastroenterologia, Ginecologia e Obstetrícia, Neurologia, Neurocirurgia, Neurologia Pediátrica, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Reumatologia e Urologia.

Com a premissa da verticalização dos serviços, a primeira consulta nos Núcleos de Atendimento Unifácil é realizada com médico de generalista, seja um profissional de Clínica Médica (para questões de saúde do adulto ou do idoso), de Pediatria (para saúde da criança e do adolescente) ou de Ginecologia e Obstetrícia (para saúde da mulher).

Em 2022, foram realizadas 249.530 consultas nos Núcleos Unifácil – um aumento de 14,8% na capacidade de atendimento em comparação com 2021. As equipes médica e de enfermagem implementaram linhas de cuidado para pessoas com doenças crônicas ou que necessitam de maior atenção. Dessa forma, são dedicados esforços para a prevenção e monitoramento de possíveis agravos de saúde; o direcionamento para consultas, exames e procedimentos; e o controle do custo assistencial e da sinistralidade.



(GRI 102-10)

Unidade desativada:

A Clínica de Vacinas localizada na Unidade Assistencial Canoas foi descontinuada devido à baixa procura e para dar foco as demais unidades.

Estruturas Temporárias

(GRI 102-10)

NO INÍCIO DE 2022, devido à significativa procura por testes de Covid-19 no Litoral Norte, a Unimed Porto Alegre instalou uma estrutura ambulatorial na SABA, em Atlântida. A unidade avançada do laboratório ofereceu coleta de testes RT-PCR e teste rápido de antígeno, durante todo o verão.

A estrutura temporária disponibilizada ao público na Unidade Carlos Gomes também teve suas atividades encerradas em setembro de 2022, com cerimônia simbólica realizada pela equipe assistencial. O atendimento a esses exames foi mantido na rotina da unidade.



Viver Bem

O programa Viver Bem, da Unimed Porto Alegre, promove o cuidado integral e incentiva hábitos saudáveis contribuindo para saúde e qualidade de vida dos clientes e da comunidade. Direcionado para todas as etapas da vida, da gestação à maturidade, tem como objetivo concretizar o conceito de cuidar.

São realizadas ações educativas e modalidades de atividade física e ministradas por profissionais especializados, com uma ampla grade de horários para facilitar a participação. No site do Viver Bem Unimed Porto Alegre (<https://www.unimedpoa.com.br/viverbem>) são disponibilizados conteúdos sobre saúde e bem-estar.



O Viver Bem é composto por um time multidisciplinar focado em promover saúde, compartilhando cuidados e conhecimentos que orientem ao participante os cuidados necessários para a manutenção de sua saúde e na prevenção de doenças e seus agravos.

Ao todo o programa atingiu cerca de 17.200 pessoas, com 44.710 participações no ano, distribuídas em 1.414 atividades oferecidas. Foi um crescimento de 51% em relação a 2021, com um nível de satisfação de 96,48% e um NPS de 92,89%.

Em 2022, foi mantida a modalidade online e retomada, gradativamente, as ações presenciais, com temas atuais e conteúdos diversificados, incentivando o autocuidado e contribuindo para a saúde integral.

Conheça os programas oferecidos pelo Viver Bem



ATIVIDADE FÍSICA (GRI 102-43; GRI 413-1)

O programa Atividade Física do Viver Bem oferece várias modalidades orientadas por profissionais especializados, com o objetivo de reduzir o índice de sedentarismo e as doenças decorrentes da falta de exercício, contemplando todas as idades e públicos. As atividades online conduzidas pela plataforma Teams seguiram em 2022, facilitando a prática do exercício no conforto do lar.

Ao longo do ano, foram mantidas as ações no Cais Embarcadero e, em outubro, foi inaugurado o Espaço Unimed, fortalecendo a parceria entre a cooperativa e o local. Foram

realizadas atividades como Pilates, Dança, Kangoo, Jump e Funcional.

Além disso, foi retomada a caminhada orientada no Parque da Redenção, como uma oportunidade de reaproximar o público, promover o relacionamento interpessoal e incentivar práticas ao ar livre.

Também ocorreram momentos de comemoração e alusão à algumas datas relacionadas à saúde, no qual a Dança foi a modalidade que uniu todos por uma mesma causa, no Dia do Desafio, na Dança Rosa e Dança Azul.

Foram oferecidas 604 atividades, com um total de 13.796 participações no Viver Bem.



SAÚDE NAS EMPRESAS

A saúde é um fator primordial que interfere em todas as áreas da vida e este Programa tem como objetivo fomentar a gestão em saúde dos colaboradores das empresas clientes Unimed Porto Alegre.

Após a análise da carteira junto ao time de relações empresariais são planejadas ações educativas focadas nas necessidades de cada cliente. O objetivo é promover o cuidado integral, incentivar hábitos saudáveis e oportunizar espaços de bem-estar e qualidade de vida no trabalho, tornando o indivíduo protagonista da sua saúde. Atualmente, as atividades são desenvolvidas de forma online, presencial ou híbrida.

Ao todo, foram 172 atividades, totalizando 19.804 participações.

SAÚDE MENTAL

O programa visa a promoção e prevenção da saúde mental por meio da conscientização e sensibilização para a mudança de estilo de vida, gerando um impacto positivo no corpo e mente.

Nos últimos anos, foi possível observar o crescimento de casos de ansiedade, depressão, estresse e outros transtornos mentais no Brasil e, também, em nível global, considerando os reflexos da pandemia. Assim, o cuidado com a saúde mental de maneira preventiva, ou seja, antes do aparecimento de um adoecimento emocional, tem recebido atenção de cada vez mais pessoas.

Ao longo de 2022, o Viver Bem apresentou diversas atividades com o objetivo de contribuir para o autoconhecimento dos participantes e aprendizado em saúde mental, tais como: gerenciamento de estresse, ansiedade, equilíbrio emocional,

autocuidado, Burnout, Mindfulness e outras.

Também, junto a equipe multidisciplinar, o Viver Bem esteve presente em construções abordando temas como aspectos emocionais na gestação, desfralde consciente, emoção e alimentação, saúde

mental e envelhecimento, saúde emocional, alimentação e atividade física. Foram oferecidas atividades regulares práticas de meditação e Yoga, contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida.

Ao todo, foram 416 atividades, totalizando 13.672 participações.



SAÚDE DA GESTANTE E DO BEBÊ

O programa Bebê Vindo é cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desde 2010. Em 2022 seguiu realizando as atividades educativas no formato online, com orientações em saúde, promovendo o cuidado, interação e fortalecendo o vínculo familiar desde a gestação até o segundo ano de vida do bebê. Cada vez se buscou a participação de toda a família e rede de apoio ao cuidado do bebê. Foram momentos muito especiais no qual todos têm espaço para questionar e compartilhar informações e dúvidas.

Profissionais qualificados abordaram temas envolvendo toda a família no cuidado, como: gestação, aspectos emocionais, situações de



alto risco, prematuridade, higiene, cuidados, vacinas, comportamento, desenvolvimento, sono, alimentação, paternidade responsável, exercícios físicos, segurança e prevenção de doenças.

Também atenção especial ao aleitamento materno em abordagens coletivas e individuais, com orientações sobre pega, posição, manejo de dificuldades e desmame gentil, acolhendo e apoiando as famílias a encontrar o melhor método para o sucesso na amamentação.

Foi retomado o curso de gestantes em empresas no formato presencial, um momento importante de conexão com o público.

Foram realizadas 124 atividades, totalizando 1.643 participações.

SAÚDE EM PAUTA

O Programa Saúde em Pauta atende ao público de todas as idades, desde a fase da infância, adolescência, adulta e idosa. Foram desenvolvidos diferentes temas, como: prevenção e manejo de doenças mais prevalentes, saúde da mulher, saúde do homem, primeiros socorros, higiene do sono, entre outros, fortalecendo os resultados do autocuidado apoiado.

Atividades presenciais foram realizadas em escolas, para crianças, adolescentes e comunidade escolar, com enfoque em saúde e qualidade de vida, abordando temas de comportamento e desenvolvimento, mudanças corporais, Dengue, Covid, desfralde, primeiros socorros, prevenção de ISTs, entre outros. O Saúde em Pauta também esteve presente no Projeto Pescar, em cursos técnicos, faculdades e instituições de responsabilidade social, com diferentes abordagens.

Foram realizadas 100 atividades, totalizando 10.245 participações.

VIVER BEM SEM CIGARRO

Programa que tem por objetivo orientar e acompanhar os participantes a iniciarem a diminuição/cessação do uso do cigarro. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o tabagismo é considerado a principal causa evitável de morte.

No ano de 2022, foram realizadas ações como: Curso Viver Bem sem Cigarro, Descomplicando o Abandono do Tabagismo, Álcool e outras drogas: qual o impacto na vida, entre outros. Foram realizadas atividades em escolas abordando temas como cigarro eletrônico e outras drogas, direcionado para crianças, adolescentes e comunidade escolar.

A iniciativa também esteve em empresas com ações educativas que visam sensibilizar e estimular mudanças que levem à redução e à cessação do tabagismo junto aos colaboradores.

Foram realizadas 21 atividades totalizando 1.414 participações.



SAÚDE DO IDOSO

O Programa do Idoso tem como princípio fomentar os vínculos sociais, independência, autonomia e bem-estar da pessoa Idosa. São exploradas atividades educativas em saúde que envolvem a promoção da saúde e prevenção de doenças, colocando o idoso como o protagonista da sua saúde.

Este programa contempla encontros presenciais e on-line, com a participação da família, cuidadores e demais interessados. As atividades são planejadas com o objetivo fortalecer os vínculos psicossociais de forma lúdica e interativa que promovam trocas de experiências e conhecimentos e avaliadas pensando na integralidade da saúde do idoso.

Foram 38 atividades, totalizando 405 participações.

ALIMENTAÇÃO

A nutrição é muito importante em todas as fases da vida. O programa busca sensibilizar os participantes para que possam fazer boas escolhas alimentares, incentivando mudanças de comportamento com foco na prevenção, promoção da saúde e qualidade de vida.

As atividades do Viver Bem com foco na alimentação atuam a educação nutricional para todas as idades. Em 2022 foram desenvolvidas iniciativas sobre diversos temas, como: boas escolhas alimentares, rótulos, emoção e alimentação, comer intuitivo, praticidade na cozinha, dietas da moda, entre outros. Os temas são pensados para atender as necessidades dos clientes.

Os conteúdos de alimentação também ganharam espaço nas redes sociais da Unimed Porto Alegre, com postagens de receitas, dicas e orientações em saúde.

Foram 111 atividades, totalizando 3.535 participações.

PROGRAMA DE SAÚDE

(GRI 102-2; GRI 103-2; GRI 416-1)

Com foco integral em saúde, o programa tem como objetivo auxiliar no gerenciamento da saúde do cliente Unimed de forma a acolher, envolver e conduzir o trajeto assistencial. A Navegação do Cuidado preza pela entrega de valor em saúde, pelo vínculo construído e pelo sentimento de estar sendo cuidado.

Dessa forma, o Programa de Saúde da Unimed Porto Alegre prima pela garantia do cuidado e é pautado nos quatro pilares da Atenção Integral em Saúde (AIS):

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.



As Linhas de Cuidado vêm como forma de operacionalizar o cuidado que deve ser centrado na pessoa e individualizado. As Linhas são protocolos assistenciais adotados a determinadas pessoas estratificadas por sua situação de enfermidade, risco e necessidades básicas. Estas estratificações definem um conjunto de intervenções de saúde destinado aos pacientes, e envolvem:

1. Promoção, prevenção, tratamento, reabilitação e cuidados continuados.
2. Tratamento adequado para cada nível de complexidade e risco determinado.

As Linhas de Cuidado hoje implantadas são:

- Doenças Crônicas;
- Cuidados Continuados;
- Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- Saúde Mental;
- Materno Infantil;
- Desospitalização (Alta Segura)



LAÇADOR PARTICIPAÇÕES – HOLDING (GRI 102-2)

Em 2022, holding Laçador Participações manteve projetos estratégicos para a consolidação dos seus negócios. A Sulmed teve aumento significativo na carteira de clientes, contribuindo para o crescimento global do marketshare na sua região de atuação. No Laboratório TopLab foram instaladas duas novas unidades de coleta, sendo uma em Porto Alegre e outra na cidade de Xangri-lá no litoral Norte do Rio Grande do Sul. Ambas irão operar prioritariamente para atender as demandas da Sulmed e de outros convênios.

Já a Laçador Digital tem como missão acelerar a inovação no grupo. No período, foi lançado o PAD (Pronto Atendimento Digital), que está em fase experimental de utilização tanto para os clientes da Sulmed, como para os clientes dos planos

da Unimed Porto Alegre. A iniciativa tornou-se uma excelente alternativa de acesso dos usuários aos serviços de urgência não presencial.

A holding manteve a participação societária na empresa UNIO, juntamente com as Unimeds Belo Horizonte, Vitória, Seguros Unimed e Unimed Nacional. Foram concentrados esforços para a oferta de um sistema de gestão para operadoras de planos de saúde como uma ferramenta única de aplicativos para as singulares do Sistema Unimed. A participação societária na empresa Salute foi descontinuada, permanecendo esta como uma rede de atendimento para os clientes da Sulmed.



Destaques

(GRI 102-43)

Projeto Verão 2022

De janeiro a março de 2022, a Unimed Porto Alegre intensificou sua presença no Litoral Norte e Costa Doce. O objetivo foi garantir ainda mais tranquilidade e segurança médica para os clientes, com atendimento de excelência. Foram oferecidos serviços de consultas médicas e pronto atendimento em hospitais, além de serviços administrativos como autorizações, atualização cadastral, vendas e segunda via de fatura.

Parceria entre Unimed e Trashin

(GRI 103-2; GRI 306-2)

Desde 2021, a Unimed Porto Alegre conta com um processo

de coleta e gerenciamento de resíduos recicláveis por meio de uma parceria entre a cooperativa médica e a Trashin, uma startup que oferece soluções para diminuição dos impactos adversos decorrentes da geração de resíduos. A parceria reforça o compromisso da Unimed Porto Alegre de atuar de forma ética, transparente e sustentável. Gerir resíduos é um dos pontos mais críticos dentro da ESG (Ambiental, Social e Governança) e tais ações contribuirão para o equilíbrio e o bem-estar da vida no planeta, promovendo, também, o desenvolvimento sustentável da cooperativa.

Desde o início da parceria foram coletados 57.897,2 kg de resíduos, sendo 44.633kg recicláveis, representando um reaproveitamento médio de 77,4%. Os detalhes podem ser acessados ainda pela landing page disponível no link <https://trashin.com.br/unimed-poa/>.

Nova Unidade Assistencial no Moinhos de Vento

(GRI 102-2)

Durante o ano de 2022 ocorreram as obras da nova Unidade Assistencial da Unimed Porto Alegre. Entre os serviços oferecidos no local estão laboratório de análises clínicas, clínica de vacinas e centro de diagnóstico por imagem, além de um espaço dedicado à saúde da mulher, com exames laboratoriais e de imagem, além de procedimentos de mama em área exclusiva. Seguindo o conceito de sustentabilidade, a unidade está alinhada com as iniciativas de desenvolvimento sustentável da cooperativa, que visam minimizar os impactos ambientais e contribuir para o bem-estar da sociedade, além de aliar inovação e cuidado por meio de um tecnológico Centro de Diagnóstico de Imagem.



Meu MédicOnline

Desde a sua implementação, em maio de 2020, o Meu MédicOnline – plataforma de telemedicina da Unimed Porto Alegre, registrou 298.593 mil consultas, realizadas com 1.125 médicos cooperados conectados, de mais de 50 especialidades. O projeto foi prioridade da cooperativa desde o início da pandemia, consolidando-se, posteriormente, como mais uma alternativa de atendimento. Desde 2017, a cooperativa investe em ações inovadoras para oferecer soluções com foco na ampliação da experiência positiva dos clientes e o projeto de telemedicina integra tais iniciativas, que buscam materializar o cuidado aliado à inovação.

Reconhecimentos Unimed Porto Alegre 2022

Marcas de Quem Decide

Pelo segundo ano consecutivo, o SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio. O serviço manteve a liderança tanto como a preferida, quanto como a marca mais lembrada na categoria Emergências Médicas.



Great Place to Work – GPTW

Em 2022, a Unimed Porto Alegre recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o selo Grace Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar.



Valor 1000

A cooperativa está entre os 10 melhores planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed, que foi um dos principais destaques na categoria, ocupando 32 posições entre os 50 maiores planos de saúde do país.

500 Maiores do Sul

Destaque entre as maiores empresas do Sul, a Unimed Porto Alegre é 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. A cooperativa também está entre as maiores empresas do Sul e no ranking das 100 Maiores do Rio Grande do Sul, nas posições 71ª e 30ª, respectivamente, bem como entre as 50 maiores do Estado.

Acreditação PALC

O laboratório da Unimed Porto Alegre manteve-se no seleto grupo de laboratórios com acreditação da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica.

Acreditação ONA

A Unimed Porto Alegre manteve em 2022 o alto nível na Certificação da Acreditação ONA, com Excelência (Nível III), do Centro de Oncologia e Infusão, do Centro de Diagnóstico por Imagem e do Laboratório da Unimed Porto Alegre. Além disso, a Unidade de Atendimento Pediátrico da cooperativa tornou-se o único serviço ambulatorial pediátrico do país com Acreditação ONA de Acreditado Pleno – Nível II.





**Aqui
tem
gestão.**

02

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 dos Cooperados. Nela, são realizadas deliberações e discutidos temas relevantes para a estratégia dos negócios e decisões de interesse da cooperativa. Os resultados estão vinculados a todos, ainda que ausentes e discordantes.

NÚMERO DE ASSEMBLEIAS

3	2	2
2020		2021		2022

NÚMERO DE PARTICIPANTES

2.078	2.451	1.407
2020		2021		2022



EM VIRTUDE DA PANDEMIA DA COVID-19, a Assembleia Geral Ordinária da Unimed Porto Alegre foi realizada em março, em formato digital, o que, além de garantir a saúde e segurança de todos os envolvidos, oportunizou uma participação de um número maior de cooperados. Durante a Assembleia Geral Ordinária também ocorreu a eleição dos membros do Conselho de Administração para a Gestão 2022/2025 e do Conselho Fiscal Gestão 2022/2023. No ato, 3.773 cooperados participaram do pleito.

A Assembleia Geral Extraordinária, realizada em dezembro, marcou o retorno das sessões em modo

presencial, recebendo **221** cooperados no Teatro da AMRIGS, em Porto Alegre.

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



Conselho de Administração Gestão 2022/2025

(GRI 102-18)

- **Dr. Airton Bagatini**
- **Dra. Ana Maria Simões Ribeiro**
- **Dr. Angelo Giugliani Chaves**
- **Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Crespo**
- **Dra. Beatriz Vailati**
- **Dr. Cleber Rosito Pinto Kruel**
- **Dr. Flávio da Costa Vieira**
- **Dr. Ildo Antonio Betineli**
- **Dr. Ilson Enk**
- **Dra. Roberta Rigo Dalcin**
- **Dra. Lucia Diehl da Silva**
- **Dr. Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**
- **Dr. Márcio Pizzato**
- **Dra. Maria de Lourdes Kafrouni**
- **Dr. Renato Rangel Torres**

O Conselho de Administração da Cooperativa é auxiliado pelos seguintes órgãos:

- Comitê Técnico-Disciplinar.
- Comitê de Estratégia e Inovação;
- Comitê de Pessoas, Desenvolvimento Corporativo e Governança;
- Comitê de Finanças e Controladoria;
- Comitê de Auditoria e Risco; e
- Secretaria de Governança.



O **Conselho de Administração**, reúne-se ordinariamente uma vez por semana e extraordinariamente sempre que necessário.



Os **Comitês** reúnem-se, ordinariamente, duas vezes por mês, e extraordinariamente sempre que convocados. A Comissão Técnico-Disciplinar e Ética e o Conselho Curador se reúne 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. Entre as atribuições de competência estão: conferir, sempre que necessário, o saldo do numerário existente em caixa; certificar se há exigências ou deveres a cumprir com as autoridades fiscais, trabalhistas ou administrativas; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

Conselho Fiscal Gestão 2022–2023

TITULARES:

- **Dr. José Paulo Vasconcellos Ferreira**
- **Dr. Marcelo Wainberg Rodrigues**
- **Dr. Paulo dos Santos Issi**

SUPLENTES:

- **Dr. Alexandre Miranda Pagnoncelli**
- **Dr. Breno José Acauan Filho**
- **Dr. Marcelo Quintanilha Azevedo**

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 Unimed Porto Alegre todos os médicos que preenchem as condições previstas no Estatuto Social e Regimento Interno de Ingresso de Novos Cooperados. Até 31 de dezembro de 2022, a cooperativa contava com 6.697 médicos, incluindo os jubilados.

Diretoria Executiva

- **Dr. Márcio Pizzato**
Presidente do Conselho de Administração
- **Dra. Beatriz Vailati**
Vice-presidente do Conselho de Administração
- **Dr. João Pedro Bueno Telles**
Superintendente Geral
- **Dr. Marcelo Junges Hartmann**
Diretoria de Recursos e Serviços Próprios
- **Dra. Luciana Tarta**
Diretoria de Relacionamento com o Cooperado
- **Dra. Rosângela Silveira D'Ávila**
Diretoria de Relações com o Mercado
- **Dr. Paulo Roberto Barbosa Soares**
Diretoria de Provimento de Saúde

Coordenadores Regionais

Cachoeirinha

Dra. Flávia Wolf Torikachvili

Guaíba

Dr. Mario Roque Rossi Filho

Camaquã

Dr. Vitor Hugo da Silveira Ferrão

Canoas

Dr. Alberto dos Santos Mariz Pinto

Esteio

Dr. Cláudio Vinicius Bulblitz

Gravataí

Dra. Eliane de Marco Ferreira Kaminski

Viamão

Dr. Oberdan Leonhardt

Capão da Canoa e Osório

Dr. Leandro Fogaça

Torres

Dra. Wilma Lucy Mendonça

Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre



COM O OBJETIVO DE ZELAR pelo desempenho ético da medicina, a Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre é uma das formas de materializar o cuidado por meio da ética e da transparência, que integram os valores e guiam as práticas de gestão da cooperativa.

MEMBROS TITULARES:

- **Dr. Flávio José Prenna**
- **Dr. Fernando Antonio Bohrer Pitrez**
- **Dr. Luiz Carlos Bodanese**
- **Dr. Ivan Antonello**
- **Dr. Renan Roque Onzi**

MEMBROS SUPLENTE:

- **Dr. José Augusto Bragatti**
- **Dr. Ernani Luis Rhoden**
- **Dra. Luciana Filchtiner Figueiredo**
- **Dr. Paulo Worm**

Diretores

Diretores do Corpo Clínico da Unidade Assistencial Canoas, Centro de Diagnóstico por Imagem do Shopping Total e Unifácil Porto Alegre

UNIDADE ASSISTENCIAL CANOAS

- Diretor Clínico: Dr. Carlos Humberto Cereser
- Vice-diretor Clínico: Dr. Marcelo Francisco Tiburi

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM DO SHOPPING TOTAL

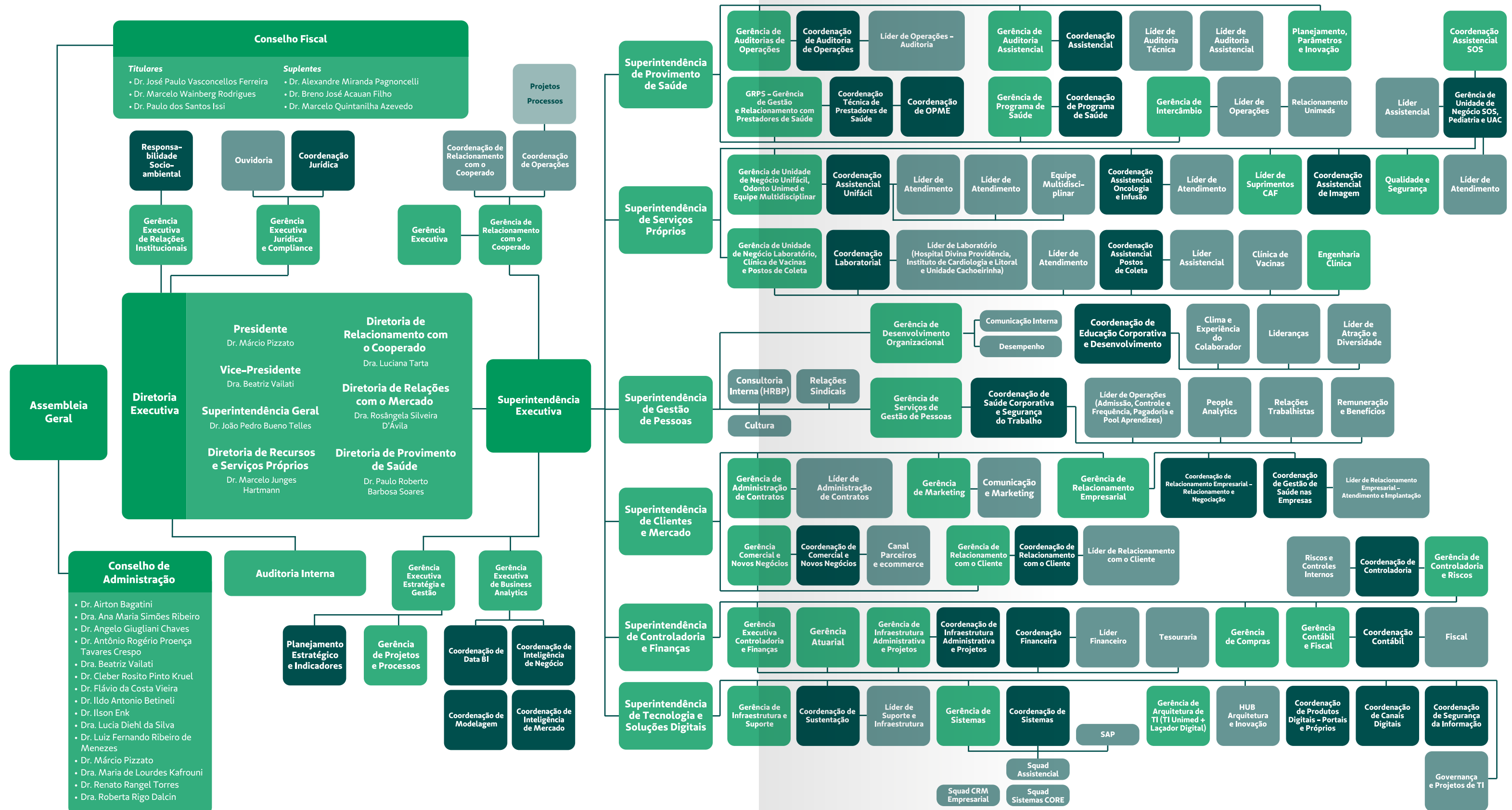
- Diretora Clínica: Dra. Elici Vaz Ferreira

NÚCLEO UNIFÁCIL PORTO ALEGRE

- Diretora Clínica: Dra. Rosani Carvalho de Araújo
- Vice-diretor Clínico: Dr. Gerson Reis



Organograma





Integridade

(GRI 102-16)

O Programa de Integridade da Unimed Porto Alegre visa promover e consolidar a sua cultura, pautada na ética e na transparência, bem como disseminar valores e diretrizes estratégicas por meio de ações e políticas de Compliance.

A **INICIATIVA** atua sob três pilares: prevenção, detecção e correção. Eles possibilitam o aumento da prevenção de atos ilícitos, redução de perdas financeiras e de danos à imagem, e à reputação da cooperativa, assim como favorecem a melhoria das relações corporativas e com a sociedade. Os pilares apresentam condições voltadas para todos os processos e operações, com o intuito de garantir, por meio de ações de treinamento, comunicação, monitoramento, avaliações de riscos, elaboração de códigos, políticas, procedimentos e controles, a promoção da ética e da integridade na Unimed Porto Alegre.

Se destacam entre as ações os treinamentos EAD de Código de Ética e de Conduta, Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo e Assédio no ambiente de Trabalho

junto aos colaboradores e cooperados; a disseminação da cultura de integridade em cronograma de ações e reuniões de multiplicação; e a disponibilização do tema Compliance em canal direto/específico para saneamento de dúvidas.

Cuidados com as Relações

(GRI 103-2) A Unimed Porto Alegre conta com canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes. Assessoria Jurídica e Compliance, Auditoria Interna, Controladoria, Canal de Ética e de Conduta, Conselho Fiscal e 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. Comprometem-se a vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

Para reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social empresarial, a Unimed Porto Alegre ainda é participante dos Indicadores Ethos.

A cooperativa não registrou, no ano de 2022, 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 Ética e 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 Ética e de Conduta

(GRI 103-2)

O **COMITÊ DE ÉTICA E DE CONDUTA** está disponível para receber e tratar as denúncias referentes a discriminação. O órgão, independente de caráter consultivo e permanente, se reporta diretamente ao presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre.

O Comitê fica responsável pelas seguintes iniciativas:

- Divulgação e cumprimento do Código de Ética e de Conduta e demais normativos da cooperativa;
- Análise das demandas encaminhadas pela empresa que

administra o Canal de Ética e de Conduta ou aquelas relatadas diretamente a um dos membros;

- Contratação de empresa de auditoria independente para investigação de denúncias, caso necessário.

O Comitê também é o órgão responsável por receber as denúncias do Canal de Ética e de Conduta, bem como conduzir a análise, o tratamento e a investigação dos fatos reportados, de acordo com os procedimentos estabelecidos em seu Regimento Interno.

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD



A Unimed Porto Alegre, desde 2020, intensificou o seu Programa de Privacidade dos dados, com o intuito de manter-se em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. 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 trabalha fortemente para garantir o alinhamento a essa legislação, evitar penalidades e preservar a segurança dos dados de seus beneficiários. Entre as ações estão 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 a todos stakeholders; treinamentos individualizados com as áreas 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; Criação do Portal de Privacidade para maior comunicação e interação com o titular dos dados.

Comitê de Crise

(GRI 102-11; GRI 102-16; GRI 102-43 E GRI 102-44)

A Unimed Porto Alegre atua no gerenciamento de situações que possam desestabilizar o negócio e a marca por meio de seu Comitê de Gestão de Crise, focado em manter a cooperativa preparada para eventuais crises que possam abalar a imagem e a reputação da cooperativa e que ameacem o seu core business. Este é responsável por nortear as ações a serem desenvolvidas

para a Contingência e Auditoria de Vulnerabilidade, com autonomia para a tomada de decisão.

Cabe ao Comitê tomar ciência sobre a ameaça de crise ou a existência dela e obter o controle da situação o mais rápido possível, comunicando todas as partes interessadas a respeito do fato. As deliberações devem ser ágeis e a atuação autônoma.



Os processos da gestão de crise têm como objetivo estabelecer padrões previamente estruturados para auxiliar nas respostas em situações que possam ser categorizadas como crise, evitando tomada de decisões improvisadas. No Comitê são realizados os registros de todas as políticas, medidas, ações e decisões tomadas. Para cada aspecto vulnerável, se avalia a situação em si, os desdobramentos, as medidas emergenciais, os possíveis questionamentos, a mensagem-chave, e os demais conteúdos a serem produzidos.

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.**





**Aqui
tem
cuidado.**

03

Gestão da
Satisfação



Clientes

(GRI 103-2)

Saúde e Segurança do Cliente

O tema segurança do paciente é uma das premissas da Unimed Porto Alegre. Tem como objetivos garantir a qualidade e a segurança nos processos, gerenciar os riscos envolvidos na assistência prestada e estimular as notificações de incidentes e eventos. Estes são alguns dos pilares da Política de Segurança do Paciente da instituição.

(GRI 416-1)

DESDE 2014, a Unimed Porto Alegre implementou e nomeou o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), conforme definido pela RDC 36 da Anvisa. Este grupo, formado por líderes e facilitadores a esse assunto, se reúne mensalmente para a discussão de pautas voltadas à segurança do paciente. As principais responsabilidades são:

- Elaborar, implantar e monitorar os Protocolos de Segurança do Paciente, baseados nas sete metas de Segurança do Paciente: Identificar o paciente corretamente; melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde; melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos; assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos; prevenir infecções; reduzir o risco de lesão por pressão; e reduzir o risco de lesões decorrentes de quedas.
- Desenvolver e estimular as ações voltadas para a segurança do paciente.
- Promover a implantação de melhorias voltadas para a mitigação de riscos.
- Desenvolver e acompanhar programas de capacitação em segurança do paciente.
- Estimular as notificações de incidentes e eventos adversos.
- Monitorar e analisar os indicadores de segurança do paciente.
- Auxiliar na promoção de uma cultura de segurança fortalecida e justa.



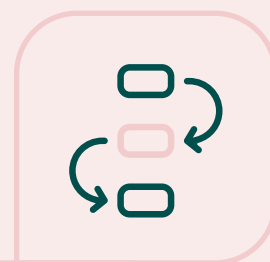
O ano de 2022 foi marcado por diversas iniciativas de Segurança do Paciente na Unimed Porto Alegre, dentre as ações implementadas, é possível destacar dois projetos que geraram impacto positivo:

Construção e implementação do Protocolo de Disclosure:

O processo de *disclosure* identifica, reconhece e comunica os pacientes/familiares sobre o acontecimento de um evento adverso de forma clara, honesta e transparente. Oferece oportunidade para revisitar os processos assistenciais, além de fortalecer a cultura de segurança no que se refere a divulgação de eventos adversos. Em um ambiente de trabalho que detém uma cultura forte de segurança do paciente, não há medo em discutir os incidentes, erros e danos aos pacientes.

O processo de *disclosure* deve:

- Ser realizado por pessoas designadas pela instituição;
- Respeitar a privacidade do paciente e manter a confidencialidade;
- Ser pautado pela transparência;
- Estar comprometido com a investigação e com a implantação de melhorias;
- Garantir suporte emocional aos colaboradores, profissionais e pacientes/familiares.



Os princípios do *disclosure* envolvem uma comunicação aberta, honesta e eficaz entre profissionais de saúde e seus pacientes, além de todos os pacientes terem direito a informações sobre sua condição de saúde ou doença, incluindo os riscos inerentes a prestação de cuidados de saúde.

Na Unimed Porto Alegre, o processo de *disclosure* é realizado para eventos adversos sem danos, dano leve, moderado, grave e óbito. Nos eventos com dano moderado, grave e óbito, o *disclosure* é conduzido pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) em conjunto com a área no qual aconteceu o ocorrido. Durante a investigação, será definido junto com a Direção, Assessoria Jurídica, Compliance e Comitê de Crise, como se dará a comunicação com pacientes e família, e quando necessário envolver mídias.

Projeto Multiplicadores de Segurança do Paciente

O objetivo do programa é disseminar, entre os colaboradores das áreas assistenciais, conhecimento sobre as metas internacionais de Segurança do Paciente, contribuindo para a prática segura e de qualidade dos atendimentos e procedimentos realizados na Unimed Porto Alegre. Os colaboradores são escolhidos conforme a afinidade de cada integrante com uma das metas de Segurança do Paciente, e este colaborador passa a ser o guardião daquele protocolo, responsável por disseminar entre seus colegas e contribuir com o Núcleo de Segurança do Paciente sobre a experiência de aplicação do protocolo na ponta.

No ano de 2022, foram formados 30 Multiplicadores de Segurança do Paciente, distribuídos por todas as unidades assistenciais, para as metas de identificar os pacientes corretamente e para a prevenção de infecção, Meta 1 e Meta 5, respectivamente.

(GRI 416-2) Os números de notificações de incidentes e eventos melhoraram significativamente, com aumento de 28% quando comparado aos anos anteriores. Foram 31.693 notificações válidas, uma média de 2.641 incidentes e eventos notificados mensalmente; 91% (n=28.798) dos incidentes notificados são classificados como *near miss* ou podem ser chamados de quase erro, são aqueles incidentes que não atingiram o paciente. O aumento das notificações se dá, principalmente, ao estímulo gerado pelo Núcleo de Segurança do Paciente as áreas de negócio, unidades assistências que antes não notificavam seus incidentes, passaram a realizar suas notificações de forma rotineira. Ainda pensando em melhorar as notificações, foram realizados aprimoramento nas ferramentas utilizadas, para facilitar a notificação de incidentes e eventos adversos pelas unidades.

(GRI 103-2) Ainda no ano de 2022, foram produzidos diversos materiais informativos, denominados Cards de

Segurança do Paciente, apresentando os principais exemplos de *near miss*, relacionados as metas de Segurança do Paciente. Os *near miss* ajudam a detectar as fragilidades ligadas às principais barreiras em determinados processos. Identificando tais incidentes é possível trabalhar preventivamente para que esses “quase erros” não se tornem eventos adversos, ou seja, aqueles que chegam até o paciente e causam danos desnecessários.

Entre as ações de prevenção e controle das infecções, destaca-se a higiene das mãos como a forma mais simples e eficaz de prevenção. Também é possível citar a aplicação de boas práticas relacionadas ao ambiente, aplicação das medidas de bloqueio epidemiológico e gerenciamento no uso de antibióticos. Na Unimed Porto Alegre, o serviço de controle de infecção implementa diariamente estas ações baseadas no seu programa de controle de infecção, com o propósito de trabalhar de forma proativa.

Indicadores Assistenciais dos Serviços Próprios da Unimed Porto Alegre

OS INDICADORES ASSISTENCIAIS são ferramentas fundamentais para mensuração da qualidade assistencial e para sua melhoria contínua, na Unimed Porto Alegre os indicadores assistenciais são acompanhados e comunicados de forma transparente e objetiva para seus cooperados, colaboradores, paciente, família e a comunidade em geral. São divulgados trimestralmente no Portal Transparência, no site da Unimed Porto Alegre.



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS - SERVIÇOS PRÓPRIOS DA UNIMED PORTO ALEGRE

A higienização das mãos é uma medida primária para redução das infecções relacionadas à assistência à saúde, pois são consideradas a principal via de transmissão de microrganismos, durante a assistência prestada aos pacientes. A pele é um reservatório de diversos microrganismos, no qual proporciona a transmissão cruzada de uma superfície para outra, por meio de contato direto (pele com pele), ou indireto, através do contato com objetos e superfícies contaminadas.



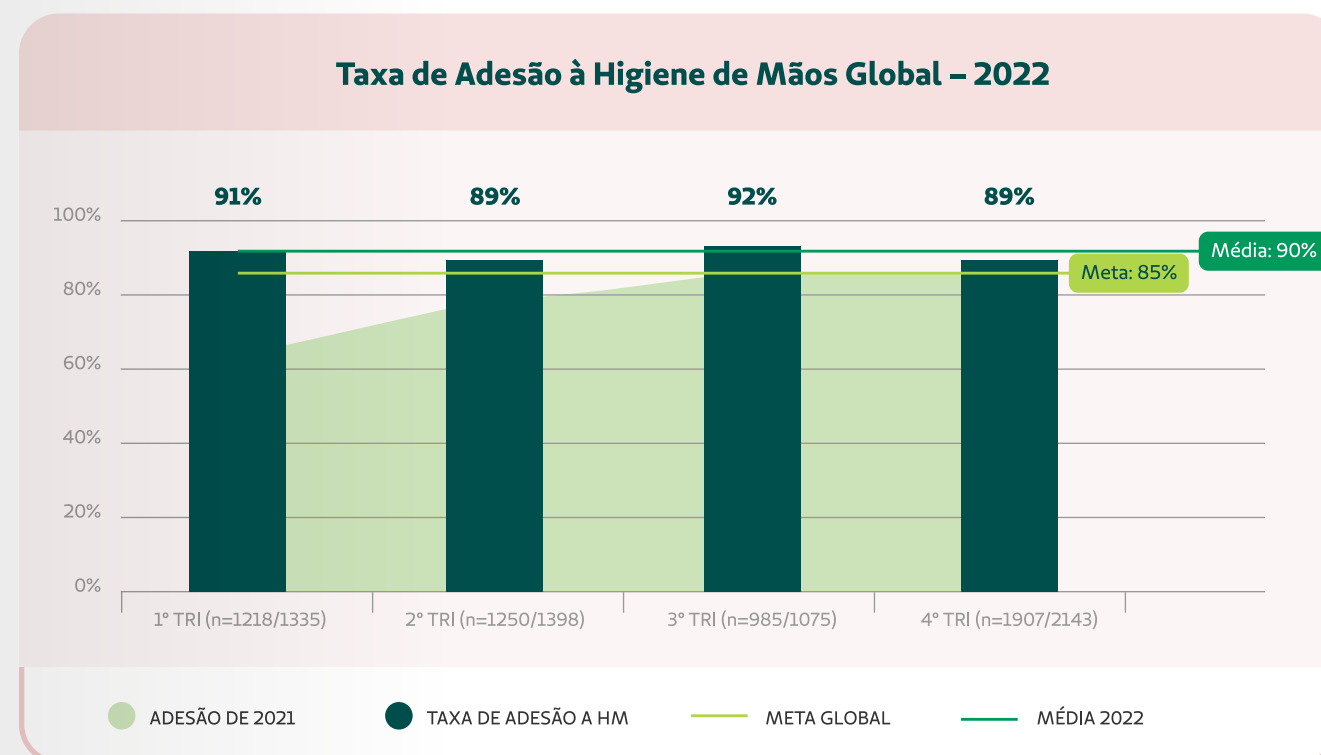
Em 2022, foram realizadas 5.991 observações de oportunidades dos colaboradores higienizarem as mãos, a média de adesão foi de 90% de adesão à higiene de mãos, quando comparado ao ano de 2021 foi observado uma melhora na adesão e também no número de observações do indicador, por parte das unidades assistenciais.



Estas são realizadas por meio de observações diretas pelo Multiplicador de segurança do paciente, responsável pela Meta 5. Essa técnica é o padrão ouro para o acompanhamento da adesão a higienização das mãos.

O que é medido?

$$\frac{\text{Nº de conformidade}}{\text{Nº de oportunidades}} \times 100$$



PROCEDIMENTOS INVASIVOS DE MAMA – SERVIÇOS PRÓPRIOS DA UNIMED PORTO ALEGRE

Os procedimentos invasivos de mama têm como finalidade auxiliar o médico assistente no diagnóstico. Tais exames são realizados nos serviços ambulatoriais e o Controle de Infecção realiza o acompanhamento com as pacientes após os procedimentos, visando a qualidade e segurança dos processos.

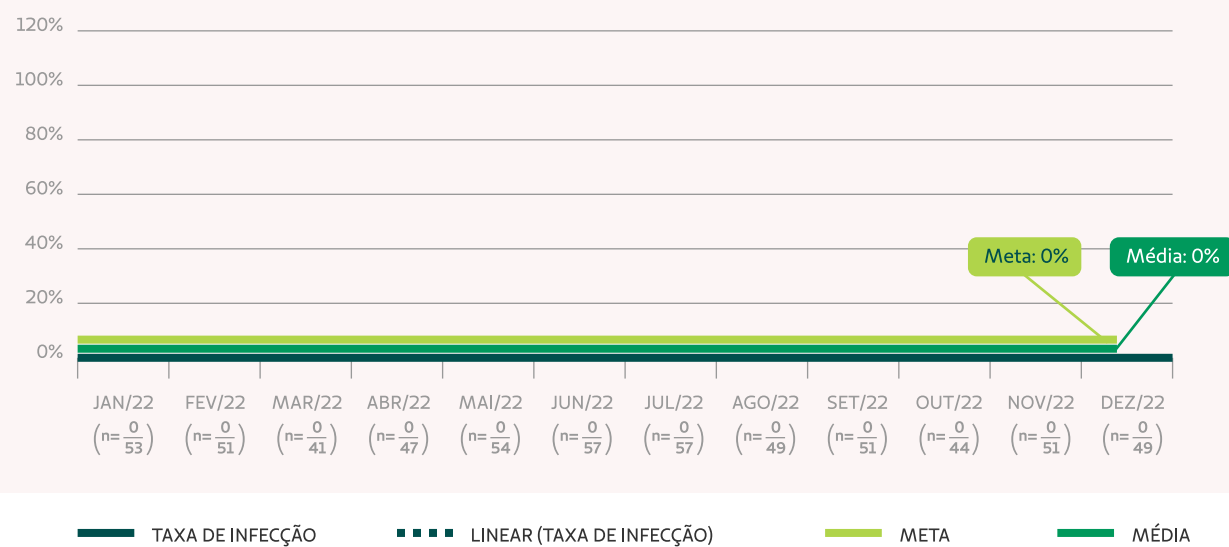
Em 2022, não foram identificadas infecções relacionadas ao procedimento invasivo de mama, isso se dá as boas práticas implementadas de prevenção e controle no Centro Diagnóstico por Imagem.

O que é medido?

$$\frac{\text{Nº de casos de infecção}}{\text{Nº de procedimentos realizados}} \times 100$$



CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM | 2022
Taxa de Infecção de Sítio de Punção em Procedimentos Diagnóstico de Mama



IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE – SERVIÇOS PRÓPRIOS DA UNIMED PORTO ALEGRE

As ações voltadas para a segurança do paciente em serviços de saúde ganharam destaque no Brasil por meio da RDC 36 de 25 de julho de 2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e a criação do Núcleo de Segurança do Paciente.

Dentre as metas, a identificação do paciente é a primeira delas e sabe-se que erros de identificação do paciente podem ocorrer desde a admissão até a alta do serviço, inclusive por ser a meta que impacta nas demais.

Alguns fatores podem potencializar os riscos, tais como: estado de consciência do paciente, mudanças de leito, setor, passagens de plantão entre equipes e outras circunstâncias no ambiente.

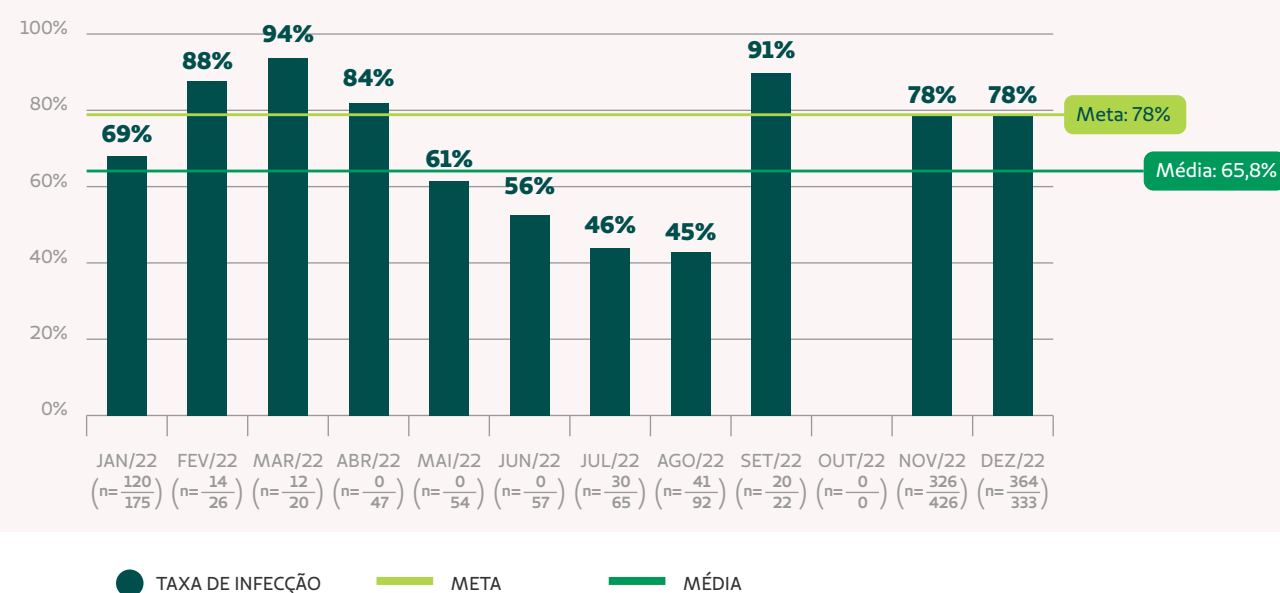
O ano de 2022 foi de consolidação desse indicador, entrada de novas unidades assistenciais e a instabilidade do número de observações foram alguns fatores para os resultados abaixo da meta estipulada de 78%.

Para 2023, a estratégia para melhora deste indicador está relacionada ao projeto de multiplicadores de segurança do paciente, em fortalecer a adesão ao protocolo de Meta 1, em identificar o paciente corretamente e manter estável o número de observações.

O que é medido?

$$\frac{\text{Nº de adesão na identificação correta do paciente}}{\text{Nº de oportunidades}} \times 100$$

Taxa de Conformidade na Identificação do Paciente – Global



EFETIVIDADE NA PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DE CORRENTE SANGUÍNEA - SERVIÇOS PRÓPRIOS DA UNIMED PORTO ALEGRE

Segundo a Organização Mundial da Saúde, de cada 100 pacientes hospitalizados, sete de países desenvolvidos e dez de desenvolvimento irão adquirir pelo menos uma infecção relacionada à assistência em saúde. As infecções relacionadas com cateter aumentam de forma significativa os

custos hospitalares e o tempo de permanência hospitalar.

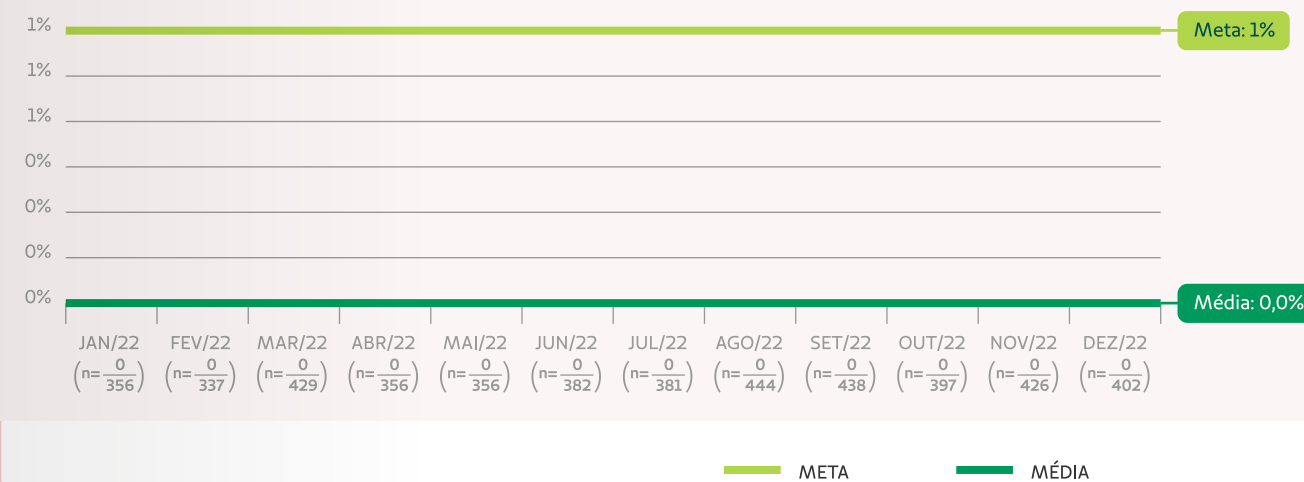
Durante o ano de 2022 não foram identificadas infecções de corrente sanguínea. Este indicador é o reflexo das ações do Time de Terapia Infusional da Oncologia.

O que é medido?

$$\frac{\text{Nº de infecções relacionadas a cateter venoso central}}{\text{Nº de punções}} \times 100$$

CENTRO DE ONCOLOGIA E INFUSÃO | 2022

Efetividade na Prevenção de Infecção de Corrente Sanguínea (IPCS-CVC)



PROTOCOLO DE INVESTIGAÇÃO E TRATAMENTO DE INFECÇÃO URINÁRIA EM PEDIATRIA

A Infecção do Trato Urinário (ITU) é a segunda infecção bacteriana mais prevalente em pediatria, atingindo 8,4% das meninas e 1,7% dos meninos menores de sete anos de idade. Suas manifestações clínicas são variáveis dependendo da idade do paciente. Mas, na maioria das vezes, cursam com febre, que é a queixa principal de 65% das consultas nos serviços de emergência (dados da SBP*).

A Unidade de Atendimento Pediátrico da Unimed Porto Alegre, situada no Shopping Total, dispõem de um protocolo para investigação e tratamento desse tipo de infecção. O Protocolo de ITU permite a rápida identificação de alterações na urina, garante coleta segura de urocultura e preconiza início precoce do tratamento. São monitorados os resultados das uroculturas alteradas

e os clientes são contatados para garantir que estejam mantendo tratamento e sendo acompanhados pelos seus pediatras assistentes. Dados extraídos nos últimos 2 anos de aplicação deste Protocolo já permitem medir a sua adesão e a efetividade, o que garante um indicador efetivo de qualidade e segurança assistencial.

O Protocolo de ITU preconizado nos Serviços de Pronto atendimento Pediátrico da cooperativa é um exemplo do Jeito de Cuidar Unimed, pois permite garantir a qualidade e a agilidade no diagnóstico, início do tratamento e otimização de recursos.

Além da redução da solicitação de uroculturas (culturais de urina) provenientes de coletas por saco coletor, se obteve redução de 3045 horas de tempo dos clientes em sala de espera aguardando exame qualitativo de urina (EQU).

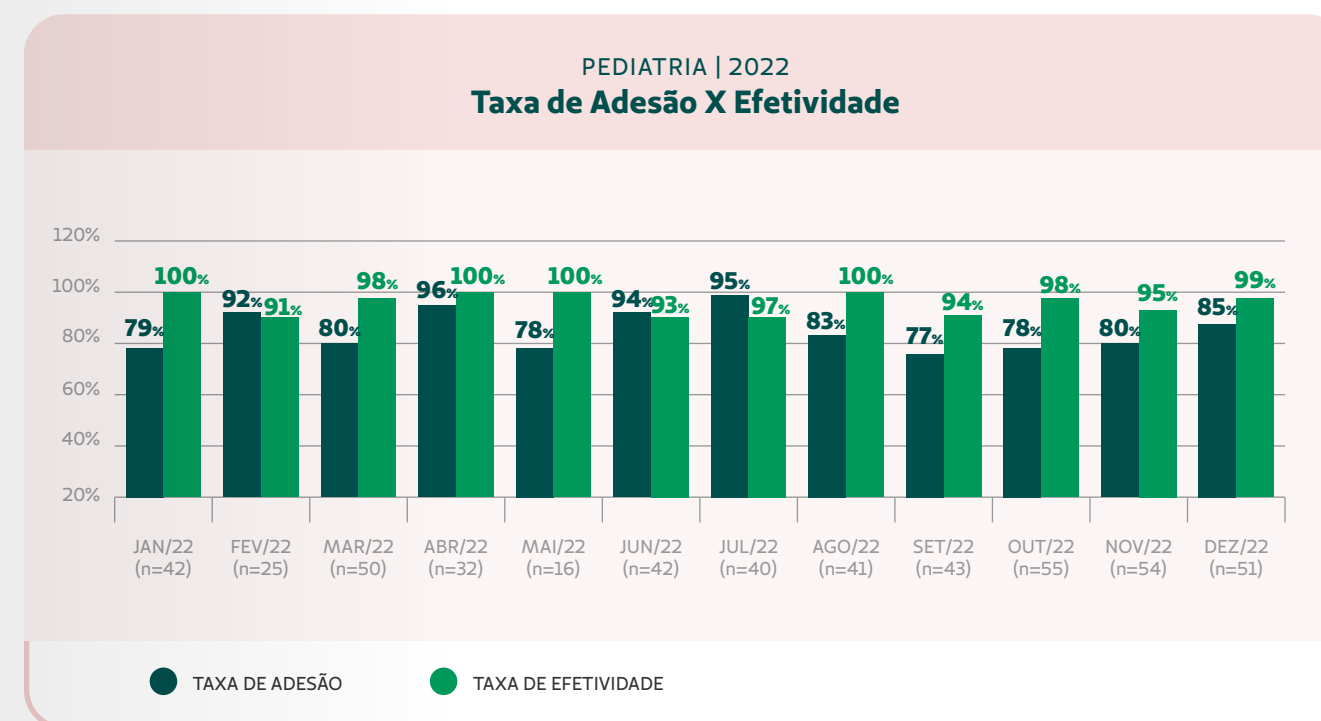
O que é medido?

Nº de fitas solicitadas x 100
Nº de atendimentos

Meta de efetividade do Protocolo ITU: **98%**

Nº de uroculturas x 100
Nº de atendimentos

Meta de adesão do Protocolo ITU: **85%**





Modelo de Atenção Integral à Saúde (AIS)

(GRI 416-1)

O CENÁRIO ATUAL ECONÔMICO e pós-pandêmico apresenta grandes desafios para a Unimed Porto Alegre e o setor em geral. Neste contexto, o desenvolvimento do Modelo de Atenção Integral à Saúde (AIS) que se consolidou no ano de 2022, foi fundamental. Assim, o cuidado passa a ser realizado de forma integrada e coordenada, contemplando a sua continuidade, qualidade e resolutividade. O propósito é atender às demandas biopsicossociais e ao

conjunto de intervenções preventivas, curativas, paliativas e reabilitadoras destinadas a manter ou recuperar a saúde, com acompanhamento em cada etapa da vida. Busca-se, dessa maneira, reduzir riscos de adoecimento e promover assistência adequada, além de melhorar a experiência do paciente e aumentar a entrega de valor aos beneficiários, com acesso oportuno aos recursos, melhores desfechos assistenciais e sustentabilidade ao negócio.

O Modelo se propõe a oferecer uma atenção integral e coordenada à saúde, entregando um cuidado que transcenda a prática curativa e contemple o indivíduo em todos os níveis de atenção, considerando sua

inserção no contexto social, familiar e cultural. Contempla o conjunto de ações de promoção e manutenção da saúde, da prevenção de doenças e agravos, da cura, da reabilitação, da redução de danos e dos cuidados paliativos. Trata-se de um conceito abrangente que reflete esta nova concepção estratégica de um modelo assistencial preditivo, preventivo, personalizado, participativo que objetiva preparar e empoderar as pessoas para autogerenciamento e responsabilização por sua saúde, por meio de estratégias de apoio para o autocuidado que incluam a avaliação do estado de saúde, a elaboração dos planos de cuidado, a fixação de metas a serem alcançadas, as tecnologias de solução de problemas, o monitoramento e a organização dos recursos assistenciais em um trajeto eficiente. Inclui o uso regular de programas de apoio, construídos com base em evidências científicas, que possam prover informações, suporte emocional e estratégias de convivência com as condições crônicas.

O Modelo se baseia na identificação das demandas de saúde, complexidade e estratificação de risco da população, por meio de uma estratégia de inteligência de dados e do mapeamento dos comportamentos e hábitos de vida. A oferta de um cuidado coordenado e centrado no cliente por uma equipe multidisciplinar de navegação do Cuidado que atua juntamente com o médico assistente do paciente em um modelo de gestão colaborativa do cuidado integrando o ecossistema do cuidado, otimizando o trajeto assistencial e melhorando a saúde populacional e a eficiência dos recursos.

Para materialização do cuidado foram desenvolvidas as linhas de cuidados crônicos, cuidados paliativos, programa de alta segura e desospitalização, materno-infantil, saúde mental e Transtorno do Espectro Autista e outras síndromes do desenvolvimento. Foram atendidos, em 2022, aproximadamente 5 mil clientes.

Satisfação

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 de Clientes, uma pesquisa de Customer Satisfaction Score – (CSAT), que obteve, em 2022, um resultado de 93,37%, mediante amostra de 661 mil respostas, número extremamente positivo em relação aos padrões mundiais de excelência.



ENTENDA O MÉTODO:

Os clientes mostram a percepção individual do seu grau de satisfação em escala Likert (escala de avaliação intervalar de cinco pontos: péssimo, ruim, regular, bom e ótimo), de determinados atributos de avaliação da prestação de serviços, pela metodologia SERVQUAL (Service Quality), que avalia cinco pilares da prestação de serviços, sendo eles: tangibilidade, confiabilidade, compreensão, segurança e empatia. Estes atributos formam os questionários de pesquisas de acordo com o impacto de cada um na experiência vivida nos serviços.



O resultado é obtido pela média ponderada das respostas e dos atendimentos de cada área.

Durante o ano de 2022, a Unimed Porto Alegre acompanhou, além do índice de Satisfação (CSAT), o Net Promoter Score (NPS), para identificar o grau de lealdade dos clientes. O resultado do ano foi de 82,78%, mediante amostra de 382 mil respostas, o que posiciona a cooperativa metodologicamente na Zona de Excelência (acima de 75%).

Os clientes mostram em percepção individual o quão aptos estão

a recomendar os serviços da cooperativa em escala de 0 a 10, sendo que de 0 a 6 são considerados “detratores”; 7 e 8 “neutros”; e 9 e 10 “promotores” da marca. O saldo líquido entre promotores e detratores é o NPS da cooperativa.

De posse de ambas as informações do índice de Satisfação (CSAT) e do Net Promoter Score (NPS), a organização deve entender as “dores” de seus clientes e promover ações de melhoria de seus processos de forma a qualificar cada vez mais os produtos e serviços oferecidos.

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 2022, a Unimed Porto Alegre recebeu da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), 571 demandas administrativas, denominadas como NIP (Notificação de Intermediação Preliminar), instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários de planos de saúde. Sendo que:

481
foram arquivadas e finalizadas.

70
demandas ainda ativas (em andamento)

20
autos de infração sendo que 3 impactaram em multa e 17 aguardam decisão

Em 2022, a Unimed Porto Alegre promoveu ações com seus públicos estratégicos (GRI 102-43):



FRONTEIRAS DO PENSAMENTO

O evento aconteceu de forma híbrida e teve como tema Tecnologias para a Vida, convidando o público a acompanhar uma trilha de descobertas, reflexões e transformações para o futuro dos negócios, da sociedade e do homem. A cooperativa foi patrocinadora e o serviço médico oficial do evento, sendo o SOS Unimed responsável por garantir a segurança médica dos participantes.

18ª CORRIDA DO ANIVERSÁRIO DE PORTO ALEGRE

A Corrida do Aniversário de Porto Alegre ocorreu no dia 27 de março, com largada no Largo Glênio Peres. O evento contou com o apoio da Unimed como serviço médico oficial. A cooperativa esteve presente com estrutura com ambulatório, equipe com médico, enfermeiro e técnico, ambulância de suporte avançado, ambulância de suporte básico e motos que acompanharam os corredores durante o percurso.



TTT - TRAVESSIA TORRES TRAMANDAÍ:

A 16ª Travessia Torres-Tramandaí (TTT), tradicional corrida de revezamento que acontece anualmente no litoral gaúcho, ocorreu no dia 2 de abril e teve o patrocínio Master e serviço médico oficial da Unimed. Além da estrutura, que foi montada na chegada para receber os atletas que necessitam de atendimento, a cooperativa esteve presente com equipe de profissionais e ambulâncias para atender aos chamados durante os percursos.

A estrutura de atendimento da Unimed contou com um ambulatório, disponível na chegada da corrida na praia de Imbé, e com uma equipe de médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Também foram disponibilizadas ambulâncias com equipamentos para atendimento de urgência e emergência; três veículos rápidos com tração nas

quatro rodas, disponibilizadas pela IESA Nissan, veículo oficial da TTT, transportaram a equipe médica; e ainda duas motolâncias para os atendimentos necessários.

SOUTH SUMMIT

A Unimed Porto Alegre esteve presente no South Summit, um dos principais eventos globais de inovação da atualidade, que conecta startups, empresas e investidores focados em oportunidades de negócios, que ocorreu em maio em Porto Alegre. A cooperativa foi o serviço médico oficial que, por meio do SOS Unimed, disponibilizou uma estrutura com ambulância e moto para a cobertura do evento. Além de garantir a segurança da saúde dos participantes, a marca pode ser encontrada também nos totens digitais que ofereceram acesso aos serviços do Governo do Estado, distribuídos pelo evento.

MARATONA INTERNACIONAL PORTO ALEGRE UNIMED

A Unimed foi o Namming e o serviço médico oficial da 37ª edição da Maratona Internacional Porto Alegre Unimed, que ocorreu no dia 12 de junho. Considerada a mais veloz do Brasil, o evento contou com percursos de 42km (Maratona), 21km (Meia Maratona) e 8,5 km (Rústica), ficando marcado na história devido ao recorde de participantes, com 15 mil atletas inscritos, de 16 países.

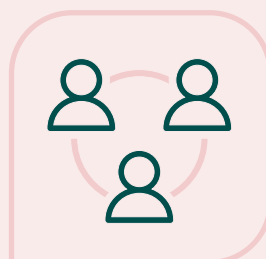
Nesta edição, 71% dos atletas inscritos participaram pela primeira vez da maratona, 69% tinham entre 30 e 49 anos e 68% vieram de outro Estado. Durante todo o evento, o SOS Unimed, serviço de urgências e emergência da Unimed Porto Alegre, foi o responsável por garantir a segurança médica dos atletas e visitantes. A estrutura foi



composta por: dois postos médicos, quatro ambulâncias de suporte avançado, duas ambulâncias de suporte básico e duas motolâncias, que acompanharam os atletas durante todo o percurso. Ao todo, 35 profissionais, entre médicos, técnicos de enfermagem e enfermeiros, estiveram disponíveis para realizar possíveis atendimentos. A cooperativa esteve presente ainda com o Espaço Unimed, localizado dentro da Feira da Maratona, no Centro de Eventos do Barra Shopping.

CONGREGARH

O CONGREGARH é um evento promovido pela ABRH-RS anual focado em gestão de pessoas e acontece no Centro de Eventos da PUCRS. A temática da última edição foi Culturas em movimento, tempos de transformação. Durante os dias 21, 22 e 23 de setembro, a Unimed Porto Alegre esteve presente no evento em um espaço especial, e também foi patrocinadora Máster. Recebeu os visitantes em um ambiente que demonstrou todos os serviços voltados aos clientes Pessoa Jurídica, com foco na metodologia de gestão da saúde dos beneficiários junto



às organizações, além do portfólio de planos de saúde e serviços complementares comercializados pela cooperativa. O público contou ainda com o bar de café Aproveita!, em alusão ao clube de vantagens da Unimed Porto Alegre, e recebeu conteúdo sobre serviços para pessoas física e jurídica, produtos e o Programa Viver Bem, que visa a qualidade de vida e bem-estar dos clientes.

Público:
1400 congressistas
561 visitantes nos 3 dias de feira.

44ª EXPOINTER

A 45ª edição da Expointer aconteceu entre os dias 27 de agosto e 4 de setembro, no Parque de Exposições Assis Brasil, em Esteio, e contou com um público de mais de 740 mil pessoas durante a feira. A Unimed esteve presente no evento, que é considerado um dos maiores no mundo do agronegócio, como serviço médico oficial e disponibilizou aos expositores e público visitante uma equipe formada por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que atuaram em três pontos de atendimento, além de todo suporte com ambulâncias e moto, equipados com tecnologia avançada para atendimento de urgência e emergência. A operação foi realizada em parceria entre Unimed Porto Alegre, Unimed Vale do Sinos e Unimed Federação RS.

CAMINHADA DOS TRANSPLANTADOS

A 2ª edição da Caminhada dos Transplantados, organizada pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) com o objetivo de incentivar a doação de órgãos, aconteceu no dia 27 de novembro, no Parque da Redenção. A ação contou com a cooperativa que garantiu a segurança médica dos presentes por meio do SOS Unimed e esteve entre os apoiadores que viabilizaram o evento.

A iniciativa contou com um espaço do HCPA, localizado próximo ao Monumento do Expedicionário, que recebeu o público e distribuiu camisetas disponibilizadas pela Unimed Porto Alegre aos 100 primeiros participantes da caminhada. O percurso de 1,5km foi realizado em torno do parque.

Colaboradores

Relações Trabalhistas

(GRI 103-2; 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 o mês maio a data base.



(GRI 102-8) Em relação aos colaboradores, em 2022 foram contabilizados 2020, sendo 1913 contratados pela CLT, 89 aprendizes e 18 estagiários, todos abrangidos por acordos de negociação coletiva. (Ref.Dez/22).

Tipo de Contrato	Feminino	%	Masculino	%	Total
CLT	1423	70,44%	490	24,25%	1913
Estagiário	13	0,64%	5	0,25%	18
Aprendiz	64	3,17%	25	1,25%	89
Total	1500	74,25%	520	25,75%	2020

Tipo de Contrato	Feminino	Masculino
Tempo Parcial	94	38
Tempo Integral	1392	425
Total	1486	463

tempo parcial: até 150h mensais
tempo integral: mais de 150h mensais

(GRI 202-1) O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa é de R\$ 1.296,94 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 2,89% do quadro funcional. (Ref. Dez/22)

Gênero	Total	Representatividade
Feminino	42	2,21%
Masculino	13	0,68%
Total	20	2,89%

Presença no Mercado

(GRI 202-1)

No ano de 2022, 0,40% dos cargos de alta liderança* contratados pela cooperativa, são da comunidade local. Desses, 0,20% são mulheres e 0,20% são homens, representando 1,68% do quadro total de colaboradores.

*considerado os cargos de gerentes e de funções acima



Pesquisa de clima

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

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a cooperativa, assim como o acompanhamento e a gestão do clima organizacional como um dos principais fatores que contribuem para a viabilização da estratégia da organização. Desde 2004, em parceria com uma consultoria externa, buscou-se conhecer a percepção dos colaboradores por meio da aplicação da pesquisa de clima anual.

A edição de 2022 foi conduzida pela parceira Great Place To Work e ocorreu entre os dias 4 e 14 de abril. Todos os colaboradores, efetivos e estagiários, foram convidados a participar. A pesquisa Trust Index é a ferramenta utilizada para avaliar a experiência do colaborador, de acordo com o Modelo GPTW por meio de 70 afirmativas relacionadas a cinco

dimensões seguidas de questões abertas ao final do questionário. O colaborador está no centro de todos os relacionamentos, e Credibilidade, Respeito e Imparcialidade formam a base da confiança entre gestores e funcionários.

Na pesquisa também é medido o indicador eNPS (employee Net Promoted Score) que mostra o quanto o colaborador recomenda a empresa como um excelente local para se trabalhar. Um dos destaques da edição de 2022 foi ocupar a zona de Qualidade do eNPS (62%). Os resultados das pesquisas são utilizados como insumo para as ações de clima organizacional, sendo as de nível corporativo acompanhadas no plano estratégico.

Em 2022 houve 1365 participantes (representou 76% de respondentes), obtendo índice de 77% de favorabilidade e 62% de eNPS.

Comunicação Interna

(GRI 102-43) Seguindo o seu propósito de conectar e alinhar os colaboradores em relação à estratégia, em 2022 a Comunicação Interna da Unimed Porto Alegre trabalhou com foco ainda mais voltado ao engajamento e à valorização das pessoas. A comunicação com os colaboradores foi potencializada a partir de mensagens ainda mais mobilizadoras, claras e objetivas.

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 cada vez mais acessível.

No sentido de favorecer o protagonismo do público interno e contribuir para a entrega de resultados, foram realizadas campanhas de comunicação para o colaborador, que impactaram os times e também no clima organizacional.



Ações e campanhas para os colaboradores em 2022:

- Continuidade da Equipe de Transição para tratar as ações da pandemia (gestores e líderes)
- Novas modalidades de trabalho implementadas
- Nosso Encontro (encontro mensal dos aniversariantes com o presidente e o CEO)
- Nossa Voz (encontro mensal com o presidente e o CEO para escuta dos colaboradores)
- Acreditação
- Gestão do Desempenho: Trajetória 2.0
- Gestão de Riscos
- LGPD
- Núcleo de Segurança do Paciente e Controle de Infecção: Boletim de Farmácia, Boletim NSP
- Datas comemorativas: Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia Mundial da Saúde

- Campanha de Comunicação para a Pesquisa de Clima GPTW
- Mês da Diversidade e Inclusão
- Copa do Mundo
- Jubilados – Vidas Brilhantes
- Vacinação da Gripe
- Planejamento Estratégico
- Campanha Integridade
- Eleições CIPA 2022
- Projeto Pescar
- Semana da prevenção de quedas
- Código de conduta
- Coronavírus

Eventos:

- Simpósio de Enfermagem
- Semana da Qualidade
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)
- Disseminação da Estratégia
- Jubilados – Vidas Brilhantes



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 a qualidade no fornecimento de produtos e serviços, assim como desenvolver a 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, 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, incluindo visitas técnicas e de avaliação de desempenho.



Gestão de Fornecedores

HOMOLOGAÇÃO	QUALIFICAÇÃO	AValiação DE DESEMPENHO
Controle de documentação garantindo que os fornecedores estejam em conformidade com as legislações vigentes	Visitas Técnicas	Critérios pré-definidos: <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade de entrega • Qualidade do produto/serviço • Conformidade de NF • Conformidade de Documentação • Pontualidade

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.

A pontuação do IQF é formada 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 2022 e o índice de atingimento foi de 96,19.

Compras em 2022

Fonte: Relatório Base de Pedidos / Contratos – Núcleo de Compras

Total de fornecedores:

1.261

Total de fornecedores dentro da área de atuação:

755



Representatividade média por tipo de compra (valor)

Tipo de Compra	Valor Total	Valor Total - Área de Atuação	% Área de Atuação
Assistencial	R\$ 409.312.276,02	R\$ 65.811.784,21	16%
Não assistencial	R\$ 143.645.599,70	R\$ 67.642.542,24	47%
Contratos	R\$ 305.918.467,78	R\$ 177.887.554,56	58%
Total	R\$ 858.876.343,50	R\$ 311.341.881,01	36%



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.

Avaliação Ambiental de Fornecedores

(GRI 103-2)

A Unimed Porto Alegre não define ou seleciona fornecedores com base em critérios ambientais, pois considera que estes não são fatores preponderantes para a contratação, salvo casos no qual os fornecedores precisam ter documentações legais, como por exemplo, licença ambiental da FEPAM para atuação. Para esses fornecedores, a premissa é de ter tais documentações atualizadas para seu funcionamento.

Além disso, a Unimed possui um processo de visitas técnicas, na qual é realizada a avaliação dos fornecedores críticos em vários pontos. Um deles é a avaliação de aspectos ambientais. (GRI 308-1) Com isso, todos os fornecedores considerados como críticos para a cooperativa são avaliados em questões ambientais durante a realização das visitas técnicas.

Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

(GRI 103-2)

Durante 2022, a Unimed Porto Alegre não teve denuncia ou reclamatória trabalhista relacionadas a trabalho forçado ou análogo a escravidão, direta ou indiretamente, com fornecedores em 2022. (GRI 409-1) A cooperativa possui um processo de gestão de terceiros, no qual é realizado uma avaliação prévia, antes da assinatura de contrato, para fornecedores que irão prestar serviços em que haverá contratação de mão de obra dedicada e contrato acima de 90 dias. Nesta avaliação, é verificada a documentação legal, tributária, previdenciária e financeira, dependência econômica, análise da empresa e dos sócios, pessoas politicamente expostas, trabalho em condições análogas à de escravo e na lista de ex-funcionários da Unimed Porto Alegre. Após a verificação desses aspectos é emitido um parecer, favorável ou não, para decisão da contratação do fornecedor pela área de negócio.

Em síntese, antes da contratação de um novo fornecedor é verificado se este está presente na lista de empresas que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, disponibilizado pelo Ministério do Trabalho e previdência do Governo Federal, e informado no parecer antes da contratação. Além disso, anualmente, é realizada verificação dos fornecedores ativos, que prestam serviço com mão de obra dedicada, se seguem sem constar na lista.

Uma vez aprovado, o fornecedor deve entregar mensalmente um conjunto de documentos trabalhistas e previdenciárias com o objetivo de comprovar a obrigações legais relacionadas aos direitos dos trabalhadores e, também, eliminar possíveis riscos trabalhistas e previdenciários, e o impacto de potenciais perdas e passivos ocultos. Os documentos entregues são avaliados mensalmente. Para os fornecedores que não realizam a entrega ou há entrega incorreta, estes devem realizar a correção sob pena de encerrar o contrato.

Prestadores

(GRI 102-40 e GRI 102-43)

A área de Gestão e Relacionamento com os Prestadores de Saúde (GRPS) tem como missão entregar valor ao cliente por meio de uma rede qualificada, baseada em relações sustentáveis de confiança e parcerias estratégicas com os serviços credenciados.

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. A área também contempla a célula de manifestação dos clientes no que tange à rede credenciada. Além dessas frentes, a gestão e o relacionamento com os fornecedores de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) fazem parte do escopo do time.



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 ocorre 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 com os prestadores.

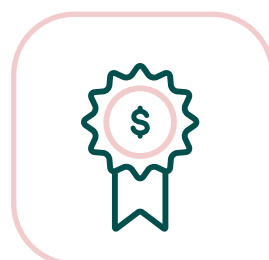
A gestão dos demais processos vinculados ao negócio da área é sustentada por uma equipe multiprofissional focada na entrega estratégica e operacional dos processos vinculados à rede credenciada.

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. Além dos informativos, o outro canal de comunicação com os prestadores é a News da Rede Credenciada. Voltada a reforçar temas abordados durante o mês, traz também exemplos de boas práticas na segurança do paciente e informações sobre os programas conduzidos com a rede prestadora e, ainda, busca transmitir os valores relacionados ao Jeito de Cuidar Unimed.

Os novos 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, baseados em uma política institucional.

A área também une esforços e protagoniza projetos com foco em novas formas de remuneração e baseados em valor e qualidade assistencial.



Modelo de Valorização da Excelência Assistencial

A Unimed Porto Alegre implantou, ao longo do ano de 2021, o Modelo de Valorização da Excelência Assistencial (MVEA), um programa pioneiro de bonificação com o objetivo de compartilhar os ganhos de eficiência e reconhecer os hospitais que investem esforços em entregar valor e o melhor cuidado ao nosso cliente. O programa mede e bonifica a entrega de valor assistencial em toda a jornada do cliente e busca valorizar as melhores práticas assistenciais e incentivar o desenvolvimento da rede hospitalar.

Ao final do primeiro ciclo, em março de 2022, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre recebeu o reconhecimento ao atingir os indicadores propostos no modelo.

Desenvolvimento da Rede

O Programa de Desenvolvimento da Rede Credenciada objetiva a busca contínua para melhor experiência dos clientes e disseminação das melhores práticas de gestão, qualidade e segurança assistencial.

O ciclo atual acontecerá ao longo de 2023, por meio de consultorias para apoiar a rede credenciada nos requisitos apontados na visita de qualificação como oportunidades de melhorias.

Programa de Qualificação da Rede Credenciada

A atenção à saúde ofertada à população da área de abrangência da Unimed Porto Alegre é de responsabilidade da operadora que estabelece relação direta com seu cliente e, também, é garantida pela rede credenciada, que executa diretamente o cuidado à saúde. Nesse contexto, a Unimed Porto

Alegre realizou um novo ciclo de visitas de qualificação, com foco central na verificação in loco dos atributos de cada prestador, nos seguintes âmbitos:

- **Segurança do paciente;**
- **Riscos assistenciais;**
- **Legislações vigentes;**
- **Estrutura física;**
- **Documentação legal;**
- **Experiência do paciente;**
- **Aspectos regulatórios;**
- **Gestão organizacional.**

As visitas de qualificação foram realizadas entre outubro de 2021 e junho de 2022, em 329 prestadores, por uma equipe multidisciplinar composta por profissionais habilitados da operadora, em conjunto com a empresa QualiSul Gestão de Negócios, e com aplicação de roteiro específico para cada especialidade.

Programa Juntos pela Segurança do Paciente

(GRI 416-1)

O projeto começou com o objetivo de promover uma parceria sustentável entre a rede hospitalar e a operadora de saúde, visando o cuidado centrado no paciente, além de incentivar a busca pelas melhores práticas assistenciais e de gestão, em conformidade com as legislações vigentes.

Atualmente, a iniciativa abrange hospitais e demais serviços credenciados, e acontece com reuniões para acompanhamento de incidentes relacionados à assistência à saúde, acompanhamento dos protocolos de segurança do paciente e principais indicadores assistenciais. Nessa linha de evolução, deixa de ser um projeto e passa ser um programa, contemplado na Qualificação da Rede Credenciada.



Educação Continuada

A Unimed Porto Alegre disponibiliza o Programa de Educação Continuada, um dos pilares do Programa de Qualificação da Rede Credenciada. Tem por finalidade compartilhar o conhecimento técnico-científico por meio de estudos de novas tecnologias, boas práticas, desfechos clínicos e excelência no atendimento a padrões e protocolos, técnicas de gestão e atendimento ao cliente, promovendo maior qualidade e desenvolvimento aos profissionais da saúde.

As temáticas promovidas buscam a troca de conhecimentos e atualizações no sistema de saúde, disponibilizando à rede um cronograma anual de eventos, que podem ocorrer por meio de capacitações ou

também pelo compartilhamento de materiais elaborados para determinados assuntos.

No último ciclo, foram realizados eventos nos formatos online, presencial e híbrido, com a adesão de prestadores de diversas especialidades, abordando temas importantes para o setor, como:

- **Jeito de Cuidar**
- **Gestão de Tecnologias em Saúde**
- **Segurança do Paciente: a verdadeira revolução da Saúde**
- **Gerenciamento de incidentes e eventos: o que ainda temos que aprender?**
- **Comunicação assertiva com a equipe multiprofissional**
- **Resiliência e Mudanças**

Ainda nesse pilar, em outubro de 2022 foi realizado o III Simpósio de Qualidade e Segurança do Paciente. Organizado em conjunto com as áreas de Diretoria de Relacionamento com o Cooperado, Núcleo de Apoio Recursos e Serviços Próprios, Desenvolvimento Organizacional e GRPS (Gestão e Relacionamento com os Prestadores de Saúde), contou com a participação de convidados como Dr. Salvador Gullo Neto, Seméia Corral, Flávia Soveral, Cassiana Prates e Dr. Marcius Prestes. Como representantes da Unimed Porto Alegre, Dr. Paulo Roberto Soares, Daniela Medeiros e Dr. Marcelo Hartmann também participaram, reforçando a importância da parceria com a rede credenciada e contribuindo com o olhar da operadora frente aos desafios do atual cenário da saúde.



Projeto Cliente em Foco – SEBRAE

Uma parceria consolidada com o SEBRAE desde 2018, em que os prestadores classificados como micro e pequenos negócios são elegíveis a participar. No escopo do projeto, tivemos os seguintes focos estratégicos no plano de trabalho:

- **Experiência do cliente e inovação**
- **Mapeamento de processos**
- **Marketing digital**

O projeto teve a participação de 15 prestadores de diversas especialidades, que contaram com a consultoria do SEBRAE, trocando experiências entre eles, com foco na necessidade individual da empresa. O fechamento aconteceu no Instituto Caldeira, em agosto de 2022.



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 2022.

Engajamento do Cooperado

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

Comitês de Especialidades e Regras de Remuneração Médica

Ao longo de 2022, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado trabalhou, juntamente com os Comitês de Especialidades Médicas, no aperfeiçoamento dos indicadores de qualidade assistenciais do Programa Valorização do Cooperado – Fase 6. Além disso, os Comitês tiveram participação importante na adequação e criação de regras de remuneração médica das especialidades.

Programa Valorização do Cooperado (PVC)

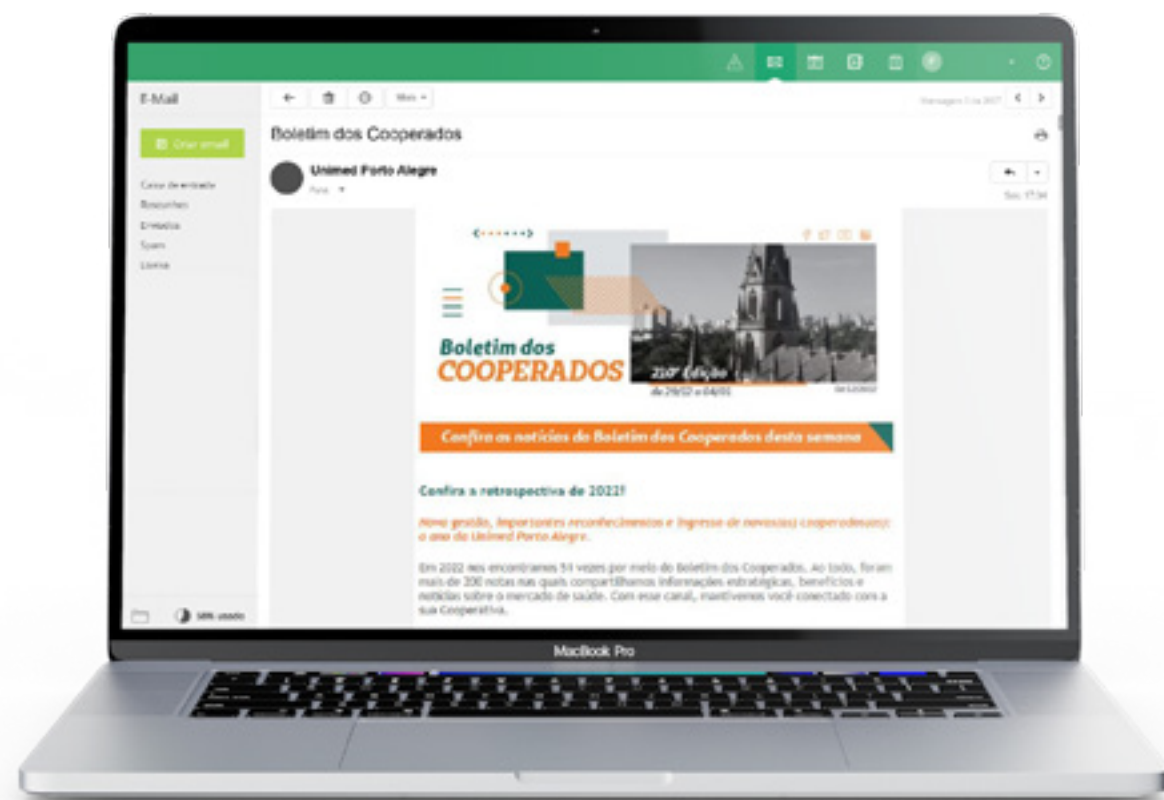
Ao longo de 2022, o Programa Valorização do Cooperado (PVC) gerou excelentes resultados para esse público e para a cooperativa. A média de médicos habilitados por mês foi de 2.593. O total de remuneração variável paga, relacionado a Fase 5 do programa, foi R\$ 44,1 milhões.

Em janeiro de 2023 foi lançada a Fase 6 do Programa. Agora, os cooperados poderão aumentar sua remuneração em até 31%. Com foco na melhoria da qualidade assistencial e valorização do trabalho médico, o programa remunera os cooperados por meio de indicadores que demonstram a qualidade e a eficiência dos atendimentos prestados aos clientes. Dessa forma, a Unimed Porto Alegre entrega ainda mais valor aos clientes, valorizando e engajando os cooperados.

Boletim dos Cooperados

Lançado em 2018, o Boletim dos Cooperados é um dos canais de comunicação utilizado pela cooperativa para alcançar este público. Enviada semanalmente por e-mail e SMS, a publicação tem como objetivo divulgar novidades, dados estratégicos, eventos e ações da Unimed Porto Alegre.

O Boletim evoluiu muito ao longo dos anos e, também, tem conquistado cada vez mais cooperados. A média de visualizações apresentou um crescimento de 11% ao longo do ano de 2022. Ao total, 52 edições foram enviadas em 2022.



Dia do Médico

Para celebrar o Dia do Médico, comemorado no dia 18 de outubro, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado preparou, no atendimento ao médico, localizado na sede da cooperativa, um ambiente comemorativo com balões, doces e frutas e os médicos que atuam nos Serviços Próprios da Unimed Porto Alegre foram recepcionados,

na sua unidade, com uma cesta de café da manhã. Além disso, os homenageados foram impactados com uma mensagem especial por e-mail, que refletiu o agradecimento para quem, diariamente, dedica a vida para cuidar de vidas e, dessa forma, colabora com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas.



Meu MédicOnline

O Meu MédicOnline é a plataforma de telemedicina desenvolvida pela Unimed Porto Alegre como alternativa para a realização dos atendimentos, que visa a preservar e a cuidar dos clientes e cooperados. Além de garantir a qualidade do atendimento, a tecnologia proporciona agilidade e segurança no agendamento de consultas de rotina para resolver situações de prevenção, diagnóstico, monitoramento e tratamento de doenças, lesões ou outras condições médicas, sem que o cliente necessite sair de casa.

Em 2022, o Meu MédicOnline oportunizou o atendimento de 153.286 consultas, realizadas por 774 cooperados, divididos em 50 especialidades.

Relacionamento Externo

Com objetivo de ressignificar o relacionamento com o cooperado, desde 2021 uma equipe de analistas realiza visitas nos consultórios médicos. Por meio de uma consultoria personalizada, a conversa tem foco na disseminação dos projetos estratégicos da cooperativa, contribuindo para um melhor entendimento do cooperado sobre o seu negócio. A visita pode ocorrer de forma online ou presencial.

Em 2022 foram realizadas mais de 1.900 visitas, que apresentaram um percentual de satisfação de 97,76%.

Cartão Virtual

Desde 2020, a Unimed Porto Alegre disponibiliza o Cartão Virtual aos clientes. Trata-se de uma funcionalidade que permite o registro de atendimento sem a necessidade de apresentação do cartão físico. Em 2022, o Cartão Virtual, por meio do Token (código gerado no aplicativo Unimed), se tornou a principal forma de registrar os atendimentos no Portal Unimed, oferecendo mais praticidade, segurança e inovação no dia a dia de médicos e clientes.

Pesquisa de Clima Cooperado

Com o objetivo de fortalecer a conexão com os médicos cooperados e aprimorar os processos internos, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado realizou, em 2022, uma pesquisa de satisfação com os cooperados. Mais de 600 médicos foram ouvidos e puderam expressar sua opinião sobre diversas áreas da Unimed Porto Alegre.

O índice de satisfação geral da pesquisa chegou a 80,4%, indicador mais elevado desde a início da mensuração, no ano de 2005.



Novos Cooperados

No ano de 2022, a Unimed Porto Alegre deu boas-vindas a 177 novos médicos cooperados. Buscando maior engajamento com a cooperativa, o curso de ingresso seguiu o conceito “Bem-Vindo ao Embarque – Prepare-se para cooperar, cuidar de vidas e decolar”. Com o objetivo de despertar o sentimento de pertencimento à cooperativa e o compromisso com o resultado do negócio, os cursos apresentaram temas sobre a estrutura organizacional, ética, auditoria médica, formação do honorário médico, benefícios de ser cooperado e o posicionamento da Unimed no mercado da saúde suplementar.



Eventos Coordenadorias Regionais

Com o objetivo de aproximar a Unimed Porto Alegre de seus cooperados, a Diretoria Executiva promoveu uma série de visitas às Coordenadorias Regionais ao longo de 2022. Na ocasião, foram apresentados resultados, projetos e reconhecimentos da cooperativa.

Além disso, os cooperados puderam questionar e contribuir para o futuro da cooperativa. Foram sete eventos nas Coordenadorias Regionais de Torres, Capão da Canoa e Osório, Guaíba, Camaquã, Viamão, Gravataí e Cachoeirinha.

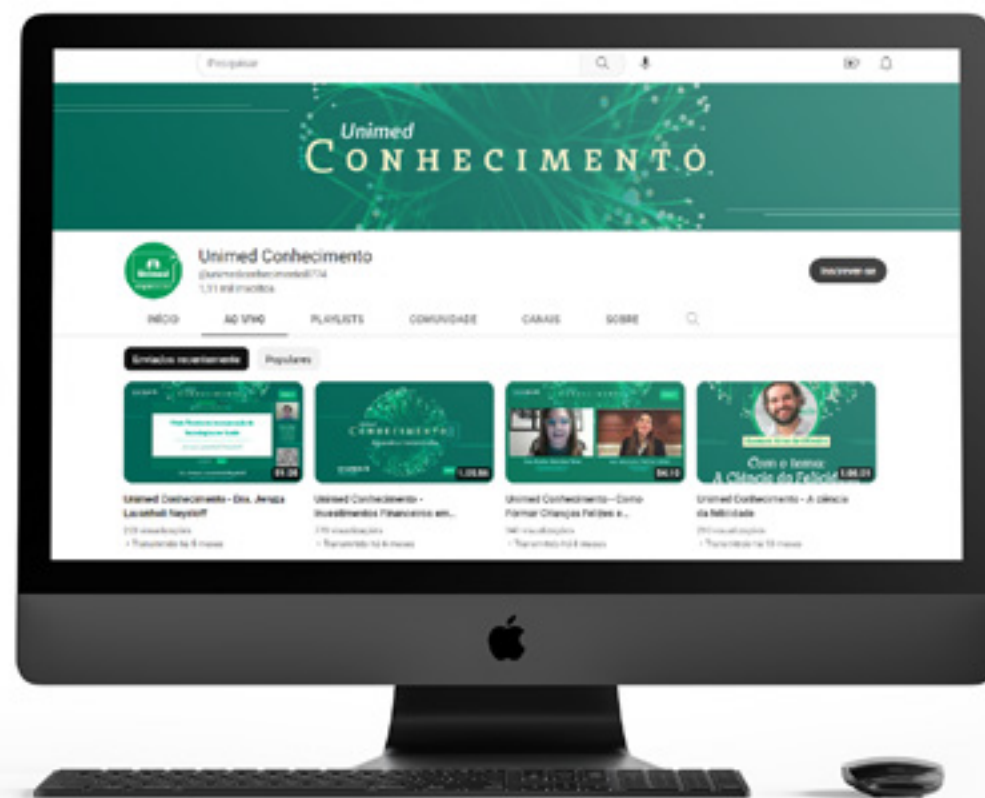


Núcleo de Desenvolvimento Humano

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 para os cooperados.

Unimed Conhecimento - Lives

A Unimed Porto Alegre iniciou com o Ciclo de Palestras do Unimed Conhecimento em 2018 com o objetivo de proporcionar momentos de aprendizado em eventos com temáticas contemporâneas, diversificadas e inovadoras. Nos últimos anos o formato presencial foi substituído pelo virtual. Em 2022, foram realizadas cinco lives, transmitidas pelo YouTube e visualizadas mais de 2.500 vezes.



Confira os temas:

- Abril | **A ciência da felicidade com o Dr. Gustavo Arns de Oliveira**
- Junho | **Como Formar Crianças Felizes e Realizadas com a Dra. Mariana Pedrini Uebel**
- Agosto | **Investimentos Financeiros em Tempos de Turbulência com o Dr. Jairo Laser Procianoy**
- Outubro | **Visão Técnica da Incorporação de Tecnologias em Saúde com a Dra. Jeruza Lavanholi Neyeloff**

Para saber mais, acesse o canal do Unimed Conhecimento no YouTube (<https://www.youtube.com/@unimedconhecimento8774>)

Unimed Conhecimento - Podcasts

Em 2020, o programa Unimed Conhecimento foi ampliado com a implementação de versões em podcast, que podem ser acessadas diretamente pelo aplicativo do cooperado. Em 2022, foram divulgados cinco episódios escutados mais de 1.600 vezes.

Confira os temas:

- **Os Impactos Práticos da LGPD para os Médicos com Sabrina Pezzi**
- **Os Médicos e a revolução digital com Alessandra Morelle**
- **Modelos de remuneração baseados em valor com Ana Etges**
- **Abordagem centrada na pessoa com Pablo Sturmer**
- **O site Choosing Wisely com Renato Wisely**

MBA – 6ª Edição

Em 2022, foi concluída a 6ª edição do MBA de Gestão em Negócios de Saúde, que já formou mais de 150 médicos cooperados. Durante os dois anos de curso, foram realizados 22 módulos que contaram com a participação de representantes da Unimed, possibilitando com que os alunos entendessem a importância da disciplina e a aplicação prática dentro da cooperativa. A iniciativa visa oportunizar um momento de aprendizado sobre Gestão de Negócios em Saúde, com o objetivo de qualificar ainda mais a gestão da Unimed Porto Alegre.

Matriz de Capacitação

Para garantir a excelência do atendimento prestado aos clientes nas unidades de Serviços Próprios, o grupo de médicos que atua nos locais foi capacitado em 35 treinamentos diferentes, realizados ao longo de 2022. Foram 28 capacitações de forma online, utilizando a plataforma

Microsoft Teams, e sete presenciais. Os treinamentos tiveram mais de 1.200 participações com temas assistenciais e administrativos, conforme diretrizes estabelecidas nos Levantamentos de Necessidades de Treinamentos de cada área.

Programa de Desenvolvimento das Lideranças Médicas

Durante o ano de 2022 foi realizado um programa de desenvolvimento de lideranças médicas. O objetivo foi proporcionar espaços experienciais e cooperativos para desenvolvimento dos Gestores Médicos que, por meio de estímulos à cocriação, insights e troca de conhecimentos, puderam desenvolver aspectos de gestão alicerçados na cultura do Jeito de Cuidar Unimed. O programa contou com mais de 15 horas de dedicação e os temas abordados foram:

- **Lideranças Inspiradoras**
- **Empatia e Conversas Sensíveis**





**Aqui
tem
sustenta
bilidade.**

04

Responsabilidade
Socioambiental



Participação nas comunidades locais, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento sustentável

Instituto Unimed Porto Alegre

(GRI 103-2)

O Instituto Unimed Porto Alegre é uma entidade sem fins lucrativos considerada o braço social da cooperativa, que reúne e intensifica as iniciativas que já existem por meio da área de Responsabilidade Socioambiental. Estes movimentos estratégicos para o negócio nascem em um cenário de imensa competitividade mercadológica e têm como objetivo central tornar a empresa ainda mais admirada, cumprindo um papel social de impacto.

O foco do Instituto Unimed Porto Alegre é o bem-estar e a qualidade de vida, tendo como pilares saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.



PORTO ALEGRE

Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade

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

Para garantir a efetividade da Política Institucional de Responsabilidade Social e 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.



Investimento Social Privado

(GRI 413-1)

Fortalecimento das Organizações da Sociedade Civil

APORTES A PROJETOS INSCRITOS NAS LEIS DE INCENTIVO FISCAL

Em 2012, a Unimed Porto Alegre passou a destinar o seu Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) para o investimento em projetos sociais, culturais e esportivos, de organizações

não governamentais e da sociedade civil. Desde então, os valores aportados por meio das leis de incentivo fiscal somam um total de R\$ 6.604.700,00.

Os recursos investidos em 2022 pelo FUNCRIANÇA, Fundo Municipal do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e da Lei de Incentivo ao Esporte totalizam R\$ 700.000,00, distribuídos em 11 projetos a seguir:

Lei	Projeto	Instituição
FUNCRANÇA	Aldeia da Fraternidade	Aldeia Sustentável – Educação e Assistência Pós-covid – 19
	Manutenção no atendimento à PCD Múltipla	Kinder Centro de Integração da Criança Especial
	Manutenção das atividades e serviços do prédio da sede da CMJP – VI	Casa do Menino Jesus de Praga
Fundo Municipal do Idoso	Projeto Sustentabilidade dos Serviços Prestados para Pessoa Idosa Deficiente	ACELB – Associação de Cegos Louis Braille
	Compra de veículo para transporte dos idosos	Amparo Santa Cruz – Orionópolis
	Vida e Saúde: Proteção Integral aos idosos da SPAAN	SPAAN – Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados
Lei de Incentivo ao Esporte	Tênis e Cidadania Porto Alegre	Fundação Tênis
	Escolinhas de Base – APAV Vôlei	APAV – Associação de Pais e Amigos do Voleibol
Lei de Incentivo à Cultura	Plano anual 2023	OJRS – Orquestra Jovem do RS
	Doutorzinhos 2023	ONG Doutorzinhos
	Porto Verão Alegre	Mais Além Produções Artísticas LTDA

Saúde e bem-estar para as comunidades

DOAÇÕES DE MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E OUTROS MATERIAIS



Em 2022, foram destinados por doação 28 itens entre mobiliários e equipamentos de informática, um investimento de R\$ 28.760,00 para as prefeituras dos municípios de Viamão e Alvorada.

Além disso, a cooperativa investiu mais de 11 mil reais em outros tipos de doações, atendendo quatro entidades sociais e assistenciais de saúde.



DOAÇÕES DE MEDICAMENTOS E INSUMOS

Com apoio das Centrais de Abastecimento Farmacêutico (CAF) da Unimed Porto Alegre, a área de Responsabilidade Socioambiental já mediu, desde o início da iniciativa, em 2017, a doação de mais de 25 mil unidades de medicamentos e insumos. O investimento representa um total de R\$ 448.117,80 por parte da cooperativa.

Somente em 2022, foram 8.197 itens disponibilizados para diversas entidades sociais e hospitalares, o que significou um investimento de R\$ 239.575,39.

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 2022 investiu R\$ 150.610,98 em recursos financeiros próprios para a manutenção do Programa.

Estima-se que, a partir do investimento social realizado pela cooperativa, quase 100 mil pessoas já foram impactadas indiretamente.

Nº pessoas impactadas diretamente	Nº pessoas impactadas indiretamente
35.781	99.033*

*Dados Fundação Projeto Pescar – Estimativa do nº de pessoas impactadas entre os anos de 2006 e 2022. Para impacto indireto, é considerado três integrantes familiar por jovem.



Gestão da Saúde Social

(GRI 413-1)

Juntos pelo cuidar

UNIDADE PROJETO PESCAR

Além do investimento para a manutenção da Fundação Projeto Pescar, conforme citado anteriormente, a Unimed Porto Alegre mantém em sua sede, desde 2015, uma unidade de formação socioprofissionalizante para a capacitação de 20 jovens por ano. Desde então, 149 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 de Porto Alegre e da Região Metropolitana.

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 2022, 29 colaboradores disponibilizaram 157 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 119 horas de Mentoria Social.



A oitava turma foi certificada no dia 22 de dezembro de 2022.



4 jovens egressas do Projeto Pescar seguem como colaboradoras efetivas na cooperativa.

**CORRENTE DA VIDA:
DOAÇÃO DE SANGUE**
(GRI 103-2)

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 2022, foram comunicados seis pedidos de doação de sangue e dois hospitais beneficiados.

Desde o início da ação, em 2015, a iniciativa já promoveu 695 doações que beneficiaram cerca de 2.780 pessoas. Foram mais de 50 pedidos de doação para familiares e amigos de colaboradores/ cooperados divulgados na Intranet, com contribuição de mais de 300 colaboradores.



VOLUNTARIADO

O Programa de Voluntariado na Unimed Porto Alegre acontece em diferentes frentes de atuação: Unidade Projeto Pescar, Ações Pontuais e na iniciativa de doação de sangue, Corrente da Vida.

Em 2022, foram 42 colaboradores voluntários, que ultrapassaram 280 horas de dedicação e engajamento



Gestão de Saúde Ambiental

(GRI 103-2)

Gerenciamento de Resíduos

Desde 2019, a Unimed Porto Alegre vem mapeando as suas atividades assistenciais e a geração dos seus resíduos, visando a correta identificação dos pontos a serem trabalhados e auxiliando na tomada de decisão da alta administração da cooperativa. 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 dos Serviços de Saúde (PGRSS), implantado em todas as unidades da Unimed Porto Alegre.

Em 2022, a cooperativa ainda contou com o monitoramento por meio dos relatórios gerados pela

empresa Trashin, que apresentou os resultados mensais de resíduos recicláveis, bem como a destinação correta e a geração de renda social por meio destes resíduos.

Como forma de fortalecer o tema dentro da cooperativa, foi criada a comissão de resíduos, formada por diversas áreas, como Controle de Infecção, Responsabilidade Socioambiental, Segurança do Trabalho, Engenharia Clínica e infraestrutura, com o objetivo de fortalecer as ações sustentáveis e acompanhar os indicadores vinculados aos PGRSS.

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.

RESÍDUOS

(GRI 306-2)

Clas.	Resíduos	Peso (t) 2022	Peso (t) 2021	Peso (t) 2020	Peso (t) 2019	Métodos de Disposição	Método Determinado
A	Infectante	77,994*	112,132	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	Químico	24,090**	26,299	16,09	0,46	Aterro industrial	Aterro industrial
C	Rejeito Radioativo	Não é gerado na Unimed	Não é gerado na Unimed	-	-	-	-
D	Comum e Reciclável	4.434,164***	251,854**	240	240	Comum: aterro sanitário Reciclável: reciclável e reutilizado.	Aterro sanitário
E	Perfuro cortantes	Incluso no Grupo A****	Incluso no Grupo A	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.

No ano de 2022 teve uma diferença de 72% na redução de volume gerado de resíduos de todos os grupos de resíduos gerados na Unimed Porto Alegre (A/E, B, D). A redução está ligada a diversos fatores. A baixa nos casos de Covid-19 nas unidades fez que com que diminuísse o uso de alguns EPIs, como avental e luvas de procedimentos, e a redução

geral de material utilizado para o atendimento desses pacientes. Outro fator importante, foi o fechamento do Hospital Guaíba, ficando apenas a unidade de laboratório e o centro diagnóstico por imagem. Essas unidades geram menos resíduos e, conseqüentemente, reduziu o volume total de geração de resíduos sólidos em saúde.

**Analisando os resíduos do grupo B, considerando resíduos químicos sólidos e líquidos, ocorreu uma redução importante, tanto financeira, quanto relacionada ao meio ambiente. Em 2021, foi gerado 26.299 kg de resíduos do grupo B, baixando para 24.090 kg em 2022, essa redução tem influência na área de CAF (Central de Abastecimento Farmacêutico). Diversas ações foram implementadas em relação a ruptura de estoque, como por exemplo troca dos medicamentos perto da data de vencimento com fornecedores e hospitais. A economia gerada nesse processo foi significativa, totalizando mais de R\$ 800 mil reais no ano de 2022.

***Resíduos recicláveis

A redução do volume de resíduo reciclável gerado está ligada ao fechamento da Unidade Hospital Guaíba, que ficou apenas com a unidade de laboratório e centro diagnóstico por imagem, ambas geram menos resíduos e, conseqüentemente, reduz o volume total de geração de resíduos.

***Resíduos para descontaminação (Kg)

Hoje o gerenciamento de resíduos da Unimed Porto Alegre é realizado com base no resíduo gerado nas unidades, denominados resíduos infectantes e que pertencem ao grupo A; resíduos químicos, que pertencem ao grupo B; resíduos comuns, que pertencem ao grupo D (justificado no tópico 8.7.4); e os resíduos do grupo E, perfurocortantes. Portanto, as justificativas estão relacionadas a essas classes de resíduos citadas.

***Resíduos orgânicos (Kg)

Os valores dos resíduos orgânicos/rejeitos são estimativas com base no volume máximo estabelecido em contrato com o fornecedor responsável pela coleta (Ambientuus) nas unidades administrativas da Unimed Porto Alegre. O fornecedor não realiza a pesagem deste tipo de resíduo. Nas demais unidades, o resíduo gerado é encaminhado para o DMLU. Sendo assim, é possível saber o valor exato do volume gerado.

****(A/E): Desde o ano de 2020, os resíduos dos grupos A e E foram agrupados no mesmo Manifesto de Transporte de Resíduo (MTR).

• **Geração de Renda por meio de coleta de resíduos recicláveis – Trashin**

(GRI 103-2) Desde julho de 2021, a Unimed Porto Alegre conta com a parceria da Trashin, empresa de coleta seletiva e gestão completa de resíduos. Além disso, os resíduos destinados geram trabalho e renda para muitos trabalhadores de cooperativas de reciclagem. Inicialmente 16 unidades, entre assistenciais e administrativas, receberam o sistema completo de gestão de resíduos da Trashin, tendo toda a coleta e destinação correta dos resíduos recicláveis monitorados, fornecendo dados sobre a quantidade de resíduos gerados por cada unidade.


Lixeiras com QR Code se encontram em diversos pontos e os interessados podem acompanhar os números atualizados pela landing page, que disponibiliza um dashboard com os principais resultados da coleta do período. Tais informações podem ser encontradas em <https://trashin.com.br/unimed-poa/>.



A Trashin concedeu ainda à cooperativa o Selo T, certificação que garante que a gestão de resíduos está sendo feita com alto grau de qualidade e aproveitamento, dando fé às boas práticas.



(GRI 306-2) Resultados desde o início da parceria:

 **57.897,2kg** de resíduos coletados

 sendo **44.633kg** de recicláveis

 **77,4%** reaproveitamento dos resíduos recicláveis

A iniciativa gerou impacto social de

R\$ 42,646,75

para cooperativas de reciclagem associadas.

• **Ecopontos**

Estão distribuídos nas unidades da Unimed Porto Alegre 21 Ecopontos para que clientes, cooperados, colaboradores e comunidade destinem de maneira correta determinados tipos de resíduos altamente poluentes. Desde 2015, mais de 150 mil litros de resíduos foram coletados, evitando que estes fossem descartados de maneira inadequada.



ENERGIA

O consumo de energia em todas as unidades da Unimed Porto Alegre no ano de 2022 ficou em 4.980.641,75 KWH.

(GRI 103-2)

A diferença no comparativo entre 2021 e 2022 nos consumos de energia pode ser justificada pelo período pandêmico. Em 2021, a maioria dos colaboradores administrativos trabalharam de casa e os clientes buscaram menos os serviços assistenciais. Já durante o ano de 2022 houve a retomada ao trabalho presencial nos prédios administrativos e o atendimento foi normalizado nas unidades assistenciais.

Em 2021, a cooperativa terminou o ano com 31 unidades consumidoras atendidas por CEEE e RGE. Em 2022, foram 29 unidades.

Além da energia convencional, a cooperativa utiliza energia adquirida por meio do mercado livre que provém de fontes sustentáveis. Os colaboradores são incentivados a utilizar com racionalidade esse recurso, por meio de sinalizadores nos interruptores para que desliguem as luzes, além de outras sinalizações para utilizarem equipamentos e ar-condicionado de forma consciente.



(GRI 302-1)

2022

4.980.641,75kWh

2021

4.758.777,63kWh

CONTROLE DE EMISSÃO DE CO₂

• Carbono Neutro: 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.

Ao longo de 2022, a área de Sustentabilidade da Unimed do Brasil conduziu a reestruturação do Programa Carbono Neutro, portanto, o inventário das emissões de gases do efeito estufa (GEE) serão compiladas apenas nos primeiros meses do ano de 2023.

Carbono Neutro: Calculadora CO₂
Cuidar do meio ambiente é cuidar da saúde de todos nós.

Veja os resultados das medições de CO₂ do 1º semestre de 2022.

Escopo	Descrição	Emissões de CO ₂ geradas em kg	Porcentagem
Escopo 1	Fogão de cozinha, geradores, veículos de frota, ar condicionado, aquecedores de ambiente e aquecedores	128.483,07	2,6%
Escopo 2	Energia elétrica e compra de energia elétrica	242.639,54	4,9%
Escopo 3	Combustíveis e combustíveis fósseis	90.832,23	1,8%

Comparativo das emissões por fonte geradora:

Fonte	1º Semestre 2022 (kg)	1º Semestre 2021 (kg)
Escopo 1	128.483,07	128.483,07
Escopo 2	242.639,54	242.639,54
Escopo 3	90.832,23	90.832,23
Total de emissões de CO₂ em kg	461.954,84	461.954,84

Emissões evitadas:

Fonte	1º Semestre 2022 (kg)	1º Semestre 2021 (kg)
Unimed/Unimed do Brasil	2.400,00	2.400,00
Unimed Porto Alegre	17,70	17,70
Unimed Rio Grande	15,00	15,00
Unimed Pelotas	200,00	200,00
Unimed Santa Cruz do Sul	2.170,00	2.170,00
Unimed Urupema	200,00	200,00
Total de emissões evitadas em kg	2.802,70	2.802,70

Leia as informações completas no inventário de GEEs - gases do efeito estufa.

• **Bicicletários**

Além de contribuir para a mobilidade urbana e para a saúde de seus usuários, os bicicletários estimulam a diminuição da emissão de CO2 e outros gases poluentes. A conveniência para uso de clientes e colaboradores está em 15 unidades da Unimed Porto Alegre. São elas:

- Unidade Capão da Canoa
- Unidade Tramandaí
- SOS / Projeto Pescar
- Santa Terezinha, 142
- Unidade Assistencial Guaíba
- Unidade Alvorada
- Unidade Assistencial Canoas
- Unidade Esteio
- Unidade Shopping Total
- Unidade Zona Sul
- Unifácil Cachoeirinha
- Unifácil Gravataí
- Unifácil Porto Alegre
- Unifácil Sapucaia do sul
- Prédio Administrativo José Bonifácio



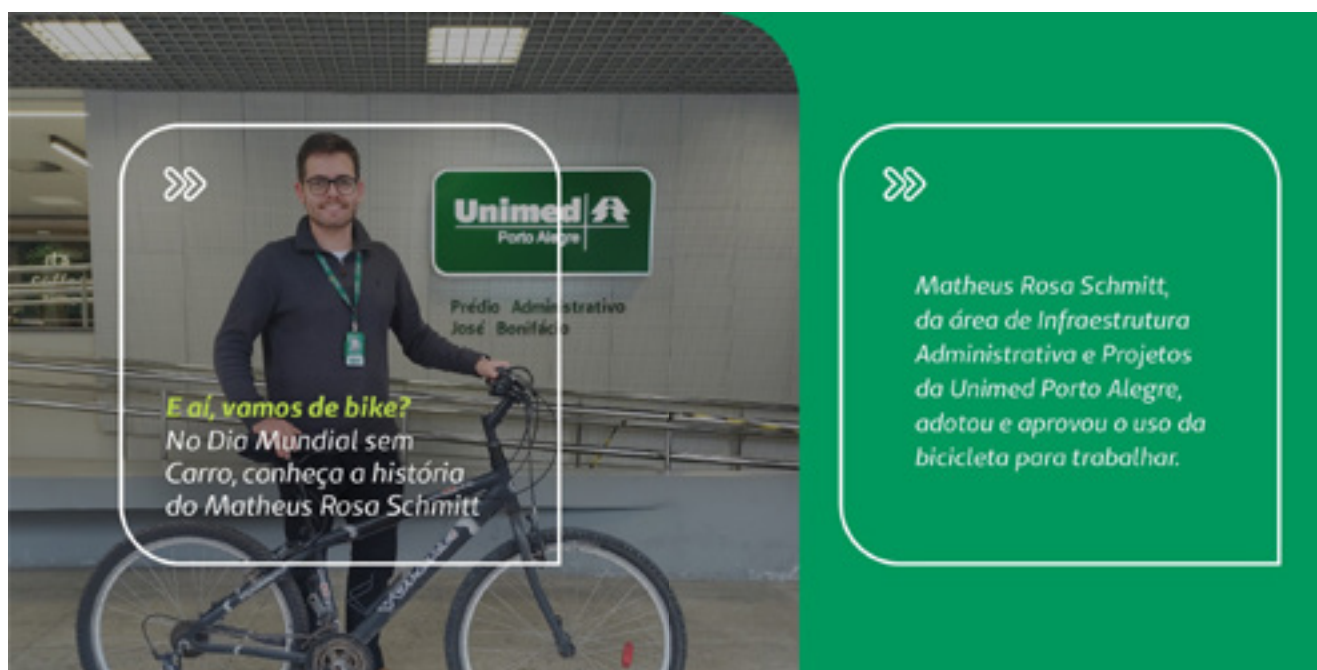
Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável

(GRI 102-12; GRI 413-1)

A Agenda 2030 é um plano de cooperação internacional para alcançar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nela estabelecidos, visando a fortalecer a paz universal em maior liberdade, a erradicação da pobreza em todas as suas formas

e dimensões, incluindo a pobreza extrema, - esse é o maior desafio global e requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável.

Os 17 objetivos a serem alcançados até 2030 são:



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



As iniciativas realizadas pela Unimed Porto Alegre observam e contribuem para as metas dos 17 ODS. Por estar alinhado ao negócio da cooperativa, o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar (Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades) se destaca.



A photograph of two women embracing. The woman on the left is wearing a green sleeveless top and has her eyes closed with a smile. The woman on the right is wearing a pink t-shirt and has her arms around the first woman's neck. The background is a solid light pink color.

**Aqui
tem
proteção**

05

Desempenho
Econômico

Cenário

Em 2022, o mercado da saúde no Brasil foi marcado por incertezas e muitos desafios, principalmente em função do complicado e complexo cenário vivido desde o início da pandemia. No entanto, foi também um período de aprendizados valiosos que deixa um legado para a evolução do mercado da saúde suplementar. O segmento alcançou um importante marco no número de beneficiários, atingindo um total de 50,5 milhões usuários em planos de assistência médica, sendo este o maior número desde dezembro de 2014.

No entanto, apesar do crescimento do número de beneficiários, o ano de 2022 foi marcado por altas taxas de sinistralidade, alcançando alcançando 90,2% em setembro de 2022 (acumulado ano), o que acabou gerando prejuízos bilionários para o setor, afetando as grandes operadoras.

O principal compensador de desempenho com a operação dos planos acabou sendo o resultado gerado por aplicações financeiras, que, favorecido por taxas de juros mais altas, apresentou o melhor resultado acumulado já no 3º trimestre, com R\$ 7,3 bilhões entre as operadoras médico-hospitais. Este número já é maior do que o setor registrou no ano inteiro de 2021.

A combinação destes eventos a um ano de intensas mudanças regulatórias, pressão inflacionária e avanços na medicina, estabeleceram um cenário desafiador, porém, também, de oportunidades.

Com relação as fusões e aquisições, observa-se que a consolidação no mercado de saúde suplementar, entre os grandes players, segue ocorrendo, destacando, principalmente, o movimento de fusão entre a Hapvida e a GNDI. Neste sentido, o principal foco é a busca por eficiência, com redução dos desperdícios e controle de custos,

o que fez com que empresas de diferentes segmentos (operadoras, laboratórios, clínicas, hospitais), continuassem adquirindo outras operações. Além dos movimentos de aquisições, há também um forte movimento para a criação de parcerias entre empresas, visando aumento de margem operacional e redução nos custos.

(GRI 103-2 e GRI 201-1) Apesar do cenário desafiador no ano de 2022, principalmente em função dos elevados custos assistenciais, a Unimed Porto Alegre efetuou a reprojeção das perspectivas para o ano e estruturou diversas frentes com ações imediatas para seguir com 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

O ano de 2022 iniciou com grandes desafios para a cooperativa, que, apesar do cenário econômico desfavorável no mercado da saúde suplementar, ainda seguiu crescendo, com investimentos em novas tecnologias e inovações para os serviços próprios, priorizando a excelência dos serviços prestados aos clientes e valorizando o trabalho médico cooperado.

(GRI 103-2 e GRI 102-16) Os valores da Unimed Porto Alegre são os alicerces que sustentam a sua estratégia e solidez, são estes: a cooperação, a excelência no cuidado, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerador de 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 87,5% 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.

Em 2022, sob a perspectiva comercial, a cooperativa alcançou um resultado de 25 mil novas vidas. O Unifácil foi o produto de destaque, responsável por 43,4% (10,8 mil) das vendas. Os demais produtos foram responsáveis por complementar o portfólio nas negociações, com 39,5% do Unipart (9,9 mil) e 17,2% (4,3 mil) do Unimax.

Custo Assistencial

A elevação dos custos assistenciais em 2022 foi desafiadora para a cadeia de saúde suplementar. O foco na eficiência e implementação de uma estratégia para transformação dessa realidade, pautou as ações

da operadora ao longo do ano. Para isso a Unimed Porto Alegre investiu esforços na evolução do Modelo Assistencial com foco na coordenação de cuidado para apoiar seus clientes na jornada de gestão da saúde.

Custos Assistenciais (R\$/mil)	2022	2021
Total	2.885.501	3.109.321
JSCP	59.655	
Pagamento de Honorário Médico	-1.119.967	

Investimentos

Em 2022, os investimentos da Unimed Porto Alegre totalizaram R\$ 107,4 milhões. Sendo R\$ 19,2 na holding Laçador, R\$ 65,4 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), R\$ 22,8 milhões investidos principalmente 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. Em relação aos demais investimentos, R\$ 16,4 milhões foi para a nova Unidade da Rua 24 de outubro, inaugurada em fevereiro de 2023.



	2022	2021	2020
Laçador	19.175	25.696	4.496
Sistemas e Equipamentos de Informática	65.421	50.724	33.001
Unidade 24 de Outubro	16.415	182	
Centro TEA	1.504		
Expansão da Unidade Shopping Total	774		
Lab. Unimed - Litoral	701	135	
Hospital Guaíba	485		
Nova Unidade Zona Norte	350	3.729	
Migração Mercado Livre	339		
SOS Unimed	227		
Instalações + Móveis e Utensílios	32	3.360	2.076
Viver Bem Embarcadero	179		
Laboratório Unimed	109		353
Centro de Diagnóstico		1.550	
Contingência Covid		777	1.350
Lab. Unimed - Cardiologia		574	
Instituto Caldeira		131	
Nova Unidade Administrativa - José Bonifácio			2.743
Unifácil Zona Sul			1.756
Unidade Carlos Gomes			
Unifácil		106	
Unidade Assistencial Canoas			
Central de Abastecimento Farmacêutico			
Posto de Coleta Zona Sul			
Posto de Coleta Gravataí			1.238
Outros	1.655	996	2.355
	107.366	87.960	49.368

Complemento de Honorário Médico



A Unimed Porto Alegre não distribuiu complemento de honorários médicos e encerrou o exercício de 2022 com resultado positivo, o que permitiu a integralização total da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022.

	2022	2021	2020
Complemento de Honorário Médico (HM)	-	46.104	85.668
Resultado	86.760	50.424	178.731
EBTDA - R\$	80.984,00	81.204,00	252.373
Rec. Líquida	3.257.614	3.477.256	3.132.722
% EBTDA	2,49%	2,34%	8,06%
Varição			-67,82%



Desempenho de Vendas e Estratégia Comercial

(GRI 201-1)

	Controladora		Consolidado	
	2022	Reapresentado 2021	2022	Reapresentado 2021
Receitas				
Contraprestações líquidas	314.3174	2.983.427	3.164.203	3.001.475
Outras receitas	148.107	124.579	149.955	125.983
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-6.423	-4.291	-6.629	-4.412
	3.284.858	3.103.715	3.307.529	3.123.046
Varição das Provisões Técnicas				
Provisão para remissão	-3.910	-8.672	-2.636	-10.753
Receita Líquida Operacional	3.280.948	3.095.043	3.304.893	3.112.293
Eventos e Despesas Operacionais				
Eventos indenizáveis líquidos	-918.364	-944.139	-935.417	-957.904
Varição da provisão para eventos ocorridos e não avisados	-24.933	-23.680	-25.858	-23.384
Outras despesas operacionais	-538.161	-418.212	-539.973	-421.249
	-1.481.458	-1.386.031	-1.501.248	-1.402.537
Insumos Adquiridos de Terceiros				
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, comercialização e outros operacionais	-265.404	-240.526	-301.942	-252.139
Valor Adicionado Bruto	1.534.086	1.468.486	1.501.703	1.457.617
Depreciação, amortização	-51.691	-36.600	-53.307	-37.558
Valor Adicionado Líquido Produzido	1.482.395	1.431.886	1.448.396	1.420.059

	Controladora		Consolidado	
	2022	Reapresentado 2021	2022	Reapresentado 2021
Valor Adicionado Recebido em Transferência				
Receitas financeiras	166.708	86.328	168.212	86.595
Receitas patrimoniais	9.992	962	32.782	967
Valor Adicionado Total a Distribuir	1.659.095	1.519.176	1.649.390	1.507.621
Distribuição do Valor Adicionado				
Remuneração do trabalho				
Cooperados				
Produção (consultas e honorários)	1.146.775	1.090.041	1.146.775	1.090.041
Benefícios	3.486	3.158	3.486	3.158
Dirigentes, conselheiros e empregados				
Salários, 13º salário, férias, etc.	145.154	134.119	151.714	137.796
Benefícios	66.000	58.756	66.300	59.180
FGTS	8.191	7.259	8.302	7.984
Impostos, taxas e contribuições				
Federais	59.443	38.389	61.138	38.427
Previdência Social	38.488	33.456	38.986	34.108
Estaduais	17	18	19	18
Municipais	16.006	15.956	16.006	16.118
Contribuições para a sociedade	970	1.586	970	1.628
Remuneração de capitais de terceiros				
Juros	-	366	124	366
Aluguéis	28.049	32.224	28.479	32.688
Outras ("royalties", direitos autorais)	101	139	101	139
Remuneração de capitais próprios				
Juros sobre remuneração de capital	59.655	53.284	59.655	53.284
Constituição de reservas e fundos	58.888	34.941	58.888	34.941
Sobras à disposição da AGO	27.872	15.484	8.447	-2.255
Valor Adicionado Distribuído	1.659.095	1.519.176	1.649.390	1.507.621



**Aqui
tem
segurança.**

06

Demonstrações
Financeiras



Relatório da Administração

Submetemos ao conhecimento dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda. referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2022, 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 2022 com 625 mil beneficiários em nossa base de clientes –, 6.697 cooperados, 1.962 colaboradores (1.872 no regime CLT, 73 aprendizes e 17 estagiários), além de 367 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 na cidade de Canoas, 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 paixão pelo cliente, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerador de realização e resultado sustentável, a atitude inovadora, a responsabilidade social e a sustentabilidade e a ética, transparência e compliance. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

Seguimos o Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e a 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 a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2022 definimos para o ano de 2023 como pontos principais de nossos Projetos Estratégicos: um Programa de Otimização Digital, Avenidas do Crescimento, a Saúde Baseada em Valor, Pessoas e Cultura e o Comprometimento do Cooperado.

Apesar da crise sanitária que o mundo ainda sofre em consequência dos efeitos provocados pela pandemia, além dos reflexos econômicos que a guerra entre Rússia e Ucrânia tem impactado o mundo, refletindo em vários setores da economia brasileira, mas, especialmente, no nosso caso, no setor de saúde no Brasil. A Unimed Porto Alegre mantém-se líder na sua área de atuação, com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas e oferecer as melhores soluções em saúde e no atendimento dos beneficiários.

Em 2022, com o arrefecimento da pandemia, estruturamos um plano de retomada de mercado e controle das despesas com ações e medidas necessárias para garantir o crescimento e o resultado da Cooperativa de forma sustentável, tendo como prioridade qualificar

ainda mais a assistência aos nossos clientes. Elaboramos um robusto plano de ação, com diversas frentes, com o objetivo de mitigar os efeitos negativos do cenário macroeconômico necessárias para manter a Cooperativa sólida, forte e competitiva. Definimos prioritariamente três frentes de trabalho para atuação imediata. São elas: Controle do Custo Assistencial, Aumento da Receita e Redução das Despesas Operacionais.

Seguimos a orientação dos órgãos competentes para a melhor orientação a clientes, colaboradores, cooperados e sociedade em relação aos efeitos ainda causados pela pandemia.

As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda, totalizaram R\$ 3,1 bilhões, com crescimento de 5,5% em relação ao ano de 2021. Encerramos o exercício com um EBITDA de R\$ 81,0 milhões, que representa 2,6% da receita líquida, sendo 0,2 p.p. maior que o de 2021, e lucro líquido de R\$ 86,8 milhões, 72,1% maior que o de 2021. 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”.



Os nossos investimentos totalizaram R\$ 107,4 milhões em 2022, sendo R\$ 19,2 na holding Laçador, R\$ 65,4 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), R\$ 22,8 milhões investidos principalmente 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 (obras, manutenções e equipamentos), a maior parte – R\$ 16,4 milhões – diz respeito a nova Unidade da Rua 24 de outubro, inaugurada em fevereiro de 2023.

Em 2022, por meio da Laçador Participações, seguimos com os projetos estratégicos da Holding para a consolidação dos negócios das empresas investidas. Observamos na Sulmed um aumento significativo na carteira de clientes, consolidando e contribuindo para o crescimento global do marketshare na sua região de atuação. No Laboratório TopLab instalamos duas novas unidades de coleta, uma em Porto Alegre e outra na cidade de Xangri-lá, no litoral Norte do Rio Grande do Sul. Ambas irão operar prioritariamente para atender as demandas da Sulmed e de outros convênios.

Já na Laçador Digital, mantivemos como missão acelerar a inovação no grupo. Lançamos o PAD (Pronto Atendimento Digital), que está em fase experimental de utilização tanto para os clientes da Sulmed, como para os clientes dos planos da Unimed Porto Alegre. A iniciativa tornou-se uma excelente alternativa de acesso dos usuários aos serviços de urgência não presencial.

Mantivemos a nossa participação societária na empresa UNIO juntamente com as Unimeds Belo Horizonte, Vitória, Seguros Unimed e Unimed Nacional. Concentramos esforços na oferta de um sistema de gestão para operadoras de planos de saúde como uma ferramenta única de aplicativos para as singulares do Sistema Unimed. Descontinuamos a nossa participação societária na empresa Salute, permanecendo esta como uma rede de atendimento para os clientes da Sulmed.



Realizamos em 31/12/2022 a integralização dos juros de 12% ao capital social dos cooperados, que representou R\$ 59,7 milhões. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas serão levadas à Assembleia Geral Ordinária, que ocorrerá em março, para deliberação sobre sua destinação.

Aprovamos o acréscimo de 6% no indicador coletivo do Programa Valorização do Cooperado (PVC), o que permite chegar ao máximo de 20% na remuneração variável naquele(s) mês(es) em que ficarmos abaixo da sinistralidade. Além disso, será possível acrescentarmos à produção médica até 11% no indicador individual por meio de pilares de ensino, sustentabilidade e qualidade.



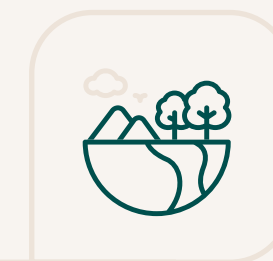
Fortalecemos os projetos e iniciativas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, potencializando iniciativas em parceria com o Instituto Unimed Porto Alegre, que ocupa um importante espaço como o Braço Social da nossa Cooperativa. O Instituto tem como foco os temas de Bem-estar e Qualidade de Vida, atuando em áreas transversais como: saúde, educação, cultura, esporte e sustentabilidade.

Renovamos apoios institucionais para projetos abarcados pelo de Lei Federal de Incentivo Fiscal ao Esporte, à Cultura, ao Fundo da Criança e ao Fundo Municipal do Idoso. Aprovamos o apoio a 11 instituições que, após minuciosa

análise técnica dos projetos, foram selecionadas para receber o recurso da Unimed Porto Alegre.

Instalamos 21 coletores ecológicos “Ecopontos” em todas as unidades da Cooperativa com o objetivo de que clientes, cooperados, colaboradores e comunidade destinem de maneira adequada determinados tipos de resíduos altamente poluentes. A instalação desses coletores sustentáveis, compõem a segunda fase do projeto no tratamento de resíduos recicláveis em toda a Cooperativa. Desde 2015, mais de 150 mil litros de resíduos foram coletados, evitando que fossem descartados de maneira inadequada.

Ser uma entidade 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 nossos valores. A partir da 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 nos relacionamos. É importante destacar a presença na vida da comunidade por meio do apoio a eventos culturais e esportivos, como o projeto Fronteiras do Pensamento, o Congresso de Gestão de Pessoas da ABRH-RS (Congregarh) e a Maratona Internacional Porto Alegre Unimed.



Para estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse e contribuir para uma sociedade mais saudável, o programa Viver Bem elabora atividades gratuitas de medicina preventiva que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis.

Mesmo com as dificuldades ainda decorrentes da pandemia em 2022, o Viver Bem realizou

604
atividades

com

13.796
participações

nos programas e ações

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: O SOS Unimed foi reconhecido na categoria Emergências Médicas no Marcas de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio, mantendo a liderança tanto na preferência, como a mais lembrada, com 45,7% e 47%, respectivamente. Recebemos pelo segundo ano consecutivo o selo Great Place to Work, configurando entre as melhores empresas para se trabalhar.



Somos uma das 10 melhores operadoras de planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo jornal Valor Econômico. Ocupando a 10ª posição, a Unimed Porto Alegre se destaca ainda como a quarta maior do Sistema Unimed. Entre os 500 Maiores do Sul, a Unimed Porto Alegre é 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. A Cooperativa também configurou entre as maiores empresas do Sul e no ranking das 100 Maiores do Estado, nas posições 71ª e 30ª, respectivamente.

O Laboratório da Unimed Porto Alegre manteve-se no seletor grupo de laboratórios com acreditação PALC pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica. Mantivemos em 2022 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 Infusão, Centro de Diagnóstico por Imagem e para o Laboratório da Cooperativa. Conquistamos a Acreditação ONA nível II Acreditado na Unidade de Atendimento Pediátrico tornando-se o único serviço pediátrico do país com esta chancela.

Apesar dos grandes desafios, nossa expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada de crescimento gradual, o que nos leva a projetar a manutenção do crescimento ainda de forma conservadora e sustentável.

Para 2023, o nosso plano estratégico está direcionado para a criação de modelos de inovação, com o objetivo de qualificar os serviços e, assim, gerar melhor experiência do cliente; valorização do trabalho médico com o desenvolvimento de produtos mais segmentados, o que proporcionará uma entrega de maior valor para nossos clientes. Manteremos investimentos em melhorias em nossas estruturas, cumprindo as exigências legais da operadora, para

dar continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre. Seguiremos atentos e atuantes aos efeitos e reflexos econômicos, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes e praticando o nosso propósito de “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas” e a nossa filosofia do Jeito de Cuidar, pois Aqui tem Unimed.

Cordialmente,

Dr. Márcio Pizzato

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



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	25, 32, 35, 38, 57, 59, 61	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	Não	Mercados atendidos	Total
GRI 102-7	30, 31 38	Não	Porte da organização	Total
GRI 102-8	31, 111	Não	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Total
GRI 102-9	116	Não	Cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-10	47, 48	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-11	28, 81 Estamos alinhados às boas práticas internacionais e regulações impostas pela ANS.	Não	Princípio ou abordagem da precaução	Total
GRI 102-12	161	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	3, 27, 28, 76, 78, 81, 113, 169	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Total
GRI 102-18	66, 68	Não	Estrutura de governança	Total
GRI 102-40	10, 102, 117, 122, 129	Não	Lista de partes interessadas	Total
GRI 102-41	30	Não	Acordos de negociação coletiva	Total

Conteúdo Padrão Gerais	Página Resposta Direta	Verificação Externa	Descrição	Aderência
GRI 102-42	129	Não	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	Total
GRI 102-43	50, 60, 81, 105, 113, 114, 122, 129	Não	Abordagem para engajamento das partes interessadas	Total
GRI 102-44	81, 113, 129	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas	Total
GRI 102-45	8	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Total
GRI 102-46	9	Não	Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	Total
GRI 102-47	11, 12	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	2022	Não	Período coberto pelo relatório	Total
GRI 102-51	2021	Não	Data do último relatório	Total
GRI 102-52	Anual	Não	Ciclo de emissão de relatórios	Total
GRI 102-53	3	Não	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Total
GRI 102-54	190	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Total
GRI 102-55	190	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	12	Não	Explicação do tópico material e seu limite	Total
GRI 103-2	57, 61, 79, 86, 90, 102, 110, 120, 143, 151, 153, 156, 158, 167, 169	Não	Forma de Gestão e seus componentes	Total
GRI 103-3	Não há.	Não	Avaliação de abordagem de gestão	Total

Conteúdo Padrão Específicos					
Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores		Omissões	Verificação Externa	Descrição
	Relato	Páginas			
Desempenho Econômico	GRI 201-1	167, 170, 174	-	Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
Presença no Mercado	GRI 202-1	112	-	Não	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao mínimo local
Energia	GRI 302-1	158	-	Não	Consumo de energia dentro da organização
Resíduos	GRI 306-2	60, 154, 157	-	Não	Resíduos por tipo e método de disposição
Avaliação Ambiental de Fornecedores	GRI 308-1	120	-	Não	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.
Relações Trabalhistas	GRI 402-1	110	-	Não	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais
Não Discriminação	GRI 406-1	78	-	Não	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	GRI 409-1	121	-	Não	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo
Comunidades Locais	GRI 413-1	50, 145, 149, 161	-	Não	Operações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
Saúde e Segurança do Cliente	GRI 416-1 e GRI 416-2	57, 87, 100, 125, 90, 104	-	Não	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços

Unimed 
Porto Alegre