



# Relatório de Gestão & Sustentabilidade

*Cuidados que transformam*

2019

## Expediente

### CONSELHO EDITORIAL – DIRETORIA EXECUTIVA

**Luis Olímpio Dias Jordão**

Presidente

**Susane Muller Klug Passos**

Vice-presidente

**Paulo Fernando Wetzel de Mattos**

Diretor de Recursos Próprios I

**Paulo Thofehrn**

Diretor de Provimento à Saúde

**Renato Rodrigues Al Alam**

Diretor Administrativo

**Ricardo Macedo Bainy**

Diretor de Relacionamento e Mercado

**Rosana Souza Van Der Laan**

Diretora de Recursos Próprios II

**Carolina Ritter Ribeiro**

Gerente de Serviços

**Claudia Kogan Sedrez**

Gerente de Enfermagem

**Cláudia Mendonça Lemos**

Administradora Desenvolvimento Organizacional

**Gabriela Laudares Albuquerque Oliveira**

Administradora do Cliente e Mercado

### EQUIPE RESPONSÁVEL

#### NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

Cristiana Martins Nunes

Dainá Xavier Bório

Karina Gonçalves Vaz

Luisa Mendes Machado

Mylena Rodrigues Acosta

Julho 2020



**Unimed Pelotas/RS**

Rua Almirante Barroso, 2309  
Pelotas/RS – CEP: 96010-280

Núcleo de Comunicação e Sustentabilidade

Tel.: (53) 3309.4922  
comunicacao@unimedpelotas.com.br

## Nosso Relatório

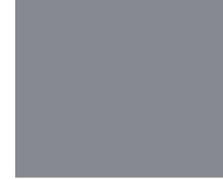
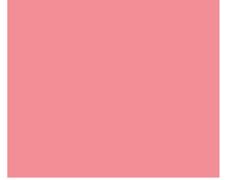
Chegou a hora de apresentarmos aos nossos *stakeholders* como foi 2019 para a Unimed Pelotas/RS. Podemos adiantar para vocês que, o planejamento e as estratégias estabelecidas lá no começo resultaram em realizações, conquistas e reconhecimento da nossa cooperativa no Rio Grande do Sul.

Organizar 2019 em uma linha do tempo reforça que a nossa vocação está presente em todas as nossas atitudes e que, cuidar com empatia e comprometimento, promovendo a melhor experiência em saúde e bem-estar, é transformador.

Por isso, esse relatório apresenta, de forma detalhada, a atuação da Unimed Pelotas/RS como operadora de planos de saúde, seu desempenho econômico, a estrutura de serviços próprios entregue para os beneficiários e clientes, suas realizações e seu cuidado com a sociedade e o meio ambiente.

Em cada capítulo desse Relatório de Gestão e Sustentabilidade é possível encontrar um pedacinho da nossa trajetória em 2019. Fique à vontade, você é nosso (a) convidado(a) especial.





# sumário

**9**  
Organograma

**10**  
Administração

**12**  
Marcos  
Históricos

**16**  
Serviços Próprios

**28**  
Identidade  
Organizacional

**31**  
Cooperado

**33**  
Beneficiário

**43**  
Colaborador

**48**  
Fornecedor

**49**  
Prestador

**95**  
Abrangência

**95**  
Serviços  
Credenciados

**96**  
Nossos Produtos

**110**  
Pilares do  
Jeito de Cuidar

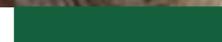
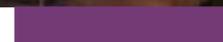
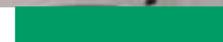
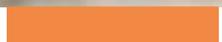
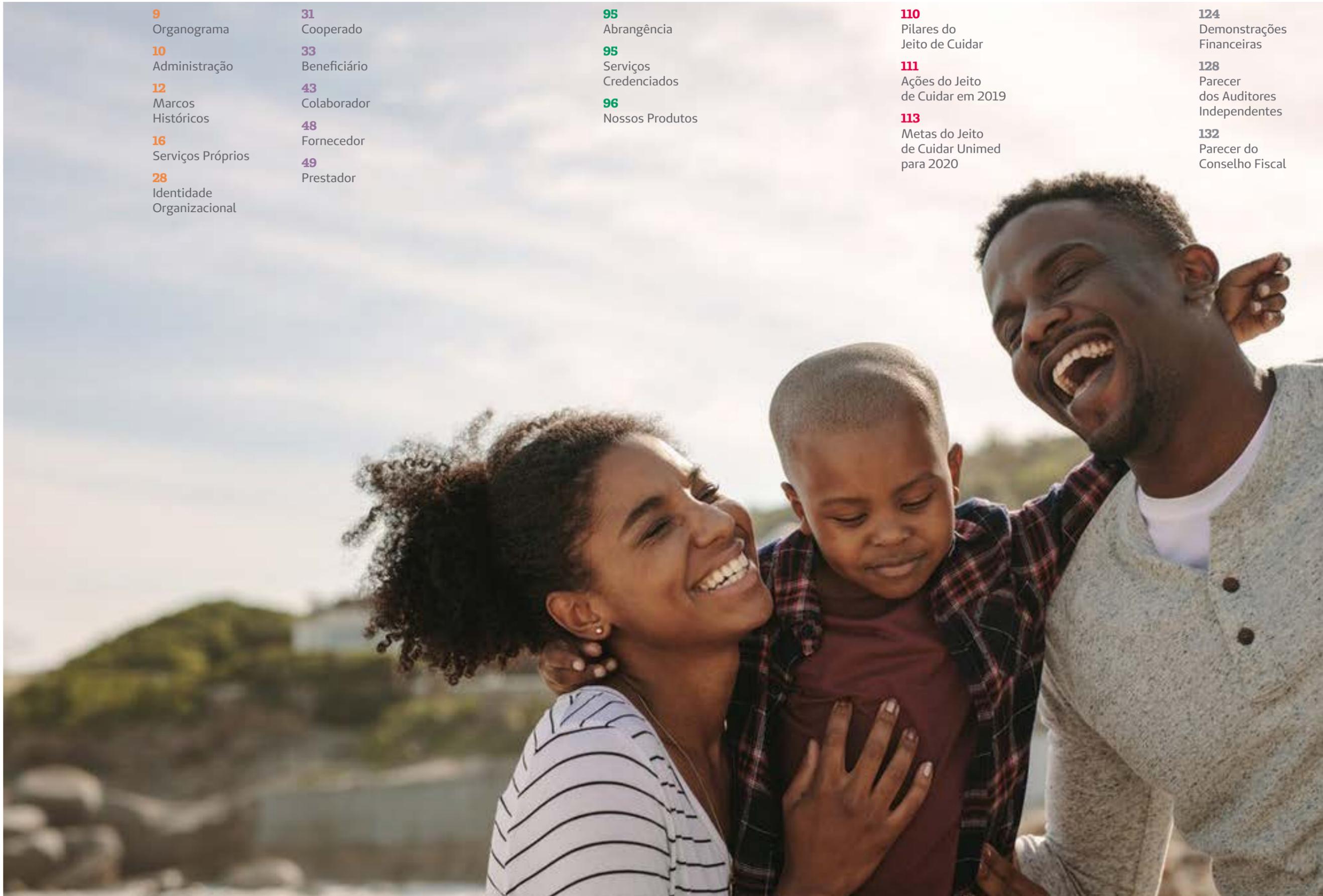
**111**  
Ações do Jeito  
de Cuidar em 2019

**113**  
Metas do Jeito  
de Cuidar Unimed  
para 2020

**124**  
Demonstrações  
Financeiras

**128**  
Parecer  
dos Auditores  
Independentes

**132**  
Parecer do  
Conselho Fiscal





## Mensagem da Diretoria

### Transformar, cuidar e cooperar

Cooperar significa estar junto, mas não simplesmente lado a lado e, sim, de corpo e alma. Comprometidos com o mesmo propósito. Porque juntos, conseguimos projetar, realizar e transformar. Com esse espírito cooperativista, a Unimed Pelotas/RS vem ao longo da sua trajetória proporcionando aos clientes e beneficiários a melhor experiência em saúde, valorizando o empenho e a dedicação dos médicos cooperados e acreditando no valor das pessoas, inspiradas pelo nosso jeito de cuidar.

Em 2019, entregamos para Pelotas e Região Sul uma unidade de internação e um centro cirúrgico com o que há de mais tecnológico e inovador, dentro de uma estrutura moderna e acolhedora. O Hospital Unimed Pelotas é um marco para a história da cooperativa e foi inaugurado com o propósito de agregar e cooperar com os serviços próprios do nosso Complexo de Saúde.

O Hospital Unimed Pelotas é a construção de um ato cooperativo iniciado em 2003, viabilizado pelas diretorias executivas e coordenadores. Essa inauguração reforça que nossos esforços estão focados na sustentabilidade do negócio, no jeito de cuidar Unimed, no bem-estar do trabalho médico, na segurança e no conforto dos pacientes.

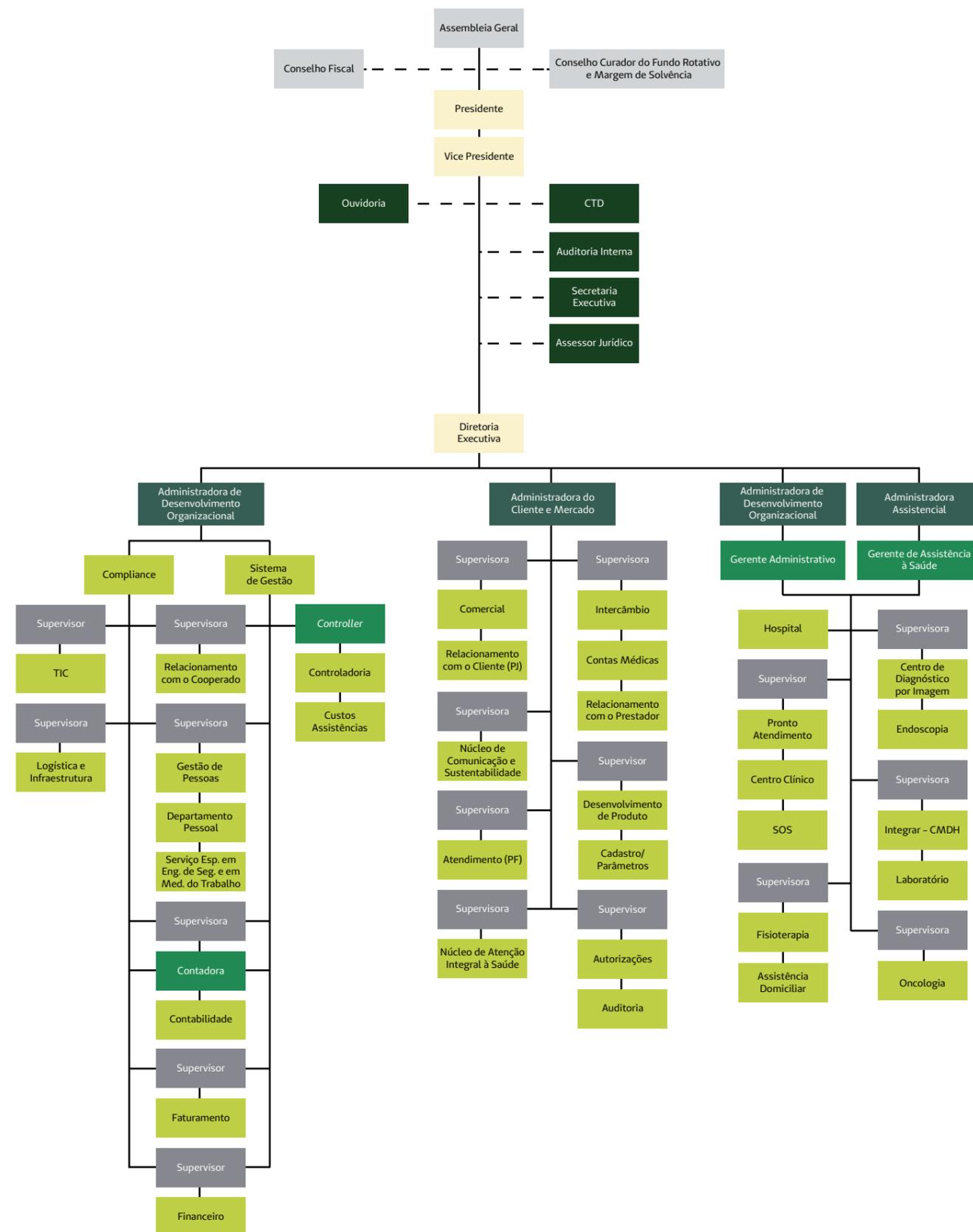
Além disso, em 2019 chegou a hora de retribuímos aos clientes, beneficiários e médicos cooperados a confiança e o investimento que depositaram em nossa cooperativa ao longo desses 41 anos. Os nossos colaboradores é hora de agradecer por estarem comprometidos com o nosso propósito, pela dedicação e empenho em todos os momentos.

O mundo vive a incerteza e a instabilidade em diversos cenários, econômicos, políticos e sociais. A tecnologia na área da saúde avança a cada dia. E todos esses fatores, impactam em nossos desempenhos. No entanto, juntos conseguimos vencer todos os obstáculos, resgatando modelos assistenciais com o foco no paciente e no atendimento humanizado, promovendo mais acessibilidade para os nossos beneficiários, modernizando nossos protocolos de atendimento com sistemas inovadores e promovendo a sustentabilidade econômica, social e ambiental.

O trabalho continua e como falamos, juntos vamos transformar, motivar e contribuir para um futuro mais humano, baseado na empatia, no respeito e claro, no cuidado. Porque cuidar, é sempre o nosso plano.



## Organograma



# Administração

## Representantes da Unimed Pelotas/RS

### DIRETORIA EXECUTIVA

**Luis Olímpio Dias Jordão**  
Presidente

**Susane Muller Klug Passos**  
Vice-presidente

**Paulo Fernando Wetzel de Mattos**  
Diretor de Recursos Próprios I

**Paulo Thofehr**  
Diretor de Provimento à Saúde

**Renato Rodrigues Al Alam**  
Diretor Administrativo

**Ricardo Macedo Bainy**  
Diretor de Relacionamento e Mercado

**Rosana Souza Van Der Laan**  
Diretora de Recursos Próprios II

### COORDENADORES DOS SERVIÇOS

**André Luiz Haack**  
Gestão de Contas Médicas, Autorizações e Auditoria

**Flora Inês Mathias Costa**  
**Ione Fuhrmeister Roessler**  
Núcleo de Atenção Integral à Saúde

**Frederico Miguel Klein**  
Endoscopia

**Gilda Dias Leite de Mattos**  
Fisioterapia

**Ione Fuhrmeister Roessler**  
Sistema de Gestão

**Kátia Lanzetta Haack Caetano**  
Centro Clínico, Pronto Atendimento e SOS

**Luis Ramon Marques da Rocha Gorgot**  
Laboratório de Análises Clínicas

**Luiz Roberto Habeyche Ruschel**  
Atendimento Domiciliar

**Márcio Valério Costa**  
Centro Unimed República do Líbano (Oncologia)

**Maurício Alberto Goldbaum Júnior**  
Bloco Cirúrgico

**Otávio Hise Gomes**  
Centro de Diagnóstico por Imagem

### CONSELHO TÉCNICO DISCIPLINAR

Alexandre Minasi Medeiros

André Bauer Sica Diniz

Celene Maria Longo da Silva

José Carlos Pereira Bachettini Júnior

Rafael Calderipe Costa

### CONSELHO FISCAL

#### Efetivos

Chiara Padilha Costa

Homero Bruno Klauck

Silvio Luís Souza dos Reis

#### Suplentes

Ana Lúcia de Carvalho Al Alam

Roberto da Conceição Almeida

Roberto Reinecken Von Laer

### AUDITORES

André Luiz Haack

João Alfredo Costa da Silveira

Marília Montagna Silveira

Renan de Oliveira Barbosa

Ricardo Lanzetta Haack

Tomaz Barbosa Isolan

### CONSELHO CURADOR DO FUNDO ROTATIVO E MARGEM DE SOLVÊNCIA

Ari Vieira Lemos Júnior

Cesar da Silva Ferreira

José Augusto Froner Bicca

# Marcos Históricos



Fundação da primeira Unimed, em Santos

**1967**

**1978**

18 de dezembro, fundação da Unimed Pelotas/RS

**1980**

Criação de um departamento comercial

**1990**

Inauguração do primeiro escritório regional da Unimed Pelotas/RS, em São Lourenço do Sul

**1992**

Aquisição da sede própria, na Rua Almirante Barroso



**1993**

Inauguração do Pronto Atendimento, ao lado da sede

**2000**

Inauguração do SOS

**2003**

Inaugurado o Serviço de Medicina Ocupacional



Com a compra do plano Pias, o P foi transferido para a Santa Casa  
Inauguração do serviço de Fisioterapia

**2007**

**2008**

Laboratório foi instalado na Rua Almirante Barroso, ao lado da sede administrativa, onde ficava o PA



Inauguração do Centro Unimed República do Líbano (Oncologia e Diagnóstico)

**2012**

Início das obras do Hospital Unimed Pelotas



**2013**

Inauguração da Sede do Serviço de Medicina Preventiva e Ocupacional na Avenida Dom Joaquim



Inauguração do Centro de Diagnóstico por Imagem

2014



Laboratório de Análises Clínicas é inaugurado junto ao Complexo de Saúde Unimed Pelotas/RS

Serviço de Medicina Ocupacional e Núcleo de Atenção Integral à Saúde são inaugurados junto à sede administrativa, na Almirante Barroso

2017



Inauguração do Centro Clínico no Complexo de Saúde da Unimed Pelotas/RS



O serviço de Pronto Atendimento foi transferido para o Complexo de Saúde

Inauguração do Integrar – Centro Multidisciplinar de Desenvolvimento Humano



Inauguração do Hospital Unimed Pelotas  
O serviço de Endoscopia foi transferido para o Complexo de Saúde  
Entrega da 1ª Cadeira de Rodas do Programa Eu Ajudo Na Lata



Unimed Pelotas/RS completou 40 anos de história

2018



2019

Revitalização das Academias ao ar livre da Unimed Pelotas/RS

## Serviços Próprios

Conheça a estrutura de serviços próprios disponibilizada pela Cooperativa Médica.

Como operadora de planos de saúde, a Unimed Pelotas/RS dispõe de uma ampla rede de atendimento a seus clientes e sua atuação obedece a todas as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### CENTRO CLÍNICO



Com o compromisso de cuidar do bem-estar e da saúde das pessoas, o Centro Clínico da Unimed Pelotas/RS conta com consultórios médicos para atendimento clínico, ginecológico, pediátrico e traumatológico. Além de salas para aplicação de medicação, de procedimentos médicos, de enfermagem e de observação.

Com uma ampla estrutura e equipamentos de tecnologia de ponta, o Centro Clínico está localizado no Complexo de Saúde da Unimed Pelotas/RS, atendendo beneficiários Unimed e clientes na modalidade particular. As consultas no serviço podem ser marcadas de forma presencial, pelo telefone do local, pelo site ou pelo aplicativo da Unimed Pelotas/RS.

Sempre que for consultar, lembre-se de levar seu documento oficial de identificação com foto e o cartão magnético Unimed. Não será aceita a foto do documento.

### CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



Com agilidade e com o propósito de fornecer um atendimento humanizado à comunidade, o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da Unimed Pelotas/RS oferece a realização de tomografia, de ressonância magnética, de radiografia, de ultrassonografia e de mamografia aos beneficiários da cooperativa. Agora, se você não possui plano de saúde e precisa realizar seu procedimento na modalidade particular, basta levar a requisição de seu médico ao serviço e agendar um horário!

Comprometimento, tecnologia de ponta, equipe qualificada, precisão nos resultados. Esse conjunto de atributos reforçam ainda mais o compromisso do serviço com a excelência.

Os exames efetuados no serviço são entregues, somente, mediante apresentação do comprovante de realização do procedimento ou do documento de identificação com foto do paciente. O prazo máximo para retirada é de 90 dias, a contar pela data de disponibilização do exame. Além disso, a segunda via dos exames é fornecida mediante pagamento de uma taxa.

### CENTRO UNIMED REPÚBLICA DO LÍBANO (ONCOLOGIA)



Além do propósito de cuidar, a Unimed Pelotas/RS está comprometida com a vida e com as pessoas, com esse objetivo, o Centro Unimed - República do Líbano (Oncologia) oferece consultas, avaliações, tratamentos e aplicação de imunobiológicos, de quimioterapia endovenosa, de pulsoterapia e entrega de quimioterapias via oral, em pacientes oncológicos.

A Oncologia é composta por uma equipe de profissionais, com médicos oncologistas e hematologistas, enfermeiros, farmacêuticos e técnicos em enfermagem. O serviço possui equipamentos de alta tecnologia, oferecendo conforto e privacidade para os beneficiários Unimed e clientes na modalidade particular.

Os pacientes oncológicos que necessitam de tratamento devem procurar o estabelecimento para autorização, agendamento, orientações e aplicação de medicação.

### ENDOSCOPIA



Uma ampla estrutura e equipamentos de tecnologia avançada são os diferenciais da Endoscopia da Unimed Pelotas/RS. Inspirado em prestar um atendimento humanizado aos beneficiários da cooperativa, o serviço realiza exames de endoscopia digestiva alta, colonoscopia, broncoscopia e urodinâmica. Além disso, o beneficiário pode escolher o médico cooperado que deseja realizar o exame.

Agora, se você não possui plano de saúde e precisa realizar seu procedimento na modalidade particular, ligue para a Endoscopia e agende um horário ou leve a requisição de seu médico até o serviço. Os procedimentos são feitos mediante apresentação de senha de autorização, cartão magnético Unimed e documento oficial de identificação com foto. O resultado do procedimento é entregue logo após a realização do mesmo.

## FISIOTERAPIA



Com um atendimento humanizado e o intuito de prevenir, promover, tratar e recuperar a saúde funcional, a Clínica de Fisioterapia da Unimed Pelotas/RS presta assistência aos beneficiários Unimed e aos clientes na modalidade particular. O serviço conta com salas de eletroterapia e cinésioterapia, além de dois turbilhões para tratamento, na água, de membros superiores e inferiores. A Fisioterapia também atende a especialidade de Reabilitação do Assoalho Pélvico, que trata Disfunções Urinárias, Ginecológicas e Proctológicas. A modalidade dispõe de fisioterapeutas especialistas para a realização dos atendimentos.

## HOSPITAL UNIMED PELOTAS



A grande vocação do Sistema Unimed é o cuidado com as pessoas. Esse propósito já faz parte do nosso DNA e é ele quem vem inspirando os serviços e os projetos realizados pela cooperativa. Com a inauguração do Hospital Unimed Pelotas, reforçamos nosso comprometimento em promover um atendimento humanizado para a comunidade.

A construção do Hospital começou com um estudo da estrutura do empreendimento e, a partir disso, foram identificadas as necessidades dessa unidade, oportunizando o desenvolvimento de um trabalho que integra inovação e tecnologia para a promoção de saúde.

Com cinco salas cirúrgicas, 16 leitos de recuperação e 22 leitos de internação, um Centro de Esterilização de Materiais próprio – que é considerado o coração da unidade – com equipamentos de alta tecnologia, a estrutura do Hospital Unimed Pelotas foi formada.

No início das atividades, o Hospital Unimed Pelotas funcionará com atendimento especializado em cirurgias de baixa e média complexidade em caráter eletivo. Também haverá atendimento a pacientes clínicos selecionados a partir do Pronto Atendimento e Centro Clínico do hospital, atendendo internações clínicas.

## CENTRO CIRÚRGICO

### Salas Cirúrgicas



A flexibilidade das salas do Centro Cirúrgico é um diferencial do serviço. Baseadas no conceito de sala limpa e de produtividade, elas possuem estativas que suportam os demais equipamentos médico-hospitalares, permitindo maior segurança e assepsia ágil da sala entre as cirurgias. Além disso, este equipamento possui tecnologia IT-médico, que supre as falhas de energia ou qualquer outro tipo de interferência na rede elétrica.

Independente do procedimento, a mesa cirúrgica e os demais equipamentos conseguem ser reposicionados de forma rápida, de acordo com a necessidade da próxima cirurgia. Também possuem um sistema de integração de imagens, com quatro telas de visualização distribuídas nas estativas e paredes, onde o médico e a equipe conseguirão observar os exames de imagem realizados pelo paciente anteriormente, replicar os dados do monitor do paciente e visualizar as imagens da câmera de vídeo-cirurgia e da câmera disponível no foco cirúrgico. O objetivo é proporcionar versatilidade na hora de preparar a cirurgia e possibilitar a visualização de diversas imagens em qualquer monitor.

### Mesa Cirúrgica

A mesa cirúrgica possui uma gama de acessórios para cada especialidade. O equipamento, com estrutura automatizada, proporciona várias posições, se adequando ao ato cirúrgico. Com um controle remoto, oferece comodidade para a realização de diversas cirurgias em inúmeras especialidades.

### Reprodução de dados para monitoração do paciente

O bloco cirúrgico também conta com torres de vídeo-cirurgia, microscópio cirúrgico para algumas especialidades e intensificador de imagem. O aparelho de anestesia, em conjunto com o monitor multiparâmetros, fornece em tempo real todos dados necessários para a monitorar o paciente sob anestesia, contribuindo para que a cirurgia seja ainda mais segura e com diminuição do gasto com agentes anestésicos.

### CENTRAL DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO



A Central de Material e Esterilização (CME) fornece apoio técnico para todas as unidades assistenciais e é responsável pelo processamento de artigos como: instrumental cirúrgico, roupas cirúrgicas, entre outros. O cuidado e a segurança do processo são priorizados em todas as etapas. A CME conta com um espaço físico amplo, fluxo de materiais adequado e tecnologia de ponta. Os ambientes são separados por barreiras que contribuem para a segurança e eficácia do processo de esterilização. A climatização dos ambientes contribui para a qualidade do ar e segurança dos processos, preservando o material que está sendo esterilizado.

## LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS



O Laboratório de Análises Clínicas da Unimed Pelotas/RS está há mais de 20 anos no mercado, com o compromisso de cuidar das pessoas. O serviço atende os beneficiários do plano de saúde Unimed e os clientes na modalidade particular.

O serviço conta com equipamentos de tecnologia de ponta e uma equipe qualificada para atender os pacientes. Além disso, o Laboratório realiza a coleta domiciliar, destinada a pacientes com dificuldades de locomoção. Os resultados destes exames são disponibilizados no serviço e na internet, por meio do site e aplicativo da Unimed Pelotas/RS.

### Qualidade comprovada

O Laboratório de Análises Clínicas da Unimed Pelotas/RS tem um rígido controle de qualidade interna e externa. Em dezembro de 2018 passou por auditoria externa em seu Sistema de Gestão da Qualidade e foi recomendado para a Acreditação DICQ.

## NÚCLEO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE



Com o propósito de promover à saúde e o bem-estar, o Núcleo de Atenção Integral à Saúde (Nais) trabalha com a estratégia de um novo modelo para a saúde, tendo como um de seus segmentos a atenção primária e a ênfase na Medicina Preventiva.

O Nais possui uma equipe multiprofissional qualificada, composta por educadores físicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos e técnicos em enfermagem. Desta forma, oferece cuidados preventivos, baseados nos princípios da Atenção Integral à Saúde (AIS), que vão desde a educação em saúde até o acompanhamento contínuo de portadores de condições crônicas e complexas.

### Programa de promoção à saúde e de prevenção de riscos e doenças

Para ingressar nos Programas do Nais, o beneficiário da Unimed Pelotas/RS deverá passar por uma avaliação inicial de saúde, realizada pela equipe do serviço. Nesta análise, será preenchido um questionário com o histórico de saúde, o qual será verificado pela equipe para, posteriormente, direcionar o beneficiário para um dos programas específicos. A avaliação inicial é aplicada presencialmente por um profissional treinado para desenvolver essa atividade.



## PROGRAMAS

### Programa Unimed Benefícios em Medicamentos Genéricos

Disponibiliza aos clientes da Unimed Pelotas benefício na compra de medicamentos genéricos com desconto exclusivo.

O Programa abrange a linha de genéricos da EMS de forma exclusiva. O desconto padrão é de 40% mediante apresentação da carteira Unimed na rede de farmácias participantes.

O cliente Unimed poderá utilizar o benefício em qualquer lugar do País.

### Viver Bem – Alimentação

A obesidade ocorre por um desequilíbrio entre a ingestão alimentar e o dispêndio de energia no organismo, afetando a saúde e provocando um aumento anormal da massa corporal.

Considerada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) a epidemia do século XXI, a obesidade é uma doença crônica que reduz a qualidade de vida, provoca elevadas taxas de mortalidade e constitui um importante fator de risco para as doenças como a hipertensão arterial sistêmica, diabetes mellitus, doenças coronarianas, depressão, dores musculoesqueléticas e outras.

O Núcleo de Atenção Integral à Saúde da Unimed Pelotas/RS com o objetivo de promover a saúde de seus beneficiários, desenvolveu um programa de apoio ao controle da obesidade, propondo a adoção de hábitos alimentares saudáveis, prevenção e controle de doenças e melhora da qualidade de vida.

### Profissionais Envolvidos

Médicos, nutricionistas, psicólogas, equipe de enfermagem, educador físico, e o apoio de outros profissionais de saúde.

### Público Alvo

Beneficiários Unimed Pelotas/RS com Índice de Massa Corporal (IMC) a partir de 30 Kg/m<sup>2</sup> (obesidade).

### Formas de Adesão

- Demanda espontânea
- Encaminhamento médico
- Declaração de Saúde (realizada na aquisição do plano de saúde)
- Encaminhamento por prestadores e serviços próprios

### Objetivos Específicos

- Conhecer a situação de saúde do beneficiário
- Traçar planos de cuidados para o beneficiário conforme suas condições de saúde
- Promover a redução de massa corpórea
- Reduzir ou controlar as comorbidades
- Promover a vigilância clínica das condições de saúde dos beneficiários do Programa
- Promover a autonomia
- Oferecer apoio psicológico

### Serviços oferecidos ao beneficiário

- Acompanhamento por Equipe Multidisciplinar
- Avaliação nutricional
- Dietas, cardápios e receitas individualizadas
- Cozinha experimental
- Apoio psicológico e grupo terapêutico com foco na reeducação alimentar e emagrecimento
- Palestras com especialistas
- Atividade física periódica

### Encontros

- Nutrição e Enfermagem – Quinzenais.
- Psicologia – Atendimentos de Psicoterapia breve, focada no emagrecimento.
- Atividade Física – Três vezes por semana.

### Viver Bem – Gerenciamento da Saúde (Crônicos)

As Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) são doenças multifatoriais que se desenvolvem no decorrer da vida e são de longa duração. Atualmente, são consideradas um sério problema de saúde pública mundial. As DCNT são resultado de diversos fatores, determinantes sociais e condicionantes, além de fatores de risco individuais como tabagismo, consumo nocivo de álcool, inatividade física e alimentação não saudável.

Visando estabelecer uma prática assistencial com qualidade e estímulo à promoção, prevenção e recuperação da saúde, a Unimed Pelotas/RS desenvolveu o Programa Viver Bem – Gerenciamento de Saúde – Crônicos. O programa oferece educação e monitoramento em saúde realizados pela equipe multiprofissional do Núcleo de Atenção Integral à Saúde.

Com isso, a Unimed Pelotas/RS, assume um novo conceito em gestão de saúde disseminando a função do cuidar.

### **Público Alvo**

Beneficiários da Unimed Pelotas/RS em condições de fragilidade, portadores ou não de incapacidade funcional e/ou morbidades, portadores de risco de doenças cardiovasculares ou que já possuam doença cardiovascular instalada, e portadores de condições respiratórias crônicas (Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica – DPOC e Asma).

### **Objetivo**

Controlar fatores de risco

Trabalhar com os pacientes, suas famílias e seus médicos por meio da orientação e coordenação do uso de recursos, melhorando assim, a qualidade de vida dos beneficiários pela consequente diminuição de complicações oriundas de sua doença

Fornecer as informações necessárias para que as decisões sejam tomadas de maneira consciente, promovendo o autocuidado e motivando para a mudança de comportamento

### **O que o serviço oferece**

Equipe multiprofissional capacitada em Atenção à Saúde.

### **Formas de encaminhamento**

- Beneficiários participantes de outros Programas do Nais
- Na aquisição do Plano de Saúde
- Demanda espontânea
- Médicos cooperados
- Prestadores e Serviços Próprios
- Farmácias parceiras do Programa Unimed Benefícios em Medicamentos Genéricos

### **Funcionamento**

1ª Fase (capacitação para o autocuidado) – duração de 6 meses.

- Avaliação de enfermagem, nutrição e psicologia
- Atendimento presencial e mensal na sede do NAIS
- Palestras, dinâmicas em grupo e materiais educativos

2ª Fase (manutenção do cuidado) – a critério da Equipe Multidisciplinar do Nais

- Acompanhamento por contato telefônico

### **Viver Bem – Saúde da Criança**

As necessidades nutricionais variam conforme a fase de vida. Com o foco na importância da alimentação adequada e prevenção de doenças futuras, o Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS) Unimed Pelotas/RS, tem a intenção de oferecer o programa Alimentação Infantil que abordará a nutrição saudável de acordo com a faixa etária da criança.

### **Programa Alimentação Infantil Pré-Escolares (1 a 6 anos de idade)**

Público alvo: pais e/ou crianças beneficiárias Unimed Pelotas/RS

Forma de adesão: encaminhamento médico ou adesão voluntária do paciente

Frequência: quinzenal

Duração: 3 meses

Funcionamento: durante os 3 meses de acompanhamento serão realizados seis encontros com os pais (mãe e/ou pai) e a criança. Nos encontros serão abordados temas como: nutrição, alimentação saudável, oficinas culinárias, jogos infantis e atividade física

### **Programa Alimentação Infantil Escolares (7 a 10 anos de idade)**

Público alvo: crianças beneficiárias Unimed Pelotas/RS

Forma de adesão: encaminhamento médico ou adesão voluntária do paciente

Frequência: quinzenal

Duração: 3 meses

Funcionamento: durante os 3 meses de acompanhamento serão realizados dois encontros com os pais (primeiro e último) e quatro encontros somente com a criança. Nos encontros serão abordados temas como: nutrição, alimentação saudável, oficinas culinárias, jogos infantis e atividade física.

### **Profissionais envolvidos**

Equipe Multiprofissional

### **Viver Bem – Saúde da Gestante**

O PROAMA – Atenção à Gestante aborda os diversos aspectos da gestação e do cuidado materno-infantil. Inclui temas como pré-natal, parto, amamentação e outros assuntos relacionados ao nascimento, crescimento e desenvolvimento saudável da criança.

As atividades são realizadas por intermédio de cursos e/ou oficinas compostas por palestras, vídeos educativos e aulas práticas, organizados por profissionais de saúde da área materno-infantil, e orientados conforme o período gestacional.

### **Público Alvo**

Gestantes de qualquer idade gestacional beneficiárias da Unimed Pelotas/RS.

### **Funcionamento**

Cada gestante poderá inscrever um acompanhante em todos os encontros.

A Unimed Pelotas/RS arrecada entre os participantes, no primeiro dia do evento, doações que são destinadas a instituições filantrópicas.

Acesse o Blog do PROAMA e saiba mais: [www.unimed.coop.br/blog/proamapelotas](http://www.unimed.coop.br/blog/proamapelotas)

### **Viver Bem – Saúde do Adulto (Cuidando de Quem Cuida)**

O Cuidado de Quem Cuida tem por objetivo conhecer o perfil das condições de saúde do colaborador Unimed Pelotas/RS e promover melhoria na qualidade de vida, diminuição do absenteísmo e das limitações funcionais, resultando em incremento da produtividade e da qualidade do trabalho. Pretende sensibilizar a operadora e seus colaboradores da importância da promoção da saúde e preven-

ção de riscos e doenças com foco na alimentação saudável, atividade física, manutenção do peso adequado, redução do fumo e álcool, como fatores predominantes de proteção à saúde. Assim como identificar os principais fatores de risco à saúde do colaborador, como o Diabetes mellitus, dislipidemia, doenças cardiovasculares, hipertensão arterial sistêmica, sedentarismo, sobrepeso/obesidade, tabagismo e alcoolismo.

### **Público Alvo**

Colaboradores da Unimed Pelotas/RS

### **O que o serviço oferece**

- Avaliação das condições de saúde/doenças e dos fatores de risco
- Educação em saúde
- Acompanhamento nutricional

### **Funcionamento**

Os colaboradores interessados devem entrar em contato com o Nais para agendar a avaliação de saúde.

### **Viver Bem – Saúde do Adulto (Tabagismo)**

O Tabagismo tem por finalidade fornecer ao tabagista meios de controlar o uso de tabaco através de um grupo de apoio multidisciplinar. Pretende-se fornecer apoio aos beneficiários e procurar intervir, sempre que necessário, para que resultados satisfatórios sejam alcançados.

### **Público Alvo**

Podem usufruir do programa todos os beneficiários da Unimed com 18 anos ou mais que desejam cessar ou reduzir o uso do tabaco.

### **O que o serviço oferece**

- O serviço pretende aumentar a consciência e o conhecimento dos malefícios do tabaco
- Informar sobre sintomas de abstinência
- Apoiar emocional e comportamentalmente aqueles que desejam abandonar o cigarro de acordo com as orientações recomendadas pelo Instituto Nacional do Câncer (INCA)
- Auxiliar na criação de estratégias de enfrentamento e superação do hábito tabagístico
- Preparar o fumante para lidar com o estresse
- Acompanhar o processo com o auxílio rápido aos usuários que tenham apresentado recaídas
- Utilizar o blog do programa como meio de informação educativa

### Como Funciona

Encontros semanais

### Formas de encaminhamento

- Encaminhamento médico
- Adesão voluntária
- Beneficiários tabagistas identificados em contratos empresariais

### Viver Bem – Saúde do Bebê (Alimentação Infantil de 6 a 12 meses)

O Programa Alimentação Infantil de 6 a 12 meses tem como finalidade ensinar mães e cuidadores do bebê sobre como iniciar a oferta de alimentos sólidos, como fazer papinhas e conhecer os grupos de alimentos, entre outros temas. Os encontros são coordenados por nutricionista e realizados mensalmente com oficina de culinária, orientações nutricionais e de prevenção de risco de acidentes.

### Público Alvo

Beneficiárias da Unimed Pelotas/RS com bebês a partir de 4 meses de idade.

### Profissionais responsáveis

Nutricionista com especialização em Nutrição Materno Infantil e equipe multidisciplinar.

### Funcionamento

Encontro mensal.

### Viver Bem – Saúde do Bebê (PROAMA – Aleitamento Materno)

De acordo com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e a Organização Mundial da Saúde (OMS), a amamentação é uma estratégia importante de sobrevivência infantil. Ambas as instituições recomendam o aleitamento materno exclusivo até o 6º mês de vida do bebê e a continuidade da amamentação até os dois anos de vida ou mais.

A Unimed Pelotas/RS desenvolve desde 2012 o PROAMA – Aleitamento materno. O programa conta com profissionais de saúde capacitados em manejo clínico da amamentação, capazes de identificar e compreender o processo do aleitamento materno e prestar uma assistência eficaz, que respeite o saber e a história de vida de cada mulher e que ajude a superar medos, dificuldades e inseguranças.

### O que o serviço oferece

- Visita hospitalar no pós-parto para orientar e auxiliar em manejo da amamentação às beneficiárias que tiverem bebês nos hospitais credenciados do município de Pelotas/RS
- Auxílio na lactação para mães com bebês internados em UTI neonatal
- Telemonitoramento na amamentação: participantes do programa recebem contato telefônico no 7º, 15º e 30º dias e no 2º, 3º, 4º, 5º e 6º mês de vida do bebê
- Atendimento presencial em amamentação com hora marcada na sede do NAIS para as beneficiárias com dificuldade no processo da lactação
- Orientação de como continuar amamentando no retorno ao trabalho

### Viver Bem – Saúde do Idoso

Diante da rápida transformação da realidade demográfica da população brasileira, que apresenta número progressivo de idosos e, conseqüentemente, da carteira de beneficiários das operadoras de planos de saúde suplementar, a Unimed Pelotas/RS desenvolve atividades pontuais para a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários, por intermédio do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (Nais). Com a proposta de uma intervenção mais abrangente, e ampliando programas de atenção aos idosos, a cooperativa adotou o Programa Idoso Bem Cuidado (Pro Idoso), desenvolvido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

### Público Alvo

Beneficiários Unimed Pelotas/RS com 60 anos ou mais.

### Objetivo

Promoção da saúde, prevenção dos riscos e agravos, estabilização clínica das doenças crônicas não transmissíveis, minimização da possibilidade de intercorrências e agilização da assistência, quando necessária.

### O que o serviço oferece

- Coordenação do cuidado
- Equipe multiprofissional capacitada composta por médico, equipe de enfermagem, nutricionista, psicóloga, educador físico e assistente social

- Apoio dos Serviços próprios
- Comunicação com o médico de referência
- Avaliação de saúde e elaboração do plano de cuidado
- Entrega da carteira do idoso com dados preenchidos
- Disque Idoso: Serviço telefônico à disposição dos beneficiários da Unimed Pelotas/RS, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, que presta informações dos serviços, orientações em saúde, direciona o cuidado e facilita o acesso aos serviços prestados pela Operadora
- Exercícios físicos para terceira idade
- Descontos em farmácias para os medicamentos EMS

### Funcionamento

- Acompanhamento presencial mensal na sede do Nais
- Disque idoso (contato telefônico para orientações em saúde)

### Viver Bem – Saúde Mental (Como lidar com as preocupações)

A preocupação está presente na vida de todas as pessoas. Quando desadaptativa gera problemas relacionados ao estresse, nas esferas interpessoais, laborais e emocionais. É o componente central de todos os transtornos de ansiedade e depressão.

O Workshop: Como lidar com as preocupações faz parte das atividades desenvolvidas pelo Serviço de Psicologia do Núcleo de Atenção Integral à Saúde da Unimed Pelotas/RS com o objetivo de proporcionar reflexões sobre a ansiedade e as preocupações no cotidiano, de como lidar quando estas são excessivas, ensinar ferramentas para melhorar o estresse e visar uma melhor qualidade de vida.

As atividades visam instrumentalizar os participantes para lidar com as preocupações de maneira mais eficaz e saudável, prevenindo possíveis transtornos e ou amenizando sintomas já existentes.

### Funcionamento

Serão realizados encontros teórico-práticos, com exercícios de atenção plena, organização do tempo e resolução de problemas.

### Público Alvo

Beneficiários Unimed Pelotas/RS com 18 anos ou mais.

### Assuntos abordados nos encontros

- O que é ansiedade, suas origens e sintomas
- Ansiedade adaptativa X desadaptativa
- Preocupações produtivas e improdutivas
- Pensamentos disfuncionais
- Mindfulness (Atenção Plena)
- Regulação emocional
- Aceitação e compromisso
- Estabelecendo prioridades
- Organizando melhor o seu tempo

### Viver Bem – Saúde Mental (Orientações à pais)

O Programa de Orientações à pais faz parte das atividades desenvolvidas pelo Serviço de Psicologia do Núcleo de Atenção Integral à Saúde da Unimed Pelotas/RS. A ação tem como objetivo trabalhar assuntos referentes à interação de pais e filhos até 12 anos, promovendo os progenitores como agentes centrais de transformação e desenvolvimento de seus filhos.

A interação entre pais e filhos apresenta importante papel no desenvolvimento das crianças, de forma que dificuldades nessa relação são associadas com comportamentos disfuncionais e transtornos psicológicos. Sendo assim, o emprego de abordagens que enfatizam comportamentos parentais funcionais, como o treinamento de pais, fornece melhorias às práticas educativas utilizadas pelos pais e contribuem para a adequação comportamental da criança.

### Público Alvo

Todos os pais de crianças até 12 anos que buscam atendimento psicológico para seus filhos, após passarem por uma entrevista de triagem.

### Funcionamento

As atividades são realizadas em 6 encontros, com frequência semanal.

## SERVIÇOS



### Psicologia

O Serviço de Psicologia da Unimed Pelotas/RS é composto por profissionais altamente capacitados e prontos para atendê-lo. Esse benefício da Unimed aos seus clientes vai ao encontro de determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), incluindo cobertura de atendimentos psicológicos.

#### Público Alvo

Todos os beneficiários, mediante encaminhamento médico.

#### Formas de encaminhamento

Para utilizar o serviço de Psicologia, o beneficiário deverá ser encaminhado por um médico cooperado e apresentar seu cartão magnético no ato da consulta.

### Nutrição

A Unimed Pelotas/RS dispõe de Serviço de Nutrição com profissionais altamente qualificados e prontos para atendê-lo, mediante encaminhamento médico. Indo ao encontro de determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Cooperativa oferece mais esse benefício exclusivo aos clientes, com equipe e ambiente preparados para realizar o acompanhamento de diversos tratamentos.

#### Público Alvo

Todos os beneficiários, mediante encaminhamento médico.

#### Formas de Encaminhamento

Para utilizar o serviço de Nutrição, o beneficiário deverá ser encaminhado por um médico cooperado e apresentar seu cartão magnético no ato da consulta.

## Pronto Atendimento



Desde 1993, o Pronto Atendimento (PA) da Unimed Pelotas/RS tem o propósito de cuidar das pessoas, prezando a assistência humanizada, em um serviço moderno e qualificado. O PA presta atendimento para casos clínicos, adultos ou pediátricos e utiliza o Protocolo de Manchester para classificar os pacientes de acordo com a sua prioridade. Veja como funciona a classificação no infográfico abaixo.

O serviço, que atende 24h por dia, está disponível para os beneficiários do plano de saúde Unimed e na modalidade particular. O PA fornece atendimento por estratificação de risco e dispõe de especialidades de apoio, como cirurgião buco-maxilo, cirurgião-geral, ginecologia, neurologia e radiologia.

## SOS Unimed Pelotas/RS



A equipe de suporte avançado do SOS da Unimed Pelotas/RS presta atendimento pré-hospitalar, de urgência e emergência, durante 24 horas, pelo número 0800537474.

A equipe de suporte básico, realiza remoções eletivas, com agendamento prévio, para beneficiários Unimed Pelotas/RS e intercâmbio mediante autorização ou na modalidade particular.

O serviço possui uma equipe composta por: médicos e equipe de enfermagem. Os médicos possuem os cursos APHTLS e ATLS, já para a enfermagem a capacitação exigida é APHTLS e BLS. Os atendimentos prestados pelo serviço seguem as normas de portaria do Conselho Federal de Medicina, que trata da Regulação Médica das emergências e urgências, as quais estabelecem que as prestadoras do serviço devem enviar os recursos necessários ao chamado, considerando as necessidades do paciente e os meios disponíveis.





## Cooperado

Cuidado, inovação e cooperação. Dos mais diversos significados, os médicos cooperados são os protagonistas da nossa história e das conquistas da cooperativa até o momento. A vocação em cuidar das pessoas e ser referência em saúde em Pelotas e região, é o que nos orgulha e mantém o nosso propósito alinhado com o futuro.

No ano de 2019, inauguramos o Hospital Unimed Pelotas/RS. Uma conquista envolvida pela dedicação de nossos médicos cooperados e de todos que fazem parte deste momento. Ainda temos muito para construir e conquistar juntos.

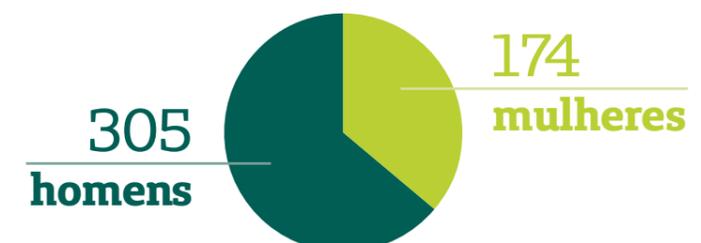
Por isso, acreditamos que o diálogo e a integração são fundamentais no desenvolvimento de nossa identidade. Durante o ano de 2019, reunimos ideias e debatemos pautas em encontros presenciais, visando a expansão e constante aprimoramento de nossos processos e serviços.

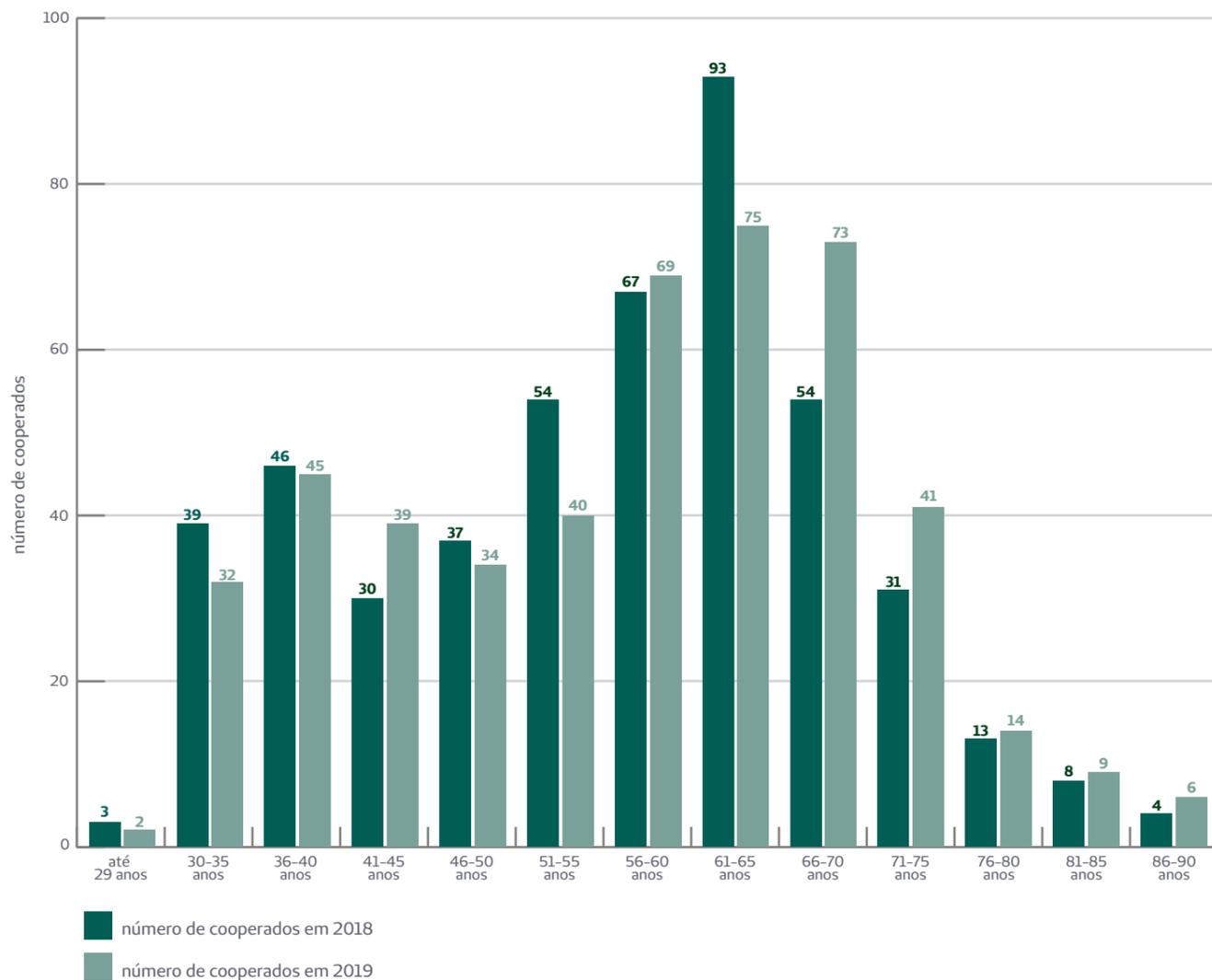
EVENTO	DATA	Nº PRESENCAS
Reunião de Cooperados	4/2/2019	54
Reunião de Cooperados	29/5/2019	47
Reunião de Cooperados	12/8/2019	46
Reunião de Cooperados	17/12/2019	46

### PROTAGONISTAS DO CUIDADO

temos **479**  
médicos  
cooperados ativos

SENDO:





Além disso, em 2019 tivemos sete médicos cooperados ingressando em nossa cooperativa e o desligamento de 21. Comparado com o ano anterior, foram 19 ingressos na cooperativa e o desligamento de 22 cooperados.

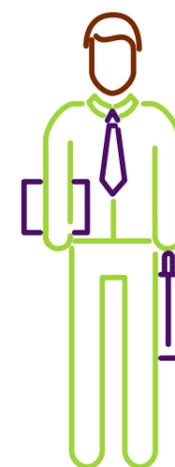
A importância dos relacionamentos e laços criados com quem faz parte do movimento do cuidar, é o que mantém a nossa cooperativa como a melhor rede de saúde da região.

Confira nossas ações em Relacionamento com o Cooperado, página 91.

## Beneficiário

O cuidado está na sensibilidade de lidar com histórias e abre portas para nos conectarmos nos mínimos detalhes. O cuidado nos permite estar presente nos momentos mais importantes da vida de nossos clientes e beneficiários. Mostrando que estamos comprometidos em proteger, inspirar e promover mais qualidade de vida para que possam realizar seus sonhos e planos.

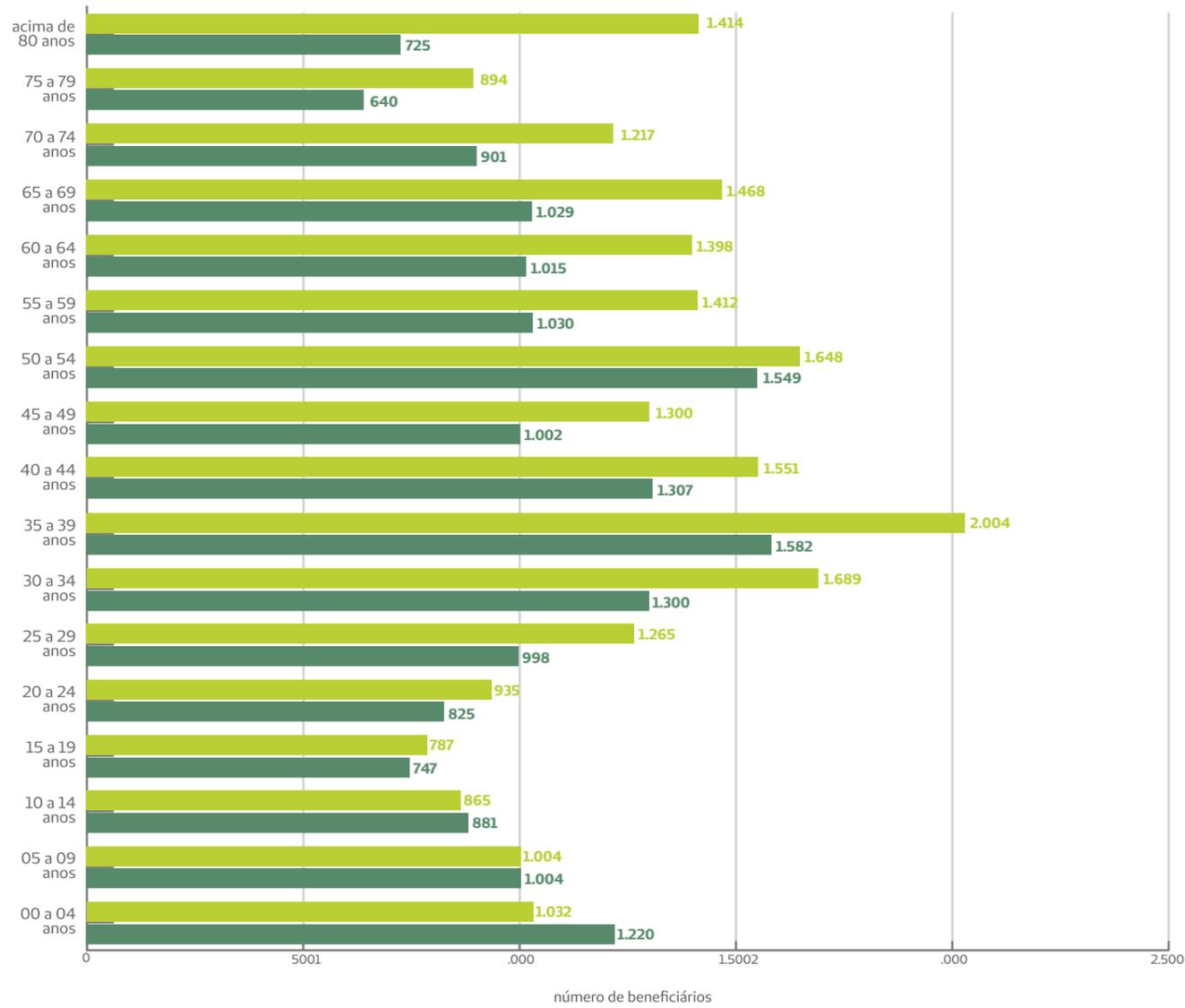
O Jeito de Cuidar Unimed vem norteando e inspirando as nossas ações, processos e procedimentos, aproximando novas histórias, com atenção, confiança e empatia. Em 2019, a Unimed Pelotas/RS criou a Central de Relacionamento e Autorizações. O setor faz parte de uma fusão entre duas áreas, Relacionamento com o Cliente e Autorizações.



**77%**  
JURÍDICO



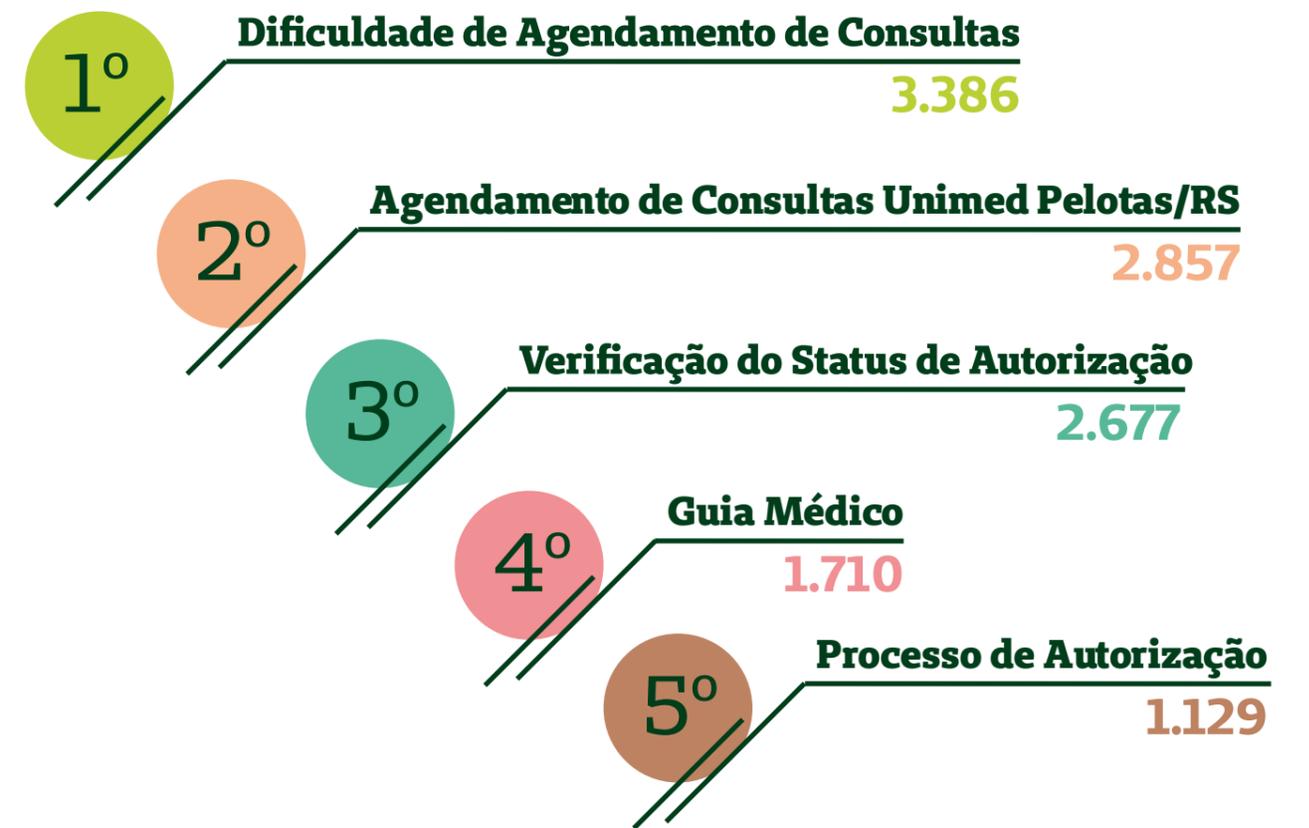
**23%**  
FÍSICO



mulheres homens

Média de idade dos beneficiários: 43 anos

CINCO DEMANDAS MAIS SOLICITADAS À  
CENTRAL DE RELACIONAMENTO E AUTORIZAÇÕES



## OUVIDORIA

A Ouvidoria na Unimed Pelotas/RS é responsável por acolher as necessidades que não tenham sido atendidas, ou que a solução dos canais de primeira instância não foi satisfatória para o cliente e beneficiário.

# Ouvidoria em 2019



- 5 assuntos mais recebidos**
- cobertura assistencial
  - reembolso
  - rede
  - cobrança de honorários médicos
  - reclamação de atendimento



**total de Nips  
recebidas**  
**38**



**total de Nips  
resolvidas**  
**26**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2019

A margem de erro é de 4,65%, com intervalo de confiança de 95%, considerando um universo de 24.425 beneficiários acima de 18 anos

Total de entrevistados :  
**437 beneficiários**



REGIÃO:  
**Pelotas**  
82,48%



Titularidade:

**69,21% titular**

**30,79% dependente**

Gênero:

**62,15%**

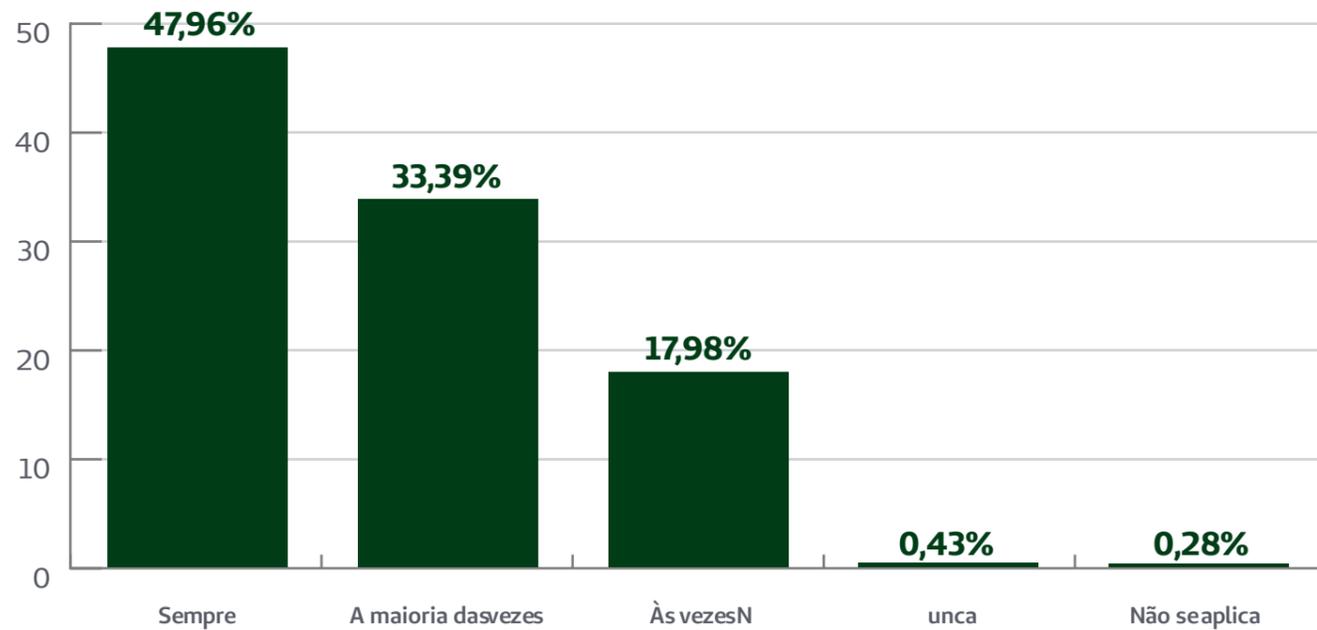


**37,85%**

**Outras  
localidades**  
17,52%

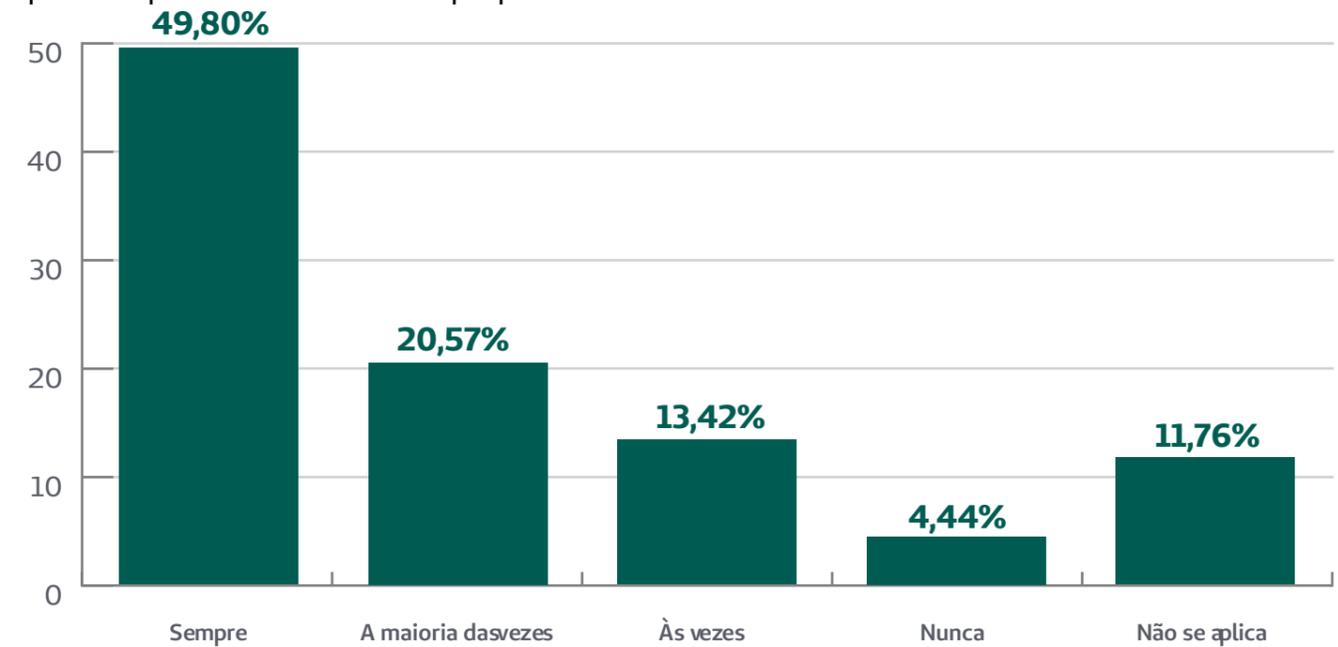
Arroio Grande, Canguçu, Capão do Leão, Jaguarão,  
Morro Redondo, Pedro Osório, Piratini,  
São Lourenço do Sul

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde?



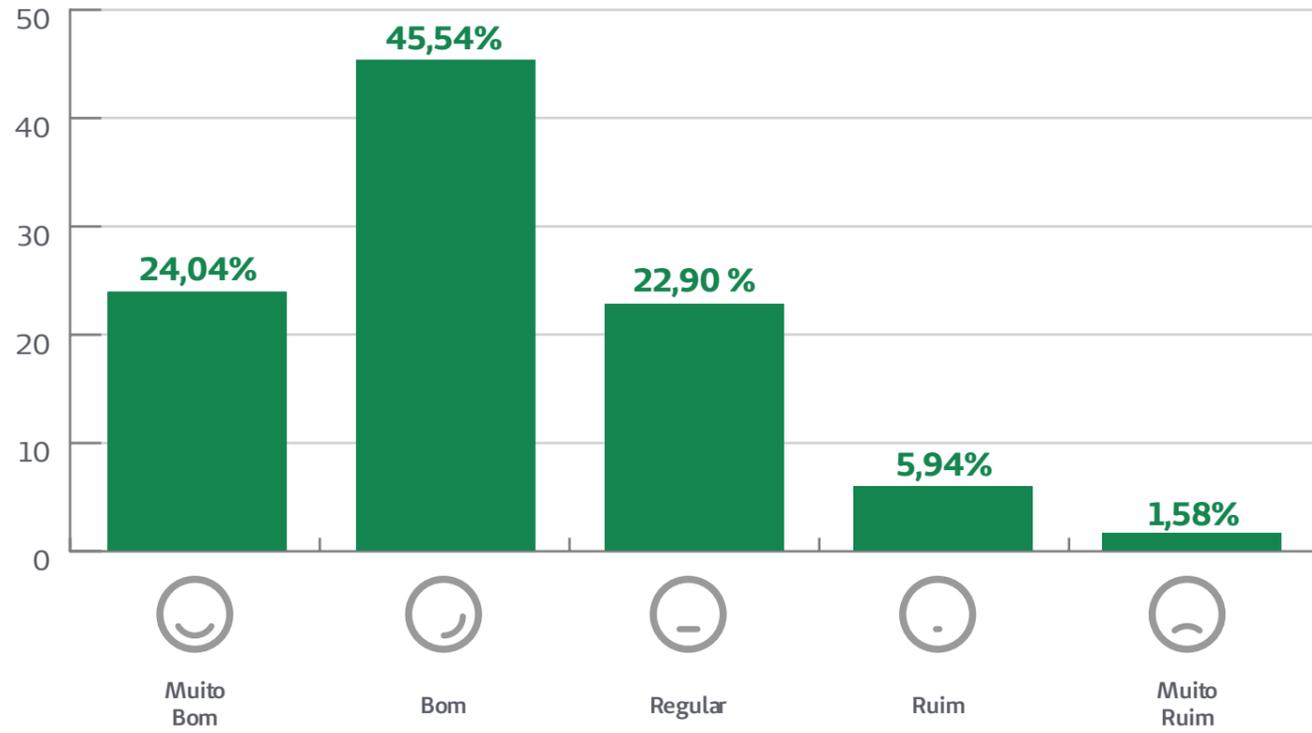
A maior parte dos entrevistados, que necessitou de cuidados com a saúde, obteve atendimento por meio do plano sempre ou na maioria das vezes que necessitou. Somente 0,43% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de saúde através do plano e 0,24% não buscou atendimento nos últimos 12 meses.

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



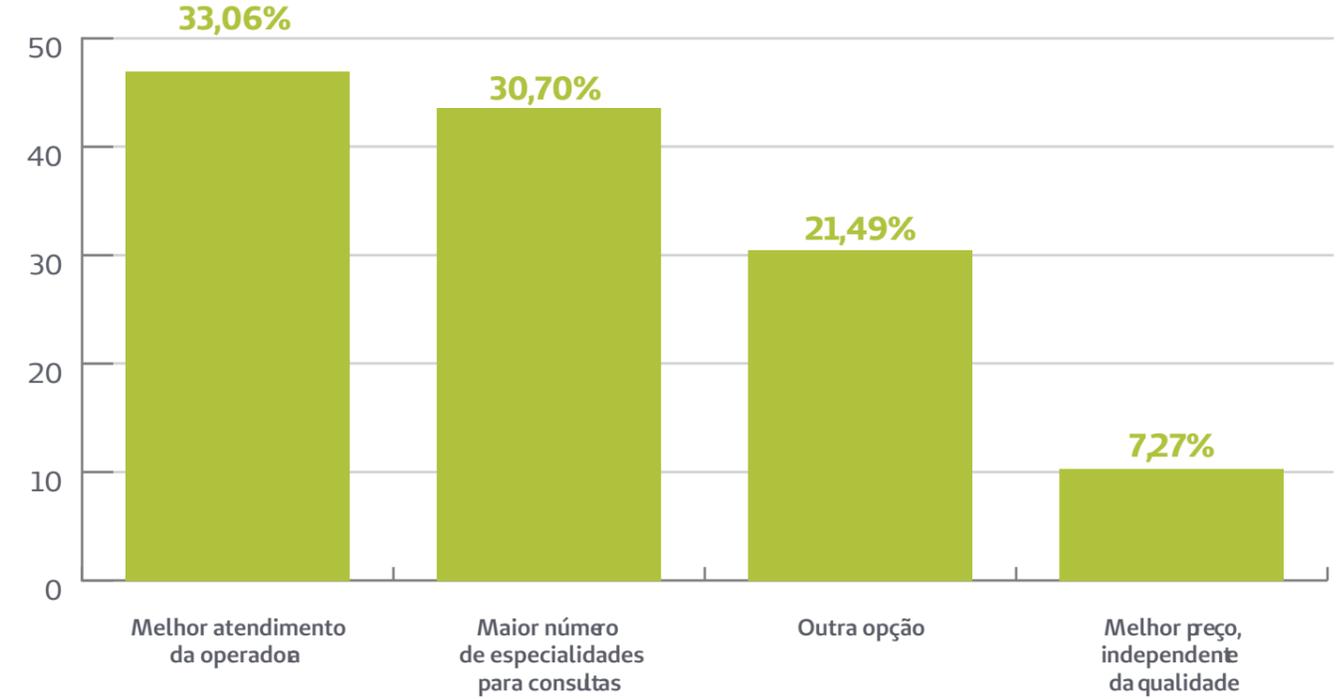
A maioria dos entrevistados obteve atendimento por meio do plano de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atenção imediata. 11,76% dos beneficiários entrevistados não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses e 4,44% alegou nunca ter conseguido atenção imediata por meio do plano.

3- Como você avalia seu plano de saúde?



A maioria dos beneficiários entrevistados classificou o seu plano de saúde como bom ou muito bom e apenas 1,58% classificou o plano de saúde como muito ruim.

4- Em relação ao que você procura em um plano de saúde?



Dentre os entrevistados, a maioria busca em uma operadora: Melhor atendimento da operadora e Maior número de especialidades para consultas.

### satisfação geral dos entrevistados

com a Unimed Pelotas/RS

em torno de

**70%**

### atenção em saúde

hospitais, laboratórios, clínicas,  
médicos, fisioterapeutas,  
nutricionistas, psicólogos

**73%**

estão satisfeitos

### atendimento da operadora

SAC, presencial,  
tele atendimento  
ou eletrônico

**63%**

estão satisfeitos

**58%** dos entrevistados *recomendaria* o plano de saúde da Unimed Pelotas a amigos e familiares

#### RELACIONAMENTO COORPORATIVO

Em 2019, a Unimed Pelotas/RS estreitou seu relacionamento com os clientes pessoa jurídica, com o intuito de mensurar e auxiliar os beneficiários a obter o melhor do produto ou serviço auxiliando-os nas facilidades e inovações que a cooperativa oferta, como o site, aplicativos, SAC, Programas de Prevenção a Saúde e etc.

## Colaboradores

Empatia, cuidado e comprometimento, fazem parte da essência do Sistema Unimed e são um conjunto de atitudes que colocam em prática, com excelência, o nosso propósito: cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas. Mas, para prestarmos um atendimento de qualidade e alcançar o sucesso, precisamos estar de corpo e alma neste compromisso.

Na Unimed Pelotas/RS os colaboradores são as pessoas que agregam aos valores do nosso espírito cooperativista e fortalecem a nossa marca, proporcionando a melhor experiência em saúde para os clientes e beneficiários. Aqui acreditamos no valor das pessoas para cuidar e inspirar o Jeito de Cuidar Unimed.

Essa entrega ao nosso propósito motiva a cooperativa a desenvolver, capacitar, promover ações para manter um bom clima organizacional e elevar o engajamento dos colaboradores. E isso, começa no primeiro dia, após a primeira integração.

#### PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO

Esse é o momento mais importante na admissão de um novo colaborador, nesse encontro eles tem a oportunidade de conhecer os princípios, processos e procedimentos da cooperativa, além de serem sensibilizados pelo Jeito de Cuidar Unimed.

Apresentar o Jeito de Cuidar nesse momento é muito importante, pois além de ser um diferencial competitivo frente a outros sistemas de saúde, faz com que os novos colaboradores entendam qual é o grande propósito da Unimed.

## NOSSO TIME

### Número total de colaboradores em 2019



**170**  
homens

média de idade 37 anos



**308**  
mulheres

média de idade 36 anos

TOTAL: **478**

### Número total de jovens aprendizes em 2019



**4**  
homens

jovens que fazem parte da família de colaboradores: 11



**8**  
mulheres

TOTAL: **12**

### Número total de colaboradores que tiraram licença de paternidade/maternidade em 2019



**13**  
paternidade



**11**  
maternidade

TOTAL: **24**

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

O Serviço de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), da Unimed Pelotas/RS, é o responsável por garantir a saúde, a segurança e o bem-estar para todos os colaboradores e terceirizados. Seu papel é promover ações com base no cumprimento das exigências legais e de atendimento personalizado, proporcionando as melhores experiências para o colaborador se sentir cuidado no ambiente de trabalho.

### COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA)

Tem com intuito prevenir acidentes e doenças relacionados ao trabalho. Em 2019, a comissão elaborou um mapa de risco de acidentes ambientais e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT). Confira como foi a ação na página 70.

### ACIDENTES DE TRABALHO EM 2019

**12** acidentes  
de trabalho em 2019

**6** acidentes classificados entre típico e trajeto

**3** acidentes com material biológico

**2** acidentes entre trajetos

**1** acidente com máquina

## TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Cuidar do desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores reflete diretamente nos resultados e no sucesso de um negócio. Pensando nisso, em 2019 a Unimed Pelotas/RS investiu fortemente na capacitação de seus colaboradores.

**Em 2019...**

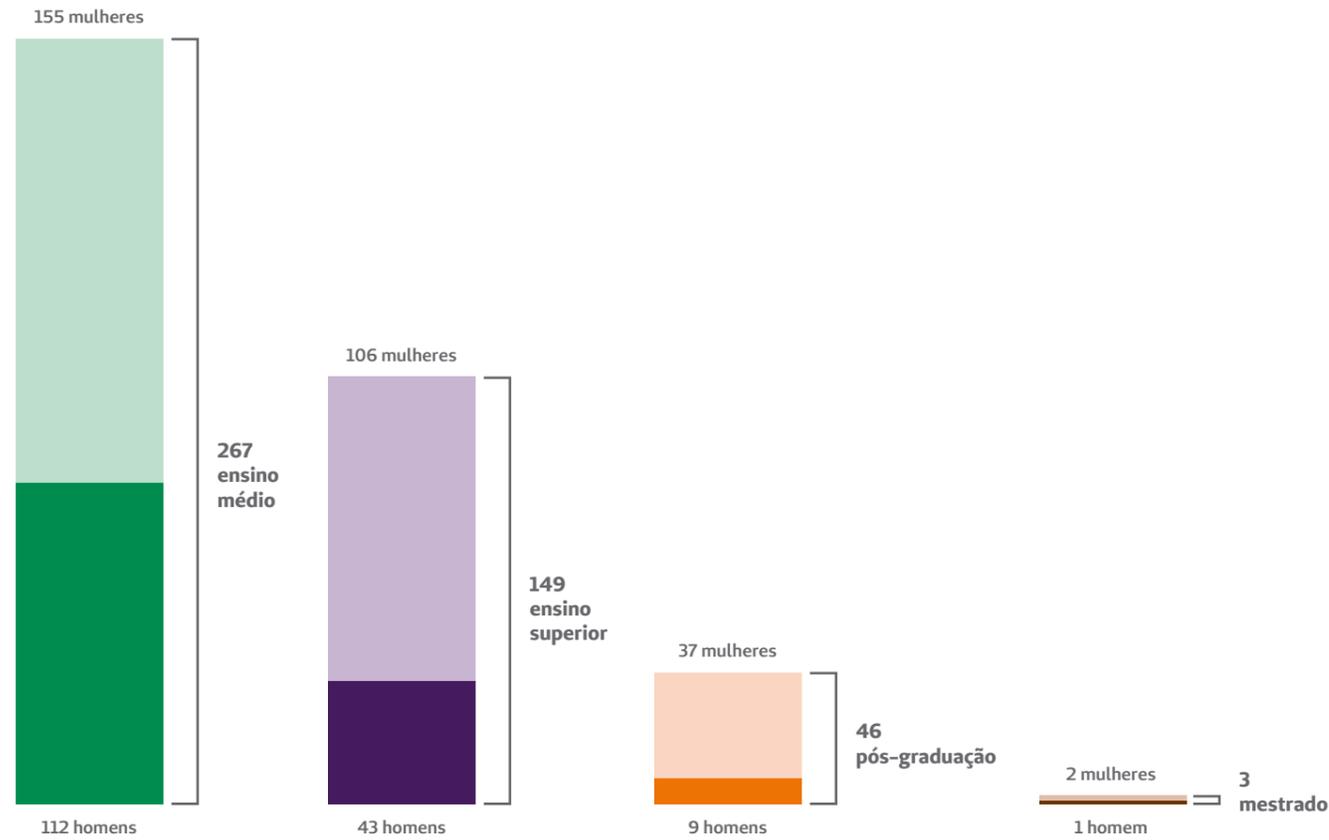
**42** setores  
participaram de treinamentos

**289** colaboradores  
foram treinados

**6.361** horas  
total de treinamentos

**22** horas  
em média por participante

## NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES



## CHEQUE ELOGIO

Com o intuito de promover entre os colaboradores da nossa cooperativa uma mudança de comportamento e atitudes, reforçando as características positivas, a empatia e a resiliência, foi lançado o Cheque Elogio.

A proposta tem o objetivo de aproximar e integrar os colaboradores por meio de troca de gentilezas, elevando a autoestima individual, despertando o sentimento de pertencimento, fortalecendo e estimulando os laços de amizade.

Os elogios são divulgados na Intranet, mas os colaboradores só sabem quem os elogiou na Festa de Fim de ano, momento onde são entregues a cada colaborador os seus cheques e os mais elogiados são presenteados e divulgados.



## Fornecedor

A gestão dos fornecedores na Unimed Pelotas/RS vem sendo construída com base na parceria, na reciprocidade e no comprometimento entre ambas as partes. O relacionamento da cooperativa com seus fornecedores tem o propósito de intensificar a sustentabilidade do negócio, de forma transparente, buscando a melhoria contínua com práticas que priorizem a responsabilidade social, bem como o fomento de uma concorrência sadia e fornecedores locais.

O site da Unimed Pelotas/RS conta, desde 2018, com um espaço para cadastro das empresas interessadas em fornecer itens e serviços à cooperativa. A partir disso, é possível selecionar as empresas que melhor se adequam às necessidades da Unimed e que possam suprir as demandas, evitando a escassez de suprimentos.

O setor Central de Compras é responsável por realizar a avaliação de cada fornecedor, zelando principalmente, pelo comprometimento com a segurança, a ética e com os pilares da sustentabilidade, de acordo com a legislação vigente. Além disso, são avaliados os critérios como, preço, qualidade do produto, atendimento, prazo de entrega e marca. A fiscalização dos documentos, revisão e armazenamento dos contratos de prestadores e fornecedores são de responsabilidade da Central de Contratos da cooperativa.



Em 2019

**36 Fornecedores**

realizaram o cadastro no site da Unimed Pelotas/RS

A Unimed Pelotas/RS possui três empresas terceirizadas que trabalham diariamente dentro das dependências da cooperativa prestando serviços de manutenção, limpeza e gastronomia.

**75 colaboradores**

de empresas terceirizadas trabalham diariamente na Unimed Pelotas/RS



## Prestador

Um dos princípios do Jeito de Cuidar Unimed é garantir a agilidade e a qualidade dos atendimentos, priorizando o comprometimento em prestar uma assistência focada na empatia e na humanização.

Por sermos referência quando o assunto é cuidar das pessoas, a Unimed Pelotas/RS preocupa-se com cada detalhe e por isso, vem construindo um relacionamento com a rede prestadora baseado na transparência, certificando-se que os processos que envolvem a Unimed são executados de forma efetiva.

Além disso, a Unimed Pelotas/RS preocupa-se com a experiência dos seus clientes, como a ergonomia dos locais de atendimento, a hi-

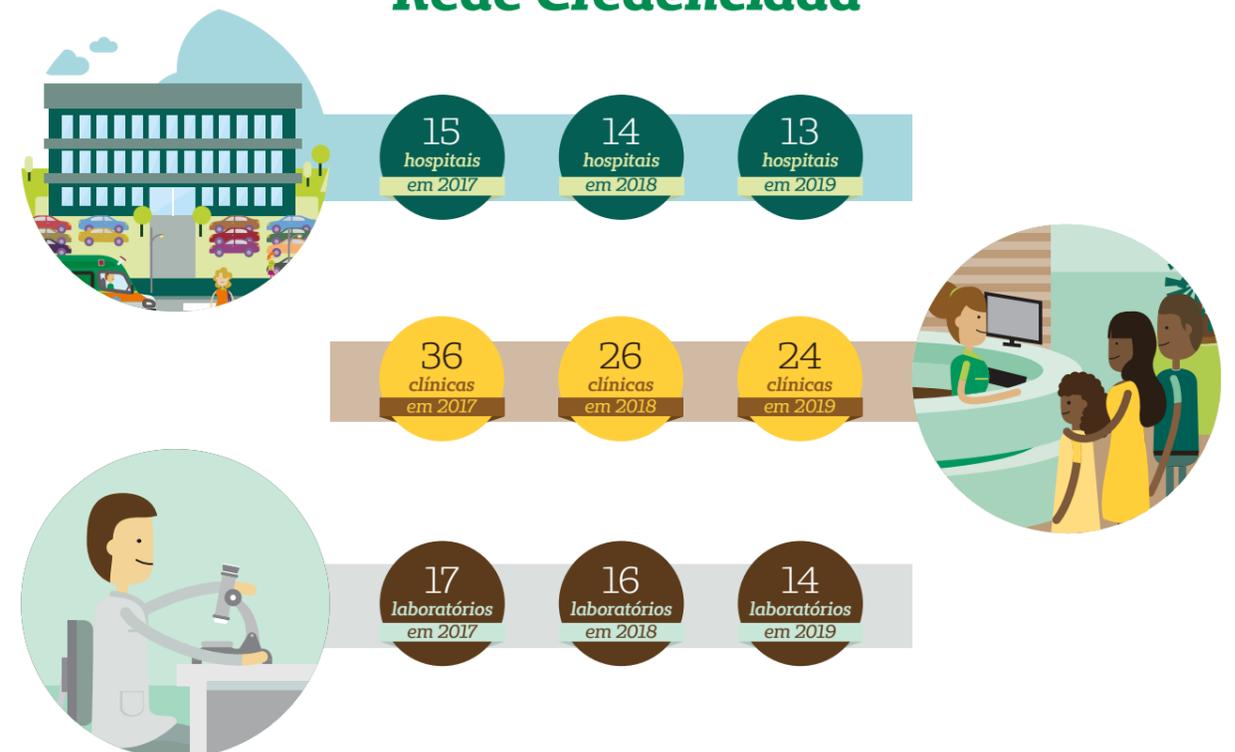
gienização dos ambientes e se o atendimento está conectado com o Jeito de Cuidar Unimed.

Por isso, são realizadas as avaliações dos prestadores, bem como a oferta de treinamentos de educação continuada para capacitar as equipes da rede prestadora.

### NOSSA REDE DE SERVIÇOS PRÓPRIOS

Desde 2014, a Unimed Pelotas/RS vem trabalhando para intensificar sua rede de serviços próprios, para garantir aos clientes e beneficiários atendimentos baseados na atenção e na excelência em cuidar, tudo isso em uma estrutura moderna e tecnológica.

## Rede Credenciada



No gráfico anterior podemos perceber uma decrescente no número de prestadores credenciados, desde 2017. Essa constante está relacionada com o crescente investimento da cooperativa em sua rede de serviços próprios, disponibilizados para beneficiários e clientes particulares.

#### **TREINAMENTO DE PUNÇÃO E CUIDADOS COM O CATETER TOTALMENTE IMPLANTADO PORT-O-CATH**

As equipes de enfermagem das clínicas e hospitais da rede prestadora, que atendem pacientes oncológicos, receberam em março de 2019, um treinamento sobre punção em cateter totalmente implantado. O encontro foi promovido pela Unimed Pelotas/RS e ocorreu no Complexo de Saúde da cooperativa.

#### **5ª EDIÇÃO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA É REALIZADA EM 2019**

Com o objetivo de promover a resiliência diante dos desafios do dia a dia, o tema da palestra da 5ª edição do Programa de Educação Continuada da Rede Prestadora da Unimed Pelotas/RS foi Síndrome de Burnout. O encontro ocorreu no mês de julho, na Cafeteria do Complexo de Saúde e foi destinado aos prestadores de serviços.



#### **AVALIAÇÃO DA REDE PRESTADORA**

Em 2019, ocorreu a 3ª edição do Ciclo de Avaliação da Rede Prestadora, com o intuito de auxiliar os prestadores com sugestões de melhorias, e com isso, executar planos de ação baseados na legislação vigente. O instrumento de avaliação é elaborado pelo Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde (IAG Saúde) de acordo com cada serviço (Hospital, Laboratório e Clínica)

#### **Critérios de Avaliação**

- Hospitais: Segurança, Conforto, Experiência do Cliente e Complexidade Hospitalar.
- Clínicas: Segurança, Conforto, Experiência do Cliente
- Laboratórios: Segurança, Conforto, Experiência do Cliente



## Assistência Domiciliar

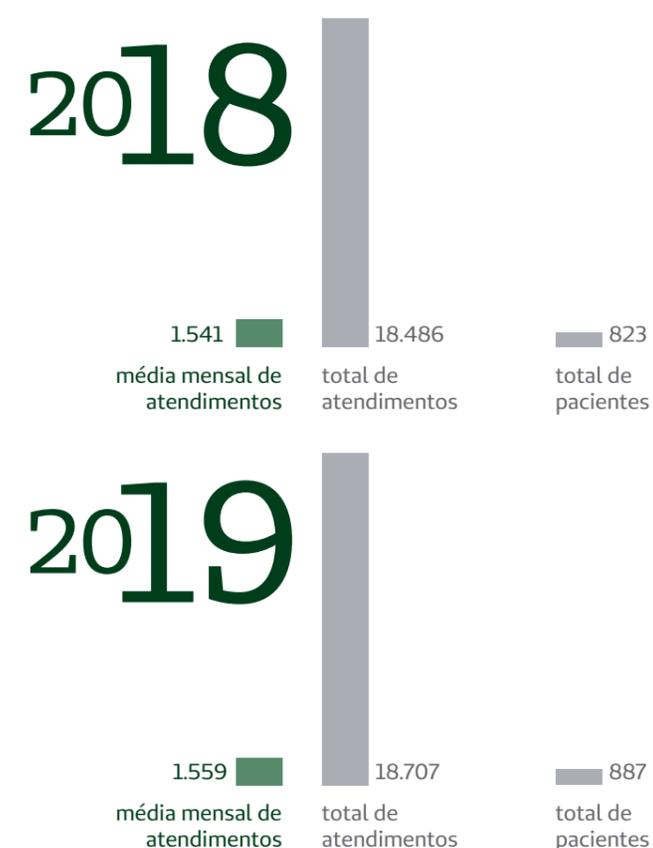
Promover o cuidado e oferecer uma assistência humana e eficiente é o compromisso da Assistência Domiciliar com os beneficiários da Unimed Pelotas/RS. Com o serviço, o paciente que está hospitalizado pode ter a transição do seu cuidado para o ambiente domiciliar, proporcionando mais conforto e comodidade ao paciente para finalizar o tratamento.

Além disso, o serviço contribui para a sustentabilidade do negócio da nossa cooperativa, o custo com o paciente internado na Assistência Domiciliar é quase a metade do valor da internação em um hospital.

Com atendimento em três turnos, das 7h às 13h, das 13h às 19h e das 19h à 1h, a Assistência Domiciliar possui cobertura do SOS, após estes horários, caso ocorra alguma intercorrência com os pacientes.

Em 2019, a Assistência Domiciliar aumentou sua equipe de técnicos de enfermagem por turno. Isso porque, o número de pacientes e atendimentos realizados pela Assistência Domiciliar teve uma crescente em comparação com o ano anterior.

### CONFIRA O NÚMERO DE ATENDIMENTOS E PACIENTES



## Cadastro e Produto

Assim como cuidar é o nosso propósito, manter nossos beneficiários bem informados sobre o funcionamento dos processos da nossa cooperativa é um dos objetivos da nossa gestão. E para isso, é necessário possuir cadastros e informações constantemente atualizadas. Com esse intuito o setor de Cadastro e Produto inovou e criou o Portal Empresa.

### IMPLANTAÇÃO DO PORTAL EMPRESA

O Portal Empresa é uma plataforma que foi implementada em agosto de 2019, possibilitando aos contratantes dos planos coletivos empresarial/adesão a autonomia para realizar as movimentações cadastrais necessárias. Esta ferramenta possibilita aos beneficiários empresariais da cooperativa efetuarem essas alterações, cabendo a operadora auditar as informações. Essa ferramenta é uma evolução do acesso empresarial, que passa a contar com a tecnologia HTML5.

Com essa mudança, as empresas receberam um manual explicando todos os passos, processos e ferramentas disponíveis no Portal Empresa. Por meio dessa inovação, os beneficiários conseguem além de atualizar seus dados cadastrais, acompanhar suas movimentações no plano, retirar a segunda via do boleto, incluir dependentes e muito mais. Assim como os titulares dos planos empresariais conseguem remover e acrescentar beneficiários da sua carteira.

### CARTA DE PORTABILIDADE PODE SER EMITIDA NO SITE DA UNIMED PELOTAS/RS

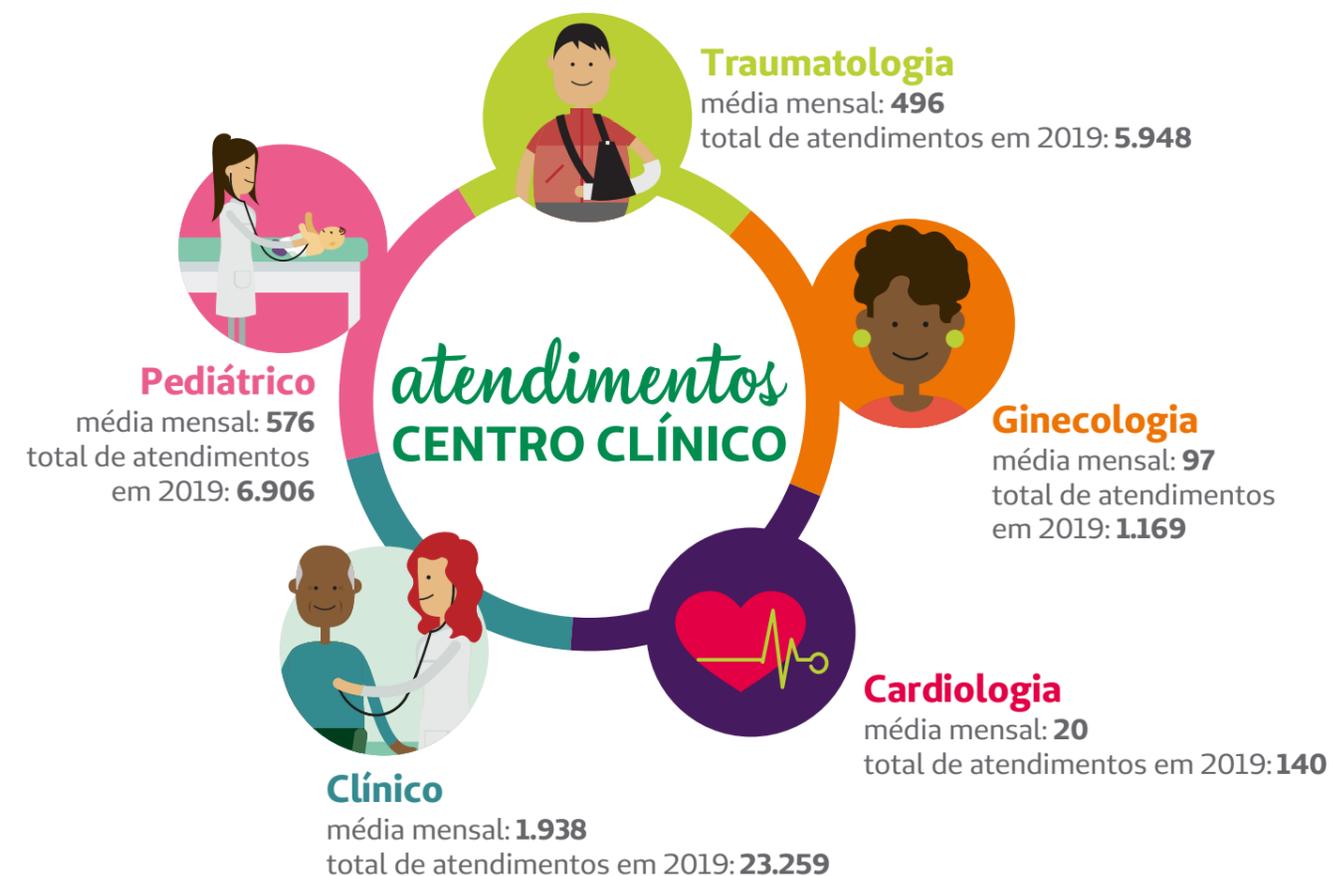
A carta de portabilidade, que antes era emitida apenas por meio de solicitação via e-mail, agora pode ser expedida no site da Unimed Pelotas/RS. Com essa inovação, os beneficiários têm mais autonomia e conseguem ter acesso ao documento para realizar a migração de plano de saúde, portando os períodos de carência já cumpridos em nossa operadora de forma ágil e fácil.

## Centro Clínico

Com o compromisso de cuidar do bem-estar e da saúde das pessoas, bem como proporcionar agilidade no atendimento médico, o Centro Clínico da Unimed Pelotas/RS conta com consultórios para atendimento clínico, ginecológico, pediátrico e traumatológico.

Em 2019, a assistência clínica e pediátrica realizou o maior número de atendimentos para os beneficiários e clientes particulares.

No gráfico abaixo, você pode conferir o número de atendimento no Centro Clínico de todas as especialidades.



### SERVIÇO DE ERGOMETRIA

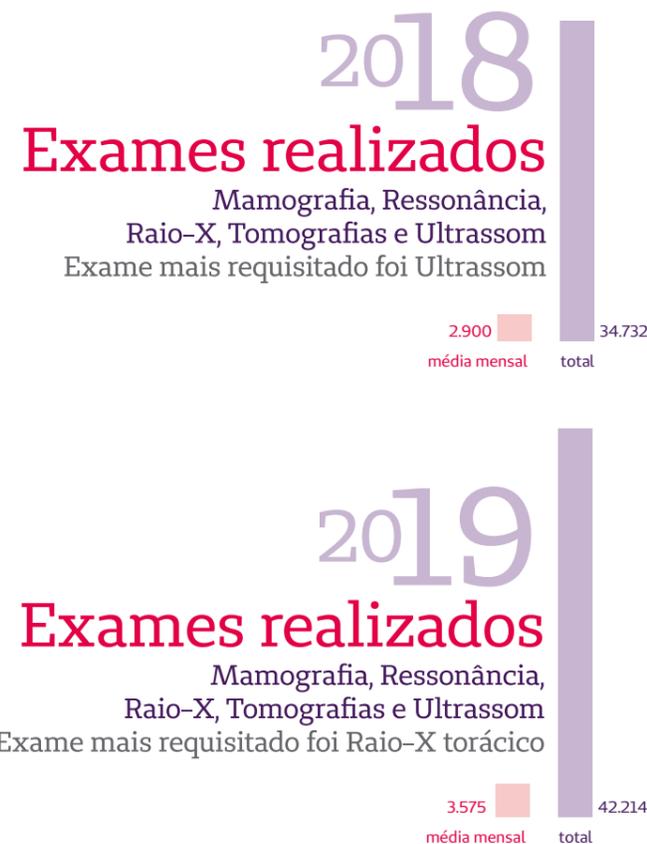
Os médicos cooperados especialistas em cardiologia, que atendem no Centro Clínico, agora conseguem realizar no serviço o teste de ergometria em seus pacientes. O teste, que também é conhecido como Eletrocardiograma de Esforço, serve para avaliar o ritmo cardíaco, detectar alterações nas artérias coronárias e para estabelecer programas de condicionamento físico.

**Em 2019, foram realizados 583 testes de ergometria.**

## Centro de Diagnóstico por Imagem

O Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) da cooperativa oferece a realização de tomografia, ressonância magnética, radiografia, ultrassonografia e de mamografia aos beneficiários Unimed e clientes particulares. Com comprometimento, tecnologia de ponta, equipe qualificada e precisão nos resultados, o serviço tornou-se referência na Região Sul.

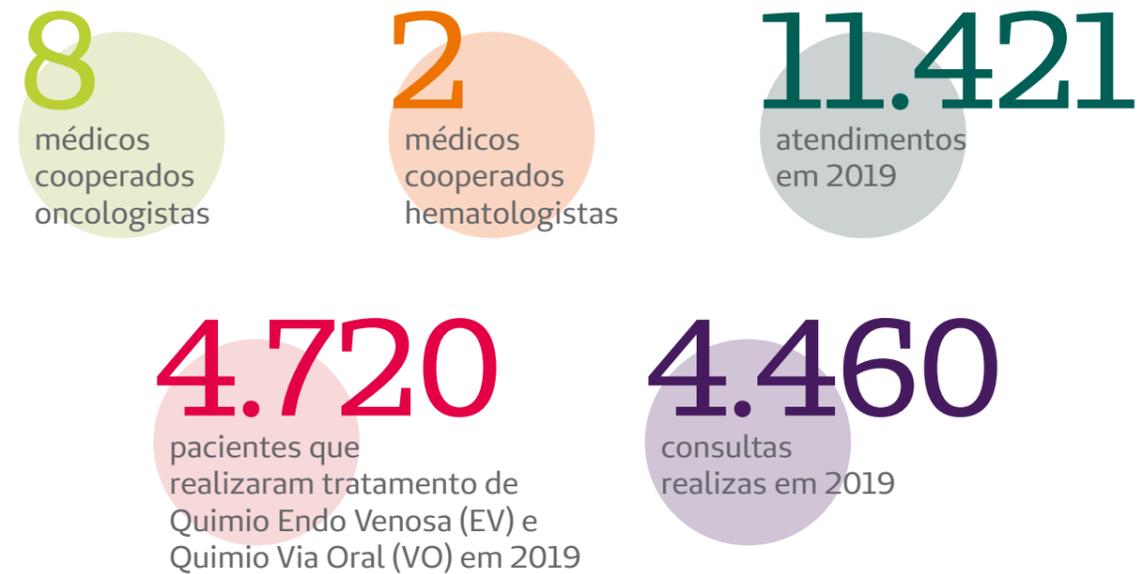
Em 2019, o CDI ampliou seu horário de atendimento aos sábados, atendendo das 8h às 20h, isso porque o número de solicitação de exames nesse ano teve um aumento de 21%. Confira os dados abaixo:



## Centro Unimed República do Líbano

### CUIDADO ESPECIALIZADO

Cuidar das pessoas está na nossa essência e é o que move a nossa cooperativa em prestar um atendimento de qualidade, preocupando-se e respeitando a história de cada indivíduo. Por isso, em 2019 o Centro Unimed República do Líbano aumentou sua equipe especializada e passou a contar com o atendimento de dois médicos cooperados oncologistas para assistência dos pacientes no serviço.



### CAPACITAR PARA TRANSFORMAR

As equipes de enfermagem do Centro Unimed República do Líbano receberam um treinamento sobre punção em cateter totalmente implantado. O encontro que ocorreu em março de 2019, contemplou além da equipe que atende os pacientes oncológicos do nosso serviço, as equipes de enfermagem dos hospitais e clínicas credenciadas na rede prestadora da cooperativa.



### FESTA JUNINA PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS

Integrar e acolher. Este foi o propósito da 1ª Festa Julina do Centro Unimed República do Líbano (Oncologia). Os pacientes do serviço foram convidados para um momento de confraternização e cuidado promovido pela cooperativa.

Com comidas e brincadeiras típicas, as assistentes sociais e o educador físico do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (Nais) também participaram da festa, proporcionando momentos de alongamento e relaxamento aos convidados.

### CUIDANDO DE CADA DETALHE

Desde agosto de 2019, os pacientes do Centro Unimed República do Líbano contam com o acompanhamento nutricional e psicológico atendendo no serviço. Essa facilidade, centraliza os atendimentos em apenas um local e possibilita que os pacientes que vem para sua aplicação do medicamento já realizem paralelamente estas consultas com as especialistas. Lembrando que para receber esse acompanhamento é necessário o encaminhamento do médico assistente.

## Comitê de Endomarketing

### COLABORADORES ENGAJADOS, ESSE É O PLANO

Desde a sua criação em 2018, o Comitê de Endomarketing vem trabalhando em ações e projetos com o propósito de disseminar as estratégias do nosso negócio, fortalecendo a identidade corporativa, unificando a linguagem de comunicação e integrando os colaboradores.

O Comitê de Endomarketing utiliza ferramentas multidisciplinares para promover o engajamento dos colaboradores com o trabalho e garantir o comprometimento com os objetivos estratégicos da nossa cooperativa, obtendo melhores resultados econômicos, adotando um comportamento baseado na humanização e na empatia.

Em 2019, o time do Comitê de Endomarketing teve alteração nas áreas dos seus integrantes, sendo assim o grupo ficou com três colaboradores do Núcleo de Comunicação e Sustentabilidade, três do Gestão de Pessoas e dois do Núcleo de Atenção Integral à Saúde. Essa mudança teve como objetivo centralizar a tomada de decisão das ações em áreas estratégicas da cooperativa.



Além disso, em 2019, as ações tiveram propósitos diferentes dos anos anteriores, focando muito mais na saúde, bem-estar, lazer e conhecimento dos colaboradores. Abaixo confira o calendário de ações realizadas.

## CARNAVAL

Durante a semana que antecedeu o carnaval os colaboradores receberam em sua caixa de entrada do e-mail dicas de como aproveitar a folia com saúde e bem-estar. No fim da semana, o material foi publicado na íntegra na Intranet.

## CONCURSO FOTOGRÁFICO MÊS DAS MULHERES UNIMED

No mês das mulheres, a Unimed Pelotas/RS realizou um concurso fotográfico com as colaboradoras da cooperativa. O objetivo era que elas enviassem fotos que representasse o que é ser mulher e a foto mais criativa ganharia uma cesta de café. As imagens foram avaliadas pelas gerentes Cláudia Sedrez e Gabriela Laudares, pela diretora Rosana Van der Laan e pela vice-presidente Susane Klug Passos.

Com o título: Empoderadas, as colaboradoras do Centro Unimed República do Líbano foram as vencedoras do concurso. Elas enviaram uma foto fazendo referência a imagem "We Can Do It!" usada para promover o feminismo nos anos de 1980.

A ação do café foi realizada em dois dias para contemplar as colaboradoras que trabalham pela manhã e pela tarde no serviço.



## DIA MUNDIAL DA SAÚDE PROMOVE HÁBITOS SAUDÁVEIS PARA OS COLABORADORES

Estimular a mudança de um hábito, promover a saúde e o bem-estar, foram apenas alguns dos propósitos do evento em comemoração ao Dia Mundial da Saúde na Unimed Pelotas/RS. A cooperativa realizou diversas atividades esportivas como vôlei, futebol, bolão, sinuca e ping-pong com os colaboradores. Além disso, incentivou a alimentação saudável com a distribuição de frutas para reposição energética e água para hidratação dos participantes.

No final dos jogos os colaboradores receberam uma medalha de participação, dizendo "Eu Sou Campeão - Dia Mundial da Saúde".



## DIA DAS MÃES NA UNIMED

O mês em que celebramos o Dia das Mães foi comemorado de uma forma muito especial. Com o intuito de homenagear as mães e as futuras mães da Unimed, a cooperativa convidou as colaboradoras de cada setor a enviar uma foto que registrasse um momento com o seu (a) filho (a).

As imagens foram selecionadas e utilizadas para criar um cartão personalizado com uma mensagem carinhosa para cada uma delas. A entrega foi realizada na sexta-feira que antecedeu o domingo de Dia das Mães.



## 2ª EDIÇÃO DA GINCANA DA PÁSCOA SOLIDÁRIA

A solidariedade e o Jeito de Cuidar Unimed se fizeram presentes na cooperativa nos dias que antecederam o feriado de Páscoa. As arrecadações da 2ª edição da Gincana da Páscoa Solidária contribuíram para que a páscoa de 210 crianças do Instituto de Menores fosse mais doce nesse ano. Ao total, foram arrecadados 77,377 quilos de doces e o grupo que se destacou na Gincana foi o da Ética, com 31,680 kg doados.



### DIA DO COLABORADOR UNIMED

Os colaboradores que estavam atentos ao mural interno da cooperativa, o Acontece Unimed, ganharam uma surpresa especial no Dia do Colaborador Unimed. Aqueles que enviaram a hashtag #ColaboradorUnimed para o setor de Comunicação e Marketing, receberam um presente em comemoração à data. A ação foi uma oportunidade de despertar o interesse, a curiosidade e a atenção dos colaboradores aos conteúdos publicados no informativo que é atualizado semanalmente.



### ARRAIÁ JULINO

Para comemorar o mês julino, os colaboradores da Unimed Pelotas/RS separaram o traje xadrez e participaram do arraiá mais cooperativo da região. Cheio das comilanças típicas e com muita alegria, a festança contou com brincadeiras que deram muitos brindes para os participantes. E teve até casamento na roça, para celebrar a confraternização de todos.



### DIA DOS AVÓS CUIDADO DE GERAÇÃO EM GERAÇÃO

O cuidado é a essência que constrói qualquer relação, e no Dia dos Avós não poderia ser diferente. No início do mês de julho informamos no mural interno, Acontece Unimed, que os (as) avós (ós) da cooperativa deveriam enviar uma foto cheia de afeto com seu (a)(s) netos (a)(s) para o Comitê de Endomarketing. E no dia dos avós eles receberam uma linda homenagem.



### DIA INTERNACIONAL DA AMIZADE

Comemorar a amizade nunca é demais! E no Dia Internacional da Amizade os colaboradores dedicaram um tempo para agradecer pelo cuidado e amizade com os colegas que convivem diariamente.

Os representantes do Comitê de Endomarketing da cooperativa leram uma mensagem cheia de carinho para os colaboradores de todos os serviços e lhes presentearam com um mimo, promovendo abraços e a troca de energia.



### DIA DOS PAIS

Com o intuito de homenagear os papais e os futuros pais da Unimed, a cooperativa convidou os colaboradores de cada setor a enviar uma foto com o seu (a) filho (a).

As imagens foram selecionadas e utilizadas para criar um cartão personalizado, com uma mensagem carinhosa para cada um deles. A comemoração foi muito especial!



### CAFÉ OUTUBRO ROSA: VAMOS FALAR DE PREVENÇÃO?

Cuidar de quem sempre cuida todos. Esse foi o propósito da 2ª edição do Café do Outubro Rosa. O evento, que teve como objetivo conscientizar as colaboradoras acima de 35 anos sobre a prevenção do câncer de mama, ofereceu a elas um delicioso café da manhã, uma aula de ginástica laboral, uma palestra sobre diagnóstico, prevenção e tratamento com o médico cooperado, Dr. Gustavo Zerwes, especializado em oncologia e por fim, o depoimento de uma beneficiária da cooperativa que conseguiu vencer o câncer.



### CINEUNIMED NO DIA DAS CRIANÇAS

Com muita pipoca, alegria e animação os filhos (as) dos nossos colaboradores comemoraram o Dia das Crianças assistindo ao filme "Viva! A vida é uma festa", que conta a história de um menino de 12 anos que sonha em ser músico. Os papais puderam se divertir e compartilhar de um momento muito legal com seus pequenos!



### CARTINHAS DE NATAL = SORRISOS DISTRIBUÍDOS

Solidariedade é algo que combina em qualquer época do ano, não é mesmo?! Adotar uma cartinha de Natal, além de realizar o desejo de uma criança, carrega aquele sentimento que enche o coração de amor e felicidade. Em 2019, o Comitê de Endomarketing lançou a campanha Natal Solidário, para que os colaboradores adotassem cartinhas de natal. Ao total, foram 40 cartinhas adotadas pelos nossos colaboradores e a instituição beneficiada foi o Centro de Referência em Assistência Social (Cras) Unidade Três Vendas I, que abrange os bairros Pestano e Getúlio Vargas.



### FINAL DE ANO COM ALEGRIA, RISADAS E AMOR!

Nossa ação de Final de Ano em 2019 foi muito especial! Momento de comemorar, rir e desejar coisas boas para o próximo. Os colaboradores trocaram mensagens com desejos para 2019 e, além disso receberam o carinho do nosso grupo de voluntários: os Amigos da Alegria!



### SUNSET UNIMED NOSSA FESTA DE FINAL DE ANO

Alegria, descontração e muitos sorrisos marcaram o Sunset Unimed! Colocamos o nosso Jeito de Cuidar em prática, homenageando os colaboradores com 25 anos de Unimed e reconhecendo as boas atitudes com o cheque-elogio. Com muita música ao vivo, o evento foi a oportunidade perfeita para se divertir, encontrar os colegas e confraternizar com quem nos faz bem



## Endoscopia

Muito mais do que um prestador de serviços, a Unimed é um sistema comprometido em cuidar da saúde e das pessoas, proporcionando assim, uma assistência de qualidade. Seguindo esse propósito, a cooperativa inaugurou as novas instalações da Endoscopia, em janeiro de 2019. Agora, os atendimentos e os procedimentos são realizados no Complexo de Saúde da Unimed Pelotas/RS. As instalações foram projetadas com o intuito de absorver a demanda já existente e incorporar novos atendimentos.

A nova estrutura da Endoscopia conta com equipamentos de tecnologia de ponta, salas de preparo, salas para realização de exames de endoscopia, colonoscopia e broncoscopia, sala de recuperação e um espaço especial para os médicos cooperados.

Além disso, com essa mudança, a Endoscopia passou a realizar dois procedimentos: o de Urodinâmica e o de Uro Fluxometria.

### ENDOSCOPIA EM NÚMEROS

O serviço de Endoscopia da Unimed Pelotas/RS surgiu em 2013 com a necessidade de promover a sustentabilidade do negócio, tendo em vista o volume que existia de gastos com clínicas para a realização desses procedimentos. Com isso, podemos perceber que a nova estrutura, o aumento na gama de exames realizados, fez com que o serviço ganhasse um crescimento de 20,6% no número de exames realizados em 2019 comparado com o ano anterior.

Esses dados reafirmam que o objetivo da cooperativa em priorizar a sustentabilidade e a saúde do negócio está sendo realizado de forma assertiva.

# 2018



# 2019



## Fisioterapia

Com o aumento no número de pacientes da Fisioterapia, os atendimentos também atingiram um acréscimo considerável. Por isso, em 2019 o serviço aumentou sua equipe e contratou mais um fisioterapeuta.

No gráfico abaixo é possível analisar que o número de atendimentos na Fisioterapia teve um crescimento de 8,8% no período de um ano.



## AMPLIAÇÃO NO ATENDIMENTO

Em outubro de 2019, a Fisioterapia passou a atender os pacientes internados no Hospital Unimed Pelotas/RS com a equipe de fisioterapia hospitalar. Confira o número de atendimentos realizados no nosso hospital e nas demais unidades hospitalares de Pelotas em 2019.



## Gestão de Pessoas

### PORTAL DO COLABORADOR

Pensando na sustentabilidade ambiental do nosso planeta e com o intuito de facilitar o acesso aos processos e documentos pessoais dos colaboradores, o Gestão de Pessoas implementou o Portal do Colaborador.

Com essa ferramenta o colaborador consegue solicitar suas férias, visualizar seu aviso e recibo de férias, ajustar o seu ponto, visualizar seu contracheque e, principalmente, evitar impressões desnecessárias. Além disso, os setores e serviços localizados em outras unidades, não precisam se deslocar até o setor de Gestão de Pessoas para retirada ou ajuste de documentos.

### GENTE QUE CUIDA É O TEMA DA SIPAT 2019

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) promoveu a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat). Com várias palestras e atividades focadas na saúde e na qualidade de vida dos nossos colaboradores. O evento abordou temas essenciais e que devem ser debatidos no nosso cotidiano.

Os palestrantes foram ninguém mais ninguém menos que os próprios colaboradores e médicos cooperados da cooperativa, fazendo jus ao tema "Gente que Cuida", escolhido para a Sipat 2019.

O evento ocorreu nos dias 18 a 20 de novembro e contou com as seguintes palestras:

#### Saúde do Homem

Dr. Marcio Costa - médico cooperado

#### Palestra Surpresa

(Equilíbrio Emocional no Trabalho)

Rosimeri Quincoses - psicóloga Organizacional

#### Sustentabilidade

Mylena Acosta - colaboradora

#### Atividade Física e Saúde

Everson Júnior - professor de educação física

#### Segurança no Ambiente Hospitalar

Mateus Schneider - técnico de Segurança do Trabalho

#### Equilíbrio Alimentar

Mariana Siqueira - nutricionista



### TREINAMENTO DE LIBRAS

Uma parceria entre o Sescop e a Unimed Pelotas/RS proporcionou a realização de um curso para os colaboradores aprenderem a Língua Brasileira de Sinais (Libras). Com o intuito de promover um atendimento humanizado e eficiente, o projeto foi destinado para quem atende os públicos interno e externo da cooperativa.

A proposta surgiu a partir da necessidade de melhorar o nosso atendimento ao cliente e ao colaborador, conforme solicitado em LNT - Levantamento de Necessidade de Treinamento e em pesquisa de satisfação ao cliente. O curso contou com uma turma de 20 participantes e foi realizado no Senac de Pelotas.



### GP VAI ATÉ VOCÊ

Com o intuito de aproximar e fortalecer a comunicação do Gestão de Pessoas com os colaboradores da cooperativa, em 2019, foi lançado o programa: GP vai até você.

O Gestão de Pessoas percebeu a necessidade de estar mais próximo dos setores que não ficam na sede administrativa da cooperativa e que durante a rotina não conseguem se deslocar de seus postos de trabalho. A partir disso, foi realizado um cronograma mensal de datas, onde o Gestão de Pessoas, faz visitas aos setores e nestes encontros leva informações, esclarece dúvidas e interage mais com os colaboradores.

### VT SOLUÇÕES

O Gestão de Pessoas adotou o uso da ferramenta VT Soluções para fazer a gestão dos vales transportes dos colaboradores. Com esse processo, foi possível identificar aqueles colaboradores que não precisam de toda a recarga, gerando uma economia para a cooperativa. Em 2019, a redução do custo foi de R\$ 28.504,70.

## HOSPITAL UNIMED PELOTAS

A grande vocação do Sistema Unimed é baseada no cuidado com as pessoas. Esse propósito já faz parte do nosso DNA e é ele quem vem inspirando os serviços e os projetos idealizados pela cooperativa. Em 2019, demos um passo à frente e ampliamos essa rede de cuidado em Pelotas e na região Sul do Estado, com a inauguração do Hospital Unimed Pelotas.

O evento, ocorreu no dia 13 de junho e contou com a presença do governador do estado do Rio Grande do Sul, Eduardo Leite, da prefeita da cidade de Pelotas, Paula Mascarenhas, dos médicos cooperados e demais autoridades.

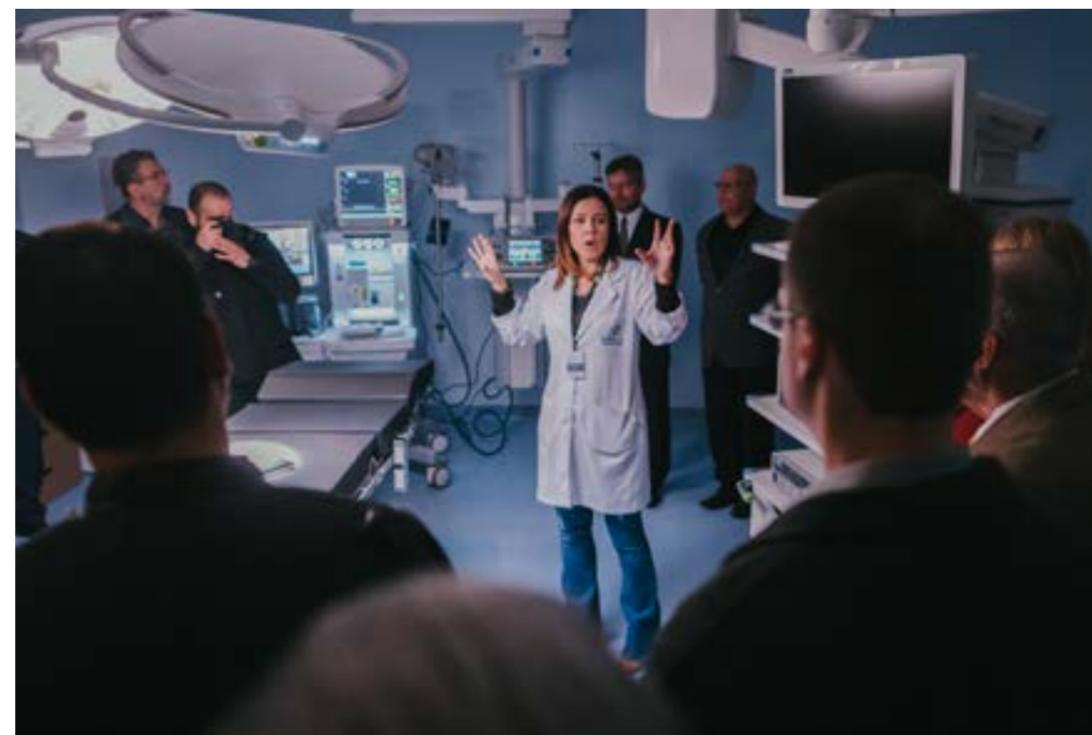


A partir desse marco, a operadora de saúde vive um momento único em sua trajetória, e uma palavra que define a essência desse período é referência. A Unimed Pelotas/RS é referência em estrutura, em tecnologia de ponta, em assistência médica, em assistência multidisciplinar e, principalmente, em cuidado.

### REFERÊNCIA EM ESTRUTURA E TECNOLOGIA

O início do trabalho começou com um estudo panorâmico da estrutura do Hospital, e a partir disso foi identificado quais eram as necessidades dessa unidade, para desenvolver um trabalho de dimensionamento e incorporação de tecnologia. O objetivo era: fazer com que essa infraestrutura moderna se mantivesse avançada pelos próximos anos e que se encaixasse dentro da viabilidade do negócio.

A partir disso, o perfil do Hospital foi identificado e construído com um planejamento que visa, o presente e o futuro da saúde da região. Com cinco salas cirúrgicas, 22 leitos, equipamentos com a melhor tecnologia disponível no mundo e um Centro de Esterilização de Materiais (CME) próprio - que é considerado o coração da unidade - a estrutura do Hospital Unimed Pelotas foi formada.



### SALAS CIRÚRGICAS

A flexibilidade das salas do Centro Cirúrgico também é uma das características mais importantes do Hospital, pois independente da cirurgia que ocorra, a mesa cirúrgica e os demais equipamentos conseguem ser reposicionados, de forma rápida e de acordo com a necessidade do próximo procedimento. Além disso, as salas possuem um sistema de integração de imagens e parâmetros com quatro telas de visualização, onde o médico e a equipe conseguirão observar os exames realizados pelo paciente e replicar as imagens da câmera de vídeo-cirurgia, proporcionando uma versatilidade na hora de preparar a cirurgia.

### CENTRO DE MATERIAIS E ESTERILIZAÇÃO

O CME é o coração do Hospital Unimed Pelotas. É ele que impulsiona para que o cuidado e a segurança do processo sejam priorizados em todas as etapas. Com um espaço físico amplo e com uma essência inovadora, o CME possui uma estrutura com barreiras de comunicação, que contribuem para que não haja interferências no ato da esterilização. A climatização dos ambientes e as lavagens, também, ocorrem de acordo com o material que está sendo esterilizado.

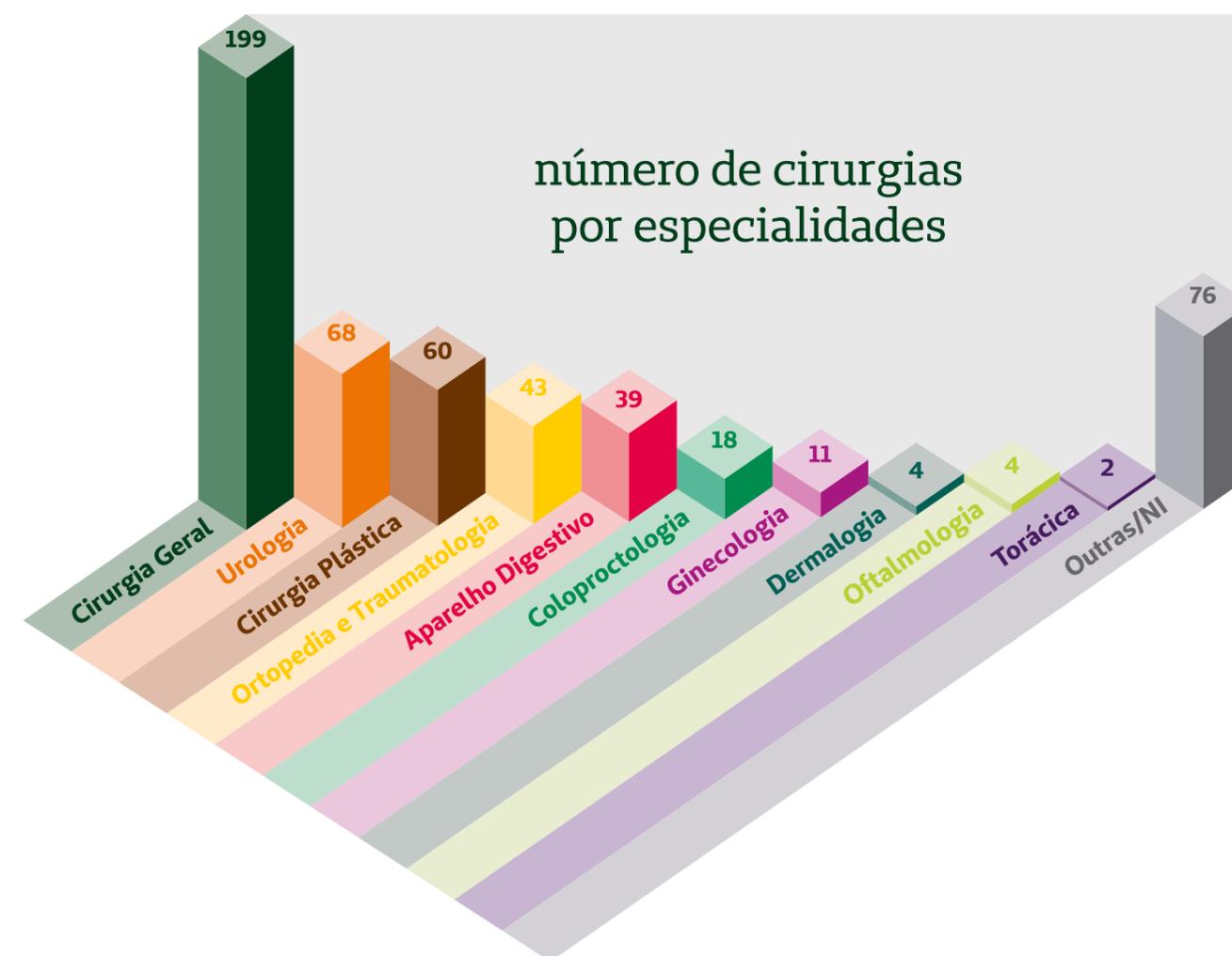
Possuir o CME próprio proporciona a eficácia da esterilização, diminuindo os custos com medicamentos e novos procedimentos.



## O Hospital da Unimed Pelotas começou a funcionar no dia 11 de setembro de 2019

524  
cirurgias  
realizadas em 2019

277  
internações hospitalares  
(Unidade de Internação)



## Integrar

O cuidado nos transforma, nos move e nos aproxima de todos os detalhes da vida, valorizando o mundo em que vivemos. Baseado neste propósito, surgiu o Integrar, um Centro Multidisciplinar de Desenvolvimento Humano, especializado em atendimentos para pacientes com o transtorno do espectro autista. O serviço tem o intuito de estimular a interação, o desenvolvimento de habilidades e o bem-estar dos pacientes.

O Integrar trabalha com a metodologia de análise de comportamento aplicada, o ABA e conta com uma equipe multidisciplinar de terapeutas ocupacionais, psicólogos, psicopedagogos e fonoaudiólogos. Em 2019, o serviço realizou ao total **4.237 sessões** e possuía **68 pacientes** em atendimento.

### 1º TREINAMENTO PARA PAIS E MONITORES ESCOLARES

Com o objetivo de ampliar os avanços adquiridos no primeiro semestre de 2019, para todas as esferas de vida dos seus pacientes, o Integrar realizou em agosto o 1º Treinamento para Pais e Monitores Escolares. No encontro, foram abordadas diversas temáticas envolvendo os princípios da análise do comportamento aplicada aos pacientes com transtornos de neurodesenvolvimento, em especial, aos pacientes com transtorno do espectro autista.



### INTEGRAR RECEBE VISITAS PARA BENCHMARKING

Inspirar o Sistema Unimed com a nossa essência em cuidar das pessoas, sempre vai ser o nosso grande plano. Por isso, a Unimed Pelotas/RS recebeu a visita da Unimed Vitória e da Unimed Porto Alegre, em novembro de 2019. O motivo do encontro foi conhecer o trabalho que é realizado pelo Integrar – Centro Multidisciplinar de Desenvolvimento Humano para o tratamento terapêutico de pacientes com autismo e transtornos de desenvolvimento.

As coirmãs têm como objetivo ampliar sua rede de serviços próprios para prestar um atendimento baseado no modelo utilizado pela Unimed Pelotas/RS.



### TREINAMENTO PARENTAL: INTERVENÇÃO PRECOCE E PRINCÍPIOS DO ENSINO INCIDENTAL

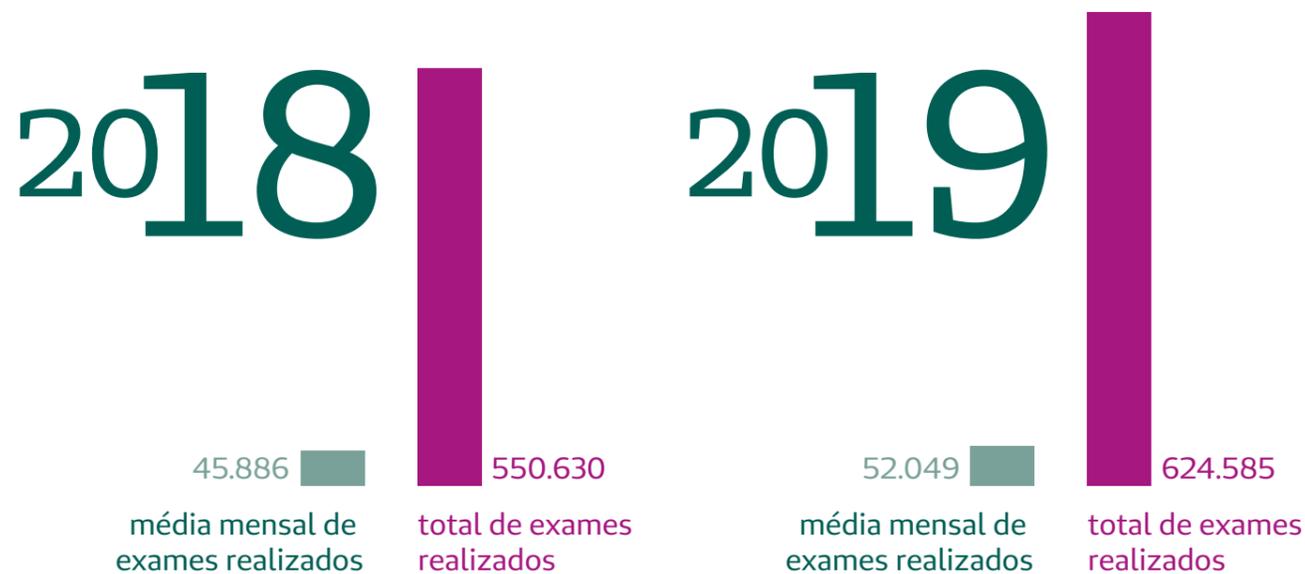
Em dezembro de 2019, foi realizado para os pais dos pacientes em atendimento no Integrar o Treinamento Parental: Intervenção Precoce e Princípios do Ensino Incidental.



## Laboratório de Análises Clínicas

O Laboratório de Análises Clínicas está no mercado há mais de 20 anos e trabalha com o Sistema de Gestão de Qualidade, contemplando a capacidade organizacional e técnica, para garantir a realização de exames laboratoriais com excelência. Em 2017, o serviço foi transferido para o Complexo de Saúde da cooperativa, ganhando uma estrutura inovadora e equipamentos modernos, expandindo sua capacidade para realização de exames.

No gráfico abaixo, você consegue conferir o número de exames realizados entre 2018 e 2019, além disso, é possível perceber que nesse período houve um aumento de 13,4% em exames realizados.



### LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS É ACREDITADO

Considerado um marco para história do Laboratório de Análises Clínicas da Unimed Pelotas/RS, em fevereiro de 2019, o serviço foi acreditado pelo Sistema de Acreditação DICQ. A estrutura do Laboratório conta com tecnologia de ponta, controle de qualidade certificado pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ) e compromisso com os propósitos do Jeito de Cuidar Unimed.



### TECNOLOGIA GARANTIDA

Em 2019, o Laboratório de Análises Clínicas renovou a tecnologia para a realização dos exames de Qualitativo de Urina (EQU), com a implantação de um equipamento moderno e automatizado da marca Roche, reforçando o compromisso do serviço com a qualidade, segurança e precisão nos resultados de seus exames.

Além disso, em 2019 o Laboratório passou a realizar em seu parque tecnológico o exame de Hemocultura. O procedimento é feito de forma automatizada por meio do equipamento BacT/ALERT da marca BioMérieux, que é líder no mercado mundial em diagnósticos de microbiologia.

## Núcleo de Atenção Integral à Saúde

### PRÊMIO DE EXCELÊNCIA EM QUALIDADE

O cuidado e atenção resultam não só em um ótimo atendimento, mas também geram destaque na qualidade dos serviços prestados, com excelência e referência. Esse foi o caso do Programa Idoso Bem Cuidado, desenvolvido pelo Núcleo de Atenção Integral à Saúde, da Unimed Pelotas/RS. Em novembro de 2019, o programa foi reconhecido no 11º Prêmio de Excelência em Gestão, que ocorreu na Unimed Federação/RS.

O Programa foi apresentado como boa prática para a sustentabilidade do negócio e tem como principal objetivo oferecer um atendimento adequado com uma equipe multiprofissional e proporcionando uma atenção integral ao idoso.



### 3ª CAMINHADA DO DIA INTERNACIONAL DO IDOSO

Com muita energia positiva, integração, saúde e bem-estar, os idosos do grupo, Viver Bem – Saúde do Idoso, da Unimed Pelotas/RS, participaram da 3ª edição da Caminhada, em comemoração ao Dia Internacional do Idoso. O evento ocorreu na avenida Dom Joaquim, um dos lugares conhecidos pela prática de atividade física e, também, onde estão localizadas as Academias ao Ar Livre da cooperativa.

Além disso, para a hidratação e reposição energética dos idosos, a Quitanda Unimed estava presente distribuindo águas e frutas.



### ANS RECONHECE O PROGRAMA SAÚDE DO IDOSO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprovou o registro do Programa Saúde do Idoso, da Unimed Pelotas/RS. O projeto tem o propósito de promover saúde e prevenir os riscos de doenças com idosos, além disso, compõem o catálogo de programas baseados nos princípios da Atenção Integral à Saúde (AIS), que vão desde a educação em saúde até o acompanhamento contínuo de portadores de condições crônicas e complexas.



### FESTA JUNINA DO PROGRAMA IDOSO BEM CUIDADO

Em julho de 2019, o grupo do Idoso Bem Cuidado do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (Nais) realizou a Festa Junina do programa. O momento contou com muita descontração dos participantes e, é claro, traje caipira, bandeirinhas, comidas típicas e muita alegria e diversão para dançar a quadrilha.



### GRUPO ALEGRIA

Manter uma vida social ativa é benéfico em todas as fases da vida, inclusive na terceira idade. Pensando nisso, o Nais criou o Grupo Alegria, um projeto derivado do Programa Idoso Bem Cuidado, que tem o intuito de promover a troca de experiências, incentivar a prática da solidariedade e proporcionar um momento de cuidado entre as participantes.

### PALESTRAS E OFICINAS PARA GESTANTES ALEITAMENTO MATERNO

Com o objetivo de incentivar a amamentação nos primeiros meses de vida do bebê, foi realizado em agosto de 2019 a Semana Mundial do Aleitamento Materno (SMAM). E para falar sobre a importância do tema, a cooperativa convidou duas mães que fazem parte do Proama, um programa que tem como propósito incentivar o aleitamento materno exclusivo até o 6º mês de vida do bebê.

Além disso, a SMAM 2019 tem como intuito empoderar mães e pais e favorecer a amamentação. Hoje e para o futuro.

### PALESTRA OUTUBRO ROSA

Prevenção, diagnóstico precoce e tratamento do câncer de mama, foram os temas da palestra do Outubro Rosa, com a médica cooperada, Silvia Saueressig, especialista em oncologia. O encontro, que foi aberto para a comunidade, beneficiários Unimed e colaboradores, teve como propósito colocar o tema em debate e ressaltar a importância de se prevenir.



### CURSO PARA GESTANTES

Sonhos, expectativas, alegrias, transformações e ansiedade. Esse misto de sentimentos é vivido intensamente por quem está no período de gravidez e se preparando para o parto. Com o intuito de auxiliar as futuras mães e papais nessa etapa foi realizado em 2019, duas edições do Curso para Gestantes.

A 18ª edição do curso ocorreu no primeiro semestre do ano e a 19ª no fim de 2019. O evento teve como intuito levar conhecimento sobre os cuidados necessários para a gestação e sobre as práticas para manter a saúde do bebê. O curso foi dividido em três encontros e abordou os seguintes temas: pré-natal, aspectos psicológicos da gestação, parto e puerpério, cuidados essenciais nos primeiros 1000 dias de vida do bebê e aleitamento materno.



### PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

Porque cuidar de quem sempre cuida de todos também é fundamental, seja no trabalho ou no bem-estar social. Por isso, em 2019 foi realizado a análise do perfil epidemiológico de cada colaborador da cooperativa. Conhecer o perfil das condições de saúde é essencial para promover a diminuição do absenteísmo e das limitações funcionais, bem como proporcionar melhores condições de trabalho.

## Núcleo de Comunicação e Sustentabilidade

A comunicação é uma das engrenagens responsáveis por cuidar e construir a marca de um negócio. Na Unimed Pelotas/RS, não é diferente. Aqui, a área tem o propósito de entregar a essência da cooperativa em seus mínimos detalhes, e para os seus públicos. No nosso caso, a comunicação precisa ser assertiva e eficaz para todos os beneficiários, cooperados, colaboradores e para comunidade na qual estamos inseridos.

Já a sustentabilidade é uma das ferramentas que fazem o negócio se desenvolver de forma sustentável, promovendo o equilíbrio entre a saúde ambiental, social e econômica. Aqui na cooperativa, estimulando o consumo consciente, por meio do engajamento comunitário em ações sociais e culturais, buscando sempre, a excelência operacional.

O que essas áreas têm em comum!? Ambas estão empenhadas em cuidar da imagem e da saúde do negócio da cooperativa. Por isso, uniram seus esforços e surgiu o Núcleo de Comunicação e Sustentabilidade. Nesse novo caminho, a prioridade é a empatia com o próximo, o cuidado, o bem-estar social e do mundo em que vivemos.

O Núcleo de Comunicação e Sustentabilidade mapeou suas estratégias baseadas na criatividade e na inovação, replanejando gastos, investindo em mudanças de hábitos e em cuidados com o planeta. Abaixo confira algumas realizações de 2019.

### ESTAÇÃO VERÃO

Com ações que promoviam a alimentação saudável, a prática de atividades físicas e a campanha Mude1Hábito, a Unimed Pelotas/RS foi parceira do projeto Estação Verão 2019, realizado pelo Sistema Fecomércio Sesc.

Durante a estação mais quente do ano, a cooperativa apoiou as ações do Sesc Pelotas com a Quitanda Unimed, oferecendo frutas e águas para a reposição energética e hidratação dos veranistas. Além disso, realizou um evento promovendo a prática de atividade física: a Caminhada Unimed.

Todos os eventos do Estação Verão 2019 ocorreram na Praia do Laranjal.



### ACONTECE UNIMED

A comunicação interna é uma das ferramentas fundamentais para desenvolver um relacionamento efetivo com os colaboradores, alinhando as estratégias da cooperativa e engajando o público interno em atingir os objetivos traçados. Com esse objetivo, em 2019, os murais internos da cooperativa ganharam novos espaços, um layout inovador e o melhor disso tudo, contam com a participação dos colaboradores.

Com o nome de Acontece Unimed, escolhido em votação pelos colaboradores, o mural apresenta semanalmente as últimas notícias da cooperativa, os eventos que ocorreram, as oportunidades para os colaboradores, informações sobre saúde e bem-estar, os aniversariantes da semana e o um espaço reservado para contribuições dos colaboradores.

O informativo fica localizado próximo aos refeitórios ponto e refeitórios, além disso é publicado na Intranet.



## REDES SOCIAIS

Com um planejamento personalizado, em 2019, a Unimed Pelotas/RS aproveitou do potencial das mídias sociais para criar estratégias e produzir conteúdo próprio, somando isso com uma frequência de postagens definida, fidelizando a audiência e aumentando os resultados.

A Unimed Pelotas/RS está presente no Facebook, Instagram, Youtube e LinkedIn.

## GRUPO NO FACEBOOK

Por meio da comunicação interna, os colaboradores são estimulados a desenvolver relacionamentos interpessoais, o espírito de cooperação, integração e, principalmente, estar alinhado com os discursos da cooperativa. Por isso, foi criado o grupo dos colaboradores na rede social Facebook. O grupo é mais um meio de comunicação interna, com o propósito de transmitir e compartilhar as informações relevantes da Unimed Pelotas/RS.

## CAMPANHA EU AJUDO NA LATA: DOAÇÃO DA 1ª CADEIRA DE RODAS

Cuidado é a palavra que define vários propósitos da Unimed Pelotas/RS. Ele está no seu comprometimento com as pessoas, com a vida, com o meio ambiente e com o mundo. O programa Eu Ajudo Na Lata contou com esse combustível que nos move e, além de promover a sustentabilidade do nosso planeta, contribuiu para que a comunidade possua acesso a equipamentos de acessibilidade de forma gratuita.

Cada lacre, cada arrecadação fez com que a cooperativa chegasse aos 180 quilos de alumínio e a tão sonhada cadeira de rodas. A doação do equipamento foi feita em 2019 para a Rede de Cuidados Paliativos da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), que atende cerca de 500 pessoas com doenças degenerativas, encaminhadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS).



## UNIMED PELOTAS/RS PARTICIPA DA 27ª FENADOCE

A cooperativa confirmou sua presença na 27ª edição da Feira Nacional do Doce (Fenadoce). Em 2019, a estrutura do estande da Unimed Pelotas/RS foi feita com papelão reciclado, grama sintética PET, impressão a base d'água, madeira de reflorestamento e plantas naturais. Tudo isso, com o propósito de intensificar os pilares instituídos pela Política Nacional de Sustentabilidade do Sistema Unimed, pois acreditamos na sustentabilidade como uma forma de construir um futuro melhor para as próximas gerações.

A Fenadoce ocorreu no mês de junho e o estande da cooperativa contou com uma programação especial de ações interativas, sobre saúde, sustentabilidade, além de campanhas de planos promocionais.



## DIA DO BEM-ESTAR

Em comemoração à Semana do Bem-Estar a Unimed Pelotas/RS realizou um evento muito especial para a comunidade pelotense: a reinauguração das Academias ao Ar Livre Unimed, localizadas na avenida Dom Joaquim. No dia do evento, o movimento Mude1Hábito foi promovido com a distribuição de frutas e água, bem como orientações com os educadores físicos da cooperativa e dicas com a nossa nutricionista sobre alimentação pré e pós exercícios físicos.



### DIA DO CLIENTE

Os clientes são a nossa motivação diária para evoluir e proporcionar serviços de qualidade no Sistema Unimed. No Dia do Cliente Unimed preparamos duas surpresas aos nossos beneficiários:

A Quitanda Unimed foi instalada na recepção do nosso Hospital e frutas foram distribuídas aos clientes, incentivando a mudança de hábito e qualidade de vida. Além disso, proporcionamos música aos nossos beneficiários, que estavam nas recepções de nossos serviços.



### 1º ENCONTRO DE GESTÃO

Com foco na saúde e na sustentabilidade do negócio, empresas de Pelotas e da região Sul participaram do 1º Encontro de Gestão, promovido pela Unimed Pelotas/RS. A vice-presidente da cooperativa, Susane Passos, fez a abertura do evento falando sobre a importância do encontro e das empresas cuidarem da saúde de seus colaboradores.

O encontro ocorreu na Associação Comercial de Pelotas, e contou, também, com a palestra da administradora do Cliente e Mercado da Unimed Pelotas/RS, Gabriela Laudares, que explanou sobre o Sistema Unimed e a estrutura que a cooperativa oferece aos seus clientes e beneficiários. Além disso, a psicóloga organizacional da Unimed Pelotas/RS, falou sobre liderança humanizada e a importância do compartilhamento de ideias entre o líder e o colaborador.

Em seguida, ocorreu o Ciclo de Palestras promovido pelo Instituto Unimed/RS, onde os colaboradores da Unimed Pelotas/RS e os dirigentes das empresas presentes, assistiram a palestra da Martha Gabriel, que encerrou a noite falando sobre criatividade e inovação no mercado de trabalho.



## Pronto Atendimento

### PROTOCOLO DE MANCHESTER É INTEGRADO NO SISTEMA TASY

O Pronto Atendimento presta assistência para casos clínicos, adultos ou pediátricos e utiliza o Protocolo de Manchester para classificar os pacientes de acordo com a sua prioridade. O protocolo trata-se de um processo dinâmico de identificação dos beneficiários e clientes que necessitam de um tratamento imediato, de acordo com seu quadro clínico.

Em 2019, o sistema Tasy da Philips foi implantado no serviço e a partir dele, foi possível estratificar as prioridades de atendimento no PA. Abaixo você consegue visualizar o número de atendimentos prestados no ano, de acordo com a situação do caso.

ATENDIMENTOS	MÉDIA MENSAL	TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2019
Emergência	3	29
Muito urgente	57	684
Urgente	828	9.932
Pouco urgente	1.828	21.934
Não urgente	91	1.087
Branco	0	0

### FLUXO NO PRONTO ATENDIMENTO É ALTERADO

Desde 2019, os beneficiários que chegam no Pronto Atendimento, retiram sua senha e são encaminhados direto para triagem. Essa mudança no fluxo de atendimento teve como intuito agilizar a assistência para os pacientes.

### PRONTO CONSULTA

Os pacientes que chegam no Pronto Atendimento e são classificados pelo Protocolo

de Manchester nas cores verde, azul e branco, são atendidos no serviço, de acordo com o tempo de espera para essas assistências. Antes esses pacientes eram encaminhados para o serviço do Centro Clínico da Unimed Pelotas/RS.

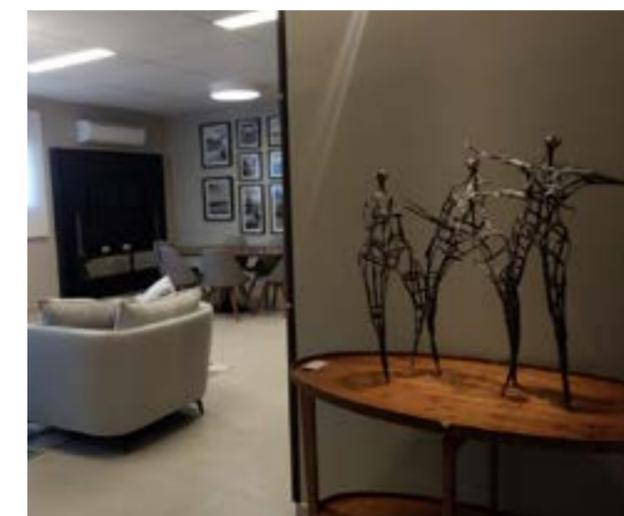
### MÉDICO ROTINEIRO

O Pronto Atendimento agora conta com a assistência de um médico rotineiro que atende os casos de urgências e emergências, bem como os pacientes dos leitos de observação.

## Relacionamento com o Cooperado

### SALA DO CONFORTO MÉDICO

O cuidado, o bem-estar e a atenção também estão presentes nos momentos de descanso. A Sala de Conforto Médico, no Complexo de Saúde, é um ambiente climatizado e harmônico. Cada detalhe foi projetado para tornar a jornada dos nossos protagonistas do cuidado, uma experiência tranquila e revitalizante.



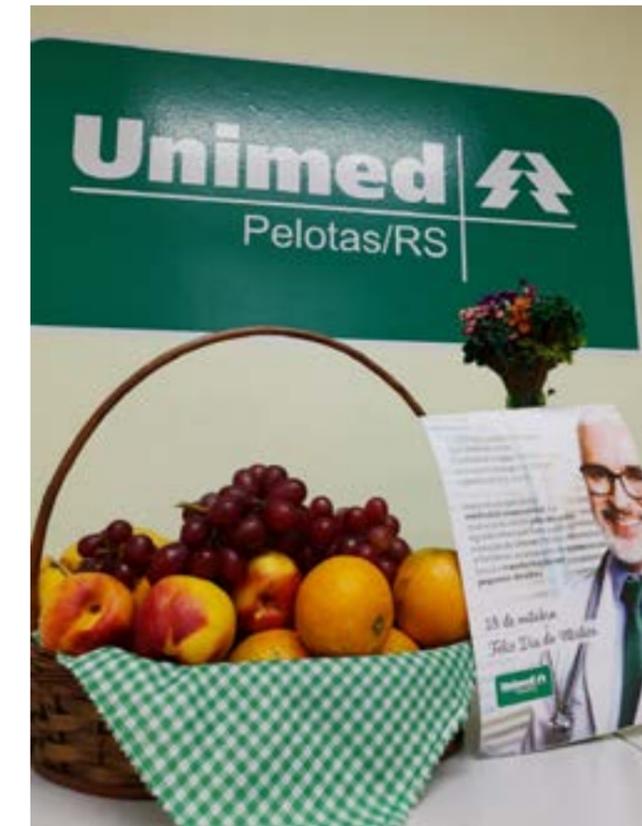
### COMEMORAÇÕES DE ANIVERSÁRIO

O aniversário significa um começo de um novo ciclo e comemorar a renovação dessa trajetória é muito importante. Por isso, promovemos o Encontro de Aniversário dos Cooperados, com o intuito de valorizar e aproximar da cooperativa aqueles que são responsáveis pela existência e pelo crescimento do nosso negócio: os médicos cooperados. Além disso, nas comemorações, contamos com a participação especial do assador oficial da cooperativa, Dr. Tiburcio.



### DIA DO MÉDICO

Celebrar e agradecer são práticas essenciais para uma história pautada pelo cuidado e admiração. No Dia do Médico, comemorado em 18 de outubro, além de uma mensagem especial enviada para nossos cooperados, o setor de Relacionamento com o Cooperado estava preparado para receber nossos médicos com um mimo especial: uma cesta com frutas, recheada com a energia e saúde.



## RELACIONAMENTO COM O SECRETARIADO

Intensificar o nosso relacionamento com todas as áreas envolvidas nos processos, garantem uma comunicação assertiva e verdadeira. Por isso, em 2019, a Unimed Pelotas/RS investiu em um colaborador para realizar um atendimento exclusivo e personalizado para os profissionais de secretariado dos médicos cooperados.

## FESTA DO DIA DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO

Alegria, descontração e muitos sorrisos marcaram o evento do Dia do Profissional de Secretariado. Com entrega de brindes e música ao-vivo, o encontro promoveu um momento de integração entre as participantes.



## PROFISSIONAIS DO SECRETARIADO SÃO SENSIBILIZADOS COM O JEITO DE CUIDAR

O Jeito de Cuidar Unimed é a essência de todas as esferas de atendimentos prestados pela cooperativa, e com a proposta de intensificar o relacionamento de empatia com os nossos prestadores e aproximar os mesmos do nosso dia a dia, a Unimed Pelotas/RS convidou as secretárias de seus médicos cooperados para participarem de um café da manhã na cooperativa a fim de apresentar esse novo propósito.

O encontro contou com a participação do diretor Relacionamento e Mercado, Ricardo Macedo Bainy, da secretária da Diretoria Executiva da Unimed Pelotas/RS, Roberta Canez e da embaixadora do grupo do Jeito de Cuidar, a psicóloga organizacional, Rosimeri Quincoses.



## Tecnologia da Informação e da Comunicação

### IMPLANTAÇÕES DO SISTEMA TASY

Com o intuito de unificar os prontuários dos pacientes atendidos na rede de serviços próprios da Unimed Pelotas/RS, proporcionando mais segurança e rastreabilidade das informações, bem como auxiliar a tomada de decisões por meio de indicadores, o sistema Tasy, da Philips, foi implementado no Centro Cirúrgico, na Fisioterapia, na Unidade de Internação e no Pronto Atendimento.

O Tasy é homologado pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e pelo Conselho Federal de Medicina (CFM). O sistema é um dos mais utilizados em território nacional, sendo operacionalizado em mais 500 prestadores de saúde. A implantação ocorreu em maio e agosto de 2019.

### SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em 2019 a Unimed Pelotas/RS investiu em equipamentos e aplicações, com o intuito de intensificar a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade das informações. Confira as mudanças realizadas:

- O setor de Tecnologia da Informação e Comunicação construiu um Datacenter próprio que atende os requisitos mínimos para alcançar certificação TIER.
- Foram adquiridos servidores e storages para obter a alta disponibilidade das informações.
- A cooperativa investiu em banco de dados e aplicações necessárias para suportar com agilidade e velocidade os processos do ambiente hospitalar.
- Foram adquiridos um Firewall UTM Fortinet, classificado pela Gartner como melhor player de mercado. O Firewall possibilita o monitoramento do tráfego de entrada e saída, bem como garante a alta disponibilidade de serviços baseados em internet.
- Foram investidos em software de backup, que permite o gerenciamento dos planos de backup e retenções, com criptografia dos dados e opção de Disaster Recovery.

### WHATSAPP

Pensando na facilidade e na praticidade da rotina dos beneficiários da Unimed Pelotas/RS, em 2019 foi implantada uma ferramenta automatizada para interação dos beneficiários pelo aplicativo Whatsapp. A inovação permite a realização de consulta das senhas de autorização, emissão de boletos, solicitação de autorização de senhas, atualização cadastral, dentre outros serviços.

### ENVIO DE SMS

Com o propósito de intensificar nossa comunicação com os beneficiários Unimed Pelotas/RS foi implantado o envio de SMS para notificá-los da situação de suas solicitações de autorização, liberação dos resultados de exames e confirmação de agendamento de exames do Centro de Diagnóstico por Imagem.

### APP COOPERADO

Com o objetivo de promover mais facilidade no acesso aos serviços da Unimed e impulsionar uma comunicação unificada do sistema, a cooperativa lançou o aplicativo do cooperado. Com essa plataforma, os médicos cooperados conseguem acessar serviços como: extrato de produção, extrato de pagamento, chat on-line, conversor TUSS, consulta CID, envio de documentos dentre outros.

### COPARTICIPAÇÃO

Implantação de sistema de consulta via web que permite ao beneficiário verificar o valor de coparticipação a ser pago referente a solicitações de autorização de consultas e procedimentos.

### DIGITALIZAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Com o propósito de intensificar os pilares instituídos pela Política Nacional de Sustentabilidade do Sistema Unimed, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 foi publicado em formato digital. O novo formato promove – de forma inovadora e tecnológica – o equilíbrio entre a saúde ambiental, a saúde social e a saúde econômica.

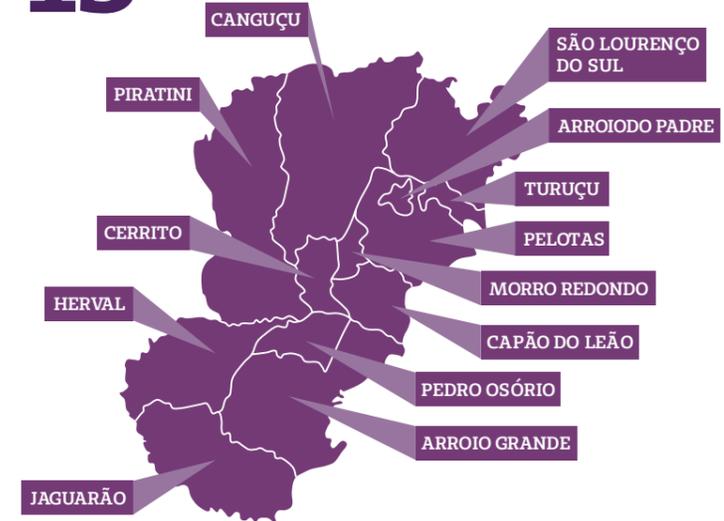
### FATURA DIGITAL

Com o intuito de promover a sustentabilidade ambiental os beneficiários têm a possibilidade de aderir a sua fatura no formato digital, evitando impressões e consumo de papel.



## A Maior e Melhor Rede de Saúde da Região Sul

**13** MUNICÍPIOS DA REGIÃO SUL



**10** SERVIÇOS PRÓPRIOS



**1** HOSPITAL PRÓPRIO



**39.559** beneficiários  
Unimed Pelotas/RS



## Nossos Produtos

Com foco em um atendimento humanizado, em um ambiente moderno, com equipamentos de tecnologia de ponta, a Unimed Pelotas/RS oferece assistência médica com acesso a diversos serviços de saúde. Além disso, a cooperativa disponibiliza em alguns produtos, acesso à sua rede de serviços próprios, que garante um atendimento personalizado, oferecendo uma gama de serviços conforme a necessidade de cada beneficiário.

### PLANOS INDIVIDUAIS/FAMILIARES

Conforto para você e sua família

#### UNIPEL AMBULATORIAL

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Sem cobertura
Número do registro do plano na ANS	480.730.18-8
Segmentação	Ambulatorial
AbrangênciaM	unicipal
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

#### UNIPEL GLOBAL

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	480.732/18-4
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
AbrangênciaM	unicipal
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

#### UAR-CP

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Sem cobertura
Número do registro do plano na ANS	452.622/04-8
Segmentação	Ambulatorial
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

#### USR-CP

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	429.280/00-4
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

#### USR

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	403.030/98-3
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

#### UPR

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Individual (privativo)
Número do registro do plano na ANS	403.028/98-1
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## UNIPEL ESTADUAL

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	484.933/20-7
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Estadual
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## Plano Referência

Tipo de contratação	Individual familiar
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	455.939/07-8
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## UAR-CP-E

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Sem cobertura
Número do registro do plano na ANS	452.623/04-6
Segmentação	Ambulatorial
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## USRCE

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	403.038/98-9
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### PLANOS EMPRESARIAIS

#### Você cuidando da saúde da sua empresa

Essa modalidade de plano de saúde oferece assistência aos beneficiários vinculados à Pessoa Jurídica, por relação empregatícia ou estatutária, podendo participar, ainda, os sócios administradores de pessoa jurídica.

## UNIPEL AMBULATORIAL

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Sem cobertura
Número do registro do plano na ANS	480.729/18-4
Segmentação	Ambulatorial
AbrangênciaM	unicipal
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## UNIPEL GLOBAL

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	480.731/18-6
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
AbrangênciaM	unicipal
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## USRCPC-E

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	429.282/00-1
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## UNIPEL ESTADUAL

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	484.934/20-5
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Estadual
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### UPRCE

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Individual (Privativa)
Número do registro do plano na ANS	403.036/98-2
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### PIAS 43 (referência)

Tipo de contratação	Coletivo empresarial
Acomodação	Coletiva (Enfermaria)
Número do registro do plano na ANS	459.608/09-1
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### PLANO COLETIVO POR ADESÃO

Os Planos Coletivos Empresariais por Adesão oferecem assistência à saúde para aqueles que mantêm vínculo com Pessoas Jurídicas de caráter profissional, Classista ou Setorial, bem como associações profissionais e sindicatos.

### UPRC-A

Tipo de contratação	Coletivo por adesão
Acomodação	Individual (Privativa)
Número do registro do plano na ANS	460.503/09-9
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### USRC-A

Tipo de contratação	Coletivo por adesão
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	460.509/09-8
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### UARCP-A

Tipo de contratação	Coletivo por adesão
Acomodação	Sem cobertura
Número do registro do plano na ANS	460.484/09-9
Segmentação	Ambulatorial
Abrangência	Grupo de Municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

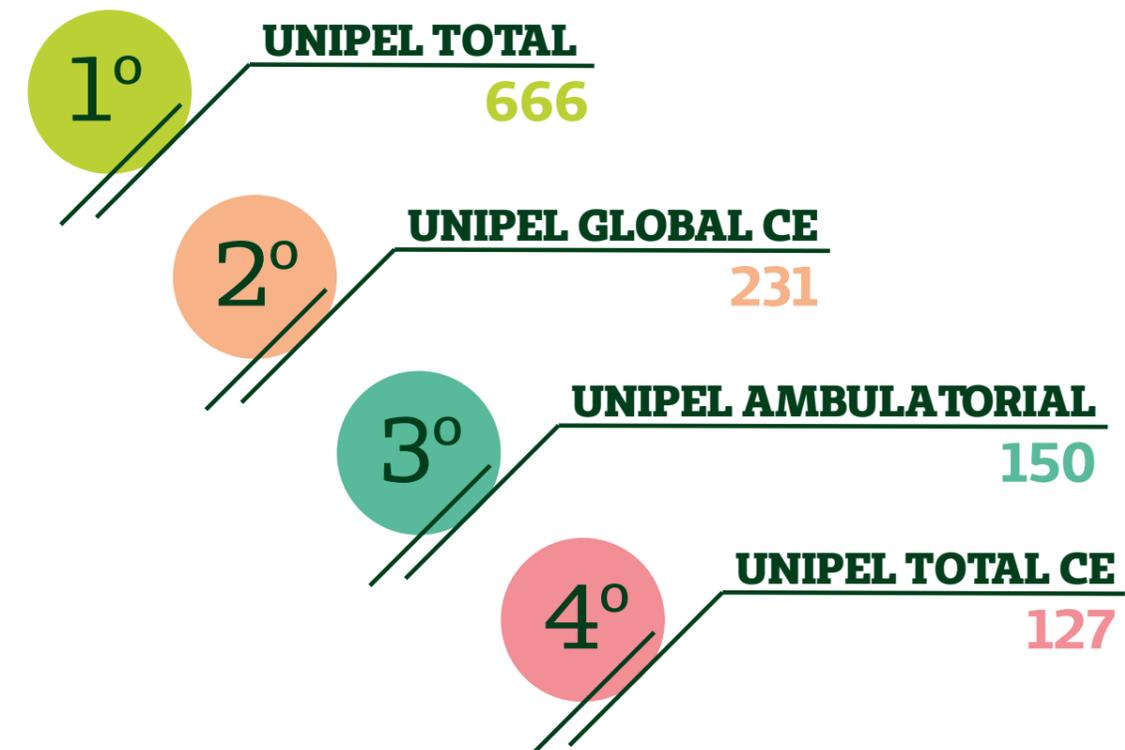
### USRCP-A

Tipo de contratação	Coletivo por adesão
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	460.528/09-4
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

### UNIPAMPA

Tipo de contratação	Coletivo por adesão
Acomodação	Coletiva (SP)
Número do registro do plano na ANS	426.875/99-0
Segmentação	Ambulatorial + Hospitalar
Abrangência	Grupo de municípios
Atendimento de urgência/emergência	Em todo o território nacional

## Os quatro planos mais vendidos em 2019



O produto mais vendido pelo setor Comercial é o Plano Municipal, o mesmo pode ser considerado o líder de vendas, pois oferece ao cliente o melhor custo benefício, além disso proporciona acesso à rede de serviços próprios da cooperativa.

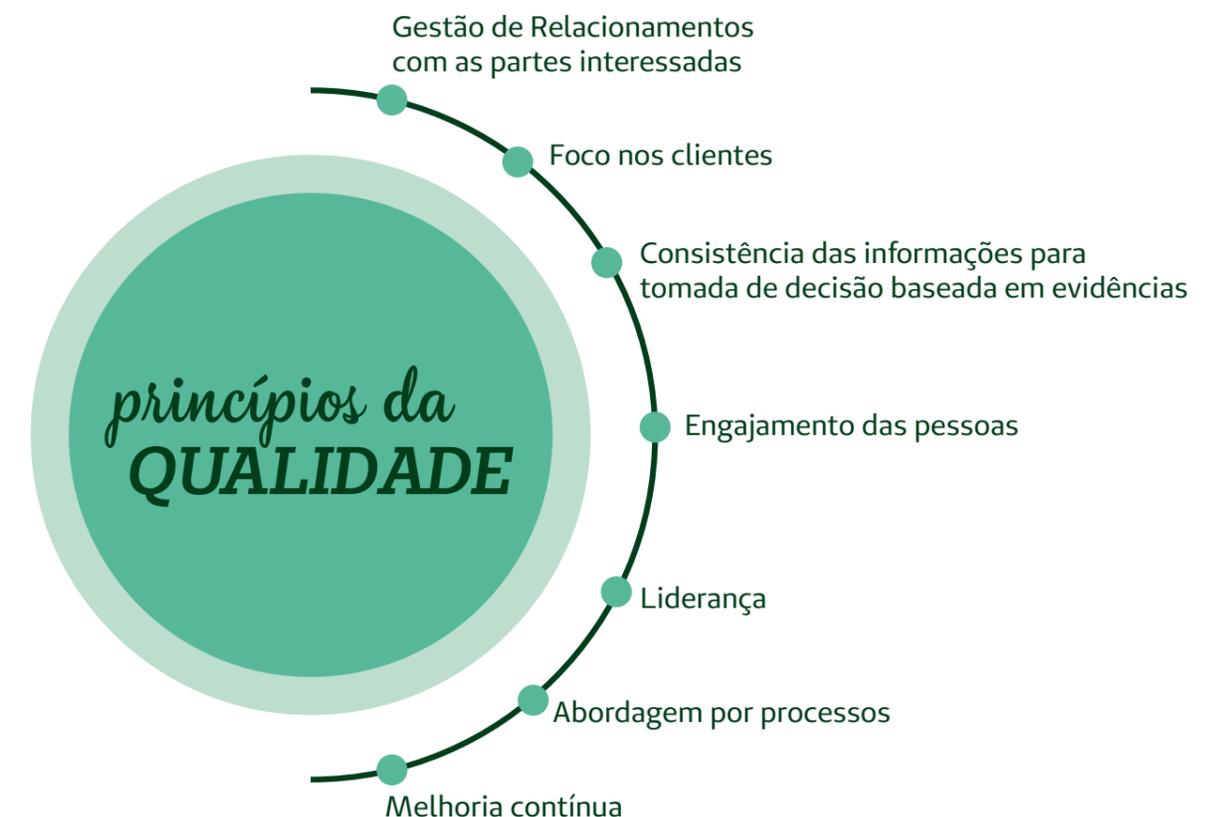


## Nosso Sistema de Gestão

Para assegurar um bom desempenho organizacional e ser referência em gestão de saúde, é indispensável trabalhar com ferramentas que estejam alinhadas com a inovação, a sustentabilidade, a economia e a liderança. Mas, para conquistar essas melhorias contínuas, é preciso romper com práticas gerenciais ultrapassadas e focar na qualidade do desempenho dos produtos e serviços que a cooperativa oferece. E foi pensando nisso, que a Unimed Pelotas/RS implementou o setor Sistema de Gestão.

Não é de hoje que a Unimed Pelotas/RS prioriza e investe no método da qualidade em suas estratégias. No entanto, o Sistema de Gestão vai além, e tem o objetivo de administrar e controlar todos os processos e procedimentos do negócio, tendo em vista as expectativas, as necessidades e a realidade dos *stakeholders*.

A implantação de um Sistema de Gestão está aliada ao envolvimento e ao comprometimento de todas as pessoas, bem como ao abastecimento adequado de todos os recursos necessários. Esse processo é fundamental para o sucesso, a permanência da cooperativa no mercado e a garantia da satisfação dos clientes e beneficiários.



### **PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS**

Em 2019, a cooperativa inscreveu-se no Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), para o ciclo 2020. O projeto é realizado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescop), e tem como objetivo promover a adoção de boas práticas de governança e gestão pelas cooperativas. Além disso, o programa tem como premissa o processo evolutivo, melhoria contínua a cada ciclo de planejamento, controle e aprendizado.

A metodologia do programa possui quatro estágios de maturidade da gestão, sendo que cada uma possui um instrumento de avaliação e pontuação própria. O PDGC é aplicado em ciclos anuais.

### **ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é a avaliação de desempenho das operadoras de planos de saúde que compõe o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O IDSS é constituído por indicadores distribuídos em quatro dimensões: Qualidade e Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade de Mercado, Gestão de Processo e Regulação. O principal objetivo é demonstrar como o mercado está se comportando com relação às questões assistenciais, sendo um importante parâmetro de avaliação para os beneficiários de planos de saúde.

Em 2019, o setor Sistema de Gestão se tornou responsável pelo processo do IDSS, atualizando as informações necessárias e dentro dos prazos estipulados pela ANS. Além disso, como forma de aproximação e acompanhamento é realizado um trabalho semanal sobre os indicadores e reuniões mensais, para apresentação das atividades e assuntos abordados para as demais áreas da empresa.

### **COMITÊ DE PROGRAMA DA MELHORIA DA QUALIDADE**

Este comitê tem o objetivo de implementar o desenvolvimento e o aperfeiçoamento do programa de melhoria da qualidade, com vista à certificação da Unimed Pelotas/RS às normativas vigentes que definem e regulam a qualidade do setor.

O Comitê de Programa da Melhoria da Qualidade (CPMQ) realiza reuniões mensalmente para acompanhamento da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade da Cooperativa. No ano de 2019, novos membros passaram a compor o grupo para executar o planejamento para busca das certificações e demais atividades voltadas à qualidade.

### **COMITÊ DE GERENCIAMENTO DA REDE PRESTADORA**

O setor Sistema de Gestão faz parte deste comitê, que tem por finalidade a implantação, o acompanhamento e a manutenção da avaliação da Rede Prestadora Credenciada (RPC). O objetivo é incentivar a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela rede para os beneficiários da cooperativa, estreitar o relacionamento com os prestadores e auxiliar na tomada de decisão para o credenciamento.

Confira alguns resultados em Relacionamento com o Prestador, página 49.



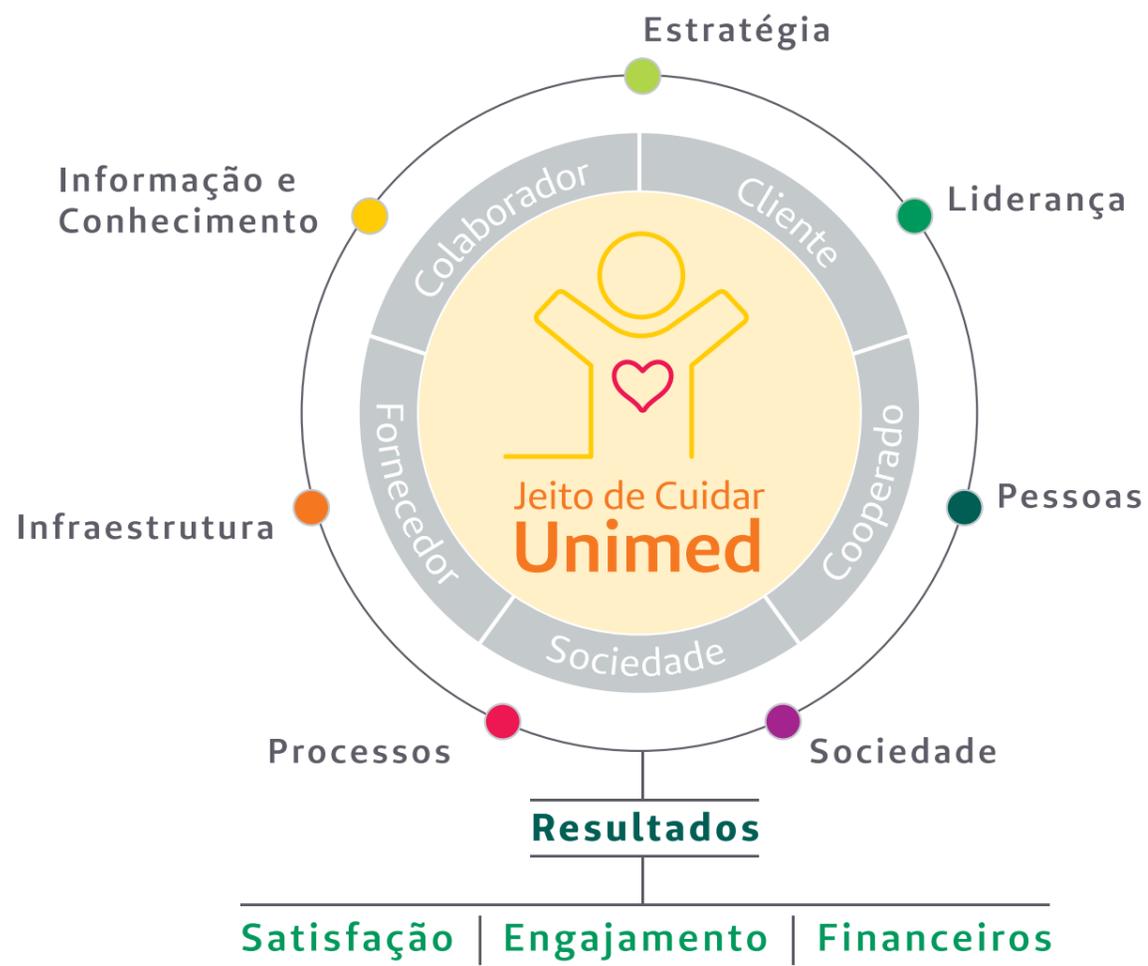
## Jeito de Cuidar Unimed, o cuidado que transforma

O cuidado está na nossa essência, ele nos move, nos transforma e abre portas para nos conectarmos nos mínimos detalhes. O cuidado nos permite ter comprometimento e sensibilidade para lidar com histórias, com atenção, confiança e empatia. E nisso, o Sistema Unimed lidera com propósito. Pois, somos movidos por um mesmo ideal: cuidar de você.

Desde a sua sensibilização em 2018, o Jeito de Cuidar na Unimed Pelotas/RS se tornou protagonista em desenvolver ações que priorizam o cuidado com a vida, com as pessoas e com o mundo. A nossa responsabilidade e compromisso com a população reflete no atendimento de cada beneficiário e cliente da cooperativa, na forma de acolher o paciente e na assistência humanizada.

Os pilares do Jeito de Cuidar Unimed norteiam os objetivos que a cooperativa quer cumprir durante sua trajetória, o detalhamento das estratégias desenvolvidas, a transformação dos processos de qualidade e o relacionamento com as comunidades locais.

## PILARES DO JEITO DE CUIDAR



Os sete pilares que compõem o Jeito de Cuidar direcionam um conjunto de práticas organizacionais voltadas à criação de valor à gestão do relacionamento com os clientes.

Em 2019, o grupo integrador dos pilares do Jeito de Cuidar deram início às análises da matriz de evolução, identificaram oportunidades, boas práticas e fragilidades no negócio. A partir disso, estabeleceram prioridades e construíram planos de ação e indicadores para mensurar as tomadas de decisão.

## AÇÕES DO JEITO DE CUIDAR EM 2019

### Nas sextas-feiras usamos vermelho

Com o objetivo de inspirar e incentivar os colaboradores a entrarem nessa rede de cuidado, disseminando atitudes e comportamentos mais humanos, o grupo integrador do Jeito de Cuidar na Unimed Pelotas/RS passou a utilizar nas sextas-feiras a camiseta do projeto.

### Criação do manual Jeito de Cuidar Unimed Pelotas/RS

Cuidar das pessoas é o que nos motiva diariamente. Por isso, os colaboradores do grupo integrador do Jeito de Cuidar criaram um manual para incentivar comportamentos, processos e procedimentos com o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas de forma humanizada. Além disso, o documento tem o intuito de criar uma comunicação assertiva e unificada, com padrão de atendimento e assistência focada na empatia e no cuidado com o cliente.

### Sensibilização dos novos colaboradores

Para fortalecer a cada dia a identidade do cuidado, os novos colaboradores que entram na cooperativa participam da Integração do Jeito de Cuidar. O objetivo é sensibilizar e inspirar com a nossa vocação em cuidar das pessoas, compartilhando os valores do programa com os participantes e realizando atividades para capacitá-los a estarem presentes de corpo e alma nesse projeto.



### Atendimento com empatia e comprometimento

Para a criação da campanha Seu Atendimento nos Transforma, a equipe do Jeito de Cuidar realizou visitas in loco nos serviços próprios da Unimed Pelotas/RS, com o intuito de identificar a demanda e as dificuldades no atendimento telefônico, além de pontuar sugestões para otimizar o processo.

A sensibilização da campanha foi baseada no comprometimento e na empatia, causando impacto principalmente na linha de frente e divulgada em todos os meios de comunicação internos da cooperativa.



### Pesquisa de satisfação online nas recepções

Agilidade e empatia, duas palavras que norteiam os princípios do Jeito e Cuidar. Por isso, em 2019, o Grupo Integrador do Jeito de Cuidar reestruturou a pesquisa de satisfação das recepções, para que a partir de 2020 elas sejam realizadas de forma digital.

## metas do Jeito de Cuidar Unimed para 2020

**1** Monitoramento dos planos de ação e indicadores relacionados aos sete pilares do Jeito de Cuidar

**2** Realização de reuniões do comitê do Jeito de Cuidar

**3** Atuação dos Anjos do Cuidado (multiplicadores)

**4** Acompanhamento mensal da Pesquisa de Satisfação dos beneficiários nas recepções

**5** Acompanhamento mensal das reclamações na ANS, Ouvidoria, SAC e Redes Sociais

**6** Acompanhamento anual da Pesquisa de colaboradores, cooperados e beneficiários



## Nosso Desempenho Econômico

O trabalho e o investimento constante nos recursos próprios da Unimed Pelotas/RS vem sendo intensificados a cada ano, oferecendo para seus clientes e beneficiários mais conforto e qualidade nos atendimentos, além de fortalecer a sustentabilidade do negócio. Esse é um dos propósitos da nossa cooperativa, promover o trabalho médico em nossos serviços oferecendo para a comunidade a melhor experiência em saúde.

A gestão do desempenho econômico da Unimed Pelotas/RS representa todas as tomadas de decisões, baseadas na realidade da cooperativa, consolidando sua responsabilidade com os impactos financeiros, sociais e ambientais. Os resultados diretos e indiretos são gerados para cada um dos indicadores, de acordo com as estratégias do planejamento anual.

A seguir, você pode conferir o desempenho econômico da cooperativa em 2019:

### LIQUIDEZ CORRENTE

A Liquidez Corrente é calculada dividindo-se a soma dos direitos a curto prazo da empresa (contas de caixa, bancos, estoques e clientes a receber) pela soma das dívidas a curto prazo (empréstimos, financiamentos, impostos e fornecedores a pagar). Estas informações podem ser obtidas facilmente no Balanço Patrimonial, nos grupos Ativo Circulante e Passivo Circulante.

Indicador	Ano/ Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Mensal
Liquidez Corrente	2015	1,18	1,23	1,23	1,20	1,19	1,15	1,16	1,16	1,16	1,17	1,17	1,20	<b>1,18</b>
	2016	1,20	1,24	1,24	1,24	1,28	1,23	1,17	1,12	1,11	1,11	1,08	1,07	<b>1,17</b>
	2017	1,07	1,14	1,14	1,18	1,21	1,21	1,20	1,19	1,17	1,15	1,09	1,07	<b>1,15</b>
	2018	1,11	1,11	1,06	1,04	1,00	0,92	0,83	0,77	0,99	0,95	0,93	0,86	<b>0,96</b>
	2019	0,93	0,93	0,90	0,83	0,76	0,74	0,72	0,73	0,71	0,74	0,85	0,82	<b>0,81</b>

## LIQUIDEZ GERAL

A Liquidez Geral leva em consideração todas as previsões de médio e longo prazo, incluindo no cálculo os direitos e obrigações a frente de 12 meses, como vendas parceladas, aplicações de longo prazo e empréstimos a pagar.

Indicador	Ano/ Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Mensal
Liquidez Geral	2015	0,75	0,76	0,77	0,78	0,79	0,77	0,78	0,79	0,78	0,79	0,78	0,67	<b>0,77</b>
	2016	0,67	0,68	0,69	0,69	0,66	0,66	0,65	0,63	0,60	0,58	0,58	0,62	<b>0,64</b>
	2017	0,63	0,66	0,65	0,67	0,69	0,69	0,70	0,70	0,70	0,69	0,67	0,67	<b>0,68</b>
	2018	0,68	0,67	0,65	0,64	0,62	0,60	0,56	0,54	0,55	0,53	0,54	0,52	<b>0,59</b>
	2019	0,50	0,51	0,53	0,51	0,49	0,49	0,47	0,48	0,45	0,47	0,49	0,48	<b>0,49</b>

## ENDIVIDAMENTO

Representa o quanto dos ativos da operadora estão sendo “financiados” por terceiros. Quanto maior o índice, maior a dependência de recursos de terceiros.

Indicador	Ano/ Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Mensal
Endividamento Geral	2015	0,71	0,70	0,71	0,69	0,69	0,70	0,70	0,70	0,71	0,71	0,72	0,88	<b>0,72</b>
	2016	0,87	0,86	0,86	0,85	0,83	0,84	0,84	0,85	0,84	0,86	0,86	0,77	<b>0,84</b>
	2017	0,77	0,74	0,75	0,73	0,74	0,74	0,74	0,74	0,74	0,73	0,74	0,73	<b>0,74</b>
	2018	0,73	0,71	0,72	0,72	0,73	0,73	0,75	0,76	0,77	0,77	0,76	0,75	<b>0,74</b>
	2019	0,74	0,73	0,67	0,69	0,72	0,73	0,72	0,74	0,75	0,74	0,73	0,72	<b>0,72</b>

Indicador	Ano/ Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Mensal
Endividamento de Curto Prazo	2015	0,54	0,53	0,54	0,55	0,56	0,56	0,57	0,57	0,57	0,57	0,56	0,46	<b>0,55</b>
	2016	0,47	0,46	0,47	0,47	0,45	0,47	0,49	0,50	0,50	0,49	0,50	0,54	<b>0,48</b>
	2017	0,54	0,53	0,52	0,52	0,52	0,52	0,53	0,53	0,54	0,55	0,56	0,58	<b>0,54</b>
	2018	0,55	0,55	0,56	0,55	0,55	0,58	0,61	0,63	0,50	0,50	0,52	0,54	<b>0,55</b>
	2019	0,49	0,50	0,53	0,55	0,58	0,60	0,59	0,60	0,58	0,58	0,52	0,52	<b>0,55</b>

## FATURAMENTO TOTAL

Considera-se todas as receitas geradas pela Unimed Pelotas/RS.

FATURAMENTO TOTAL (VD+INT+CO)					
Mês	2017	2018	2019	% ano atual s/ ano anterior	% mês atual s/ mês anterior
Janeiro	14.337.227,57	14.643.496,39	16.233.867,94	11%	0%
Fevereiro	13.371.779,92	14.602.774,45	16.331.165,51	12%	1%
Março	13.210.707,74	14.822.208,22	15.430.524,61	4%	-6%
Abril	13.993.521,85	15.634.551,84	16.446.113,73	5%	7%
Mai	14.035.386,90	15.164.572,37	17.131.667,61	13%	4%
Junho	14.137.252,99	15.402.808,77	17.334.287,04	13%	1%
Julho	14.582.070,65	15.637.030,52	17.602.405,11	13%	2%
Agosto	14.615.493,93	16.346.561,75	18.247.760,68	12%	4%
Setembro	14.247.780,91	15.472.697,91	18.589.154,34	20%	2%
Outubro	14.617.849,74	16.427.177,63	18.780.219,29	14%	1%
Novembro	14.683.976,39	16.302.257,19	18.715.812,43	15%	0%
Dezembro	15.135.521,86	16.271.892,87	18.896.726,84	16%	1%
<b>Acumulado/Ano</b>	<b>170.968.570,45</b>	<b>186.728.029,91</b>	<b>209.739.705,13</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>14.247.380,87</b>	<b>15.560.669,16</b>	<b>17.478.308,76</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>

### CAPITAL SOCIAL

Mês	2017	2018	2019	% ano atual s/ ano anterior	% mês atual s/ mês anterior
Janeiro	11.624.559,51	14.667.790,58	17.492.893,82	19%	0%
Fevereiro	11.881.308,88	14.953.389,78	18.050.766,45	21%	3%
Março	12.156.265,16	15.233.447,43	18.443.704,94	21%	2%
Abril	12.420.419,56	15.253.225,05	18.194.633,58	19%	-1%
Maiο	12.267.886,23	15.535.201,82	18.612.353,72	20%	2%
Junho	12.535.471,25	15.815.230,80	18.936.900,45	20%	2%
Julho	12.889.567,27	16.088.864,16	19.255.204,93	20%	2%
Agosto	13.160.203,63	16.341.561,24	19.689.048,98	20%	2%
Setembro	13.431.035,45	16.647.083,65	20.113.809,69	21%	2%
Outubro	13.720.041,24	16.920.573,28	20.415.506,39	21%	1%
Novembro	14.007.136,26	17.187.507,78	20.827.991,78	21%	2%
Dezembro	14.372.683,67	17.481.795,10	21.227.508,25	21%	2%

### RECEITA DE PLANOS DE SAÚDE

Mês	2017	2018	2019
Janeiro	9.896.718,11	11.123.967,30	14.358.381,41
Fevereiro	9.902.469,82	10.886.141,11	13.408.911,81
Março	9.992.671,82	11.000.019,35	13.219.890,76
Abril	10.012.498,74	11.097.990,09	12.903.111,26
Maiο	10.017.327,27	11.128.226,67	13.428.133,05
Junho	10.083.276,99	11.122.081,19	13.555.260,74
Julho	10.198.072,08	11.265.139,89	14.410.312,66
Agosto	10.219.752,64	11.777.281,92	15.529.651,04
Setembro	10.410.962,03	11.595.493,84	13.487.227,30
Outubro	10.437.729,82	11.554.296,48	15.843.210,17
Novembro	10.422.568,97	11.755.539,09	15.503.714,49
Dezembro	10.578.168,44	12.024.377,41	15.074.674,61
<b>Acumulado/Ano</b>	<b>122.172.216,73</b>	<b>136.330.554,34</b>	<b>170.722.479,30</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>10.181.018,06</b>	<b>11.360.879,53</b>	<b>14.226.873,28</b>

CUSTO COM PLANOS DE SAÚDE						
Mês	2017	% s/ receita	2018	% s/ receita	2019	% s/ receita
Janeiro	7.822.995,45	79%	9.016.187,82	81%	11.424.933,38	80%
Fevereiro	6.535.939,57	66%	8.268.634,42	76%	11.152.826,21	83%
Março	7.614.376,27	76%	8.768.552,00	80%	10.222.131,31	77%
Abril	7.803.444,10	78%	9.548.963,66	86%	12.626.252,77	98%
Mai	8.668.424,29	87%	9.967.198,95	90%	13.150.635,83	98%
Junho	8.280.093,86	82%	9.636.592,01	87%	13.295.452,52	98%
Julho	8.861.128,14	87%	10.556.496,42	94%	11.427.664,69	79%
Agosto	8.680.574,13	85%	10.809.041,08	92%	13.999.429,32	90%
Setembro	8.419.819,96	81%	9.695.463,67	84%	11.725.756,83	87%
Outubro	8.682.520,01	83%	10.098.094,67	87%	12.621.319,19	80%
Novembro	9.302.086,89	89%	9.829.225,93	84%	12.740.666,97	82%
Dezembro	9.093.972,12	86%	9.304.917,84	77%	13.554.853,33	90%
<b>Acumulado/ Ano</b>	<b>99.765.374,79</b>	<b>82%</b>	<b>115.499.368,47</b>	<b>85%</b>	<b>147.943.941,35</b>	<b>87%</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>8.313.781,23</b>	<b>82%</b>	<b>9.624.947,37</b>	<b>85%</b>	<b>12.328.493,53</b>	<b>87%</b>

PRODUÇÃO MÉDICA (Eventos PP)		
Mês	2018	2019
Janeiro	1.234.953,34	3.617.017,81
Fevereiro	1.102.512,40	3.510.662,42
Março	1.278.315,18	3.707.225,81
Abril	1.510.143,70	4.072.430,86
Mai	1.522.418,99	4.701.435,48
Junho	1.392.212,03	4.331.525,75
Julho	1.405.276,07	4.594.574,80
Agosto	1.569.941,70	4.509.103,16
Setembro	1.277.807,67	4.317.326,93
Outubro	1.352.824,12	4.535.536,28
Novembro	1.318.523,35	4.423.420,37
Dezembro	1.042.618,09	4.017.885,92
<b>Acumulado/Ano</b>	<b>16.007.546,64</b>	<b>50.338.145,59</b>
<b>Média Mensal</b>	<b>1.333.962,22</b>	<b>4.194.845,47</b>

Nota: 2019 foram considerados valores brutos.

MARGEM DE SOLVÊNCIA					
Mês	Exigência para 2022	Atual	M.S. Insuficiente p/ 2022	M.S. Mínima Exigida	Status
JAN	33.465.017,46	26.798.785,98	6.666.231,48	23.606.862,02	Suficiente
FEV	33.885.130,34	28.202.593,98	5.682.536,36	24.114.102,87	Suficiente
MAR	34.192.078,01	24.741.387,65	9.450.690,36	24.544.619,10	Suficiente
ABR	34.680.571,85	32.311.888,79	2.368.683,06	25.111.403,19	Suficiente
MAI	35.196.148,02	30.342.599,21	4.853.548,81	25.704.126,99	Suficiente
JUN	35.610.817,38	29.500.001,12	6.110.816,26	26.228.309,43	Suficiente
JUL	35.882.308,06	30.130.374,08	5.751.933,98	26.650.458,86	Suficiente
AGO	36.352.745,16	28.525.999,13	7.826.746,03	27.226.032,80	Suficiente
SET	36.729.092,14	<b>26.992.209,81</b>	9.736.882,33	<b>27.735.832,88</b>	<b>Insuficiente</b>
OUT	36.912.940,38	29.135.383,84	7.777.556,54	28.102.673,24	Suficiente
NOV	37.205.050,12	30.113.767,57	7.091.282,55	28.555.444,84	Suficiente
DEZ	37.642.200,85	29.737.338,67	7.904.862,18	29.124.796,31	Suficiente

DEMONSTRATIVO DA DESPESA ADMINISTRATIVA S/RECEITA TOTAL			
Ano	Despesa Administrativa (R\$)	Receita Total (R\$)	D.A / R.T
2014	11.732.377,95	115.565.228,91	10,2%
2015	13.282.801,69	134.290.380,02	9,9%
2016	14.978.402,27	153.827.005,56	9,7%
2017	17.024.324,23	156.980.623,89	10,8%
2018	18.647.799,71	172.359.044,12	10,8%
2019	23.152.668,99	170.722.479,30	14%

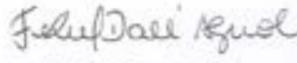
Nota: Houve alteração de critério no cálculo da Receita, RN430, por essa razão que a comparabilidade com os anos anteriores ficará destorcida.

## ANEXO 1

**II – DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO**

	2019	2018
<b>Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Operações de Assistência à Saúde</b>	170.722.479,30	151.040.796,59
Recargas com Operações de Assistência à Saúde	171.406.460,95	151.656.727,68
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos	171.267.934,77	151.632.266,20
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	140.526,18	24.462,48
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde	(695.981,65)	(615.941,09)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos/Sinistros Retidos</b>	(147.941.922,35)	(128.437.898,15)
Eventos/Sinistros Conhecidos ou Ajuizados	(145.736.229,69)	(128.857.487,71)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Ajuizados	(2.205.692,66)	420.389,56
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>22.780.556,95</b>	<b>22.603.698,44</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	78.208,47	93.821,40
Recargas de Assistência à Saúde Não Relacionadas c/Planos Saúde da Operadora	15.274.274,49	12.209.004,39
Recargas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	10.948.211,82	10.333.310,10
Recargas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	4.147.962,67	1.717.247,85
Outras Receitas Operacionais	178.110,00	158.438,44
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(171.050,40)	(130.719,80)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde	(3.136.971,30)	(1.414.614,77)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(1.547.947,62)	(910.939,12)
Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(445.061,10)	(198.478,15)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(1.143.942,41)	(305.197,50)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. c/Planos Saúde da Operadora	(14.943.722,76)	(11.938.528,00)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>19.641.295,42</b>	<b>21.412.651,66</b>
Despesas de Comercialização	(176.364,51)	(126.333,43)
Despesas Administrativas	(23.152.868,96)	(18.647.799,71)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>2.495.383,75</b>	<b>(756.226,54)</b>
Receitas Financeiras	1.538.967,50	1.929.623,41
Despesas Financeiras	(4.034.371,25)	(2.679.849,95)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>237.162,86</b>	<b>203.309,28</b>
Receitas Patrimoniais	249.276,86	221.283,71
Despesas Patrimoniais	(12.094,00)	(17.974,43)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>6.705.938,97</b>	<b>2.085.601,28</b>
Imposto de Renda	-	(189.766,83)
Contribuição Social	-	(71.467,32)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>6.705.938,97</b>	<b>1.844.378,05</b>

  
 Luís Olímpio Dias Jordão  
 PRESIDENTE  
 CPF: 337.098.230-72

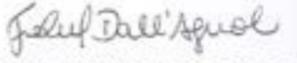
  
 Fernanda S. Wienke Dall Agnol  
 CONTADORA  
 CRC/RS: 086.562/O

  
 José Antônio Lumertz  
 Atuário  
 MIBA - 448

**III – DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS OU PERDAS**

	ATO COOPERATIVO (RECEITAS/DISPÊNDIOS)		ATO NÃO COOPERATIVO (RECEITAS/ DESPESAS)	TOTAL
	PRINCIPAL	AUXILIAR		
<b>Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Operações de Assistência à Saúde</b>	133.854.438,77	34.578.958,79	2.297.889,73	170.722.479,30
Recargas com Operações de Assistência à Saúde	133.854.438,77	35.256.932,44	2.297.889,73	171.406.460,95
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos	133.748.307,91	35.224.907,29	2.294.939,56	171.267.934,77
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	108.943,86	32.366,15	2.120,17	140.526,18
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde	-	(695.981,65)	-	(695.981,65)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos/Sinistros Retidos</b>	(116.341.261,14)	(29.657.697,89)	(1.842.623,32)	(147.841.582,35)
Eventos/Sinistros Conhecidos ou Ajuizados	(114.676.769,59)	(29.148.899,67)	(1.839.546,23)	(145.736.229,69)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Ajuizados	(1.664.491,55)	(508.802,02)	(33.078,09)	(2.205.692,66)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>17.513.257,63</b>	<b>4.913.352,90</b>	<b>394.266,41</b>	<b>22.780.556,95</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	64.343,20	13.019,88	542,59	78.208,47
Recargas de Assistência à Saúde Não Relacionadas c/Planos Saúde da Operadora	15.173.672,74	89.244,22	1.467,75	15.274.274,49
Recargas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	10.898.079,96	60.471,36	(28,28)	10.948.211,82
Recargas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	4.128.969,19	19.122,25	(738,69)	4.147.962,67
Outras Receitas Operacionais	146.523,88	29.853,88	1.928,73	178.110,00
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	-	(171.050,40)	-	(171.050,40)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde	(2.680.830,20)	(623.224,17)	(33.916,63)	(3.136.971,30)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(1.273.519,34)	(267.893,07)	(16.736,47)	(1.547.947,62)
Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(668.174,45)	(4.284,42)	(4.912,22)	(677.461,09)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(641.137,44)	(195.435,67)	(12.288,30)	(1.143.942,41)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. c/Planos Saúde da Operadora	(14.226.791,02)	(679.277,37)	(37.864,36)	(14.943.722,76)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>15.833.332,32</b>	<b>5.652.564,34</b>	<b>294.356,46</b>	<b>19.641.295,42</b>
Despesas de Comercialização	(546.087,58)	(28.380,11)	(1.938,86)	(176.364,51)
Despesas Administrativas	(19.048.024,92)	(3.854.317,42)	(260.228,64)	(23.152.868,96)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>(1.819.882,84)</b>	<b>(1.462.887,75)</b>	<b>(13.462,16)</b>	<b>(2.495.383,75)</b>
Receitas Financeiras	380.761,52	1.541.064,35	6.181,83	1.929.623,41
Despesas Financeiras	(1.412.644,36)	(2.803.152,10)	(18.644,78)	(4.034.371,25)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>190.115,18</b>	<b>42.542,92</b>	<b>2.524,76</b>	<b>237.162,86</b>
Receitas Patrimoniais	201.894,16	44.729,48	2.653,27	249.276,86
Despesas Patrimoniais	(9.778,98)	(2.186,54)	(128,51)	(12.094,00)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>6.013.449,48</b>	<b>(1.053.407,73)</b>	<b>31.894,30</b>	<b>6.705.938,97</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>6.013.449,48</b>	<b>(1.053.407,73)</b>	<b>31.894,30</b>	<b>6.705.938,97</b>

  
 Luís Olímpio Dias Jordão  
 PRESIDENTE  
 CPF: 337.098.230-72

  
 Fernanda S. Wienke Dall Agnol  
 CONTADORA  
 CRC/RS: 086.562/O

  
 José Antônio Lumertz  
 Atuário  
 MIBA - 448

## IV – DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE

	2019		2018
	NE	TOTAIS	TOTAIS
RESULTADO LÍQUIDO	20	(5.705.938,97)	1.844.378,05
(+/-) OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES		5.183.931,53	135.679,56
(+) Reversão do FATES		362.051,73	135.679,50
(+) Reversão do Fundo de Reserva		4.821.879,80	
(+) Reversão de Provisões			209.904,91
(-) Reserva Legal - Reversão de créditos não reclamados			(209.904,91)
(-) DESTINAÇÕES LEGAIS E ESTATUTÁRIAS			(532.368,13)
(-) Destinação FATES			(95.168,20)
(-) Destinação Fundo de Reserva			(170.316,40)
(-) Destinação FATES - Resultado auxiliar e não Cooperativo			(276.883,53)
RESULTADO ABRANGENTE		(522.007,44)	1.447.686,42

Luís Olímpio Dias Jordão  
PRESIDENTE  
CPF: 337.098.230-72

Fernanda S. Wienke Dall Agnol  
CONTADORA  
CRC/RS: 086.562/O

José Antônio Lumertz  
Atuário  
MIBA - 448

## DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LÍQUIDO OBTIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	2019	2018
Resultado Líquido	(5.705.938,97)	1.844.378,05
Ajustes ao Resultado	4.231.844,64	1.689.238,92
(+) Depreciações	246.303,23	218.929,72
(+) Amortizações	88.155,03	36.283,52
(+) Depreciações	1.741.108,84	1.181.847,41
(+) Amortizações	110.266,27	253.178,27
(+) Despesas Patrimoniais - Imobilizado	2.968,67	
(+) Despesas Patrimoniais - Investimentos	9.017,57	
(+) Despesas de Empréstimos e Financiamentos	2.317.317,25	
(-) Receitas de Investimentos	(245.400,18)	
(-) Receitas de Aluguel	(3.876,71)	
(-) Receitas de Juros Capital Próprio	(34.806,13)	
(=) Resultado Ajustado	(1.474.894,33)	3.533.616,97
Variação nas contas de Ativo e Passivo	10.979.504,45	3.672.870,02
(-) Aumento (+) Redução das Aplicações Financeiras	1.033.032,65	(157.242,66)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações c/Planos de Ass. Saúde	742.192,07	(3.105.373,05)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relacionadas c/Planos	(53.299,29)	4.558.805,11
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos Tributários e Previdenciários	(1.047.818,81)	139.038,01
(-) Aumento (+) Redução de Bens e Títulos a Receber	1.181.084,70	(1.023.519,46)
(-) Aumento (+) Redução das Despesas Antecipadas	(77.525,10)	129.465,01
(-) Aumento (+) Redução da Conta Corrente Cooperadas	99.890,23	
(-) Aumento (+) Redução do Realizável a Longo Prazo	(969.203,33)	(983.691,47)
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Técnicas de Operações Assist. Saúde	3.272.311,85	(455.205,40)
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Operações Assist. Saúde	1.065.607,56	(701.025,21)
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Assist. Saúde Não Relac. c/Planos	(16.255,58)	
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Encargos Sociais a Recolher	1.848.813,51	84.548,66
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Diversos	(1.713.912,29)	6.750.769,95
(+) Aumento (-) Redução da Conta Corrente Cooperadas	(1.813.608,71)	186.196,12
(+) Aumento (-) Redução das Provisões Técnicas de Assistência à Saúde	442.232,27	258.680,10
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	574.541,91	(1.144.873,52)
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Encargos Sociais a Recolher	3.701.053,59	
(+) Aumento (-) Redução dos Débitos Diversos	(4.238.445,24)	(962.831,17)
Ajuste IRRF sobre juros recebidos e receita de investimentos (grupo 126119011)	4.146,52	
(+) Reclassificação Fundo para Margem de Solvência	6.662.766,74	
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	9.503.618,12	7.206.486,99

Luís Olímpio Dias Jordão  
PRESIDENTE  
CPF: 337.098.230-72

Fernanda S. Wienke Dall Agnol  
CONTADORA  
CRC/RS: 086.562/O

José Antônio Lumertz  
Atuário  
MIBA - 448

## ANEXO 2



## Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Financeiras

Ao Presidente do Conselho de Administração e Cooperados da  
**UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA**

### Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2019 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo um resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. em 31 de dezembro de 2019, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às cooperativas e as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, autarquia sob o regime especial vinculada ao Ministério da Saúde.

### Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação a UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA., de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

### Ênfase

#### Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras – TAOEF

Conforme informado na nota explicativa nº 29, em 18/09/2019 a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS emitiu o Ofício nº 836/2019/COAOP/GEAOP/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE Processo 33910.020487/2017-90 – Regularização de anormalidades econômico financeiro abordando CCL negativo; saldo zerado de PPCNG planos coletivos; insuficiência de saldo de planos individuais/familiares; inconsistência no relatório de Contraprestações por Período de Cobertura; insuficiência de PPSC; Documentação comprobatória de Adiantamento de Fornecedores; Ativo Intangível; insuficiência na contabilização de ressarcimento ao SUS; diferença no relatório do PPA em relação ao SUS; não incorporação do registro auxiliar do ressarcimento ao SUS; base de cálculo do ISS; reclassificação RN 430 do ano de 2017 e recolhimento de COFINS.

Em atendimento ao referido Ofício a Unimed Pelotas, em 22/10/2019, protocolou resposta ao referido ofício apresentando as providências e a solicitação de TAOEF (Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras).



Em 10 de dezembro de 2019 a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS emitiu o Ofício nº: 1078/2019/COAOP/GEAOP/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE Processo 33910.020487/2017-90 – Regularização de anormalidades econômico financeiro referentes as informações do 3º trimestre negando o TAOEF (Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras) apresentado pela operadora em 22/10/2019 face o agravamento na situação econômico financeira mencionando a Insuficiência da Margem de Solvência, a Insuficiência de Ativos Garantidores, o Capital Circulante Líquido (CCL) e Índice de Liquidez Corrente, a PPCNG e o PPA 2º trimestre de 2019 ressarcimento ao SUS.

A operadora alegando já ter solucionado grande parte dos itens apontados no ofício 836/2019 de 18/09/2019, encaminhou em 08 de janeiro de 2020 a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, resposta ao ofício nº 1078 citando as melhoras já apresentadas no mês de novembro de 2019 e as ações que estavam sendo tomadas para sanar os itens apontados solicitando novo TAOEF (Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras).

Em 29 de janeiro de 2020 a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS emitiu o Ofício nº: 30/2020/COAOP/GEAOP/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE–Anormalidades de Acompanhamento Econômico Financeiro apontando os mesmos itens já mencionados no ofício nº 1078/2019. O referido ofício negou o TAOEF (Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras) solicitado em 08 de janeiro de 2020 por motivo de não ser possível verificar a efetiva correção dos apontamentos no ofício 1078/2019.

A operadora respondeu o referido ofício em 28 de fevereiro de 2020 indicando que os apontamentos estão sendo solucionados e apresentou novo TAOEF (Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras) e prazo para efetivação.

A operadora aguarda a manifestação da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS quanto ao último TAOEF (Termo de Assunção de Obrigações Econômico Financeiras) enviado.

### Outros Assuntos

#### Auditoria das demonstrações financeiras do exercício anterior

As demonstrações financeiras da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foram por nós examinadas conforme relatório emitido em 15 de março de 2019 contendo opinião com ressalva quanto a não reclassificação das operações habituais nos termos da RN 430 para o período de janeiro a novembro de 2018. As referidas demonstrações financeiras foram ajustadas e republicadas e foram por nós examinadas conforme relatório sem modificação emitido em 28 de agosto de 2019.

#### Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A Administração da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

#### Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às cooperativas e as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

#### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de

expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA..

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

• Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a UNIMED PELOTAS/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA. a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Porto Alegre, 27 de março de 2020.

## ANEXO 3



www.unimedpelotas.com.br  
 Almirante Barroso, 2309  
 96010-280 - Centro - Pelotas - RS  
 T: (51) 3309-4900 F: (51) 3309-4912



### Parecer do Conselho Fiscal

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed Pelotas/RS, em cumprimento às suas atribuições legais e estatutárias, exerceram uma assídua e minuciosa fiscalização durante o ano de 2019 na Cooperativa, analisaram as demonstrações contábeis e financeiras compreendendo o Balanço Patrimonial e as Demonstrações do Resultado do Exercício, bem como, as notas explicativas relativas ao exercício de 2019. Com base nos documentos examinados, nas análises procedidas, e no parecer da Auditoria Independente, Rosito & Filomena Auditores Independentes - EPP é de parecer que as demonstrações contábeis e financeiras representam a posição patrimonial e financeira da Unimed Pelotas/RS, recomendando com isto a aprovação do Balanço Patrimonial do Exercício de 2019 pelos senhores Cooperados na Assembléia Geral Ordinária.

#### Conselheiros Fiscais:

Dra. Ana Lúcia de Carvalho Al Alam

Dra. Chiara Padilha Costa

Dr. Homero Bruno Klauck

Dr. Roberto da Conceição Almeida

Dr. Roberto Reinecken Von Laer

Dr. Sílvio Luís Souza dos Reis

Pelotas, 16 de junho de 2020



---

*Conectar-se a você*  
**#esseéoplano**

**ANS - nº 311375**