



Relatório de Gestão  
e Sustentabilidade  
**2023**

# *O futuro refletido em nós*

**Unimed**   
Porto Alegre

# Nós refletimos o futuro

Acreditamos que as pessoas estão no centro de toda a transformação e que o futuro será o reflexo das ações realizadas por cada um de nós hoje. Este relatório apresenta o compromisso que assumimos neste contexto, ilustrado com imagens de silhuetas de pessoas com recortes na nossa paisagem futura e que representam o nosso trabalho colaborativo realizado ao longo do ano. Também reforçamos a relevância das diretrizes ESG no nosso modelo de gestão e para a perenidade da nossa cooperativa.



# Sumário

## 4 Sobre o Relatório

Processo de Relato e Materialidade	5
Mensagem do Presidente	7

## 9 Governança

Unimed Porto Alegre	10
Composição Administrativa	12
Políticas Institucionais	15
Números 2023	20
Produtos e Serviços	21
Reconhecimentos	31

## 35 Dimensão Social

Clientes	36
Colaboradores	44
Cooperados	50
Fornecedores	55
Prestadores	57
Comunidade (Responsabilidade Social)	60

## 78 Dimensão Ambiental

Carbono Neutro	79
Bicicletário	80
Efluentes e Resíduos	81
Geração de Renda por Meio de Coleta de Resíduos Recicláveis – Trashin	83
Ecopontos	83
Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso	84

## 86 Desempenho Econômico

Cenário	87
Resultados	88
Relatório de Administração	92

## 101 Sumário GRI

# Sobre o Relatório

**(GRI 2-6 B)** Este relatório apresenta informações relacionadas à Unimed Porto Alegre, sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos e serviços aos clientes e beneficiários finais em sua área de abrangência, composta por 46 municípios do Rio Grande do Sul.

Este conteúdo segue os princípios para elaboração de relatos com o objetivo de valorizar a transparência no seu processo, bem como as orientações da *Global Reporting Initiative* (GRI), em sua versão Standards.

A cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **(GRI 2-3)**. Desde 2007 o realiza de forma virtual, o que contribui para o uso racional de papel e para a consequente redução do impacto ambiental. Para este ano, os conteúdos também foram relacionados ao conceito ESG, que envolve os pilares **Environmental** (meio ambiente), **Social** e **Governança**.

O documento está disponível no [site da Unimed Porto Alegre](#) e nos ambientes de uso restrito dos cooperados e colaboradores.



**(GRI 2-3)** Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail: [relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br](mailto:relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br)



# Processo de Relato e Materialidade

(GRI 3-1) Para o processo de construção deste relatório, foi levada em consideração a Matriz de Materialidade da Unimed Porto Alegre, concebida pelo cruzamento das percepções internas (lideranças dos processos na cooperativa) e externas, obtidas por meio da aplicação de questionários eletrônicos nos meses de dezembro de 2023 e fevereiro de 2024.



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 3-1) O processo de definição dos temas para o relato contou com a participação de representantes de públicos estratégicos para a Unimed Porto Alegre, sendo considerados os seguintes grupos:



**Cientes;**



**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 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 mais sistêmico, além da possibilidade de abordar estes públicos a respeito da interdependência percebida entre a cooperativa e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.


(GRI 3-2 B) 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:

- 1 Desempenho Econômico
- 2 Não Discriminação
- 3 Presença no Mercado
- 4 Comunidades
- 5 Emprego
- 6 Saúde e Segurança no Trabalho
- 7 Resíduos
- 8 Saúde e Segurança do Cliente

### Matriz de Materialidade



 Impacto dentro e fora da organização

 Impacto dentro da organização

 Impacto fora da organização

# Mensagem do Presidente

(GRI 2-14; GRI 2-15)

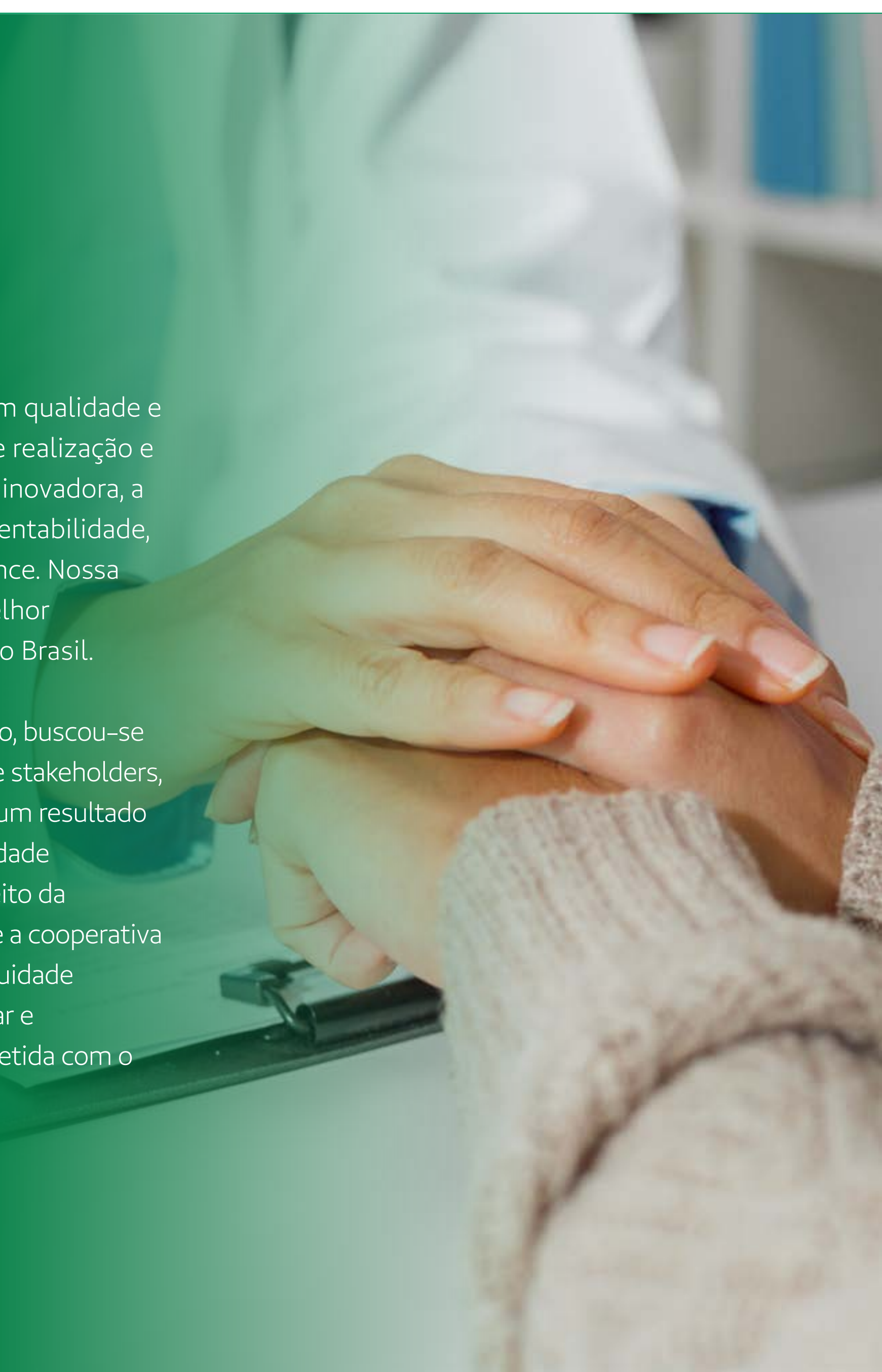
Em 2023, concretizamos importantes entregas, apesar do período desafiador que enfrentamos no setor da saúde suplementar. Nossa gestão é baseada na sustentabilidade, visando ao equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais. Inspirado nestes itens, que compõem o conceito ESG, reestruturamos para este relatório um conteúdo objetivo e que relata o ano que encerrou e projeta uma importante reflexão sobre o futuro.

Acreditamos que as pessoas estão no centro de toda a transformação e reconhecemos que o futuro será reflexo das ações feitas por cada um de nós no presente. Temos a certeza que incentivar esta visão é uma oportunidade para materializar as nossas ações sociais, ambientais e de governança. É sob esta perspectiva que ilustramos este importante documento, que apresenta um trabalho colaborativo realizado ao longo do ano, reforçando as diretrizes ESG, o que tem contribuído para o nosso modelo de atuação.

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, a ética, transparência e compliance. Nossa visão é ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil.

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



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. Para isso, somos orientados por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento a cada ano, alicerçado por questões a serem trabalhadas para o alcance desse resultado.

**Fortalecemos os projetos e ações de Responsabilidade Social, potencializando iniciativas em parceria com o Instituto Unimed Porto Alegre, que ocupa um relevante 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 e esporte.**

Acompanhamos os movimentos de mercado, bem como as oportunidades que possam surgir para o desenvolvimento de novos modelos de negócio envolvendo a área da saúde. Além disso, é preciso atenção e esforços voltados para temáticas como custos, fraudes, desperdício, receita e despesas operacionais na busca constante por uma maior eficiência da gestão.

Seguiremos investindo em melhorias nas nossas estruturas para darmos continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre, com atenção aos efeitos e reflexos econômicos, buscando soluções e atendimento qualificado para os nossos clientes e praticando o nosso Jeito de Cuidar.

Convidamos você, com a leitura deste Relatório, a conhecer nossas entregas ao longo do ano, nossos resultados e as ações realizadas por um time engajado em cumprir nosso propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Boa leitura.



**Marcio Pizzato**

Presidente do Conselho de Administração  
da Unimed Porto Alegre



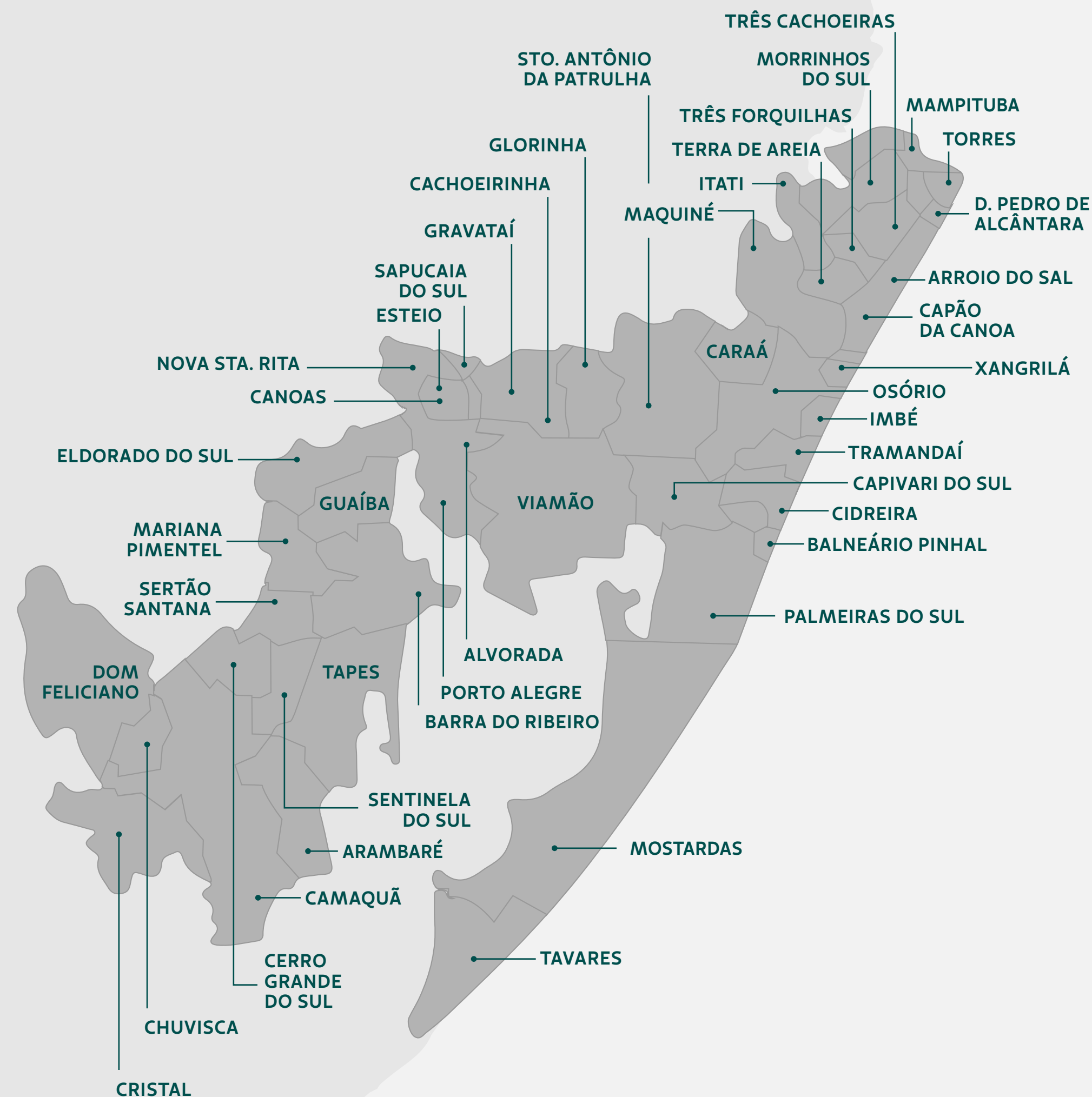


***Ações  
refletem  
o futuro***

## Unimed Porto Alegre

(GRI 2-1ª; GRI 2-1B; GRI 2-1C; GRI 2-1D; GRI 2-6 B)

A Unimed Porto Alegre, de natureza jurídica Cooperativa Médica Ltda, foi fundada em 23 de dezembro de 1971. É uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas. Com sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, a cooperativa dispõe de uma estrutura presencial e virtual e lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação, operando em 46 municípios do Rio Grande do Sul, conforme o mapa:

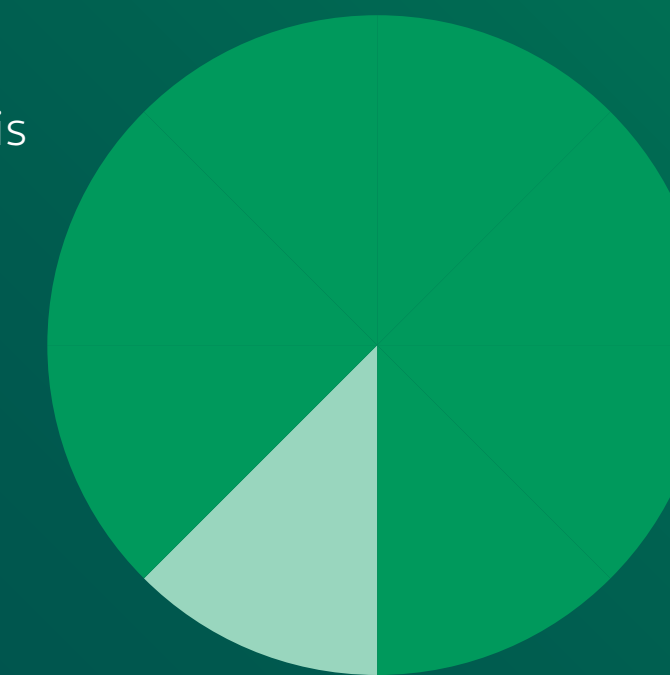


(GRI 2-6 B; GRI 2-1A6) A Unimed Porto Alegre atua com soluções em saúde, comercializando planos familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares. É líder de mercado em sua área de atuação, sendo a maior estrutura em prestação de serviços à saúde na região Sul do país. Com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, a cooperativa é reconhecida como uma marca de excelência que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor, com mais saúde e bem-estar para todos.

Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento de planos de saúde coletivos empresariais:

**88%** 

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



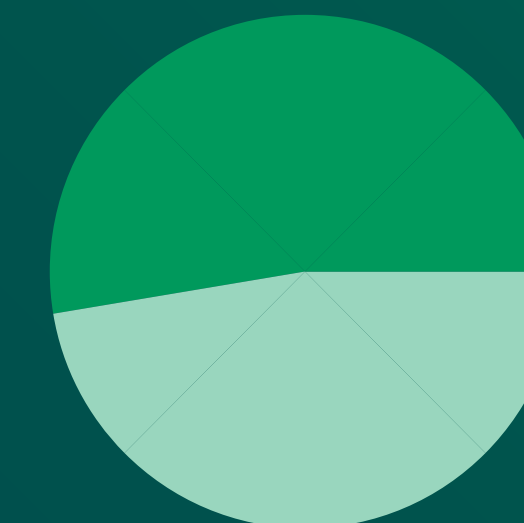
O mercado **familiar** responde pelos outros

**12%** 

O destaque fica para o público **feminino**, que representa

**53%** 

da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre.



Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente o seu planejamento estratégico. Em 2023, as questões estratégicas foram atualizadas, conforme a seguir, para orientar as ações de todos que atuam na cooperativa: GRI 3-2 B

**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**

- **Saúde Baseada em Valor.**
- **Otimização Digital.**
- **Avenidas do Crescimento.**
- **Pessoas e Cultura.**
- **Comprometimento do Cooperado.**



A Unimed Porto Alegre integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com mais de 118 mil médicos cooperados e mais de 20 milhões de beneficiários no Brasil. A cooperativa participa da Federação das Unimeds do Rio Grande do Sul, da Central Nacional Unimed, da Unimed do Brasil, do Sistema OCERGS-SESCOOP/RS, da Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do SUL (Federasul), da Unimed Mercosul, da Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham), da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS), da Associação dos Funcionários da Unimed Porto Alegre (Associamed) e do Instituto Ethos.

# Composição Administrativa

(GRI 2-1;GRI 2-13)

## Assembleias

A Assembleia Geral dos Cooperados é o órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o seu Estatuto Social. É quando são realizadas deliberações e discutidos temas relevantes para a estratégia do negócio e são tomadas as decisões de interesse da cooperativa. Em 2023 ocorreram duas assembleias, totalizando **536 participantes**.

Podem associar-se à Unimed Porto Alegre os médicos que preenchem as condições previstas no Estatuto Social e Regimento Interno de Ingresso de Novos Cooperados. Até 31 de dezembro de 2023, a cooperativa contava com **6.832 médicos**, incluindo os jubilados.

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

O Conselho de Administração é estruturado nos seguintes órgãos:



● **Plenário:** Reúne-se ordinariamente uma vez por semana e extraordinariamente sempre que convocado.

● **Comissão Técnico-Disciplinar e Conselho Curador:** Reúnem-se semanalmente.

● **Comitês:** Reúnem-se ordinariamente duas vezes por mês e extraordinariamente sempre que convocados.

### Conselho de Administração Gestão 2022/2025

(GRI 2-9; GRI 2-10; GRI 2-11; GRI 2-12; GRI 2-17)



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



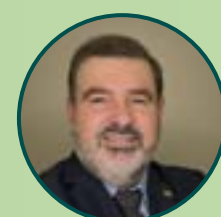
Dr. Ildo Antonio  
Betineli



Dr. Ilson Enk



Dra. Lucia Diehl  
da Silva



Dr. Luiz Fernando  
Ribeiro de  
Menezes



Dr. Márcio Pizzato



Dra. Maria de  
Lourdes Kafrouni



Dr. Renato Rangel  
Torres



Dra. Roberta Rigo  
Dalcin

### Conselho Fiscal Gestão 2022/2025

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.

Membros:

**Dra. Maria Lúcia Rocha Oppermann**

**Dr. Paulo dos Santos Issi**

**Dr. Alexandre Miranda Pagnoncelli**

Membros Suplentes:

**Dr. Carlos Cauduro Schirmer**

**Dra. Ana Selma Bertelli Picoloto**

**Dr. Luis Henrique Del Arroyo Tarragô Carvalho**

### Diretoria Executiva

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.

**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

### Coordenadorias Regionais

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.

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 Bublitz**  
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 supervisionar, orientar e fiscalizar o exercício da atividade médica, a Comissão de Ética Médica da Unimed Porto Alegre é um órgão vinculado ao Conselho Regional de Medicina, possuindo funções investigatórias, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina. Em maio de 2023, a cooperativa elegeu novos integrantes com mandato de 30 meses.

Membros Titulares:

**Dr. Alexandre Pedroso de Albuquerque Olmedo**  
**Dr. Breno José Acauan Filho**  
**Dra. Ingrid Elisa Spier**  
**Dr. Herbert Sauer**  
**Dr. Marcos Paulo de Souza**

Membros Suplentes:

**Dr. Carlos Marcelo D. Severo**  
**Dr. Marcelo Quintanilha Azevedo**  
**Dr. Marcelo Wainberg Rodrigues**  
**Dr. Marcio Rizzotto Guimarães**  
**Dr. Oswaldo Bentancor Lontra**



# Políticas Institucionais

(GRI 2-1; GRI 2-23)

É importante destacar que a Governança da Unimed Porto Alegre é baseada em políticas, normas e procedimentos para a sua operação e que orientam suas ações e a forma de atuação. Conheça algumas:

## Política de Qualidade

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

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.

## Política Institucional de Atendimento, Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos

A Política Institucional de Atendimento, Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos da Unimed Porto Alegre tem como objetivo dar transparência aos posicionamentos e direcionamentos da cooperativa, visando um ambiente livre de discriminação, que fomenta e valoriza o respeito à singularidade e a equidade de oportunidades.



## Integridade (GRI 2-1; GRI 2-24)

O Programa de Integridade da Unimed Porto Alegre visa promover e consolidar a sua cultura, pautada na ética e na transparência, além de disseminar valores e diretrizes estratégicas por meio de ações e políticas de Compliance. Atua sob três pilares: prevenção, detecção e correção, possibilitando o aumento da prevenção de atos ilícitos, redução de perdas financeiras e de danos à imagem, e à reputação da cooperativa; que 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, Assédio no Ambiente de Trabalho e a Liga da Integridade 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 esclarecimento de dúvidas.**



A Unimed Porto Alegre conta com canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes. Assessoria Jurídica e Compliance e Ouvidoria, Auditoria Interna, Controladoria, Gestão de Riscos e Controles Internos, 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.

(GRI 406-1) **Para reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social empresarial, a Unimed Porto Alegre ainda é participante dos Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis.** (GRI 2-27) **A cooperativa não registrou, no ano de 2023, casos relacionados a risco infantil, fraudes, discriminação, 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 2-1A6)



## Ações de Integridade

(GRI 2-25)

### Comitê de Ética e de Conduta

O Comitê de Ética e de Conduta é um órgão independente de caráter consultivo e permanente que se reporta diretamente ao Conselho de Administração. Tem como responsabilidade assessorar o Conselho no compromisso de divulgar e trabalhar pelo cumprimento do disposto no Código de Ética e de Conduta e nas demais políticas de Compliance da Unimed Porto Alegre.

Este Comitê está disponível para receber as denúncias do Canal de Ética e de Conduta e tratar o que for referente, mas não se limitando, a discriminação, assédio sexual, corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, suborno, conflito de interesse, violação de confidencialidade e privacidade.

### Comitê de Gestão de Crise

(GRI 2-1A6; GRI 2-1D3 e GRI 2-1D4)

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

O Comitê é responsável por nortear as ações a serem desenvolvidas para a Contingência e Auditoria de Vulnerabilidade da Unimed Porto Alegre, com autonomia para a tomada de decisão. Para cada aspecto vulnerável, se avalia a situação em si, desdobramentos, medidas emergenciais, possíveis questionamentos, mensagem-chave, e demais conteúdos a serem produzidos. Cabe ao Comitê analisar a situação, definir e executar as estratégias e iniciativas a serem adotadas. As deliberações devem ser ágeis e a atuação autônoma.

### Ouvidoria

(GRI 406-1)

A Ouvidoria é o canal de segunda instância disponível para todos os clientes e cooperados que, através de um ambiente recursal, permite reavaliar as manifestações já tratadas nos canais de Relacionamento e reanalisar negativas de procedimentos, medicamentos, exames, entre outros eventos médicos. O acesso está disponível no site, aplicativo e telefone 4020-1046.

### Programa de Privacidade

A Unimed Porto Alegre, desde 2020, trabalha no seu Programa de Privacidade, mantendo-se em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. O objetivo é promover a segurança dos dados pessoais que são tratados pela cooperativa e garantir a transparência com os titulares de dados pessoais.

Como destaques do Programa de Privacidade estão a implementação de políticas e procedimentos, o treinamento obrigatório para todos os colaboradores em formato EAD, o Portal da Privacidade no site institucional, as ações e treinamentos em assuntos específicos com as áreas internas, a utilização de software de gestão em privacidade, a matriz de riscos focada em requisitos legais e culturais e os reports ao Comitê de Auditoria e Riscos.



PORTO ALEGRE

## Instituto Unimed Porto Alegre

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 Social e Sustentabilidade, materializando o propósito da cooperativa de cuidar das pessoas e ampliando suas ações para toda a sociedade. 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.



# Números 2023

Unimed Porto Alegre em 31 de dezembro de 2023



## Participação de mercado

**44,6%**

sendo **48,7%** na capital e **39,7%** nos demais municípios de atuação.



## Patrimônio Líquido

R\$  
**1.373.719**

patrimônio líquido em milhares de reais.



## Colaboradores

(GRI 2-8)

**2.059**

colaboradores entre os que têm vínculo CLT (**1.958**), aprendizes (**83**) e estagiários (**18**), sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva (GRI 2-30).



## Unidades

**311**

entre serviços próprios e credenciados.

### Rede Credenciada:

24 hospitais  
44 laboratórios  
1 oncologia  
255 clínicas

### Rede Própria:

5 Centros de Diagnóstico por Imagem  
16 Unidades de atendimento do laboratório Unimed - 4 áreas técnicas de processamentos  
1 Centro de Oncologia e Infusão  
1 Pronto-atendimento  
2 Clínicas de vacinas  
1 Unidade de atendimento pediátrico  
1 Espaço Viver Bem  
6 Núcleos de atendimento ambulatorial do Unifácil  
1 Unidade de atendimento da equipe multidisciplinar  
2 unidades de atendimento para terapias especiais (Transtorno do Neurodesenvolvimento)



## Manifestações na Central de Relacionamento

**1.178.673**



## Receita Líquida

R\$  
**3.704.643**

receita líquida em milhares de reais.



## Médicos Cooperados

(GRI 2-6 B)

**6.832**



## Beneficiários

**709 mil**

considerando intercâmbio; e **636,9 mil**, sem intercâmbio.

# Produtos e Serviços

(GRI 2-6 B)



## Planos Assistenciais

A Unimed Porto Alegre comercializa os planos familiares e empresariais Unimax, Unipart e Unifácil e está classificada no grupo das operadoras de planos de saúde de grande porte.

### Unimax

Cobertura nacional com ampla rede de serviços credenciados, além de vasta cobertura ambulatorial e hospitalar e transporte aeromédico para qualquer lugar do Brasil.

### Unipart

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

### Unifácil

Um plano de saúde local 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.

## Produtos Complementares

(GRI 2-6 B)

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

### Transporte Aeromédico

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

### Benefício-Família

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

### SOS Emergências Médicas

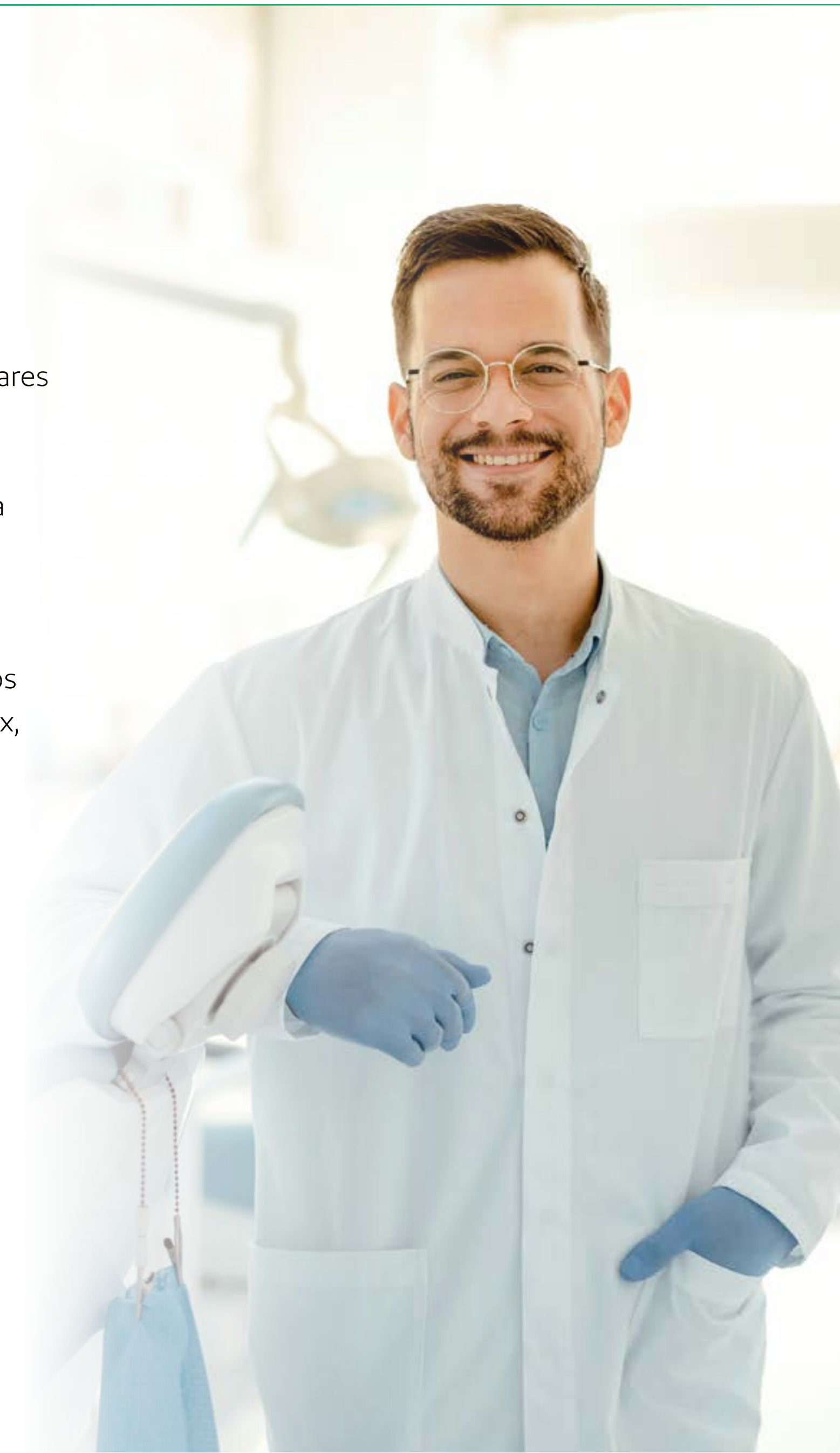
Serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com Central de atendimento 24h e regulação médica para prestar orientações. As equipes médicas e de enfermagem possuem capacitação certificadas: BLS (Suporte Básico de Vida); ACLS (Suporte Avançado de Vida Cardiovascular); PHTLS (Suporte Avançado de Vida em Trauma); e PALS (Suporte Avançado de Vida em Pediatria).

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 2023, o serviço recebeu oito novos veículos, que qualificaram a frota já existente, totalizando 23 viaturas para atendimento, entre ambulâncias UTI móveis, veículos leves de atendimento rápido, e motos.

### Planos Odontológicos

São planos odontológicos complementares aos planos de saúde da Unimed Porto Alegre. Com uma qualificada rede de prestadores, há planos com abrangência nacional e local. Atende o 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.



**Serviços Próprios**

A rede própria da Unimed Porto Alegre inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, Clínicas de Vacinas, Pronto-atendimento, Serviço de Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência, Ambulatório Multidisciplinar, unidades de atendimento para transtornos do neurodesenvolvimento 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, mamografia digital com estereotaxia, densitometria óssea e eletrocardiograma. Também realiza procedimentos de diagnóstico como mamotomia, biópsias, punção de mama e amniocentese.

As unidades Moinhos e Shopping Total possuem Certificação ONA desde 2013, sendo recertificadas neste ano, mantendo o nível de excelência já com a unidade Moinhos em novo endereço e agora rebatizada como unidade 24 de outubro. A nova unidade possui um espaço exclusivo para o atendimento da mulher. Além dos serviços já ofertados, a unidade concentrou outros serviços como a dispensação e inserção do dispositivo intrauterino DIU

(hormonal e não hormonal), clínica de vacinas, serviços de imagem que agora contam com uma ressonância magnética de última geração, baixa emissão de ruídos, redução no tempo de aquisição de imagens e inteligência artificial para proporcionar uma melhor experiência ao paciente.



## Serviços Próprios

### **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 qualificados profissionais de Nutrição e Fonoaudiologia. Em 2023, os profissionais da Equipe Multidisciplinar passaram a atender nas unidades Zona Norte, Farrapos, Zona Sul, Canoas e Cachoeirinha, aumentando a conveniência de acesso ao serviço pelos clientes.

### **Centro de Oncologia e Infusão**

O Centro de Oncologia da Unimed Porto Alegre realiza tratamentos quimioterápicos ambulatoriais, terapias de suporte para pacientes oncológicos e tratamentos crônicos, além de realizar a assistência farmacêutica para os pacientes em tratamento domiciliar, com quimioterapia via oral.

O serviço conta com Certificação ONA, acreditado em Excelência pela DNV GL, que se manteve nesse ciclo, sendo recertificado em nível de excelência.

#### **Destaques:**

- **Índice de satisfação** dos usuários de 94%;
- **Ampliação** da disponibilidade tecnológica para prevenção da alopecia (touca inglesa);
- **Inserção de cateter PICC** (Cateter Central de Inserção Periférica);
- **Fotobiomodulação** para prevenção e manejo de mucosite.



**Serviços Próprios**

 **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.

 **Laboratório**

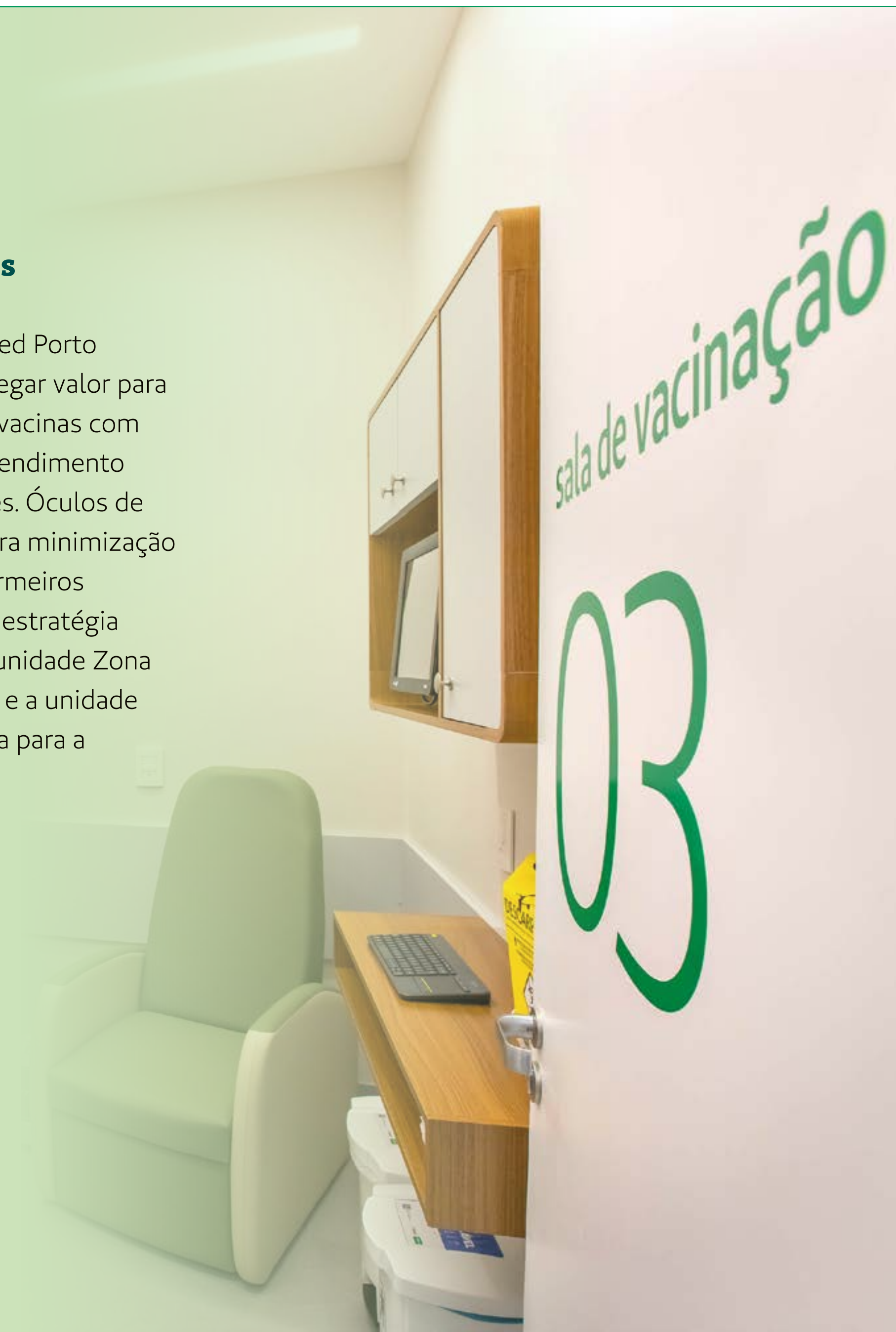
Conta com 16 unidades próprias de atendimento e realiza exames de análises clínicas, incluindo exames especializados, tais como biologia molecular e genética. As unidades estão localizadas em pontos estratégicos da cidade de Porto Alegre e região metropolitana, facilitando o acesso para sua realização. 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.

**Destaques:**

- **Mais de 6 milhões de exames realizados em 2023;**
- **Índice de satisfação de 93,45%;**
- **Ampliação do posto de coleta em Canoas em 30% e atualização tecnológica;**
- **Atualização tecnológica nos postos de coleta Cachoeirinha e Esteio.**

 **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. Nesse período, a unidade Zona Norte encerrou as atividades e a unidade Shopping Total foi transferida para a unidade 24 de outubro



**Serviços Próprios**

 **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. Conta com um corpo clínico de excelência, com 181 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 principais especialidades oferecidas nos núcleos Unifácil são: Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Oftalmologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia e Ortopedia e Traumatologia.

 **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 (Suporte Avançado de Vida em Pediatria) e serviço de exames laboratoriais de emergência e raios X de tórax. O serviço é certificado, desde 2022, como acreditado pleno.

**Destaques:**

- **Resolubilidade de 98%;**
- **Disponibilização em tempo real do tempo de espera para atendimento médico (disponível no site).**



## Holding Laçador Participações, Laçador Digital e Top Lab (GRI 2-6 B)

Em 2023, a Holding da Unimed Porto Alegre, Laçador Participações, prosseguiu com a estratégia de ampliação de negócios nas empresas investidas, com os seguintes destaques:

- **Na Sulmed a carteira de planos de saúde registrou um aumento de 75% com 25 mil vidas, mantendo o crescimento consolidado do market share com a Unimed.**
- **A operação do Laboratório TopLab foi descontinuada em Porto Alegre, sendo que em Xangri-lá, na Estrada do Mar, o serviço foi assumido diretamente pelo Laboratório da Unimed.**



- **A Laçador Digital acelerou e consolidou o uso do PAD (Pronto Atendimento Digital) na Sulmed e Unimed Porto Alegre, tendo uma contribuição forte no uso racional dos serviços de urgência presenciais.**
- **A UNIO iniciou a implantação do sistema de gestão de operadoras de planos de saúde na Unimed Vitória e finalizou a implantação do aplicativo do cooperado na Unimed Porto Alegre.**



## Destaques (GRI 2-1D3)

### **Unidade no bairro Moinhos de Vento**

Em fevereiro, a Unimed Porto Alegre inaugurou uma nova unidade assistencial, localizada na Rua 24 de Outubro, 791, em frente ao Parcão, em Porto Alegre. Estão entre os serviços disponibilizados um Centro de Diagnóstico, laboratório de análises clínicas, clínica de vacinas e exames de imagem, além de um espaço dedicado à saúde da mulher, com exames, laboratório e procedimentos diagnósticos em área exclusiva. Assim como as demais unidades, todo o espaço segue o conceito

do cuidado aliado à inovação e oportuniza a materialização do propósito de cuidar das pessoas. Para essa nova unidade, foi investido em tecnologia de última geração. O empreendimento foi um importante passo para atender a diretriz estratégica da cooperativa, 'saúde baseada em valor'. A nova unidade segue o conceito de sustentabilidade e está alinhada com as iniciativas de desenvolvimento sustentável da cooperativa, que visam minimizar os impactos ambientais e contribuir para o bem-estar da sociedade. Na unidade é disponibilizado, inclusive, um ponto para abastecimento de carros elétricos.



 **Casa TEA**  
**Unimed Porto Alegre**

A Unimed Porto Alegre inaugurou, em abril, a Casa TEA – Nilo Peçanha, um espaço inovador para acolher beneficiários com Transtornos do Neurodesenvolvimento e do Espectro Autista e suas famílias. O projeto, que foi concebido em conjunto com a comunidade, possui arquitetura voltada para a segurança e bem-estar de crianças e adolescentes com desenvolvimento atípico.

Em novembro, além do acolhimento, a Casa TEA – Nilo Peçanha passou a oferecer consultas e sessões de terapias especiais de Psicologia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Fisioterapia. No mesmo mês, também foi inaugurada a Casa TEA – Zona Norte, unidade assistencial que conta com estrutura física e serviços similares à unidade da Nilo Peçanha.



## **Command Center**

A Unimed Porto Alegre inaugurou em maio o seu Command Center, com o objetivo de identificar oportunidades de melhorias na eficiência operacional, financeira e assistencial. O monitoramento conjunto desses três pilares é inovador no setor da saúde. Ao todo, nesta fase inicial, estão contemplados 142 indicadores, desdobrados em 544 gráficos, nas seguintes trilhas: autorizações, auditoria, cliente e mercado, custos, serviços, rede prestadora, cooperado, gestão da saúde e intercâmbio.

O Command Center monitora dados em tempo real, proporcionando cruzamentos que são analisados para identificar oportunidades, avaliar comportamentos, gerar alertas, avaliar ações e sinalizar pontos sensíveis na cadeia de valor de cada

trilha. Todas essas questões impactam em melhorias dos processos e iniciativas que atuam diretamente no propósito da cooperativa de cuidar das pessoas e isso envolve os principais stakeholders, como clientes, cooperados, credenciados e fornecedores. A partir da instalação do Command Center, a cooperativa busca também ser um hub de saúde referência a partir dos dados e informações gerados.

## **Escritório de Valor em Saúde**

A Unimed Porto Alegre lançou, em junho, o Escritório de Valor em Saúde, um projeto que integra o programa Saúde Baseada em Valor da cooperativa para impulsionar todas as ações que contribuem para a construção de um ecossistema de saúde. Com a iniciativa, a Unimed Porto Alegre tornou-se a primeira operadora de saúde da

América Latina a ter um escritório de valor, uma estrutura localizada em sua sede, com foco em construir novas práticas de cuidado, implementando inovações, incentivos e aperfeiçoamentos para evolução da cultura de Value-Based Health Care (VBHC) no

mercado de saúde. O propósito é acelerar a implementação de soluções de alto valor em saúde, liderando a cocriação de um ecossistema que entregue excelência e eficiência no cuidar das pessoas, alicerçado no conceito de VBHC.



# Reconhecimentos

## Premiações (GRI 2-23)

### Great Place to Work

A Unimed Porto Alegre recebeu a certificação Great Place To Work (GPTW) como excelente local de trabalho validado pelos funcionários, pela terceira vez consecutiva. Na pesquisa, são avaliadas a percepção e a experiência dos colaboradores baseada em cinco dimensões: Credibilidade, Respeito, Imparcialidade, Orgulho e Camaradagem.

A Unimed Porto Alegre recebeu o reconhecimento GPTW, que coloca a cooperativa entre as 20 melhores empresas para se trabalhar no Estado. O reconhecimento é dado pela Great Place to Work, empresa global de pesquisa, consultoria e capacitação que estimula as organizações a identificar, criar e manter excelentes ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento de culturas de alta confiança.

### Valor 1000

A Unimed Porto Alegre está entre os 10 melhores planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. A cooperativa manteve a 10ª posição, e se destaca ainda em outras sete categorias. Além de estar nas primeiras posições entre as 50 maiores Operadoras de Planos de Saúde, a Unimed Porto Alegre ficou ainda em 11º lugar em Lucro Líquido

e 9º lugar em Lucro Operacional, subindo três posições em ambas categorias em relação a 2022; 9º lugar em Ativo Total e 18º entre as mais rentáveis sobre o Patrimônio Médio, subindo duas posições em ambas categorias em relação ao anterior; 10º lugar Patrimônio Líquido, crescendo uma posição se comparado a 2022; e 11º lugar entre as maiores em Margem Operacional, onde a cooperativa subiu oito posições em relação ao ano passado.



 **Premiações** (GRI 2-23)

**Selo WOB**

A Unimed Porto Alegre recebeu o Selo WOB (Women on Board), que reconhece a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em conselhos de administração ou conselhos consultivos. A cooperativa é o segundo player do setor de saúde que possui cinco ou mais mulheres no Conselho de Administração.



**Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora**

A Unimed Porto Alegre recebeu o Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora, durante o 14º Seminário de Boas Práticas e o 15º Prêmio Excelência em Gestão do Sistema Unimed-RS. A conquista é resultado do compromisso com as boas práticas de gestão organizacional e de saúde, visando a constante melhoria na qualidade dos serviços oferecidos pela cooperativa.



**Top Cidadania e Top Ser Humano 2023**

A Unimed Porto Alegre está entre as vencedoras do Top Cidadania e Top Ser Humano, concedidos pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS). A cooperativa foi reconhecida nas modalidades Sustentabilidade e Desenvolvimento com os cases: Transformando Vidas: Coleta de Resíduos



Recicláveis Gera Trabalho e Renda, que integra o Programa de Gestão da Saúde Ambiental da Unimed Porto Alegre e busca engajar as pessoas para a valorização e cuidado com o meio ambiente; e o case Trajetória 2.0, que apresenta o programa de gestão contínua de desempenho por meio de práticas que aliam tecnologia, inovação e humanização para incentivar o protagonismo e o desenvolvimento dos colaboradores.



## Premiações

### Top Consumidor - Marcas de Respeito

A Unimed Porto Alegre integrou a relação de empresas que receberam o certificado Top Consumidor - Marcas de Respeito, entregue pelo Instituto do Consumidor Geração X - Iconx, Academia do Consumidor e revista Consumidor, em parceria com o Projeto Consumidor RS. O Top Consumidor certificou, em sua 12ª edição, 30 marcas de respeito que se destacam por conduta ética, qualidade e compromisso com o universo das relações de consumo.



### Prêmio Reclame Aqui

A Unimed Porto Alegre conquistou o 4º lugar na categoria Planos de Saúde no Prêmio Reclame Aqui, que reconhece as empresas mais respeitadas pelos consumidores. Além disso, ficou em primeiro lugar entre as Unimed's que participaram da premiação. O Prêmio Reclame Aqui é a maior e mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil, e está em sua 13ª edição.



## **Acreditações e certificações**

### IDSS

A Unimed Porto Alegre alcançou a faixa máxima (Nível de Excelência) do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2023, atingindo a nota de 0,8771. O índice alcançado reforça o nosso compromisso e propósito de um cooperativismo médico que faz a diferença no cuidar das pessoas. O IDSS faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, desenvolvido pela ANS. Esse índice avalia as operadoras de saúde em diferentes dimensões, como a qualidade do atendimento, o acesso aos serviços, a sustentabilidade de mercado, a eficiência dos processos e a regulação.

### **Organização Nacional de Acreditação (ONA)**

#### **Recertificação ONA do Centro de Oncologia e Infusão, Centro de Diagnóstico por Imagem (Shopping Total) e Laboratório/Postos de coleta.**

Nível III - Acreditado com Excelência: Centro de Oncologia e Infusão, Laboratório Área Técnica Cachoeirinha/Postos de Coleta e Centro de Diagnóstico por Imagem (Unidades Shopping Total e 24 de Outubro).

#### **Manutenção da certificação ONA**

Nível II - Acreditado Pleno: Unidade de Atendimento Pediátrico.



### **Certificação Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (RN 507 ANS)**

Operadora Nível II



### **Recertificação PALC Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos**

Laboratório Cachoeirinha; Laboratório Divina Providência; e Postos de Coleta (todas as unidades).



Cientes

Colaboradores

Cooperados

Fornecedores

Prestadores

Comunidade



*Pessoas  
refletem  
o futuro*

# Clientes

## Saúde e Segurança do Cliente

(GRI 416-2)

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

Na Unimed Porto Alegre, conforme definido pela Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) 36 da Anvisa, há o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP). Este grupo, formado por líderes e facilitadores, se reúne mensalmente para a discussão de ações voltadas à segurança do paciente.

Dentre as ações para fortalecer e fomentar a cultura de segurança do paciente, o Núcleo de Segurança do Paciente e outras áreas envolvidas, como Gestão e Relacionamento com Prestadores de Saúde (GRPS), Relacionamento com o Cooperado e Educação Corporativa, foi realizada a quarta edição do Simpósio de Qualidade e Segurança do Paciente. Neste ano o tema abordado foi “Engajamento do paciente na sua jornada de cuidado”, alinhada a campanha global de Segurança do Paciente da Organização Mundial de Saúde (OMS).



**Principais iniciativas  
oferecidas a clientes**

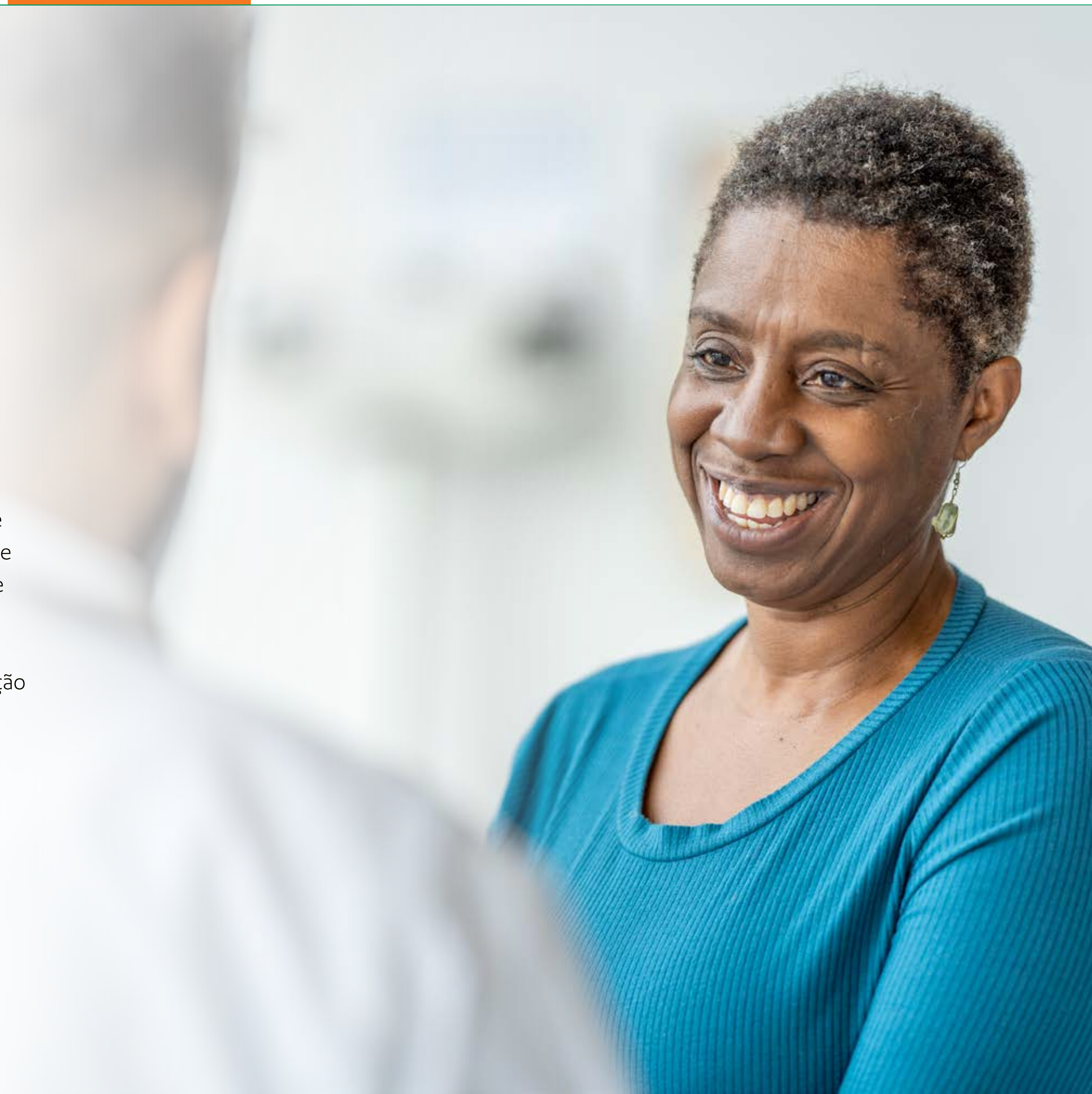
GRI 2-1D; GRI 2-6 B e GRI 413-1

 **Programa de Saúde**

O Programa de Saúde, além de auxiliar o cliente Unimed Porto Alegre com o gerenciamento em saúde por meio de um olhar integral à saúde, reforça o vínculo médico e paciente, contribui na desospitalização, redução de reinternações, empodera o cliente em relação ao autocuidado e reforça a educação em saúde, garantindo a melhora na qualidade de vida dos clientes e a satisfação do usuário.


 **Satisfação** (GRI 2-29A)

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 2023, um resultado de 93,9%, mediante amostra de 673,1 mil respostas, números extremamente positivo em relação aos padrões mundiais de excelência.



 **Programa Viver Bem**

O programa Viver Bem, da Unimed Porto Alegre, promove o cuidado integral e incentiva hábitos saudáveis, contribuindo para a saúde e a qualidade de vida dos clientes e da comunidade. Direcionado para todas as etapas da vida, da gestação à maturidade, tem como objetivo concretizar o propósito de cuidar. Para isso, são realizadas ações educativas e modalidades de atividades físicas e ministradas por profissionais especializados, com uma ampla grade de horários para facilitar a participação.

No site <https://www.unimedpoa.com.br/viverbem>  são disponibilizados conteúdos sobre saúde e bem-estar.

**Alimentação**

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.

**Atividade física**

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.

**Viver bem sem cigarro**

Tem como objetivo orientar e acompanhar os participantes a iniciarem a diminuição/cessação do uso do cigarro.

**Saúde da gestante e do bebê**

Promove atividades educativas, com orientações em saúde desde a gestação até o segundo ano de vida do bebê.

**Saúde 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.

**Saúde nas empresas**

Tem como objetivo fomentar a gestão em saúde dos colaboradores das empresas clientes Unimed Porto Alegre.

**Saúde mental**

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.

**Saúde em pauta**

Atende ao público de todas as idades (infância, adolescência, adulta e idosa) com 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.

## **Eventos**

Em 2023, a Unimed Porto Alegre participou dos seguintes eventos com seus públicos estratégicos:

### **Projeto Verão**

Nos meses de janeiro e fevereiro, a Unimed, em parceria com o Sesc/RS, promoveu o Circuito de Caminhadas no Litoral Norte, que contemplou as praias de Capão da Canoa, Tramandaí, Torres, Atlântida e Arroio do Sal. **Foram impactados ao longo dos dois meses de ação 2.236 veranistas.** Além das iniciativas, a Unimed intensificou a sua presença no Litoral Norte e Costa Doce de 23 de dezembro de 2022 a 5 de março com o objetivo de oferecer mais tranquilidade, atendimento médico e serviços relacionados à saúde e bem-estar, com consultas médicas e exames em clínicas e pronto atendimento em hospitais.



### **Planeta Atlântida**

O evento, considerado o maior festival de música do Sul do Brasil, contou com a Unimed como serviço médico oficial. Para garantir o bem-estar do público, foi instalado um ambulatório na Sede Campestre da Sociedade Amigos Balneário Atlântida (SABA), equipado com **salas de medicação, leitos de observação e de cuidados intensivos, além de ambulâncias de suporte avançado (UTIs móveis).**

O atendimento, durante o Planeta Atlântida, foi realizado por profissionais da saúde, entre eles médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem capacitados. Além disso, para quem teve a necessidade de armazenar medicações que necessitem de refrigeração, a Unimed disponibilizou espaço adequado no posto médico para que fossem guardadas com segurança, conforme necessidade. **Foram realizados, no evento, 570 atendimentos.**

### 46ª Expointer

O público da Expointer contou com o serviço médico da Unimed. A equipe, formada por médicos cooperados, enfermeiros, técnicos de enfermagem e administrativos, **realizou 622 atendimentos**, garantindo a segurança e o bem-estar do público. A iniciativa desta edição foi uma operação conjunta entre Unimed Porto Alegre, Unimed Vale dos Sinos e Unimed Federação. O serviço teve estrutura e equipamentos avançados para atendimento de casos de emergência e urgência.



### CONGREGARH

Considerado o maior encontro de gestão e pessoas do Sul do Brasil, o evento foi realizado pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS). Além de ser patrocinadora, a Unimed Porto Alegre contou com um estande com ações interativas. A cooperativa participou também do espaço Arena Congregarh, da EXPOCongregarh, com a palestra Gestão de Saúde como Estratégia para Sustentabilidade do Plano de Saúde.

### Fronteiras do Pesamento

Clientes Unimed Porto Alegre receberam 50% de desconto ao adquirir ingressos pelo Aproveita, clube de vantagens da cooperativa.



### Maratona Internacional de Unimed Porto Alegre

A Unimed apresentou a 38ª Maratona Internacional de Porto Alegre, que aconteceu nos dias 3 e 4 de junho reunindo mais de 16 mil atletas inscritos, além de ter sido também o serviço médico oficial do evento. A cooperativa disponibilizou o SOS Unimed, serviço de urgências e emergência, sendo responsável por garantir a segurança médica dos atletas e visitantes. Teve ainda o espaço Unimed com atrações para o público na Feira da Maratona. **Foram realizados 175 atendimentos durante o evento.**

### TTT - Travessia Torres Tramandaí

A 17ª TTT - Travessia Torres Tramandaí 2023 foi realizada no dia 28 de janeiro e contou com o Patrocínio Master e Serviço Médico Oficial da Unimed. A cooperativa esteve preparada com equipe de profissionais, ambulâncias e veículos rápidos para atender chamados durante a prova de 84km. Esta foi uma operação integrada entre Unimed Porto Alegre, Unimed Federação/RS, Unimed Nordeste-RS e Unimed Vale do Sinos. **Foram realizados um total de 42 atendimentos durante o evento.**



### Cidade Advocacia

A Unimed Porto Alegre foi patrocinadora e serviço médico da Cidade da Advocacia, que ocorreu em agosto no Cais Embarcadero. A programação contou com a palestra Como Gerar Valor Reputacional, ministrada pelo Gerente Executivo de Relações Institucionais da Unimed Porto Alegre e do Instituto Unimed Porto Alegre, Gerson Silva. A cooperativa ofereceu também ações como o Momento Unimed.



### Caminhada dos Transplantados

A cooperativa foi o serviço médico da 3ª Caminhada dos Transplantados, promovida pelo Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). O evento ocorreu no dia 25 de novembro, às 9h, no Parque Farroupilha, com o objetivo de sensibilizar e conscientizar a população sobre a importância da doação de órgãos e tecidos.

### Transposul

A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial da 23ª Transposul, maior feira e congresso de transporte e logística da região sul do Brasil, que aconteceu em junho, na FIERGS. O evento contou com o apoio da cooperativa, que garantiu a segurança médica de expositores, palestrantes e visitantes.

### Feira Brasileira do Varejo

Em maio, a Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial da 10ª edição da Feira Brasileira do Varejo (FBV). Além de garantir a segurança médica dos participantes do evento, a cooperativa teve um espaço de relacionamento. **Circularam no evento um público em torno de 10 mil** pessoas durante os três dias de evento. Clientes Unimed receberam 30% de desconto por meio do clube de vantagens *Aproveita!*.

### South Summit

A Unimed Porto Alegre esteve presente no South Summit, um dos principais eventos globais de inovação da atualidade, que aconteceu em março, em Porto Alegre. Além de marca patrocinadora, a cooperativa também promoveu atividades especiais, realizadas pelas equipes multidisciplinares do Programa Viver Bem, em seu espaço localizado no gramado central do Cais Embarcadero. As atividades foram gratuitas e abertas ao público. Durante o South Summit, a Unimed promoveu iniciativas de bem-estar.



# Colaboradores

## Presença de Mercado e Emprego

(GRI 401-1 e GRI 401-2)

(GRI 2-7) Em relação aos colaboradores, em 2023 foram contabilizados

Total de colaboradores	<b>2.059</b>
CLT	<b>1.958</b>
Aprendizes	<b>83</b>
Estagiários	<b>18</b>

Todos os cargos de alta liderança contratados pela cooperativa são da comunidade local. Desses, **67,5%** são mulheres e **32,5%** são homens, representando **1,94%** do quadro total de colaboradores.

### Novas Contratações

Em 2023, a Unimed Porto Alegre fez 478 novas contratações.

Homem <30 anos

**12,34%**

Homem 30 a 50 anos

**12,99%**

Homem >50 anos

**0,32%**

Mulher <30 anos

**28,25%**

Mulher 30 a 50 anos

**41,56%**

Mulher >50 anos

**4,55%**



**Rotatividade**

O contingente de empregados que deixaram a cooperativa voluntariamente durante 2023 foi de 308 pessoas.

<b>Homem &lt;30 anos</b>	<b>Homem 30 a 50 anos</b>	<b>Homem &gt;50 anos</b>
<b>15,06%</b>	<b>9%</b>	<b>0,21%</b>
<b>Mulher &lt;30 anos</b>	<b>Mulher 30 a 50 anos</b>	<b>Mulher &gt;50 anos</b>
<b>28,45%</b>	<b>46,06%</b>	<b>1,26%</b>

Os principais motivos que formam o índice de rotatividade são:

<b>Rescisão Antecipação Contrato</b> (Iniciativa Empresa)	<b>Rescisão Término de Contrato</b>	<b>Rescisão Sem Justa Causa</b> (Iniciativa Empresa)
<b>2,60%</b>	<b>27,27%</b>	<b>40,26%</b>
<b>Rescisão Antecipação Contrato</b> (Iniciativa Funcionário)	<b>Rescisão de Comum Acordo</b> (GRI 2-7)	<b>Rescisão Sem Justa Causa</b> (Iniciativa Funcionário)
<b>4,87%</b>	<b>1,30%</b>	<b>23,70%</b>

Na Unimed Porto Alegre, a retenção de colaboradores é feita por meio de uma série de ações previstas na Política Institucional de Gestão de Pessoas para estimular o engajamento com a cooperativa, tais como:

- **Remuneração adequada**
- **Benefícios competitivos**
- **Oportunidade de crescimento na carreira**
- **Incentivo à educação formal**
- **Educação continuada**
- **Clima Organizacional**
- **Programa de Desenvolvimento de Carreira**



### Benefícios

Os benefícios oferecidos a cada tipo de empregado são:

Tipo	VR	VA	VT	Aux. Creche / Babá	Aux. Educação	Plano de Saúde	Plano Odontológico	SOS	Seguro de Vida	Gympass
CLT	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Temporários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Terceirizados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendiz	•	-	•	-	-	-	-	-	•	•
Estagiários	•	-	•	-	-	•	-	-	-	•

No ato da admissão, é verificado o tipo de vínculo do colaborador e disponibilizada a vigência de seus benefícios. Os Vale Refeição, Vale Alimentação e Vale Transporte são disponibilizados desde o início. O benefício de Auxílio Educação possui política própria para a concessão. O Auxílio Creche/Babá pode ser solicitado desde o ato da admissão, cuidando a data de corte de solicitação. Os Plano de Saúde, Odontológico e Gympass a

vigência é no mês subsequente à admissão. A cooperativa compara seu pacote de benefícios com o oferecido pelas demais empresas da região a partir da pesquisa de benefícios a respeito do que as empresas no Rio Grande do Sul têm oferecido a seus colaboradores. O Gympass foi definido e implementado a partir de dados trazidos da pesquisa de escuta contínua dos colaboradores (Pulses).

### Pesquisa de Clima

A edição de 2023 da pesquisa de Clima foi conduzida pela parceira Great Place To Work e ocorreu entre os dias 3 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.

**Em 2023 houve 1341 participantes (representou 73% de respondentes), obtendo índice de 77% de favorabilidade e 54% de eNPS.**



### Remuneração

(GRI 202-1) O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa foi de R\$ 1.584,00, sendo 20% acima do salário-mínimo, 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, em 2023, 1,13%, e quando separados por gênero são 87,5% mulheres e 12,5% homens.





## Saúde e Segurança no Trabalho

(GRI 403-7; GRI 403-8 e GRI 403-9)

### Programa Mais Saúde

Em maio de 2023, a cooperativa lançou o Mais Saúde, o Programa de Saúde e Segurança da Unimed Porto Alegre, que tem como objetivo cuidar, construir uma aproximação maior e facilitar o acesso à participação e as informações aos colaboradores. A iniciativa integra a Saúde Corporativa, a Saúde Ocupacional e a Segurança do Trabalho. Com o Mais Saúde, a Unimed proporciona mais conhecimento sobre a saúde pessoal e profissional, além da segurança no trabalho.

O Programa Mais Saúde está estruturado nos seguintes pilares:

-  **Saúde Mental**
-  **Saúde da Família**
-  **Saúde Ocupacional**
-  **Segurança do Trabalho**



## Cipa

O Serviço de Segurança do Trabalho (SST) prima pela saúde e segurança do trabalhador, por meio de inspeções de segurança, fazendo cumprir as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. O SST também realiza o acompanhamento da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e da Brigada de Emergência.

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

A abrangência da CIPA considera 100% dos empregados em todos os negócios, como a Assistência, SOS e Administrativo, sendo 50% composto por representantes da gestão e os outros 50% por representantes dos empregados da cooperativa.

Além da CIPA, há um grupo de colaboradores voluntários treinados para atuar em emergências, como princípio de incêndio, em todas as unidades da cooperativa, que formam a Brigada de Emergência. Para isso, são realizados simulados de abandono de prédio, com a intenção de orientar tanto colaboradores, quanto clientes a como proceder em caso de sinistro. Esse simulado é orientado pelos brigadistas da unidade, com apoio da Segurança do Trabalho.



## Acidentes (GRI 403-9)

Os acidentes que contribuíram com reincidência para a taxa de frequência e gravidade estão relacionados a lesões de queda de mesmo nível. Como prevenção, o time do Mais Saúde e a CIPA, durante as inspeções de segurança, através de um aplicativo desenvolvido para este fim, avaliam os locais de trânsito de pedestres, sinalizam os pontos de atenção e estão implantando novo EPI, calçado específico, para algumas áreas. Também estão sendo realizados de forma sistêmica, pelo time de saúde e segurança, treinamentos de conscientização.

Para relatar acidentes e quase acidentes, a Unimed Porto Alegre definiu um fluxo de acidente do Trabalho, documento que faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da cooperativa e que está disponível para todos os colaboradores na gestão à vista de todas as unidades, no portal de gestão integrada e na intranet. Este documento possui um QR Code no qual o colaborador faz a leitura e preenche o formulário que será enviado diretamente para a Segurança do Trabalho, responsável pela investigação, aplicação das lições aprendidas e divulgação.

Os incidentes são relatados diretamente para a segurança do trabalho, através do e-mail, grupos da Brigada de Emergência e CIPA. O time do Mais Saúde também possui um sistema de inspeções periódicas, no qual são relatados os riscos e incidentes. É gerado um plano de ação com a participação da liderança.

A taxa de lesões foi de **5,65**. Já a taxa de doenças ocupacionais e de óbitos foi zero e a taxa de dias perdidos foi de **14,99**. Já a taxa de absenteísmo (relacionada ao número de empregados) foi de **0,031**.

	2023		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Acidentes de Trabalho	3	4	4	4
Dias perdidos <sup>1</sup> - Corridos	25	28	19	37
Acidentes Fatais	zero	zero	zero	zero
Doenças Ocupacionais	zero	zero	zero	zero
Taxa de Frequência <sup>2</sup>	0,84	1,13	1,15	1,15
Taxa de Gravidade <sup>3</sup>	6,78	7,92	5,37	10,46

# Cooperados

## Relacionamento com o Cooperado (GRI 2-29)

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 2023.

### Comissões de Especialidades

As Comissões de Especialidades Médicas são colegiados de natureza consultiva que têm o objetivo de assessorar tecnicamente a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e demais órgãos da Unimed Porto Alegre. São constituídas por médicos cooperados de diversas especialidades que trabalharam ao longo de 2023 auxiliando a cooperativa a promover as melhores práticas assistenciais.

### Boletim dos Cooperados e Interligando

O Boletim dos Cooperados é o meio de comunicação mais visualizado pelos cooperados. Enviado semanalmente por e-mail e SMS, tem o objetivo de divulgar novidades, dados estratégicos, eventos e ações da Unimed Porto Alegre. Os cooperados também recebem informações sobre a cooperativa por meio do Interligando. No mês de maio, ambos os materiais de comunicação ganharam uma nova identidade visual.

**Em 2023, foram enviados 52 Boletins e 108 Interligandos. Todos eles ficam disponíveis no site e no aplicativo Cooperado Online.**



### Programa Valorização do Cooperado (PVC)

O PVC, programa de remuneração variável dos cooperados da Unimed Porto Alegre, tem o objetivo de gerar maior eficiência, garantindo a excelência no atendimento aos pacientes e a sustentabilidade da cooperativa.

Ao longo dos anos, o Programa vem se consolidando e em 2023 gerou excelentes resultados.

**Mais de 86% dos cooperados com produção receberam algum percentual em remuneração variável, alcançando uma distribuição total de mais de R\$ 109 milhões.**

## Dia do Médico

Para celebrar o Dia do Médico, comemorado em 18 de outubro, a Unimed Porto Alegre sorteou viagens e jantares aos cooperados e celebrou a data junto aos médicos que passaram pela área de atendimento, localizada no 7º andar da Sede. Além disso, os cooperados que atuam nas unidades de Serviços Próprios ganharam cestas com frutas e bolos.

## Unideias

O futuro pede novas ideias. Pensando nisso, a Unimed Porto Alegre lançou o Unideias. Por meio dele, os médicos podem compartilhar propostas de melhorias, projetos e novos negócios. Idealizado sob os pilares do protagonismo, interação entre áreas e pessoas e aprendizado contínuo, o programa de ideias tem objetivo de dar voz aos cooperados, encontrar soluções para desafios e construir o futuro do mercado da saúde.

## Encontro do Secretariado

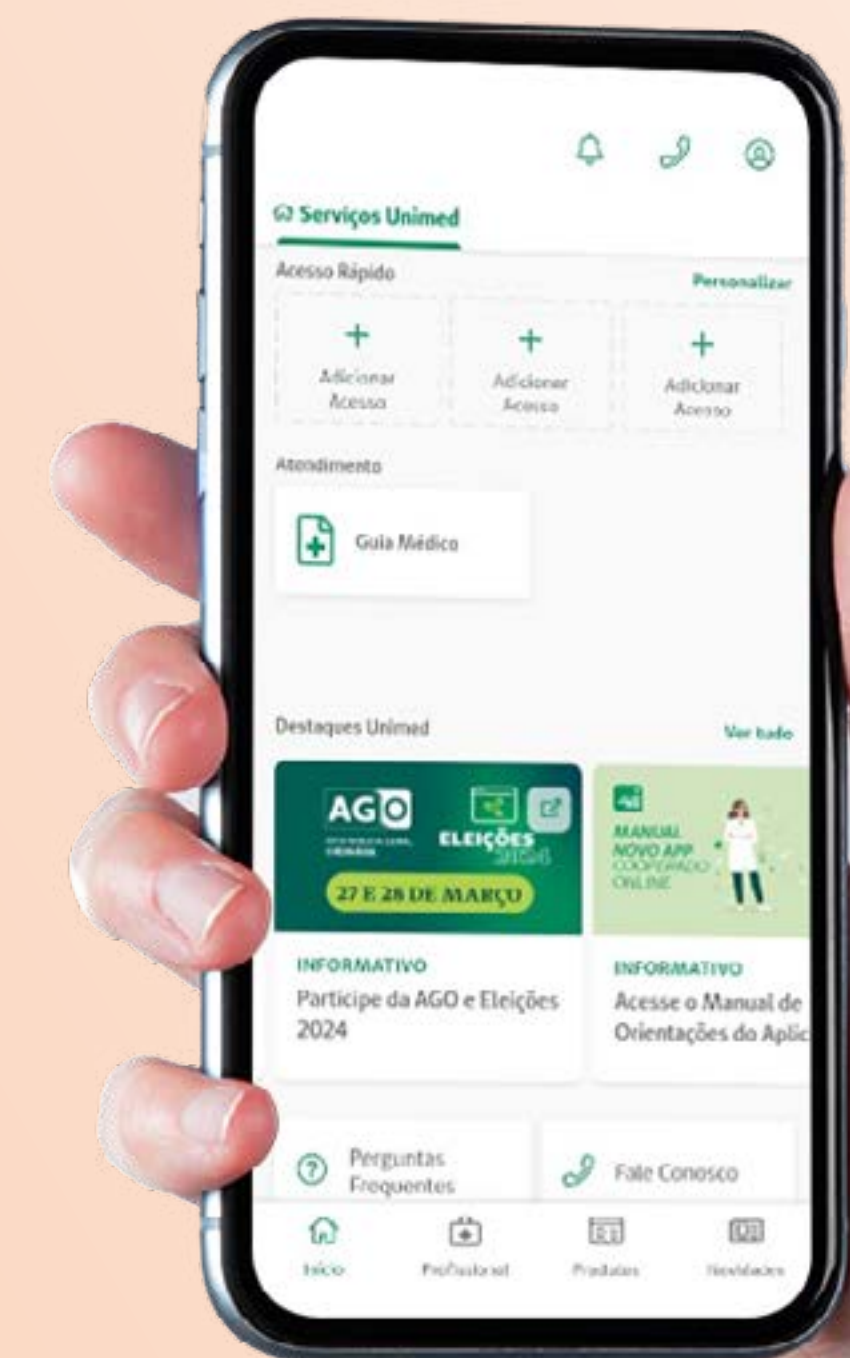
Para proporcionar um momento de descontração, integração, aprendizado e desenvolvimento, a Unimed Porto Alegre realizou mais um encontro do Secretariado. A programação do evento, destinado ao time de Secretariado dos cooperados, contou com as palestras “A Unimed Porto Alegre e você no dia a dia do consultório médico” e “Saúde Mental, Inteligência Emocional e Felicidade”, com Katia Magni.



**Quase 100 secretárias participaram do encontro.**

## Aplicativo Cooperado Online

Em 2023, a Unimed Porto Alegre lançou o novo aplicativo Cooperado Online. Com um design moderno e intuitivo, o app aprimorou algumas funcionalidades já existentes no app anterior.



## Relacionamento Externo

As visitas aos consultórios médicos, feitas pela equipe de Relacionamento Externo desde 2021, têm alcançado um número cada vez maior de cooperados. Por meio de uma consultoria personalizada, online ou presencial, a conversa tem foco na disseminação dos projetos estratégicos da cooperativa, contribuindo para um melhor entendimento do cooperado sobre o seu negócio.

**Em 2023 foram realizadas mais de 2 mil visitas, que apresentaram um percentual de satisfação superior a 97%.**

## Diálogos com a Diretoria

Com o objetivo de ampliar a conexão e estimular a troca de ideias entre a Diretoria Executiva da Unimed Porto Alegre e os cooperados, foi lançado o “Diálogos com a Diretoria”, em maio de 2023.

**O evento reuniu 96 médicos em 6 encontros ao longo do ano, promovendo um momento de escuta ativa, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de sugestões.**



## Pesquisa de Clima Cooperado

Para fortalecer a conexão com os cooperados e aprimorar os processos internos, a Unimed Porto Alegre realizou novamente, em 2023, a Pesquisa de Clima dos médicos. Várias iniciativas implementadas ao longo de 2023 foram idealizadas a partir da contribuição dos cooperados na edição do ano anterior.

**Ao todo, 651 cooperados foram ouvidos e puderam expressar sua opinião sobre diversas áreas da cooperativa.**



## Saúde dos Cooperados

Com o objetivo de elevar o cuidado e o acolhimento aos cooperados selecionados a partir de estudo populacional, a Unimed Porto Alegre proporcionou ações segmentadas e de acompanhamento contínuo divididas em dois pilares:

- **Acompanhamento contínuo - navegação do cuidado;**
- **Promoção e prevenção – Saúde da Mulher e Saúde do Cooperado (80+).**



## Eventos Coordenadorias Regionais

Com o objetivo de aproximar a Unimed Porto Alegre de seus cooperados, a Diretoria Executiva seguiu promovendo visitas às Coordenadorias Regionais ao longo de 2023. Na ocasião, foram apresentados resultados, projetos e reconhecimentos da cooperativa. Além disso, os cooperados puderam questionar e contribuir para o futuro da Unimed. Foram visitadas as Coordenadorias Regionais de Cachoeirinha, Canoas, Esteio, Torres, Capão da Canoa e Osório.



## Novos Cooperados

Em 2023, a Unimed Porto Alegre teve a satisfação de receber duas novas turmas de cooperados. Em agosto, 120 profissionais receberam suas matrículas para iniciar os atendimentos aos clientes da cooperativa. Em novembro, mais 100 médicos deram início à sua trajetória na Unimed Porto Alegre. Neste ano, pela primeira vez, os novos cooperados foram convidados a participar de uma cerimônia de entrega de matrículas. Foi um momento especial que contou com a presença da Diretoria Executiva.





## Núcleo de Desenvolvimento Humano

O Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) se destina ao planejamento, organização, execução e monitoramento das atividades educativas para os cooperados. Confira algumas delas:

### Workshop Revisão do Planejamento Estratégico

Em 2023, um grupo de cooperados da Unimed Porto Alegre participou de dois encontros para a construção do ciclo 2024 do Planejamento Estratégico da cooperativa. Na ocasião, os médicos receberam informações importantes sobre a análise do ambiente competitivo da Unimed Porto Alegre e ajudaram a construir a matriz SWOT da cooperativa – ferramenta utilizada para identificar os pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização.

### Academia de Lideranças Médicas

Proporcionar espaços experienciais e cooperativos para desenvolvimento dos Gestores Médicos é o principal objetivo da Academia de Lideranças Médicas. Ao longo de 2023, foram realizados seis encontros.

### Unimed Conhecimento

Em 2023, o Unimed Conhecimento retornou à modalidade presencial. O projeto tem como objetivo proporcionar aos cooperados interações com temas atuais e de conteúdos múltiplos, reunindo palestrantes com ampla experiência e conhecimento para uma discussão de qualidade. O ciclo de 2023 contou com duas palestras: “Cenário Macroeconômico – Global e Brasil 2023”, ministrada pelo economista Aod Cunha, e “O Exercício da Medicina no Rio Grande do Sul – uma visão histórica”, ministrada pela médica e historiadora Leonor Baptista Schwartzmann.

### Matriz de Capacitação

Para garantir a excelência do atendimento prestado aos clientes nas unidades de Serviços Próprios, a Unimed Porto Alegre proporcionou ao grupo de médicos que atua nos locais a oportunidade de participar de 18 treinamentos diferentes, realizados ao longo de 2023. Mais de 950 médicos estiveram presentes nos treinamentos assistenciais e administrativos, conforme diretrizes estabelecidas nos Levantamentos de Necessidades de Treinamentos de cada área.

### MBA – 7ª Edição

A 7ª edição do MBA de Gestão em Negócios de Saúde teve início em 2023. A iniciativa, em parceria da Faculdade Unimed e apoio do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do RS (Sescoop/RS), visa oportunizar um momento de aprendizado sobre Gestão de Negócios em Saúde.

# Fornecedores

(GRI 2-6 B)

A Unimed Porto Alegre busca reunir fornecedores com 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 cooperativa acompanha 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 2-29) que, além de reconhecida capacidade técnica, estejam comprometidos com os valores da Unimed Porto Alegre, como também com a preservação do meio ambiente, da saúde, da segurança e da responsabilidade social.



## Gestão de Fornecedores

(GRI 2-6 B)

A avaliação dos fornecedores possibilita a mensuração da qualidade dos parceiros comerciais por meio do índice de Qualidade de Fornecedores (IQF), definido a partir 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.

Homologação

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

Qualificação

Visitas Técnicas

Avaliação de desempenho

Critérios pré-definidos: Qualidade de entrega, qualidade do produto/serviço, conformidade de NF, conformidade de documentação, e pontualidade.



### Manual do Fornecedor (GRI 2-6 B)

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.

# Prestadores

(GRI 2-29)

A área de Gestão e Relacionamento com os Prestadores de Saúde (GRPS) tem como objetivo primordial proporcionar valor aos clientes por meio de uma rede qualificada, fundamentada em relações sustentáveis de confiança e parcerias estratégicas com os serviços credenciados.

Para alcançar esse propósito, as atividades da GRPS abrangem os processos de gestão da rede, qualificação e desenvolvimento, educação continuada, análise técnica, comunicação, negociação e relacionamento com os prestadores de serviços. Além disso, a área inclui a gestão das manifestações dos clientes relacionadas à rede credenciada, bem como a gestão e o relacionamento com os fornecedores de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais).”

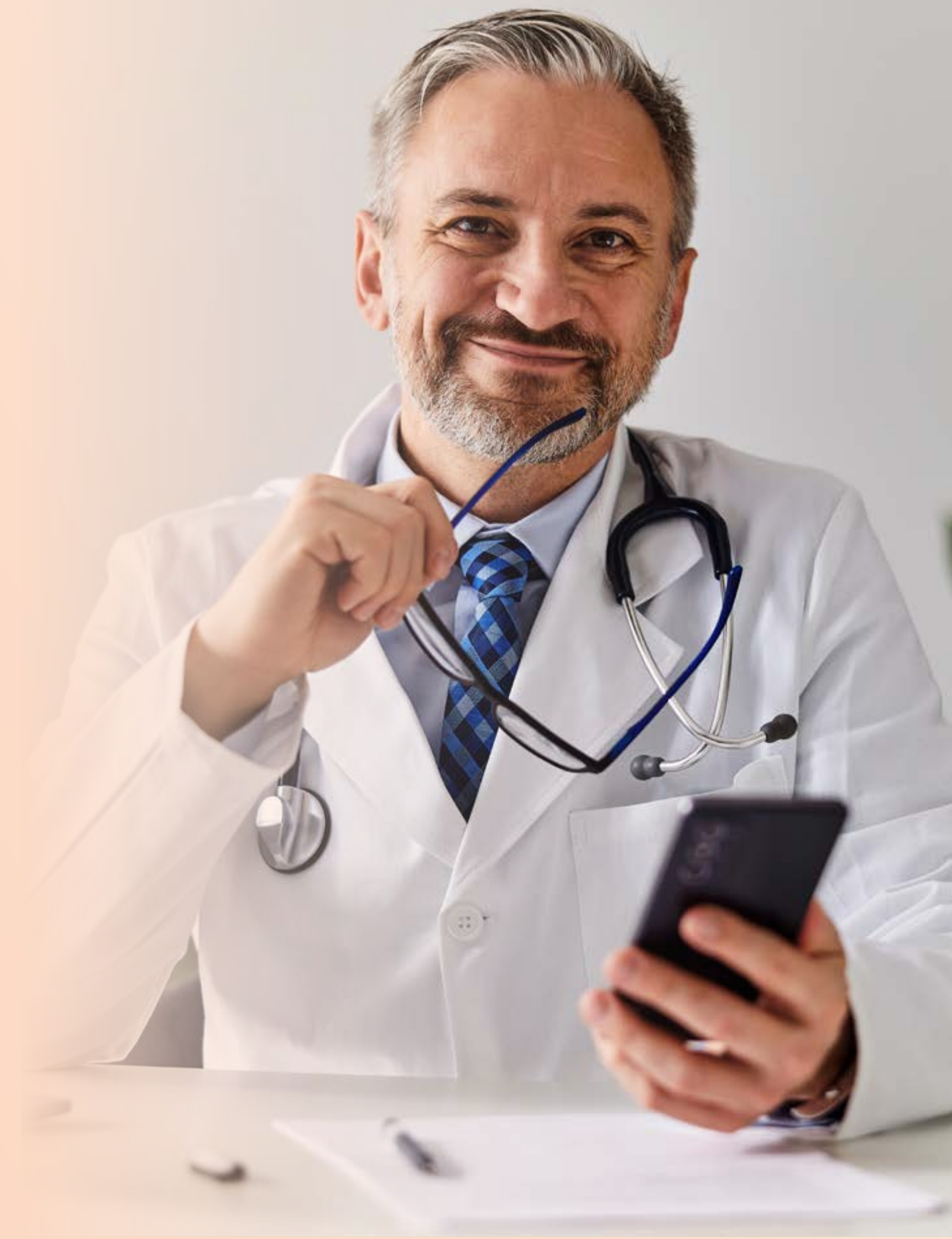


## Programa de Qualificação da Rede Credenciada (GRI 2-6 B)

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 realiza 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.**



## Educação Continuada

A operadora oferece o Programa de Educação Continuada como parte fundamental do Programa de Qualificação da Rede Credenciada. Seu objetivo é disseminar o conhecimento técnico-científico por meio de estudos sobre novas tecnologias, adoção de boas práticas, análise de desfechos clínicos, excelência no atendimento conforme padrões e protocolos, além de técnicas de

gestão e atendimento ao cliente. Dessa forma, o programa visa elevar a qualidade e promover o desenvolvimento contínuo dos profissionais de saúde.

**No ciclo 2022/2023, os prestadores com maior adesão ao programa foram contemplados com a mentoria Date de Milhões, com a parceria do SEBRAE RS, ministrada pela especialista em marketing, Camila Surian.**

## Desenvolvimento da Rede (GRI 2-6 B)

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.

## 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 a ser um programa, contemplado na Qualificação da Rede Credenciada.



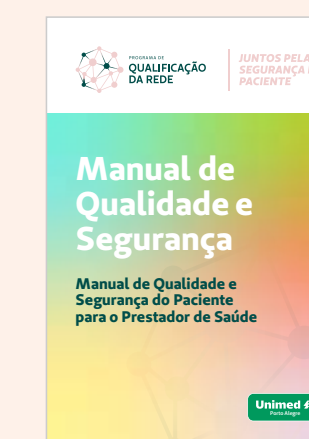


## Manual de Qualidade e Segurança do Paciente

Oferecer a segurança assistencial nos serviços prestados é fundamental para garantir um atendimento eficiente e de qualidade, que reverbera na melhor satisfação e confiança do cliente nos serviços de saúde. Por isso, a Anvisa

elaborou a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 36/2013, que “Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências”, e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determinou a Resolução Normativa nº 507/2022, que “Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência”.

Em conformidade com essas legislações, a Unimed Porto Alegre elaborou Manual de Qualidade e Segurança do Paciente para orientar sobre a implementação de processos relacionados à segurança do paciente, juntamente com o Termo de Consentimento, que indica o comprometimento do prestador com a assistência segura.



[Clique aqui](#) para acessar o material.

# Comunidade

(Responsabilidade Social)

(GRI 413-1)



Para garantir a efetividade da Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável da cooperativa, a Unimed Porto Alegre, por meio de seu Instituto, busca desenvolver e apoiar iniciativas que tenham como principais objetivos a transformação, o bem-estar e a qualidade de vida da sociedade.

As ações são norteadas por três programas: Investimento Social Privado, Gestão da Saúde Social e Gestão da Saúde Ambiental, quando são priorizados os investimentos em Saúde, Educação, Sustentabilidade, Esporte e Cultura.



## Programa de Investimento Social Privado

Tem o objetivo de contribuir com o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida das comunidades onde a Unimed Porto Alegre atua por meio do aporte de recursos financeiros, humanos ou materiais a organizações da sociedade civil (OSC'S).



### Doação de Bens e Recursos

#### Doações de Mobiliários e Equipamentos de Informática

A partir da renovação do parque tecnológico da cooperativa, foram destinados mobiliários, equipamentos de informática e de saúde para 6 organizações sociais, totalizando um investimento de R\$ 372.761,66.

Em setembro foram doados 20 computadores, sendo 10 para o Centro Social

Marista de Porto Alegre e 10 para a Mitra da Arquidiocese de Porto Alegre, totalizando um valor de R\$ 24.000,00.

Entre novembro e dezembro, foi realizada a doação de 771 itens de mobiliário para a Secretaria de Saúde da Prefeitura Municipal de Sapucaia do Sul, totalizando um valor de R\$ 345.763,16. Entre os mobiliários doados estão mesas de escritório, armários, cadeiras e poltronas, que serão utilizados para qualificar

os espaços de atendimento de saúde pública da cidade.

Também foram doados mobiliários de menor valor para o Hospital de Alvorada, Hospital São Lucas da PUCRS, Fundação Assistencial Beneficente de Camaquã e para a Prefeitura de Sapucaia do Sul, totalizando um investimento de R\$ 2.998,50.

## Doação de Bens e Recursos

### Medicamentos, Insumos, Equipamentos de Saúde

Em 2023, a Associação de Cegos Louis Braille, o Hospital de Alvorada, o Hospital Materno Infantil Presidente Vargas, o Hospital Porto Alegre, o Grupo Hospitalar Conceição, e a Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados foram beneficiados com doações de medicamentos e insumos excedentes e equipamentos de saúde, totalizando um investimento de R\$ 196.499,52.

Com o apoio das Centrais de Abastecimento Farmacêutico (CAF), o Grupo Hospitalar Conceição recebeu, em janeiro, 1.302 unidades de medicamentos, totalizando R\$ 83.249,88. Em março, a Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados recebeu 810 sondas no valor de R\$ 9.133,15. O Hospital Porto Alegre, por sua vez, recebeu, em outubro, R\$ 3.148,77 em medicamentos e insumos.

Ao longo de 2023, o Hospital Materno Infantil Presidente Vargas recebeu 80.669,72 em doações de equipamentos de saúde, medicamentos e insumos. A entidade foi beneficiada com sete desfibriladores, quatro monitores multiparâmetros e duas estufas, além de 3.086 unidades de medicamentos e insumos hospitalares. A instituição também recebeu itens de enxoval, que totalizaram R\$ 2.605,00.

O Hospital de Alvorada foi beneficiado com quatro camas hospitalares, um ventilador pulmonar, um monitor multiparâmetros e um desfibrilador, que totalizaram R\$ 19.800,00.

Com os recursos do programa Eu Ajudo na Lata, que arrecada lacres de alumínio com o objetivo de comprar e doar equipamentos de saúde, foram adquiridas, em 2023, duas cadeiras de banho, que totalizaram R\$ 498,00 e foram doadas para a Associação de Cegos Louis Braille e para a Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados.

**1.302**  
medicamentos

Grupo Hospitalar  
Conceição  
R\$ 83.249,88

**810**  
sondas

Sociedade Porto  
Alegrense de Auxílio  
aos Necessitados  
R\$ 9.133,15

**2**  
cadeiras de banho

Associação de Cegos  
Louis Braille  
R\$ 498,00

**1** desfibrilador

**4** camas  
hospitalares

**2** estufas

**7** desfibriladores

**1** ventilador  
pulmonar

**1** monitor  
multiparâmetro

**4** monitores  
multiparâmetros

Sociedade Porto  
Alegrense de Auxílio  
aos Necessitados  
R\$ 19.800,00

Hospital Materno  
Infantil Presidente  
Vargas  
R\$ 80.669,72

**R\$ 2.605,00**  
em itens de enxoval

Hospital Materno Infantil  
Presidente Vargas

**R\$ 3.148,77**  
em medicamentos e  
insumos

Hospital Porto Alegre

**Total: R\$ 196.499,52**

**Doação de Bens e Recursos**

 **Doações de Alimentos**

A Instituição de Educação Infantil Piu Piu, entidade comunitária que atende crianças de 1 a 6 anos de idade, na Vila Planetário, próximo à unidade da José Bonifácio e da Sede, foi beneficiada com ações de doação de alimentos. Com a Ação de Páscoa, promovida junto aos colaboradores, foram

arrecadados 122 kg de alimentos não perecíveis. Em agosto, a instituição recebeu 120 kg de frutas a partir de uma ação da área de Relações Empresariais. Além disso, a cooperativa uniu-se ao Programa Mesa Brasil, do SESC, para arrecadar e destinar alimentos e produtos de higiene aos atingidos pelas cheias ocorridas no estado em setembro.



**#CuideDoRS**  
Nenhuma tragédia é maior que a nossa solidariedade.

 **Locais para fazer sua doação:**  
• Sede Unimed Porto Alegre: Av. Venâncio Aires, 1.040  
• Unidade Administrativa Porto Alegre: Av. José Bonifácio, 245

Entre nessa corrente solidária e ajude quem mais precisa.



## Doação de Bens e Recursos

### **Serviços e Recursos**

Ao longo de 2023, a cooperativa participou de diferentes eventos esportivos e culturais, disponibilizando gratuitamente seus serviços de SOS a fim de garantir a segurança dos públicos participantes.

#### Março

A cooperativa participou como serviço médico oficial da Champions Ligay, um dos maiores eventos esportivos LGBTQIA+ da América Latina.



#### Maio

O Instituto Unimed Porto Alegre disponibilizou os serviços de SOS para a Corrida pela Adoção, promovida pelo Ministério Público do Rio Grande do Sul, em um evento que reuniu aproximadamente 1.400 pessoas na Orla do Guaíba.



#### Julho

O serviço também esteve presente na 16ª edição da Parada de Luta LGBT de Porto Alegre, realizada em 2 de julho.

#### Setembro

O Instituto Unimed Porto Alegre disponibilizou seus serviços de SOS para o 11º Fórum do Instituto Unimed RS, garantindo a segurança de todos.



**Doação de Bens e Recursos**

**Outubro**

Em comemoração ao Dia das Crianças, o Instituto apoiou ações internas e externas de cuidado às crianças. Foram destinadas 1000 unidades do livro Crianças Virtuosas de A a Z, da autora Alua Kopstein, para os filhos dos colaboradores, em ação conjunta com a área de Gestão de Pessoas.



Além disso, o Instituto Unimed Porto Alegre participou de duas festas voltadas para crianças institucionalizadas, apoiadas pelo Ministério Público do Rio Grande do Sul e organizadas pela HD Sports Complex e OAB/RS, respectivamente. Para os eventos, o Instituto Unimed Porto Alegre disponibilizou duas camisetas da dupla Gre-Nal para sorteio entre as crianças, pockets show musical com a Cia Lúdica, frutas e 507 exemplares do livro Crianças Virtuosas de A a Z. Cerca de 750 crianças participaram das atividades.



**Dezembro**

O Instituto Unimed Porto Alegre também participou da 9ª edição da Festa de Natal dos Acolhidos – Natal Gigante, organizado pelo Ministério Público do Rio Grande do Sul (MP-RS), por meio da 11ª Promotoria da Infância e da Juventude de Porto Alegre, em parceria com o Sport Club Internacional e o Estádio Beira-Rio. O apoio se deu com o fornecimento do serviço de SOS à festa.

**Doação de Bens e Recursos**

 **Outras Doações**

Ao longo do ano foram doados materiais escolares e de escritório para três instituições (SPAAN, ACELB e Defesa Civil), totalizando um valor de R\$ 5.493,24. Também foram doados 117 exemplares do livro “A Escultura Pública de Porto Alegre” para a Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul, totalizando um valor de R\$ 17.500,00.

Em apoio às tradicionais campanhas de prevenção ao câncer de mama que acontecem em outubro, foi realizada, no dia 31 de outubro, a cerimônia de formalização da doação, pela Unimed Porto Alegre, de 30 exames preventivos de câncer de mama para mulheres de baixa renda, em ação que integra o programa Procon Mulher, do Procon/RS, Secretaria de Saúde do Rio Grande do Sul e Liga de Combate ao Câncer.

Em novembro foi realizada a entrega de 244 produtos de higiene para a Associação dos Amigos do Hospital Materno Infantil Presidente Vargas (AHMI), arrecadados internamente. Os itens correspondem a um valor de R\$ 2.176,43, e foram destinados ao Projeto AHMI Bebê, que faz a doação de kits de enxoval e higiene para bebês recém-nascidos no Hospital, provenientes de famílias em situação de vulnerabilidade social.

**Resultados**



**30**

**exames preventivos de câncer de mama** para mulheres de baixa renda

Programa Procon Mulher, do Procon / RS, Secretaria de Saúde do RS e Liga de Combate ao Câncer



**117**

**livros da obra** *A Escultura Pública de Porto Alegre*

Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul



**244**

**produtos de higiene** para bebês recém-nascidos de famílias em situação de vulnerabilidade social

Projeto AHMI Bebê



**R\$ 5.493,24**

**em materiais escolares e de escritório**

SPAAN, ACELB e Defesa Civil

**Entidades beneficiadas**

**Itens doados**

Associação de Amigos do Hospital Presidente Vargas	 Itens de higiene
Associação de Cegos Louis Braille	 Equipamentos de saúde
	 Material de Escritório
Associação do Ministério Público do Rio Grande do Sul	 Serviço de SOS
Associação Riograndense de Imprensa	 Recursos Financeiros
Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul	 Livros
CESMAR	 Computadores
FK14 Gestão Esportiva Ltda.	 Alimentos
	 Vestuário
	 Entretenimento
Fundação Assistencial Beneficente de Camaquã	 Mobiliários
Fundação Estadual da Defesa Civil	 Material de Escritório
Grupo Hospitalar Conceição	 Medicamentos e Insumos
Hospital de Alvorada	 Equipamentos de Saúde
	 Mobiliários

**Entidades beneficiadas**

**Itens doados**

Hospital Materno Infantil Presidente Vargas	 Equipamentos de Saúde
	 Medicamentos e Insumos
	 Itens de Enxoval
Hospital Porto Alegre	 Medicamentos e Insumos
Hospital São Lucas da PUCRS	 Mobiliários
IEI Piu Piu	 Alimentos
Instituto Unimed RS	 Serviço de SOS
OAB RS	 Entretenimento
	 Livros
Paróquia	 Computadores
Prefeitura Municipal de Porto Alegre	 Serviço de SOS
Prefeitura Sapucaia	 Mobiliários
Procon RS	 Exames
Soc Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados	 Equipamentos de Saúde
	 Medicamentos e Insumos
	 Material de Escritório



## Destinação do IR

Anualmente é realizada a campanha de engajamento dos colaboradores e cooperados na destinação de parte do Imposto de Renda para as instituições sociais apoiadas e chanceladas pela Unimed Porto Alegre e seu "Instituto". A campanha visa a conscientização sobre a possibilidade desse tipo de contribuição, engajando esses públicos e promovendo a cultura de responsabilidade social dentro da cooperativa.



## Projetos Incentivados por Leis Fiscais

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\$ 7.604.700,00. Os recursos investidos em 2023 pelo FUNCRIANÇA, Fundo Municipal do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e da Lei de Incentivo ao Esporte totalizam R\$ 1.000.000,00, distribuídos em nove projetos a seguir:

### Resultados

#### Funcriança

**Casa do Menino Jesus de Praga**  
Manutenção continuada das atividades e serviços do prédio da sede CMPJ - VII

R\$ **55.000,00**

**Associação dos Amigos do Hospital Materno Infantil Presidente Vargas**

Projeto AHMI Bebê II

R\$ **33.000,00**

**Aldeia da Fraternidade**

Aldeia sustentável

R\$ **55.000,00**

#### Fundo do Idoso

**SPAAN — Sociedade Porto Alegrense de Auxílio aos Necessitados**

Vida e Saúde: Proteção Integral aos Idosos da SPAAN

R\$ **143.000,00**

**Lei de Incentivo ao Esporte**

**Associação de Pais e Amigos do Voleibol**

Escolinha de Base APAV Vôlei 4ª Edição

R\$ **63.000,00**

**Fundação Tênis Tênis e Cidadania**  
Porto Alegre

R\$ **80.000,00**

#### Lei de Incentivo à Cultura

**Mais Além Produções Artísticas Ltda.**

Porto Verão Alegre

R\$ **200.000,00**

**Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul**

Orquestra Jovem RS — Plano Anual Atividades 2024

R\$ **200.000,00**

**Associação de Amigos do Museu de Ciências e Tecnologia da PUCRS**

Plano Anual de Atividades do Museu de Tecnologia PUCRS 2024

R\$ **171.000,00**

**Total: R\$ 1.000.000,00**

## Investimento em Educação Socioprofissionalizante

(Apoio Financeiro Fundação Projeto Pescar)

Em 2023 a cooperativa investiu R\$152.688,00 em recursos financeiros próprios para a manutenção da Fundação Projeto Pescar. Mantenedora dessa instituição desde 2006, a cooperativa incentiva a execução do Projeto Pescar, um programa de formação socioprofissionalizante, presente em todas as regiões do Brasil e voltado para jovens em situação de vulnerabilidade social, com idades entre 16 e 19 anos, contribuindo com o acesso ao mundo do trabalho. Estima-se que, a partir do investimento social realizado pela cooperativa, mais de 100 mil pessoas já foram impactadas indiretamente.



### Resultados

# 35.014

**Pessoas impactadas  
diretamente**  
(aproximadamente)

# 105.042

**Pessoas impactadas  
indiretamente**  
(aproximadamente)



\*Dados Fundação Projeto Pescar – Estimativa do nº de pessoas impactadas entre os anos de 2006 e 2023. Para impacto indireto, é considerado três integrantes familiar por jovem.

## Programa de Gestão da Saúde Social

Busca promover práticas que melhorem a qualidade de vida e o bem-estar das comunidades onde está inserida, a partir do incentivo ao voluntariado e à solidariedade.

### Programa Social Pescar

Em 2015, foi criada na cooperativa uma unidade do Programa Social Pescar, e, desde então, 153 jovens em situação de vulnerabilidade social formaram-se no curso de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos. A partir da atuação de um educador social e da atuação voluntária de colaboradores, cooperados e voluntários externos, o Programa promove a capacitação dos jovens em temáticas técnicas e comportamentais essenciais para o mundo do trabalho, proporcionando experiências práticas em diferentes áreas da cooperativa. Entre os temas abordados estão: saúde mental, habilidades interpessoais, direitos humanos, ferramentas de gestão, acesso à educação acadêmica, entre outros.

Entre agosto e novembro, os jovens colocam em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do projeto, por meio das Vivências. Durante esse período participam das atividades de trabalho das áreas, vivenciando desafios reais que os preparam para lidar com diferentes situações.

Os colaboradores também contribuem diretamente para a evolução dos jovens por meio do 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. Ao longo do ano cada mentor realiza encontros mensais com um jovem, seguindo um planejamento que objetiva melhorar as capacidades do jovem em temas relevantes para sua evolução socioprofissional.

Os jovens da 9ª turma também tiveram a oportunidade de integrar-se com a alta liderança da cooperativa. Em setembro tiveram um encontro com o Presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre, Márcio Pizzato. Eles conversaram sobre suas expectativas com o programa e ouviram sobre a experiência do presidente com o projeto, que é um grande apoiador da ação.



Em 2023, 34 colaboradores disponibilizaram 121 horas do seu tempo para contribuir com suas experiências nas aulas da turma de forma voluntária. Outros 19 colaboradores contribuíram para a formação dos jovens com 123 horas de Mentoria Social. Dezoito jovens da 9ª turma foram certificados no dia 18 de dezembro de 2023.

## Programa Corrente da Vida

O Programa Corrente da Vida busca incentivar a doação de sangue voluntária e regular entre os colaboradores, objetivando garantir a manutenção dos bancos de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade. O ano de 2023 foi caracterizado pela retomada das campanhas, que diminuíram entre 2020 e 2022 devido às restrições ocasionadas pela pandemia de Covid-19, com a participação de 31 colaboradores que realizaram 40 doações.

Como uma das estratégias de retomada, o Instituto Unimed Porto Alegre engajou-se na campanha Doador Fiel, liderada pelo Instituto Unimed RS. A iniciativa tem como embaixador o cantor Neto Fagundes, e trouxe ao longo do ano diversos atletas apoiadores da causa da doação de sangue, com o objetivo de estimular colaboradores, cooperados, familiares e amigos a promover a cultura da doação de sangue de forma regular, envolvendo, inclusive, aquelas

pessoas que, por razões contrárias à sua vontade, não podem ser doadoras, mas podem atuar como influenciadoras.

**Outra estratégia adotada foi a de integrar o Dia do Desafio, promovido pela área de Viver Bem no mês de maio. Os colaboradores foram desafiados a doar sangue e como incentivo foram disponibilizados ingressos para a Orquestra Jovem RS. Embora não tenhamos atingido a meta de 50 doações, a campanha foi muito importante para lembrar os colaboradores sobre o programa e a importância da doação de sangue.**

Também foram retomadas as publicações regulares na intranet de pedidos de doação de sangue solicitados por colaboradores para ajudar amigos e familiares. Ao longo de 2023 foram realizadas 26 divulgações a pedido de colaboradores.

Em dezembro, em comemoração ao Dia Internacional do Voluntário, a equipe de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, junto aos jovens do Projeto Pescar, fez visitas a diferentes áreas da Sede e José Bonifácio, apresentando os programas de voluntariado e reconhecendo os participantes de 2023. Durante a ação, a equipe apresentou o Corrente da Vida e falou sobre a importância da doação regular de sangue, distribuindo um material informativo sobre o tema.

Outra estratégia adotada foi o envio recorrente de lembretes para que doadores de sangue realizem novas doações após o intervalo de 90 dias para mulheres e 60 dias para homens. Foi possível perceber a eficácia dos lembretes, com o aumento de sete vezes no número de doadores regulares.



## Fortalecimento da cultura de Responsabilidade Social da cooperativa e capacitações

Buscando fortalecer a cultura de Responsabilidade Social interna e externamente, a área de Responsabilidade Social e Sustentabilidade e o Instituto Unimed Porto Alegre ocuparam diferentes espaços ao longo de 2023.

### Maio

No final de maio, o Instituto Unimed Porto Alegre foi convidado a participar do Encontro de Educadores Sociais do Projeto Pescar 2023, que reuniu educadores da Fundação Projeto Pescar de todo o Brasil.



### Junho

Em junho, o Instituto Unimed Porto Alegre também participou do Encontro dos Institutos Unimed 2023. No evento, foram realizadas trocas de experiências e apresentação de cases das diferentes unidades.



No âmbito interno, a equipe de Responsabilidade Social e Sustentabilidade participou de diversas atividades com o intuito de manter uma capacitação contínua. Em junho, a equipe participou da palestra de Eduardo Lorea, que tratou da importância do ESG.



## Fortalecimento da cultura de Responsabilidade Social da cooperativa e capacitações

Setembro

O time também participou, em setembro, do 11º Fórum do Instituto Unimed RS, que abordou temas como mercado de trabalho e economia. A área também integrou treinamentos online da Unimed do Brasil e de organizações externas.



Novembro

Em novembro foi realizada uma agenda junto aos times de Compras e Gestão de Fornecedores abordando a temática ESG e as principais iniciativas da cooperativa.



*“O treinamento trouxe para o time novas perspectivas e uma inquietude, um olhar diferente do que temos que fazer daqui para frente.”*

**Maria Natália Da Silva Oliveira**  
Gerente da Área de Compras e  
Gestão de Fornecedores

## Compromisso ESG (GRI 2-28)

A Unimed Porto Alegre possui diversas iniciativas que confirmam as práticas ESG (Environment, Social & Governance) na rotina da cooperativa. Além das ações estarem alinhadas com a Política Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, disseminar o conhecimento e a compreensão do conceito ESG aos colaboradores é uma estratégia adotada para que os princípios ESG sejam potencializados no dia a dia. A criação do newsletter Compromisso ESG, vem com esse objetivo. Lançada no mês de abril, o material mensal conta com conteúdo explicativo e conceitual, voltado a todos os colaboradores e cooperados.

A compreensão acerca da temática ESG, que inclusive norteou este Relatório de Gestão, tem uma significativa importância para a adoção de estruturas organizacionais mais sustentáveis e o reconhecimento das oportunidades que as boas práticas ambientais, sociais e de governança podem proporcionar, com vistas a um crescimento não só financeiro, mas também sustentável e perene.



Porto Alegre, maio de 2023 | Edição 02

**Compromisso ESG**  
O nosso cuidado para construir um mundo mais sustentável.

**AS DIMENSÕES DO ESG: AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA**

**A dimensão E – Environmental**  
Corresponde à dimensão ambiental – simbolizada pelo A em português – e tem se apresentado como uma intensa demanda global pelo comprometimento das organizações e das pessoas com a preservação e a regeneração do planeta, não apenas para atendimento às normas de proteção ambiental ou para mitigar e reparar danos causados ao meio ambiente pela interferência do ser humano.

Entre os aspectos observados nessa dimensão, estão, por exemplo, o uso racional de recursos naturais, os controles e a preocupação com a emissão de gases de efeito estufa, o posicionamento das organizações em relação à geração, ao tratamento e ao destino dos resíduos oriundos do seu negócio e a atenção ao impacto das atividades existentes na mudança climática.

**Dimensão S – Social**

A definição é ampla, podendo ter maior potencial quando relacionada ao foco da atuação das organizações. Muitas apontam para a responsabilidade social, outras para o ambiente interno e as boas práticas trabalhistas, sendo possível, também, ter como direção a atuação nas comunidades e para os públicos vulneráveis do entorno de seus negócios. Independentemente de onde a entidade atua, nessa dimensão, as ações precisam impactar socialmente de modo positivo os públicos de interesse, sejam internos, sejam externos.

Podemos encontrar o “S” do ESG em organizações que atuam, de forma estratégica, em temas como igualdade de gênero, diversidade e inclusão, direitos humanos, saúde e segurança dos colaboradores, privacidade e proteção de dados (LGPD), promoção dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), entre outros.

**Dimensão G – Governance**

A dimensão governança refere-se às questões administrativas relacionadas à alta gestão da organização, suas práticas e compromissos de governança corporativa, assim como a todas as iniciativas que garantem a transparência, a ética, a adoção de políticas anticorrupção, a diversidade na composição dos conselhos, a responsabilidade fiscal, a gestão de riscos, entre outros temas.

As boas práticas de governança adotadas por uma organização estão conectadas com as outras dimensões do ESG. Isso quer dizer que, para a execução da pauta ESG, é necessário que os aspectos sociais e ambientais sejam considerados na boa governança corporativa.

**Vamos juntos construir uma Cooperativa alinhada com os princípios ESG?**



*“Cada vez mais percebemos o quanto é um diferencial corporativo as organizações que possuem uma estrutura consolidada e exemplar em questões de sustentabilidade, social e governança. ESG, além de agregar valor reputacional, ajuda diretamente na prevenção de riscos, promoção da sustentabilidade, integridade e ética, influenciando a sociedade e a organização a buscar aprimoramento e incentivo constante por um futuro melhor.*”

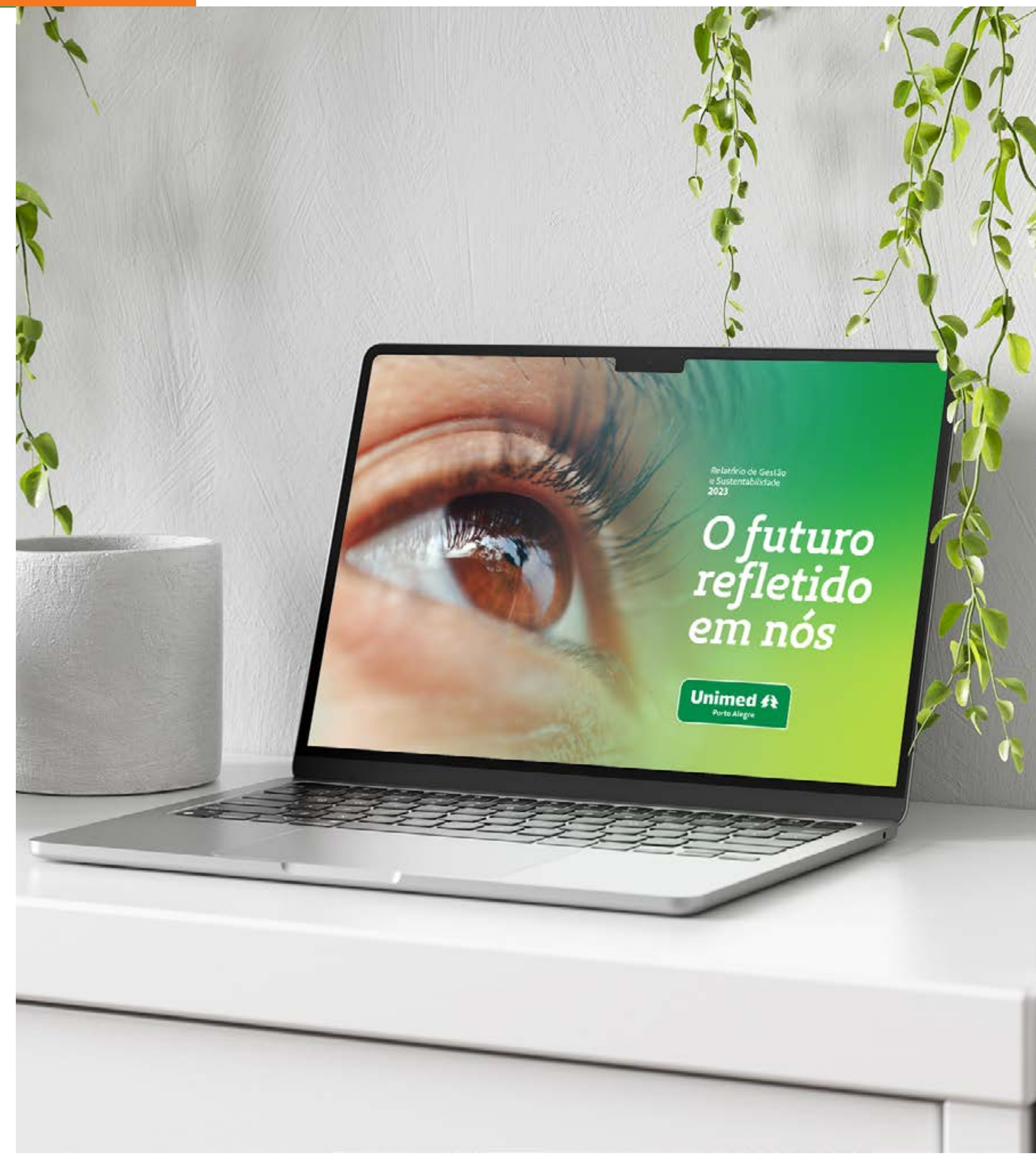
**Luis Paulo Motta Tavares**  
Consultor Especialista Compliance e Governança

## Balanço Social (GRI 2-28)

Para comunicar as práticas ESG de forma transparente e acessível a seus públicos estratégicos, a cooperativa publica anualmente o Relatório de Gestão e Sustentabilidade e o Balanço Social, prestando contas à sociedade sobre suas práticas de governança e sua gestão, focando, especialmente, em seu relacionamento com a comunidade.

Desde 2004, o Balanço Social tem sido utilizado pelo Sistema Unimed como um importante instrumento de autoavaliação da política de gestão, demonstrando por meio de dados quantitativos e qualitativos os resultados dos investimentos nas esferas social e ambiental e sua relação com públicos que são essenciais para o sucesso e desenvolvimento do Sistema.

Além de oferecer informações econômicas, de investimentos ambientais e sociais internos e externos ao seu público de relacionamento, o Balanço Social é um importante instrumento de diagnóstico das Unimeds na direção de uma gestão mais sustentável. A participação no preenchimento dos indicadores e a divulgação do Balanço Social pela Unimed demonstram a transparência nas ações realizadas e a preocupação com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária.



## Pacto Global (GRI 2-28)

A cooperativa é signatária, desde 2015, do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas que reúne 21 mil empresas e organizações de 162 países. O Pacto Global é “uma iniciativa voluntária que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras” (citação literal do site: <https://www.pactoglobal.org.br/sobre-nos/>). Como signatária, a cooperativa compromete-se a contribuir com o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o que busca realizar através dos programas apresentados.



## Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável

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.

As iniciativas realizadas pela Unimed Porto Alegre observam e contribuem para as metas de diferentes 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.

Os 17 objetivos a serem alcançados até 2030 são:



Carbono Neutro


Bicicletário

Efluentes e Resíduos

Geração de Renda por Meio de Coleta de Resíduos Recicláveis

Ecopontos

Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso



*Preservação e  
conscientização  
refletem  
o futuro*

# Programa de Gestão da Saúde Ambiental

O Programa de Gestão da Saúde Ambiental contempla as iniciativas da cooperativa que contribuem com a preservação do meio ambiente e estimulam a adoção de comportamentos sustentáveis:

- **Carbono Neutro**
- **Bicicletário**
- **Efluentes e Resíduos**
- **Geração de Renda por Meio de Coleta de Resíduos Recicláveis**
- **Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso**

## Carbono Neutro

O Programa Carbono Neutro é uma iniciativa da Unimed do Brasil que busca engajar e fortalecer a atuação do Sistema Unimed na agenda climática por meio da elaboração do Inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa (IEGEE). A Unimed Porto Alegre integra a iniciativa desde 2014, monitorando a anualmente a emissão de gases de efeito estufa (GEE)

A partir da mensuração das emissões de GEE é possível identificar as atividades e processos mais poluentes nas áreas administrativas e assistenciais, proporcionando insumos para a redução dos impactos ambientais através da adoção de práticas e métodos de trabalho sustentáveis e inovadores.

A mensuração dos escopos é feita através do GHC Protocol, uma das ferramentas mais utilizadas mundialmente por empresas e governos para entender, quantificar e gerenciar suas emissões de GEE.



[Clique aqui para acessar o inventário](#)



## Bicicletário





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 16 unidades da Unimed Porto Alegre. São elas:

- **Casa TEA Nilo**
- **Prédio Administrativo José Bonifácio**
- **Santa Terezinha, 142**
- **SOS / Projeto Pescar**
- **Unidade 24 de Outubro**
- **Unidade Alvorada**
- **Unidade Assistencial Canoas**
- **Unidade Assistencial Guaíba**
- **Unidade Esteio**
- **Unidade Shopping Total**
- **Unidade Tramandaí**
- **Unidade Zona Sul**
- **Unifácil Cachoeirinha**
- **Unifácil Gravataí**
- **Unifácil Porto Alegre**
- **Unifácil Sapucaia do Sul**



## Efluentes e Resíduos

(GRI 306-3) A Unimed Porto Alegre, desde 2019, mapeia suas atividades assistenciais para o controle da geração dos resíduos, visando a correta identificação dos pontos a serem trabalhados e auxiliando na tomada de decisão da alta administração da cooperativa. As ações buscam minimizar os potenciais impactos ao meio ambiente e garantem o correto gerenciamento dos resíduos gerados pela cooperativa.

Classificação	Resíduo	Peso (t) 2023	Peso (t) 2022	Método de Disposição	Método Determinado
A/E	 Resíduo infectante e perfurocortante	69,48	102,08	Incineração e esterilização	São tratados através de tratamento térmico por incineração e esterilização, e as cinzas geradas são destinadas a um aterro industrial Classe I e II licenciado.
B	 Resíduos Químicos	35,49	24,09	-	Aterro industrial Classe I e II
C	 Rejeito radioativa	Não é gerado na Unimed	Não é gerado na Unimed	-	-
D	 Comum e reciclável	45,9	44,35	Comum: aterro sanitário Reciclável: reciclável e reutilizado	Aterro sanitário e reaproveitado por cooperativa de resíduos recicláveis

### Resíduos Infectantes

No ano de 2023, a Unimed Porto Alegre, assim como no ano anterior, observou uma redução no volume de resíduos gerados nas suas unidades assistenciais, principalmente no resíduo do grupo A (infectante). Essa diminuição ocorre principalmente em razão do final da pandemia, resultando na redução da produção dessa classe de resíduos.

### Resíduos Químicos

Já com relação aos resíduos do grupo B (químico), que inclui resíduos químicos sólidos e líquidos, foi observado um aumento no volume gerado, que pode ser explicado pelo crescimento do número de atendimentos no Centro de Oncologia e Infusão, principal na unidade assistencial responsável pela manipulação e administração de medicamentos.

### Resíduos Sólidos

No último trimestre do ano, foi notado um aumento no volume de resíduos solidificados, provenientes das análises clínicas realizadas a partir de amostras biológicas no laboratório da unidade, correspondendo ao aumento do número de exames processados em mais de 8% em relação a 2022.

### Resíduos Recicláveis

No que diz respeito aos resíduos da classe D, considerados recicláveis, foi notado um discreto aumento na produção entre um ano e outro. Esse dado é esperado, uma vez que a cada ano são incluídas novas unidades no pacote de recolhimento desse tipo de resíduo pela empresa terceirizada, a Trashin.

## Gerenciamento

Ao final de 2023, a Unimed Porto Alegre atualizou o treinamento de Plano de Gerenciamento de Resíduos em Saúde, destacando como principal modificação a avaliação dos insumos conforme seu uso. Essa alteração tem como objetivo promover uma avaliação mais criteriosa por parte das equipes, contribuindo para a redução do volume de resíduos infectantes gerados.

A cooperativa trabalhou para fortalecer a importância do gerenciamento dos resíduos recicláveis, uma vez que mantém parceria com uma empresa que utiliza esse grupo para diversas finalidades sociais.

A mudança de cultura em relação ao descarte adequado de resíduos em saúde demanda orientações e suporte contínuos. Portanto, aprimorar o treinamento é parte integrante da estratégia da cooperativa para garantir que as equipes estejam bem-informadas

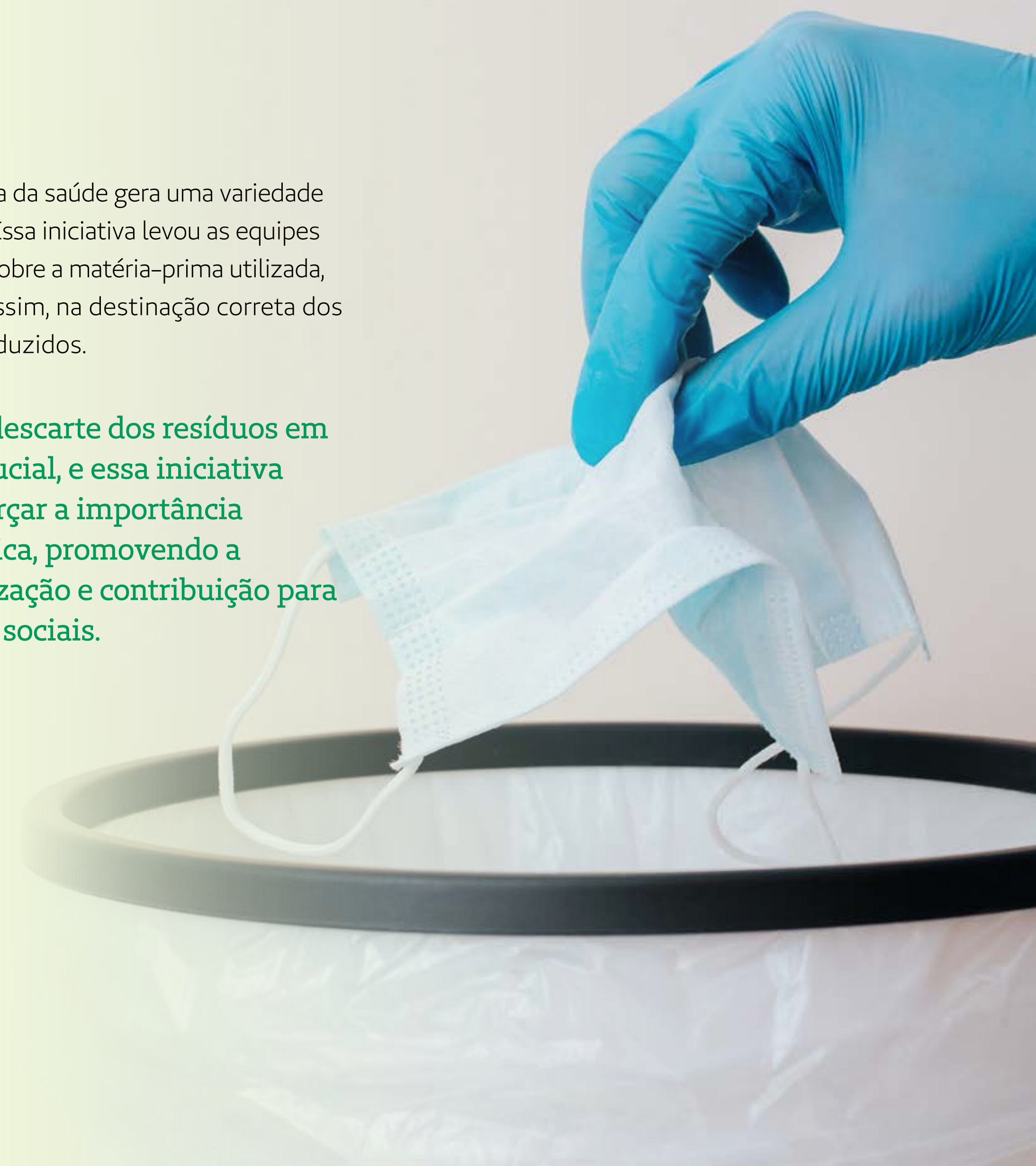
para facilitar o engajamento. Para monitorar e orientar as equipes, é desenvolvido um projeto denominado Multiplicadores, com o propósito de criar referências dentro da equipe assistencial para auxiliar em demandas específicas. Além disso, os Multiplicadores têm a responsabilidade de avaliar as lixeiras de suas respectivas unidades e comunicar às lideranças e ao controle de infecção sobre as oportunidades de melhorias identificadas.

### Desafios

No gerenciamento de resíduos sólidos de saúde, os principais desafios consistem em reduzir os volumes gerados e realizar a segregação adequada desses resíduos. Durante o ano de 2023, a cooperativa promoveu visitas técnicas nas unidades, orientando as equipes a efetuarem o descarte correto. Em algumas ocasiões, foram identificadas dúvidas significativas em relação aos locais apropriados para os descartes, uma

vez que a área da saúde gera uma variedade de resíduos. Essa iniciativa levou as equipes a refletirem sobre a matéria-prima utilizada, auxiliando, assim, na destinação correta dos resíduos produzidos.

**O correto descarte dos resíduos em saúde é crucial, e essa iniciativa busca reforçar a importância dessa prática, promovendo a conscientização e contribuição para iniciativas sociais.**



## Geração de Renda por Meio de Coleta de Resíduos Recicláveis - Trashin

Desde julho de 2021, a Unimed Porto Alegre conta com a parceria da Trashin, empresa de coleta seletiva e gestão completa de resíduos. Os resíduos destinados geram trabalho e renda para muitos trabalhadores de cooperativas de reciclagem.

Inicialmente 18 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. Atualmente 25 unidades são contempladas pelo sistema de gestão completa de resíduos.

### Resultados

**109.097,7 kg**  
de resíduos coletados

**R\$ 77.347,64**  
gerados em renda  
para cooperativas de  
recicladores

Desde o início da iniciativa, **68 famílias foram impactadas diretamente, envolvendo as seguintes cooperativas: Espaço Trashin, Associação Zona Norte, Anjos da Ecologia e Reciclando pela Vida.**

(Dados coletados na página de gerenciamento da iniciativa <https://trashin.com.br/unimed-poa/> em 01/03/2024).  
\* Período julho de 2021 a dezembro de 2023

## Ecopontos

Estão distribuídos nas unidades da Unimed Porto Alegre 21 Ecopontos para que clientes, cooperados, colaboradores e comunidade destinem de maneira correta chapas de raio-x e cartões PVC, resíduos altamente poluentes que envolvem os serviços prestados pela cooperativa. Desde 2015, mais de 150 mil litros de resíduos foram coletados, favorecendo o descarte adequado desses resíduos.

### Lixeiras sinalizadas

Em todas as unidades são disponibilizadas lixeiras com QR Code onde 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/> ou no QR Code.



## Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso

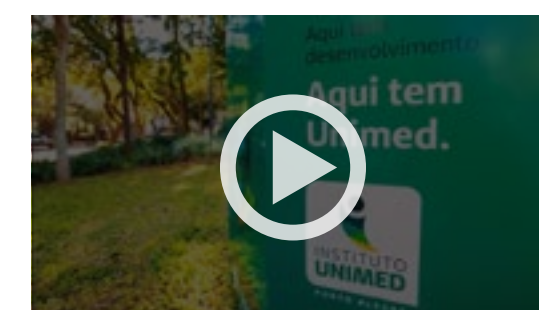
Com o objetivo de estimular a criação de espaços públicos inovadores e sustentáveis na cidade, em 2023 a cooperativa realizou um investimento de R\$ 74.057,97 no Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso, no bairro Moinhos de Vento, em Porto Alegre. O projeto foi idealizado e concretizado em parceria com a Associação de Moradores da Praça Mauricio Cardoso e Prefeitura de Porto Alegre, sendo executado pela Trashin.

Na praça, foram instalados dois coletores com jardim auto irrigáveis no topo, bituqueiras para descarte correto de cigarros e um container de 1000 litros para manter uma estação de resíduos, o que permite o armazenamento correto dos resíduos antes de serem coletados e destinados adequadamente. Além disso, todos os demais coletores da Praça foram sinalizados, visando o descarte correto.



A iniciativa foi premiada no Top Cidadania 2023, na modalidade Sustentabilidade, com o case **Transformando Vidas: Coleta de Resíduos Recicláveis Gera Trabalho e Renda.**

Confira os materiais:



[Vídeo case](#)



[Case](#)



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. O selo T também atesta que o carbono emitido nas coletas realizadas nas unidades da Unimed Porto Alegre é totalmente neutralizado.



*“É um grande orgulho fazer essa entrega aos moradores do bairro Moinhos de Vento. Essa ação está alinhada com a nossa política institucional de responsabilidade social e sustentabilidade. Pretendemos dar continuidade a essas ações em outras praças, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade”.*

**Marcio Pizzato**

Presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre



*“Quando eu trabalhava na unidade Moinhos (no antigo endereço - ao lado do Shop. Moinhos) meus intervalos eram desdobrados em passeios na Praça Maurício Cardoso. Sempre achei a praça muito bonita, mas que poderia receber um maior cuidado e hoje esse cuidado veio com a Unimed POA. Fico encantada ao ler sobre a iniciativa.”*

**Michele da Rosa Paz**

Analista de Relacionamento com o Cooperado



*“Este é um pequeno universo que demonstra o que se pode fazer para proteger o meio ambiente. É muito mais do que a adoção de uma praça, representa o movimento de ações envolvendo todos: prefeitos de praça, adotantes, comunidade, empresas e o poder público, qualificando os espaços”.*

**Ana Pellini**

Secretária Municipal de Parcerias



*“Essa união de esforços do Instituto Unimed com os amigos da praça Maurício Cardoso traduz o pertencimento, neste projeto que agrega inovação e sustentabilidade aos cuidados com o espaço público”.*

**Maria do Carmo Meneghetti Soccol**

Diretora financeira da Associação de Amigos da Praça Maurício Cardoso e Prefeita da Praça



# *Administração e negócios refletem o futuro*

# Cenário

O setor de saúde suplementar no Brasil teve um crescimento contínuo em 2023, com um aumento no número de beneficiários, atingindo em setembro um recorde histórico de 50,88 milhões de usuários em planos de assistência médica. Além disso, os dados econômico-financeiros, relativos ao terceiro trimestre de 2023, demonstram que o setor continua estável e com melhorias significativas quando comparado ao ano anterior. Entretanto, o resultado ainda permanece fortemente ancorado nos ganhos obtidos com operações financeiras, considerando que o resultado operacional do setor ainda se mantém negativo no mercado da saúde ANS.

Também é possível observar, na saúde suplementar, o comportamento agravado dos custos e a sinistralidade que se mantiveram elevados em 2023, o que afetou o mercado como um todo. Um fator que tem movimentado o mercado é o tema que envolve fraudes e desperdícios no setor. Conforme estudo produzido pela Ernst & Young e o Instituto de Estudos de Saúde Suplementar, estima-se que a cada R\$ 100,00 faturados, R\$12,70 são perdidos, de 12% a 18% das contas hospitalares apresentam itens indevidos e até 40% dos exames são desnecessários.

Como tendências, espera-se que as operadoras de saúde façam cada vez mais uso da Inteligência Artificial (IA), medicina baseada em evidências, automação de documentação, campanhas de prevenção e melhores práticas de relacionamento com os pacientes, tendo como foco a maior atenção a saúde dos seus beneficiários e, também, evitar desperdícios, otimizando o resultado operacional e o equilíbrio financeiro da empresa.

Diante deste contexto, a Unimed Porto Alegre vem atuando com atenção voltada para temáticas como custos, receitas, despesas operacionais e a busca constante por uma maior eficiência da gestão para manter a sustentabilidade do negócio. A cooperativa atua fortemente monitorando e analisando mercado, com previsão, para que sejam definidas as melhores estratégias para fortalecer e ampliar o relacionamento com stakeholders. Além disso, permanece atenta tanto aos movimentos do mercado, quanto às oportunidades que possam surgir no desenvolvimento de novos modelos de negócio na área da saúde.

Os movimentos da Unimed Porto Alegre seguem intensos em relação ao fortalecimento de seu posicionamento de generalista *full line*\*, especialmente na oferta de produtos e serviços, além de ações que geram qualidade assistencial e experiência para a sociedade, clientes, médicos cooperados e colaboradores.

\*Generalista full line: Empresa que oferece uma ampla gama de produtos ou serviços, atendendo a uma variedade de necessidades dos clientes.



# Resultados

(GRI 201-1; GRI 2-2; GRI 2-6)

Em 2023, a cooperativa alcançou no primeiro semestre do ano o maior resultado líquido entre as singulares do Sistema Unimed Brasil, resultado de um conjunto de medidas emergenciais, implantadas desde 2022, que tem possibilitado manter resultados positivos, chancelando sua força de marca e solidez.

Resultado líquido

R\$ **137.944**

↑ 2022: 86.760

EBTDA (R\$)

R\$ **129.756,00**

↑ 2022: 80.284,00

Receita líquida

R\$ **3.704.643**

↑ 2022: 3.257.614

% EBTDA

**3,50%**

↑ 2022: 2,49%

Resultado antes do IR/CS

R\$ **196.051**

↑ 2022: 118.936

Resultado financeiro

R\$ **128.178**

↑ 2022: 90.343

Depreciação/Amortização

R\$ **61.883**

↑ 2022: 51.691



## Desempenho de Vendas e Estratégia Comercial (GRI 2-6)

As principais fontes de receita da cooperativa advêm da venda de planos de saúde coletivos empresariais, que representam 88% 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 próprio, como centros de diagnóstico por imagem, laboratório, pronto-atendimentos, atendimento pediátrico e um centro de oncologia e infusão.

Em 2023, sob a perspectiva comercial, a cooperativa alcançou um resultado de 32,4 mil novas vidas. O **Unipart** foi o produto de destaque, responsável por **51% (16,6 mil)** das vendas. Os demais produtos foram responsáveis por complementar o portfólio nas negociações, com **33% do Unifácil (10,7 mil)** e **16% (5,1 mil) do Unimax**.

## Custos Assistenciais

A elevação dos custos assistenciais em 2023 foi desafiadora para a cadeia de saúde suplementar. A busca pela 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 no cuidado para apoiar seus clientes na jornada de gestão da saúde.

A Unimed Porto Alegre distribuiu R\$ 21,3 milhões a título de complemento de honorários médicos e encerrou o exercício de 2023 com resultado positivo, o que permitiu a integralização total da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2023.

### Custos Assistenciais

Total

R\$ **3.241.981**

↑ 2022: 2.885.501

Pagamento de Honorário Médico

R\$ **1.241.898**

↑ 2022: 1.119.967

Complemento de Honorário Médico (HM)

R\$ **21.311**

2022: -

## Investimentos

Em 2023, os investimentos da Unimed Porto Alegre totalizaram R\$ 87,8 milhões, sendo R\$ 10,9 na holding Laçador, R\$ 60,4 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), e R\$ 16,5 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\$ 3,7 milhões foi para a nova Unidade da Rua 24 de outubro, inaugurada em fevereiro de 2023.

	2023	2022
Laçador	10.818	19.175
Sistemas e Equipamentos de Informática	60.437	65.421
Programa de Saúde Baseado em Valor	6.498	
Unidade 24 de Outubro	3.667	16.415
Centro TEA	755	1.504
Expansão da Unidade Shopping Total		774
Lab. Unimed – Litoral		701
Hospital Guáíba		485
Nova Unidade Zona Norte		350
Migração Mercado Livre		339
SOS Unimed		227
Instalações + Móveis e Utensílios	1.501	32
Viver Bem Embarcadero		179
Laboratório Unimed		109
Unifácil	2.032	
Outros	2.133	1.655
<b>Total</b>	<b>87.841</b>	<b>107.366</b>

Valores em R\$/mil



## Valor Econômico Gerado

(GRI 201-1)

As principais fontes de receitas são a comercialização dos planos de saúde Unimax, Unipart e Unifácil e os produtos complementares como o SOS, plano de saúde odontológico e vacinas.

### Receita Bruta

**R\$ 3.746.584**

↑ 2022: 3.295.324

### Receita Líquida

**R\$ 3.704.643**

↑ 2022: 3.257.614

## Valor Econômico Distribuído

(GRI 201-1)

	2023	2022
Despesas Operacionais	385.796	335.443
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	10,41%	10,30%
Saldo de caixa	1.573.044	1.350.983
Salários e Benefícios (Dirigentes, conselheiros e empregados)	246.520	219.345
Pagamento para Provedores de Capital	1.278.545	1.146.775
Pagamento ao Governo (Impostos, multas, taxas, etc.)	135.772	113.954
Pagamento de Fornecedores	1.700.835	1.481.458
Investimento na Comunidade	951	970

### Valor Acumulado

Nos últimos três anos a cooperativa tem apresentado crescimento no seu resultado líquido, que está relacionado ao crescimento da carteira de clientes, ações internas que buscam reduzir o desperdício do setor, bem como pelos ganhos obtidos com as operações financeiras.

**R\$ 137.944.471**

↑ 2022: 86.760.000    ↑ 2021: 50.424.927



# Relatório de Administração

(GRI 2-16; GRI 2-22)

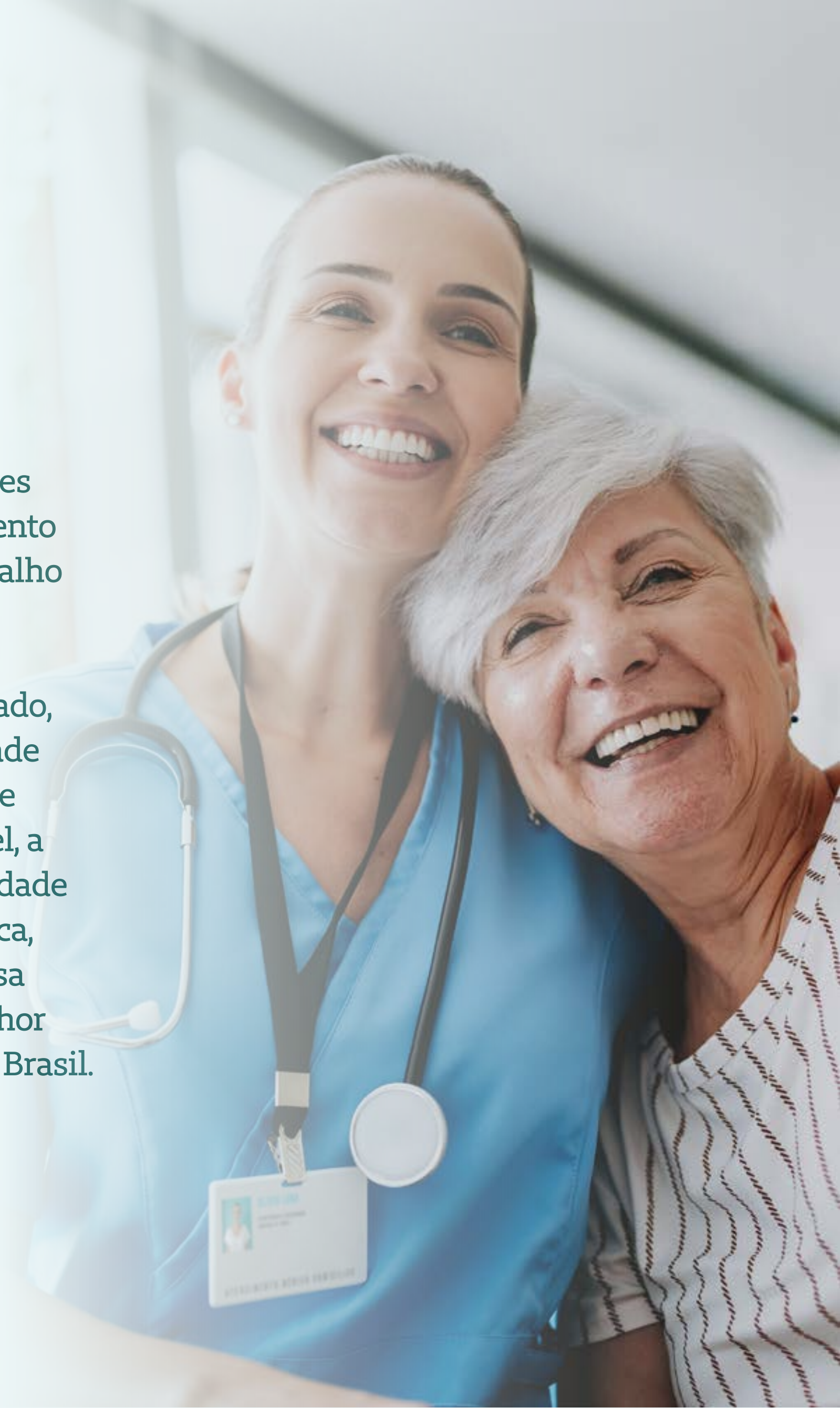
## Prezados Senhores,

Submetemos ao conhecimento 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 2023, 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 2023 com 636,9 mil beneficiários em nossa base de clientes –, 6.832 cooperados, 2.059 colaboradores (1.958 no regime CLT,

83 aprendizes e 18 estagiários), além de 311 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 e unidades de atendimento para terapias especiais (Transtorno do Neurodesenvolvimento).

Nossa missão é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os valores que orientam nossas ações são a cooperação, a excelência no cuidado, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho 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 2023 definimos para o ano de 2024 como pontos principais de nossos Projetos Estratégicos:

- 1 **ampliar e negociar novos modelos de contratação com rede prestadora, garantindo previsibilidade, oferta adequada e controle de custo;**
- 2 **estabelecer o protagonismo no mercado de saúde local, através da expertise e sinergia com parcerias estratégicas;**
- 3 **otimizar os processos internos reduzindo desperdícios e melhorando a nossa eficiência operacional;**
- 4 **engajar as pessoas com as estratégias e a cultura da cooperativa, e;**
- 5 **comprometimento e engajamento do cooperado.**



O ano de 2023 foi bastante desafiador para a saúde suplementar em todo o Brasil. Além do cenário macroeconômico, o mercado vive uma transformação, com fusões e aquisições, o elevado aumento do custo na assistência e a redução do poder aquisitivo da população. No entanto, mesmo diante deste contexto, a Unimed Porto Alegre atingiu as suas metas e, conseqüentemente, aumentou a sua carteira de clientes, além de realizar investimentos para manter a excelência do atendimento.

Em 2023, demos continuidade a 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. As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda, totalizaram R\$ 3,5 bilhões, com crescimento de 13,7% em relação ao ano de 2022. Encerramos o exercício com um EBITDA de R\$ 129,7 milhões, que representa 3,5% das contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, sendo 0,9 maior que o

de 2022, e lucro líquido de R\$ 137,9 milhões, 59% maior que o de 2022. A cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados internamente na categoria “mantidos até o vencimento”.

As nossas atividades investimentos totalizaram em R\$ 87,8 milhões em 2023, sendo R\$ 10,9 na holding Laçador, R\$ 60,4 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), R\$ 16,5 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 nossa operação. Em relação aos demais investimentos (obras, manutenções e equipamentos), a maior parte – R\$ 3,7 milhões – diz respeito a nova Unidade da Rua 24 de outubro, inaugurada em fevereiro de 2023.



Por meio da Laçador Participações, em 2023, seguimos com os projetos estratégicos da holding para a consolidação dos negócios das empresas investidas, com os seguintes destaques:

- **Na Sulmed a carteira de planos de saúde registrou um aumento de 75% com 25 mil vidas, mantendo o crescimento consolidado do market share com a Unimed Porto Alegre.**
- **A operação do Laboratório TopLab foi descontinuada em Porto Alegre, e na cidade de Xangri-lá, no Litoral Norte do Rio Grande do Sul, o serviço foi assumido diretamente pelo Laboratório da Unimed Porto Alegre.**
- **A Laçador Digital acelerou e consolidou o uso do PAD (Pronto Atendimento Digital) na Sulmed e Unimed Porto Alegre, tendo uma contribuição forte no uso racional dos serviços de urgência presenciais.**

Em 2023 mantivemos a nossa participação societária na Unio Digital, em conjunto com as Unimeds Vitória, Belo Horizonte, Unimed Nacional e Seguros Unimed. Consolidamos a implantação do sistema de gestão de operadoras de planos de saúde na Unimed Vitória e finalizamos a implantação do aplicativo do cooperado na Unimed Porto Alegre.

Realizamos, em 31 de dezembro de 2023, a integralização dos juros de 12% ao capital social dos cooperados, que representou R\$ 70,2 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 a manutenção do Programa de Valorização do Cooperado (PVC), que distribui no ano R\$107,6 mil aos cooperados participantes, o que possibilitou atingir as metas de sinistralidade acumulada (coletivo) e as individuais (pilares Ensino, Sustentabilidade e Qualidade).



Entre as iniciativas e movimentos realizados pela Unimed Porto Alegre estão investimentos em tecnologia da informação e numa gestão baseada em dados, além de investimentos em infraestrutura e atendimento.

Em junho de 2023, a Unimed Porto Alegre inaugurou o seu Command Center, com o objetivo de identificar oportunidades de melhorias na eficiência operacional, financeira e assistencial.

A Unimed Porto Alegre lançou também o Escritório de Valor em Saúde, que integra o programa Saúde Baseada em Valor da cooperativa e impulsiona todas as ações que contribuem para a construção de um ecossistema de saúde. Com a iniciativa, a

cooperativa tornou-se a primeira operadora de saúde da América Latina a ter um escritório de valor, e que visa construir novas práticas de cuidado, implementando inovações, incentivos e aperfeiçoamentos para evolução da cultura de Value-Based Health Care (VBHC) no mercado de saúde.

Inauguramos uma nova unidade no bairro Moinhos de Vento, localizada em frente ao Parcão. Com área total de 2.950m<sup>2</sup>, o local conta com serviços de Centro de Diagnóstico, laboratório de análises clínicas, clínica de vacinas e exames de imagem, além de um espaço dedicado à saúde da mulher, com exames, laboratório e procedimentos da mama em área exclusiva.

Outro destaque do ano foi a inauguração da Casa TEA, um espaço inovador que acolhe beneficiários com Transtorno do Espectro Autista ou Transtornos Globais do Desenvolvimento; e suas famílias. A primeira estrutura, localizada na Av. Nilo Peçanha, conta com 620m<sup>2</sup> e já está em funcionamento juntamente com a segunda Casa TEA, na Zona Norte, num espaço de 280m<sup>2</sup>. Em 2024, está prevista a terceira unidade na Rua 24 de outubro, na nova unidade assistencial da cooperativa. Serão 285 m<sup>2</sup> igualmente dedicados ao acolhimento e aplicação das terapias que iniciará a sua operação em abril.



Ser uma organização 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 em 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 Institucional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações, cujos objetivos são reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em iniciativas que reforcem o bem-estar 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.

Em parceria com o Instituto Unimed Porto Alegre, Braço Social da nossa cooperativa, potencializamos as iniciativas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade. Renovamos apoios institucionais para projetos abarcados pela Lei Federal de Incentivo Fiscal ao Esporte, à Cultura,

ao Fundo Municipal da Criança e do Adolescente e ao Fundo Municipal do Idoso. Aprovamos o apoio a nove instituições que, após minuciosa análise técnica dos projetos, foram selecionadas para receber o recurso da Unimed Porto Alegre.

Com o objetivo de estimular a criação de espaços públicos inovadores e sustentáveis na cidade, em 2023, a cooperativa realizou um investimento de R\$ 74 mil no Projeto de Gestão de Resíduos da Praça Maurício Cardoso, no bairro Moinhos de Vento, em Porto Alegre. O projeto foi idealizado e

concretizado em parceria com a Associação de Moradores da Praça Maurício Cardoso e Prefeitura de Porto Alegre, sendo executado pela Trashin.

Na praça, foram instalados coletores com jardim auto irrigáveis no topo, bituqueiras para descarte correto de cigarros e um container para o armazenamento correto dos resíduos antes de serem coletados e destinados adequadamente. Além disso, todos os demais coletores da Praça foram sinalizados, visando o descarte correto.



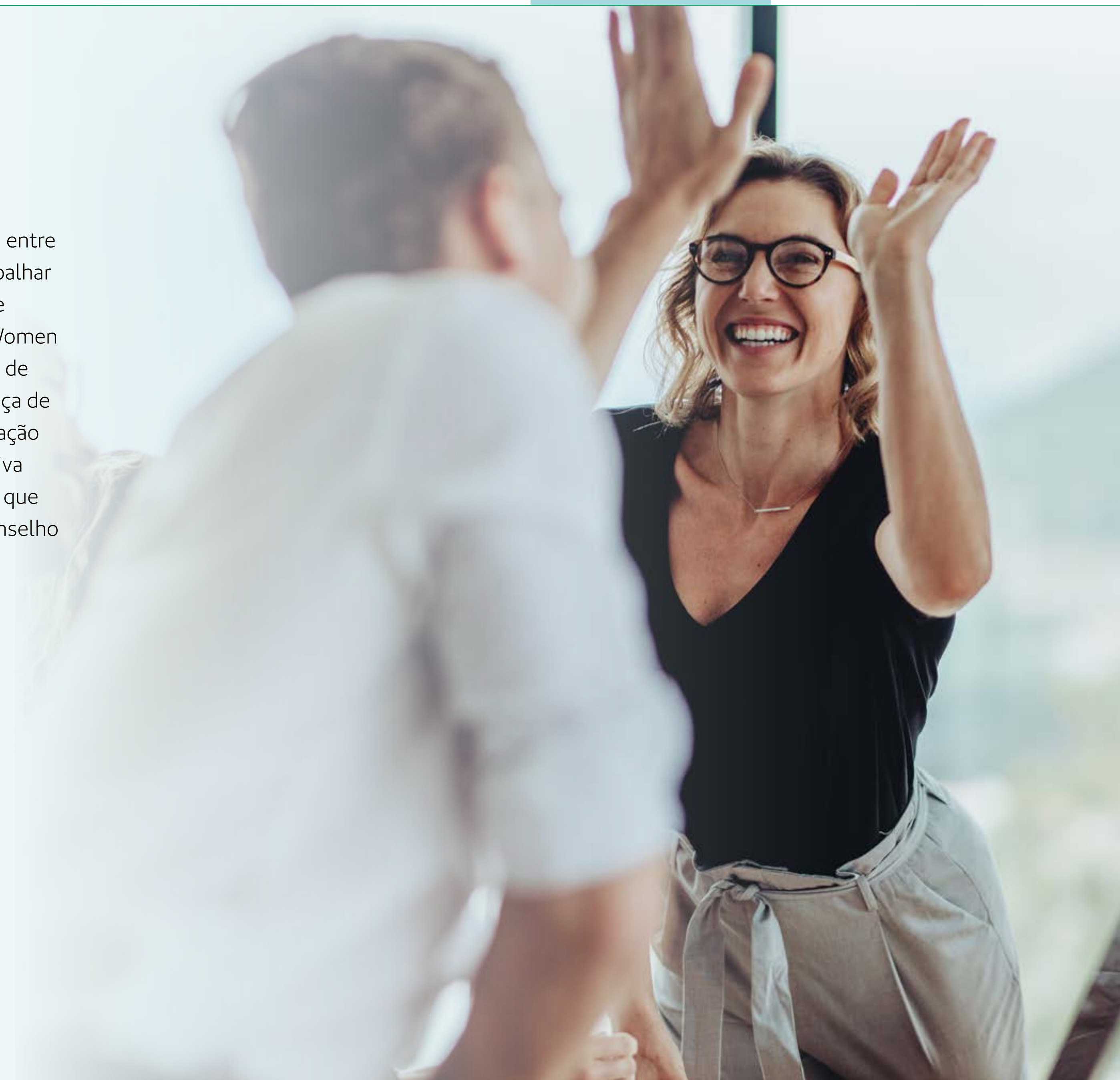
O programa Viver Bem, da Unimed Porto Alegre, promove o cuidado integral e incentiva hábitos saudáveis, contribuindo para a saúde e a qualidade de vida dos clientes e da comunidade. Direcionado para todas as etapas da vida, da gestação à maturidade, tem como objetivo concretizar o propósito de cuidar. Para isso, são realizadas ações educativas e modalidades de atividade física, ministradas por profissionais especializados, com uma ampla grade de horários para facilitar a participação.

No site <https://www.unimedpoa.com.br/viverbem>  são disponibilizados conteúdos sobre saúde e bem-estar.



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. Entre as algumas conquistas fomos destaque na lembrança e no coração dos gaúchos no Top of Mind RS 2023 – as Marcas do Rio Grande, do Grupo Amanhã. Conquistamos o 4º lugar na categoria Planos de Saúde no Prêmio Reclame Aqui, que reconhece as empresas mais respeitadas pelos consumidores, e 1º lugar entre as Unimeds que participaram da premiação. A Unimed Porto Alegre também está entre os 10 melhores planos de saúde no ranking do Anuário Valor 1000, promovido pelo Valor Econômico. Outras conquistas foram o Top Cidadania e Top Ser Humano, concedidos pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS) e o Great Place to Work (GPTW), certificando a cooperativa como excelente local de trabalho validado

pelos funcionários, pela terceira vez consecutiva, que coloca a cooperativa entre as 20 melhores empresas para se trabalhar no Estado. Outro reconhecimento que chancela a Unimed foi o Selo WOB (Women on Board), que reconhece a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em conselhos de administração ou conselhos consultivos. A cooperativa é o segundo player do setor de saúde que possui cinco ou mais mulheres no Conselho de Administração.



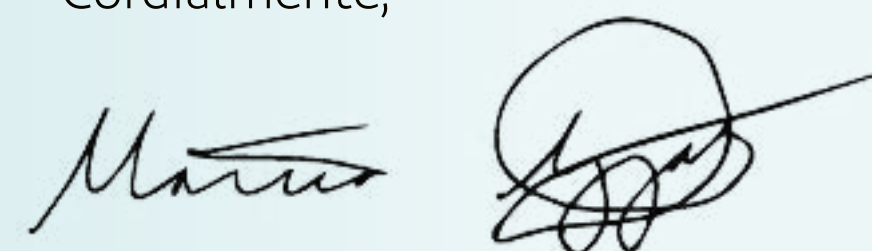
Apesar do contexto atual, nossa expectativa é que o cenário econômico apresente uma retomada gradual, o que nos leva a projetar um crescimento desafiador, mas, ainda, conservador e sustentável.

**Para 2024, 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.**

Estamos atentos aos movimentos de mercado, bem como às oportunidades que possam surgir no desenvolvimento de novos modelos de negócio envolvendo a área da saúde. Além disso, será preciso atenção e esforços voltados para temáticas

como custos, fraudes, desperdício, receita e despesas operacionais na busca constante por uma maior eficiência da gestão para mantermos a sustentabilidade do negócio. Seguiremos investindo em melhorias nas nossas estruturas, cumprindo as exigências legais da operadora, para darmos continuidade à expansão da Unimed Porto Alegre com olhar atento 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 GRI

## GRI Conteúdo Geral

	Página	Resposta Direta	Relato
A Organização e suas Práticas de Gestão	2-1	4, 10, 12, 13, 15, 16, 18,	Nome da organização
		4, 10	Estrutura societária e forma jurídica
		10	Localização da sede
		10, 18, 20, 28, 37	Localização das operações - países em que opera
	2-2	87	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas
	2-3	4	Período de relato e frequência
			Ponto de contato para perguntas sobre o relatório
	2-4	Não houve reformulações.	Reformulação de informações
	2-5	Os dados contidos neste relatório, em sua grande maioria, advêm de informações auditadas externamente; contudo, para o relatório, não se buscou aferição externa	Verificação externa
	Atividades e trabalhadores	2-6	4, 10, 20, 21, 22, 27, 37, 55, 56, 57, 58, 88, 89
Atividades, marcas, produtos e serviços			
			Mercados atendidos, Porte
2-7		20, 44	Informações sobre empregados
2-8		20	Trabalhadores que não são empregados

Governança	2-9	13	Estrutura de governança
	2-10	13	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança
	2-11	13	Presidente do mais alto órgão de governança
	2-12	13	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança - supervisão da Gestão Impacto
	2-13	12	Gestão de Impactos- delegação de responsabilidade
	2-14	7	Palavra da diretoria/papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade
	2-15	7	Conflitos de interesse
	2-16	92	Comunicação de preocupações
	2-17	13	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança
	Estratégias, Políticas e Práticas	2-22	92
2-23		15, 32	Compromissos e Políticas para uma conduta empresarial responsável (Direitos Humanos, princípio precaução etc.)
2-24		16	Incorporação de compromissos de política para uma conduta empresarial responsável
2-25		18	Processos para reparar impactos negativos / Mecanismos de queixas
2-27		17	Conformidade com leis e regulamentos
Engajamento de Stakeholders	2-28	75, 76, 77	Participação em associações
	2-29	37, 50, 55, 57	Abordagem para o engajamento das partes interessadas
	2-30	20	Principais tópicos e preocupações levantadas

# Sumário GRI

	Página Resposta Direta		Relato
	3-1	5	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos. Descrever processo de identificação e priorização
		6	Lista de tópicos materiais
	3-2	11	Relatar mudanças na lista, em comparação ao relato anterior
	3-3	A cooperativa está atenta ao princípio da precaução e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras	Princípio ou abordagem da precaução. Gestão dos temas materiais. Análise, descrição de impactos, Medidas de prevenção)
GRI Temas Materiais	201-1	88, 91	Valor econômico gerado e distribuído
	202-1	46	Presença no mercado
	306-3	81	Efluentes e resíduos
	401-1	44	Emprego
	401-2	44	Emprego
	403-7	47	Saúde e segurança no trabalho
	403-8	47	Saúde e segurança no trabalho
	403-9	47, 49	Saúde e segurança no trabalho
	406-1	17, 18	Não discriminação
	413-1	37, 60	Participações nas comunidades locais, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
	416-2	36, 58	Saúde e segurança do cliente

**Unimed**   
Porto Alegre