

Relatório de Sustentabilidade

2019



Unimed 
Missões/RS

SUMÁRIO

- MENSAGEM DO PRESIDENTE	03
- A UNIMED MISSÕES/RS	06
- MELHORIAS DO ANO	09
- UNIMED MISSÕES/RS EM NÚMEROS	11
- FILOSOFIA EMPRESARIAL	12
- PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	16
- GOVERNANÇA CORPORATIVA	19
- MAPA ESTRATÉGICO	20
- GESTÃO DE PESSOAS	29
- MERCADO	39
- GESTÃO DE CLIENTES	44
- GESTÃO DE COOPERADOS	48
- GESTÃO SOCIAL	49
- GESTÃO AMBIENTAL	55
- MOBILIZAÇÃO EXTERNA	59
- DEMONSTRAÇÃO CONTÁBIL	63
- ÍNDICE REMESSIVO	65

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 102-14

2019 foi o ano em que decidimos criar um novo propósito para a Unimed Missões/RS: zelar pela saúde das pessoas. Alinhamos os objetivos da cooperativa às necessidades e interesses da comunidade, visando à melhoria na satisfação dos clientes e a geração de resultados sustentáveis para a cooperativa.

Lançamos um projeto importante, o Design do Futuro, que visa à ampliação e modernização do Hospital Regional Unimed Missões até o ano de 2022. O projeto contempla nova Central para Esterilização de Materiais (CME), sala de pacientes em pré-operatório, construção de uma usina fotovoltaica, mudança de fluxos, serviços de apoio, entre outros. O investimento dos médicos cooperados será de aproximadamente R\$20 milhões para dar suporte a um atendimento ainda mais humanizado e de qualidade aos clientes.

Também foi o ano em que buscamos uma alternativa para facilitar o acesso da comunidade a todos os serviços da Unimed Missões/RS, possibilitando o parcelamento em até 60 vezes. O benefício pode ser utilizado em todos os serviços da cooperativa, desde um simples exame de urina até um procedimento de alta complexidade, como uma cirurgia cardíaca. Essa inovação é importante para que o acesso à saúde e a todas as melhorias da cooperativa aconteçam e para que os clientes, dentro de suas condições, não precisem sair da

região de abrangência da Unimed Missões/RS. Todos esses projetos foram pensados para oferecer melhorias aos clientes, sem deixar de lado o que temos de mais importante: nosso capital humano. Por isso, a cooperativa investe continuamente em capacitações para médicos e colaboradores visando à excelência no atendimento. Em 2020, pretendemos seguir investindo em nossos três negócios: Saúde Ocupacional, Hospital Regional Unimed Missões e Soluções em Saúde, buscando a sustentabilidade da cooperativa e a satisfação de nossos clientes.

**Dr. Roberto Antônio
Valandro Bellinaso
Presidente da
Unimed Missões/RS**



SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-50;51;52;53;54

As informações relatadas referem-se à Unimed Missões/RS, onde a edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Este relatório que é publicado anualmente, foi elaborado de acordo com base nas diretrizes GRI Standards, na opção de acordo essencial e não submetida à verificação externa. Neste relatório são apresentados os principais resultados econômicos, sociais, ambientais e de governança.

O relacionamento com as partes interessadas é um ativo intangível da Unimed Missões/RS e o Relatório de Sustentabilidade vem para fortalecer a comunicação e a informação dos aspectos de governança, econômico, social e ambiental com esses públicos, bem como compartilhar experiências.

A versão desse relatório é disponibilizada por meio eletrônico para todas as partes interessadas e encontra-se disponível no site: www.unimedmissoes.com.br.



Dúvidas, comentários e/ ou sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail unimed@unimedmissoes.com.br ou para o telefone (55) 3313-0500 e 0800 725 0506

MATERIALIDADE

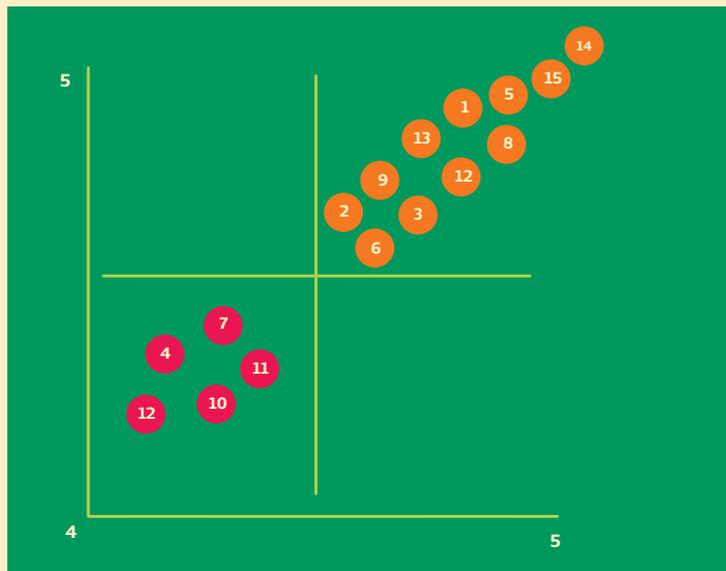
GRI 102-43; 102-44; 102-45; 102-46; 102-47

O presente relatório tem por base os conteúdos definidos na pesquisa de materialidade realizada de forma on-line e divulgada para todas as partes interessadas, desses 187 responderam à pesquisa, entre os dias 16 de dezembro a 14 de fevereiro de 2020, sendo disponibilizadas questões divididas nos eixos econômico, ambiental e social. Os temas foram classificados de muito relevante a irrelevante.

As partes interessadas da Unimed Missões/RS foram definidas com base em um Seminário Estadual na Unimed Federação/RS que discutiu vários aspectos para definir quais seriam considerados nossos “Stakeholders” e, após esta definição, anualmente Unimed Missões/RS, em seu ciclo de planejamento estratégico, analisa as partes interessadas, verificando se devem ser mantidas ou alteradas. Na última revisão do planejamento, as partes interessadas ficaram assim definidos: Cooperados, Clientes, Colaboradores, Sociedade, Prestadores Assistenciais e Fornecedores.

Para a elaboração deste Relatório a Unimed Missões/RS baseou-se em sua Matriz de Materialidade, gerada através do cruzamento das percepções internas (Diretoria) e externa (médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, poder público, singulares Unimeds e comunidade).

- | | |
|---|---|
| 1 –Saúde econômico-financeiro | 9 –Treinamento para colaboradores e cooperados |
| 2 –Gestão responsável com fornecedor | 10 –Diversidade e igualdade de oportunidades |
| 3 –Consumo consciente | 11 –Código de conduta |
| 4 –Preocupação com efeito estufa | 12 –Ações junto à comunidade |
| 5 –Destinação correta dos resíduos | 13 –Ética e transparência nos negócios |
| 6 –Conscientização ambiental | 14 –Saúde e segurança do cliente |
| 7 –Geração de emprego | 15 –Satisfação do cliente |
| 8 –Saúde e segurança no trabalho | |



A UNIMED MISSÕES/RS

GRI 102-4; 102-3; 102-5; 102-6; 102-7

Fundada em 24 de março de 1972, a Unimed Missões/RS é uma cooperativa médica de serviços de saúde, sendo uma sociedade de natureza civil sem fins lucrativos, que presta assistência à saúde para 27 municípios da região, onde atende mais de 35 mil clientes.

A Unimed Missões/RS iniciou pequena e hoje comemora grandes conquistas junto à comunidade regional. De um pequeno prédio na Avenida Brasil, onde ocupava algumas poucas peças, a cooperativa mudou-se em 1986 para a sua primeira sede própria, onde hoje é o prédio da Unimed Missões. Mais tarde, em 1995, mudou-se novamente para um prédio maior com estrutura para os serviços próprios e também área administrativa, localizado na Avenida Getúlio Vargas, onde se encontra até hoje.

Possui escritórios regionais nas cidades de São Borja e São Luiz Gonzaga. Ao longo dos anos a história da cooperativa vem sendo traçada e contada por muitos responsáveis: cooperados, colaboradores, clientes, prestadores, comunidade e parceiros.

O seu propósito é zelar pela saúde das pessoas.

O Sistema Unimed em nível nacional é composto por 346 cooperativas médicas denominadas singulares, 26 Federações e uma Confederação Nacional. No Rio Grande do Sul, existem 26 Unimed distribuídas em diferentes regiões. A Unimed Missões/RS é uma delas, sendo considerada de médio porte de acordo com a classificação da ANS – Agência Nacional da Saúde.

Em 2019 a Unimed Missões/RS finalizou o ano com um faturamento calculado em R\$ 133.972.269,10.



INFORMAÇÕES GERAIS

UNIMED MISSÕES/RS – Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda.

CNPJ: 87.701.249/0001-02

Endereço: Av. Getúlio Vargas, 1079 Santo Ângelo – RS



CEP 98801-703
Telefone: (55) 3313-0500

E-mail: unimed@unimedmissoes.com.br
Portal Unimed: www.unimedmissoes.com.br

INFORMAÇÕES GERAIS

HOSPITAL REGIONAL UNIMED MISSÕES

Endereço: Av. Rio Grande do Sul, 1133 - Santo Ângelo/RS

CEP 98801-029

Telefone: (55) 3312-0700

Hospital
Unimed 
Missões / RS

E-mail: unimed@unimedmissoes.com.br
Portal Unimed: www.unimedmissoes.com.br

MELHORIAS DO ANO

No ano de 2019 houve várias melhorias implementadas e ações realizadas perante as partes interessadas, sendo destacadas algumas delas:



- Exames de imagem são disponibilizados on-line
- Simulador de planos
- Alojamento conjunto no Berçário
- Área de lazer para clientes
- Profissional de beleza

Alojamento conjunto no Berçário



Área de lazer para clientes



- Humanização Unidade de Terapia Intensiva
- Adote uma cartinha de Natal
- Pacotes hospitalares

MELHORIAS DO ANO

10

Profissional da beleza



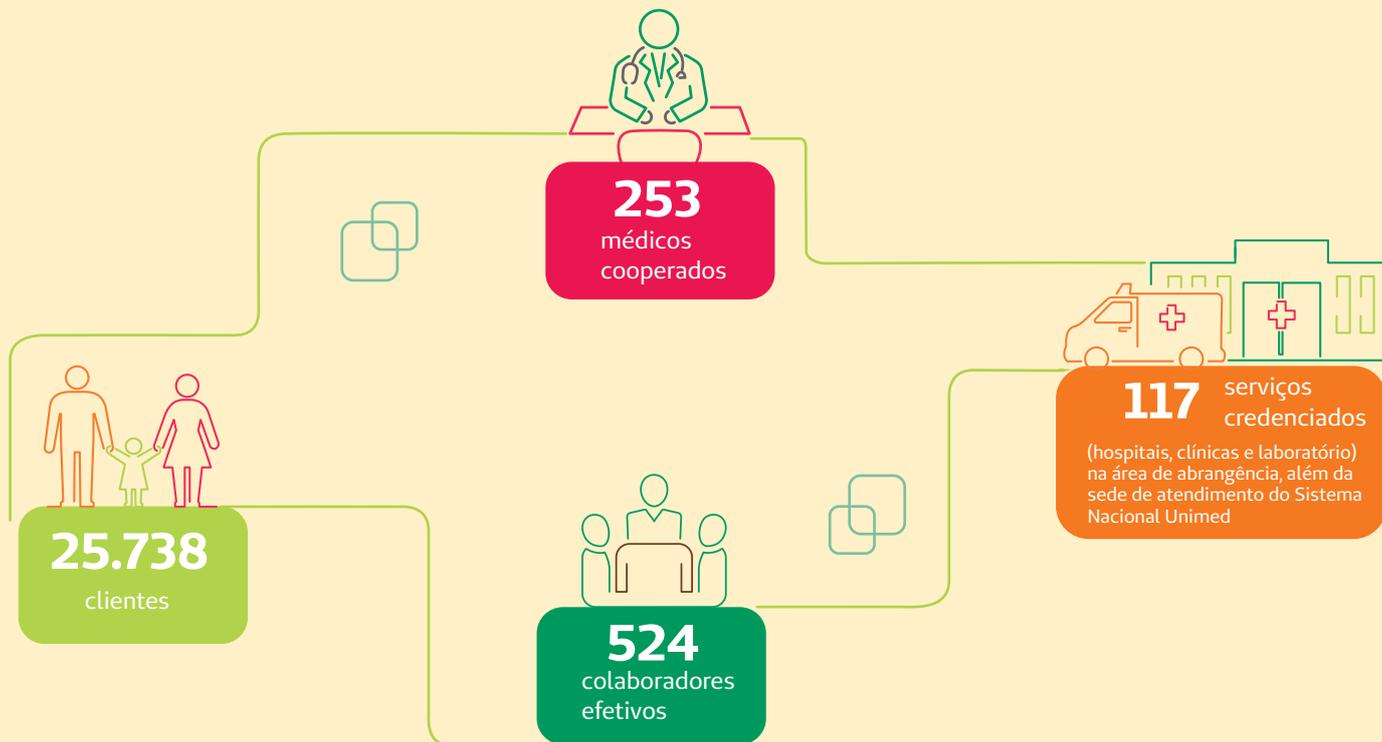
Humanização Unidade de Terapia Intensiva



Adote uma cartinha de Natal



UNIMED MISSÕES/RS EM NÚMEROS



GRI 102-16

FILOSOFIA EMPRESARIAL

FUNDAMENTOS ORGANIZACIONAIS

VISÃO

Estar entre as melhores cooperativas médicas em gestão e sustentabilidade dos negócios, valorizando as partes interessadas

MISSÃO

Oferecer soluções em saúde com qualidade para o cliente

VALORES E PRINCÍPIOS

- Agilidade
- Atenção
- Bom atendimento
- Empatia
- Promoção à saúde
- Respeito

PROPÓSITO DOS NEGÓCIOS

- **Negócio Soluções em Saúde**
– Proporcionar segurança, agilidade e disponibilidade
- **Negócio Hospital Regional**
– Atender de forma humanizada
- **Negócio Saúde Ocupacional**
– Reduzir riscos ocupacionais e cuidar da saúde do trabalhador

CULTURA

- Cuidado com as pessoas
- Ética
- Inovação
- Integração
- Orgulho da cooperativa
- Trabalho em equipe

COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL

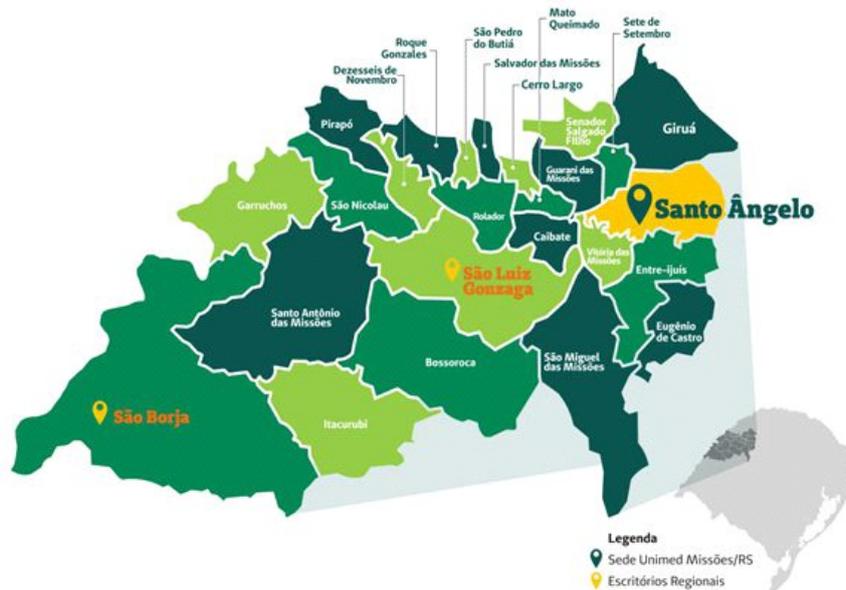
- Proatividade

GRI 102-4; 104-6

ÁREA DE ATUAÇÃO

A Unimed Missões/RS presta assistência à saúde para a população de 27 municípios da Região das Missões (Nordeste do estado do Rio Grande do Sul), com sede na cidade de Santo Ângelo, onde estão localizados os Negócios: Soluções em Saúde, Hospital Regional Unimed Missões e Saúde Ocupacional.

A Unimed Missões/RS conta também com dois escritórios regionais para melhor atender aos clientes da sua área de ação, localizados nas cidades de São Luiz Gonzaga e São Borja.



POLÍTICA DA QUALIDADE

A política da Unimed Missões/RS tem como diretrizes:



1. A qualidade através do Comitê Estratégico, recomenda diretrizes para melhoria da gestão dos negócios da cooperativa, a fim de subsidiar a diretoria na tomada de decisão visando alto desempenho.



2. Disponibilizar canais de comunicação oportunizando aos clientes a registrarem suas manifestações seja reclamação, elogio ou sugestão. Todas as manifestações são registradas em sistemas (TOTVS e Strategic Adviser – S.A), analisadas, respondidas pelas áreas e utilizadas como fonte de melhorias para os processos.



3. Buscar a melhoria continuada dos negócios da Unimed Missões, com foco na qualidade, satisfação e segurança dos clientes, colaborando para o fortalecimento dos fundamentos organizacionais (visão, missão, valores e princípios, cultura organizacional e ativos intangíveis) e contribuindo para estar entre as melhores cooperativas medicas em gestão e sustentabilidade.



4. Assegurar o cumprimento dos processos através de auditorias internas e externas do sistema de gestão da qualidade, bem como evitar, detectar e tratar quaisquer desvios ou inconformidades que possam ocorrer com vistas a garantia da adequação dos controles internos e a manutenção do Compliance.

POLÍTICA AMBIENTAL

Alinhado com seus fundamentos organizacionais, a Unimed Missões/RS desenvolve o Programa de Gerenciamento de Resíduos, com ações internas que visam a redução, a correta segregação, tratamento e destinação final de todos os resíduos gerados, buscando a melhoria contínua nos processos.

Os resíduos são coletados nos setores do Hospital em horários diferentes da distribuição do alimento e da roupa, a fim de evitar a contaminação cruzada. Há locais específicos para o armazenamento de resíduos, os quais são separados por tipo e ficam acondicionados nesse local por 15 dias até que a empresa terceirizada realize a coleta. Para realização da coleta, a Unimed Missões/RS qualificou o fornecedor exigindo toda a documentação legal e ambiental a fim de garantir que o mesmo está adequado para prestação do serviço. Periodicamente, nas auditorias internas da Unimed Missões/RS, também contempla-se avaliação referente à segregação dos resíduos nos setores.

Quando constatado que os resíduos estão sendo misturados ou trocados, é elaborado um plano de ação e medidas são tomadas para treinamento e conscientização das equipes sobre o tema.

Para os cooperados, é desenvolvido o Programa de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde, em que são disponibilizados materiais para acondicionamento e coletados os resíduos contaminantes, para que tenham o tratamento e destino final correto preservando o meio ambiente, bem como, toda lenha utilizada na caldeira é proveniente de reflorestamento.

Para a comunidade, clientes e fornecedores promovemos ações externas de conscientização quanto ao descarte de resíduos contaminantes das residências que não podem ser descartados em lixo comum. Também são disponibilizados pontos de coletas com o objetivo de incentivar o descarte correto.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



- A Unimed Missões/RS está no Ranking das Melhores empresas para se trabalhar no Rio Grande do Sul, de acordo com a Great Place to Work, organização global de pesquisa e consultoria. A cooperativa ficou com 22ª colocação e foi premiada na categoria “médias empresas” que têm entre 100 e 900 colaboradores.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



- Pelo vigésimo ano consecutivo, o Laboratório Unimed Missões é certificado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas, através do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), sendo considerado categoria diamante pelos resultados obtidos e excelência em serviços prestados.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



- A cooperativa atendeu os pré-requisitos do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade em 2019, mantendo assim o Selo Prata concedido na edição de 2018. A certificação avalia aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e incorpora parâmetros de avaliação alinhados a boas práticas de mercado.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 102-18;22;23;24

A Unimed Missões/RS utiliza mecanismos de controle que permitem assegurar a execução dos seus objetivos, garantindo a sua continuidade. Tem como base os princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

A cooperativa prevê em seu Estatuto Social a realização de eleições a cada três anos, em que os cooperados se organizam na composição das chapas com os candidatos para conduzir a Gestão da Cooperativa. Esta chapa é formada por Presidente, Vice-Presidente, dois Diretores Efetivos e dois Diretores Suplentes.



**Dr. Roberto Antônio
Valandro Bellinaso**
Presidente



Dr. Edson Luiz Maluta
Vice-presidente



Dr. Fabiano Rolim Batista
Diretor



Dr. Daniel Pereira Leal
Diretor



Dr. César Augusto Bellinaso
Diretor Técnico Hospital



Renato Velasques
Gerente Corporativo

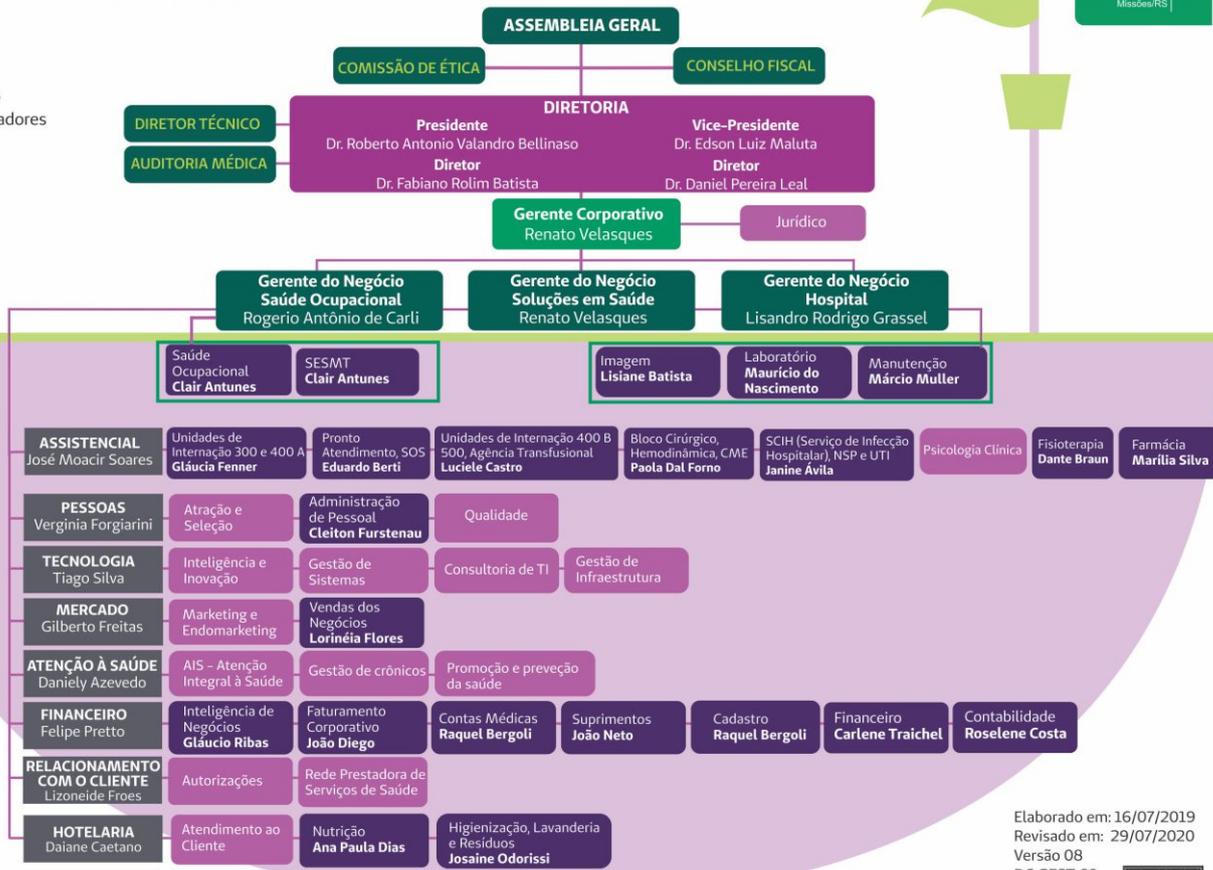


Lisandro Rodrigo Grassel
Gerente do Negócios
Hospital Regional Unimed Missões,
Saúde Ocupacional e Soluções em Saúde

ORGANOGRAMA DA COOPERATIVA



- Gestores
- Coordenadores



Elaborado em: 16/07/2019
 Revisado em: 29/07/2020
 Versão 08
 DC GEST 60 ANS - nº 31.161-8

MAPA 2019-2023 ESTRATÉGICO

VISÃO

Estar entre as melhores cooperativas médicas em gestão e sustentabilidade dos negócios, valorizando as partes interessadas

VALORES E PRINCÍPIOS

- Agilidade
- Respeito
- Atenção
- Empatia
- Bom atendimento
- Promoção à Saúde

CULTURA DA COOPERATIVA

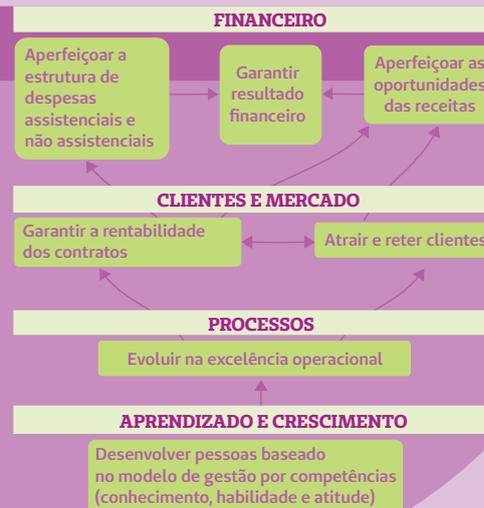
- Orgulho da Cooperativa
- Inovação
- Trabalho em Equipe
- Cuidado com as pessoas
- Ética
- Integração

COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL

- Proatividade

MISSÃO

- Oferecer soluções em saúde com qualidade para o cliente



Conselho Fiscal: Tem mandato de um ano, sendo necessária – todos os anos – a troca de pelo menos dois terços de sua composição. Exerce fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

Comissão de Ética Médica: Composta pelos mesmos médicos cooperados pertencente ao Conselho Fiscal.

ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA (AGO)

Acontece nos três primeiros meses do ano, desde a fundação da cooperativa, após o término do exercício social tem como objetivo a prestação de contas do exercício social, compreendendo o Relatório da Gestão, Balanço Patrimonial, Demonstração de Sobras ou Perdas do Exercício; aprovação do orçamento; eleição da Diretoria Administrativa e do Conselho Fiscal, deliberação sobre planos de trabalhos formulados pela Diretoria para o exercício entrante; fixação do valor da produção a ser pago aos membros da Diretoria Administrativa, Conselho Fiscal, Comissão Técnica e Ética e outras comissões, além de outros assuntos constantes na ordem do dia. Também neste momento é realizada a leitura dos pareceres do Conselho Fiscal, Auditoria Externa e Relatório de Sustentabilidade



ASSEMBLÉIA GERAL EXTRAORDINÁRIA (AGE)

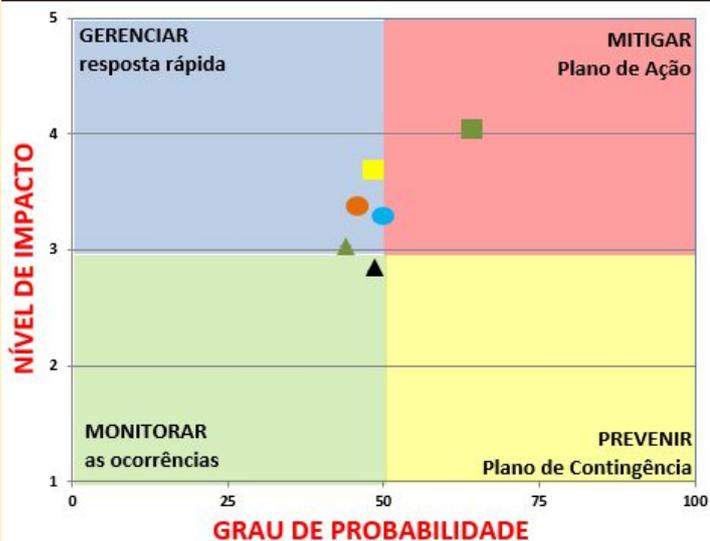
Prevista no Estatuto Social desde a fundação da cooperativa, acontece quando necessária e tem poderes para deliberar sobre assuntos de sua competência, desde que constem do Edital de Convocação, publicado em jornal de circulação da cidade. Dentre as competências da Assembléia Extraordinária, inclui-se a reforma do Estatuto Social, fusão, incorporação, desmembramento, mudança do objetivo da sociedade, dissolução voluntária da cooperativa e nomeação de liquidantes. Para a validação das deliberações das Assembléias, é necessário um quórum mínimo conforme estabelecido no Estatuto Social.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE

A Unimed Missões/RS identifica seus riscos dentro do processo do Planejamento Estratégico com a participação da Diretoria, Gerentes e Gestores servindo de subsídio para definição das estratégias.

MATRIZ DE VULNERABILIDADE DO NEGÓCIO



A ▲	Legislação e Judicialização
B ■	Regulações
C ●	Manutenção Rede Prestadora
D ●	Falta de Mão-de-obra qualificada
E ▲	Concorrência
F ■	Custo da Saúde Assistencial e Não Assistencial

GESTÃO ÉTICA

GRI 102-11; 102-14 102-16; 102-17; 103-2; 205-2

CÓDIGO DE CONDUTA

Implantado em 2012, é um instrumento destinado a aprimorar os relacionamentos internos e externos e princípios que norteiam a conduta dos colaboradores, dirigentes e cooperados que ocupam cargos administrativos, perante suas partes interessadas. O código reflete os pilares de comportamento moral e os princípios éticos declarados nos Fundamentos Organizacionais da cooperativa. O Código de Conduta é um guia de referência para as iniciativas e decisões pessoais e profissionais, funcionando como um norteador da conduta esperada de cada membro da Unimed Missões/RS.

São disponibilizados diversos canais de comunicação que possibilitam às partes interessadas a realização de denúncias, entre os quais podemos citar: telefone, Fale Conosco no site, pessoalmente nas recepções, e-mail geral, intranet, formulários disponíveis nas recepções e setores.

COMITÊ DE ÉTICA

Em 2012, foi constituído o Comitê de Ética, que é responsável por analisar e tratar as denúncias recebidas. É o grupo responsável pela disseminação, orientação, análise e cumprimento do Código de Conduta, a fim de assegurar sua eficácia e efetividade. O Comitê também tem a responsabilidade de adotar medidas cabíveis às infrações do Código de Conduta, conforme orientado no Código de Conduta.



MANUAL DO COLABORADOR

Criado em 2003, este manual tem como objetivo divulgar e orientar sobre a metodologia da gestão da qualidade utilizada na Unimed Missões/RS, informar os colaboradores sobre seus direitos, deveres, benefícios legais e espontâneos e orientar sobre o funcionamento interno, incluindo a segurança do trabalho. Em 2012, foram incluídas orientações sobre o uso das ferramentas de TI, pois este documento era entregue separadamente. Em 2014, o Código de Conduta foi inserido no Manual do Colaborador e disponibilizado por meio eletrônico na Intranet.



MANUAL DE ATENDIMENTO

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Existente desde 2008, este documento caracteriza a entrega de bem patrimonial ao colaborador, que assume total responsabilidade sobre o mesmo. É utilizado para a entrega de notebooks, pen moderm e aparelho celular. Em 2014, foi criado o documento referente à utilização de veículos da cooperativa, dando ciência a respeito dos cuidados com as regras de trânsito, inclusive àquelas relativas a excesso de velocidade e multas.



ESTATUTO SOCIAL

Criado na constituição da cooperativa, em 24 de março de 1972. Em seus artigos identifica-se a qualificação, tipo jurídico de sociedade, a denominação, localização, área de ação, objeto social, forma de integralização do capital social, data de constituição, requisitos para associar-se, direitos e deveres dos cooperados, prazo de duração da sociedade, data de encerramento do exercício social, foro contratual, valores, princípios e missão, além das normas para tomada de decisões (Assembleias).

O estatuto apresenta também diretrizes para composição da Diretoria (número de diretores permitidos; modo de sua substituição; prazo de gestão; atribuições e poderes de cada diretor), bem como do Conselho Fiscal e demais comissões, estabelecendo seu funcionamento e a indicação do número de seus membros, além de outros aspectos relevantes. Os assuntos relacionados a desvios de conduta de cooperados estão contemplados nos art. 21 e 22 do referido material.

REGIMENTO INTERNO PARA COOPERADOS

O Regimento Interno tem a função de complementar o disposto no Estatuto Social, estabelecendo os procedimentos internos que devem ser seguidos pelos cooperados, consolidando as atividades e atribuições das áreas, dos membros que compõem a estrutura organizacional e as relações cooperado/Unimed. Os assuntos relacionados a desvios de conduta estão contemplados nos art. 8º a 20º do Regimento Interno.

CÓDIGOS DE ÉTICA PROFISSIONAL

Entre as responsabilidades técnicas da avaliação de desempenho, citam-se os regulamentos éticos das profissões, sendo este um ponto a ser considerado na avaliação de desempenho.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Disponibilizado em todas as recepções, o referido código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.



GESTÃO DE PESSOAS

GRI 102-8

Na Unimed Missões/RS, a gestão do capital humano é feita pela área de Pessoas, em suas diversas perspectivas, sempre atuando em parceria com as demais áreas da cooperativa. Atualmente, os aspectos relacionados aos colaboradores e aos seus vínculos com a cooperativa é monitorado por meio de ferramentas e indicadores reportados à Unimed do Brasil, Balanço Social, entre outras ferramentas, avaliadas como convergentes aos objetivos pré-definidos pela Unimed Missões/RS.



GESTÃO DE PESSOAS

DISTRIBUIÇÃO POR SEXO

SEXO	TOTAL	%
Homens	151	28,87%
Mulheres	372	71,13%



DISTRIBUIÇÃO POR IDADE

IDADE	TOTAL	%
0 – 18 anos	10	1,91%
19 – 24 anos	56	10,71%
25 – 29 anos	83	15,87%
30 – 45 anos	293	56,02%
46 – 59 anos	76	14,53%
Mais de 60 anos	5	0,96%

GESTÃO DE PESSOAS

31

A Unimed Missões/RS tem como preocupação a saúde, segurança e qualidade de vida de seus colaboradores. Possui uma Política de Recursos Humanos e formal, transparente e com metas e indicadores disponíveis a todos os colaboradores. A política é embasada através de atividades que dão a sustentação às estratégias, com enfoque no Desenvolvimento das pessoas, recrutamento e seleção, liderança, segurança e saúde das pessoas, qualidade de vida, remuneração, relações trabalhistas, satisfação entre os colaboradores e cultura “Jeito de Ser Unimed”.



ÍNDICE DE ROTATIVIDADE

Anualmente a Unimed Missões/RS define uma meta de rotatividade, baseada em tendências, cenários e segmento de mercado. Em 2019, a meta foi de 1,14%. Entretanto, a Cooperativa ficou abaixo do estipulado, fechando em 0,73%. O total de desligamentos no período foi de 89 colaboradores, sendo parte deles por iniciativa própria e também por adequação do quadro de colaboradores nas estruturas.

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

GRI 401-1

A Unimed Missões/RS busca investir no desenvolvimento do conhecimento, habilidade e atitude de cada pessoa, observando as necessidades específicas de cada colaborador. Através de feedbacks tanto no dia a dia quanto formalmente através do processo de avaliação de desempenho, buscamos este desenvolvimento.

A implementação de um sistema de Gestão por Competências, alinhado às estratégias de negócio da Unimed Missões/RS, possibilita alinhar as iniciativas e os investimentos em recursos humanos no desenvolvimento de competências associadas às estratégias organizacionais. As competências dos colaboradores são avaliadas anualmente através da avaliação de desempenho com o objetivo de salientar individualmente os pontos positivos e analisar as oportunidades de melhorias, no que diz respeito às responsabilidades, competências técnicas e comportamentais, gerando um plano de ação através do PDI – Plano de Desenvolvimento Individual.

A Unimed Missões/RS incentiva seus colaboradores a buscar o aperfeiçoamento constante do conhecimento, oferecendo o benefício de financiamento educacional que pode variar de 10% (dez por cento) a 50% (cinquenta por cento) do valor da mensalidade. Outra prática de valorização e reconhecimento é a entrega de presente de formatura ao colaborador que concluir o curso de nível superior e especialização.



ESCOLA DE LÍDERES

A escola de líderes é um programa de desenvolvimento de líderes e potenciais líderes, tendo como objetivo desenvolver as atuais lideranças, identificar e desenvolver colaboradores que possuem perfis de liderança para uma futura vaga para coordenação ou gestão.

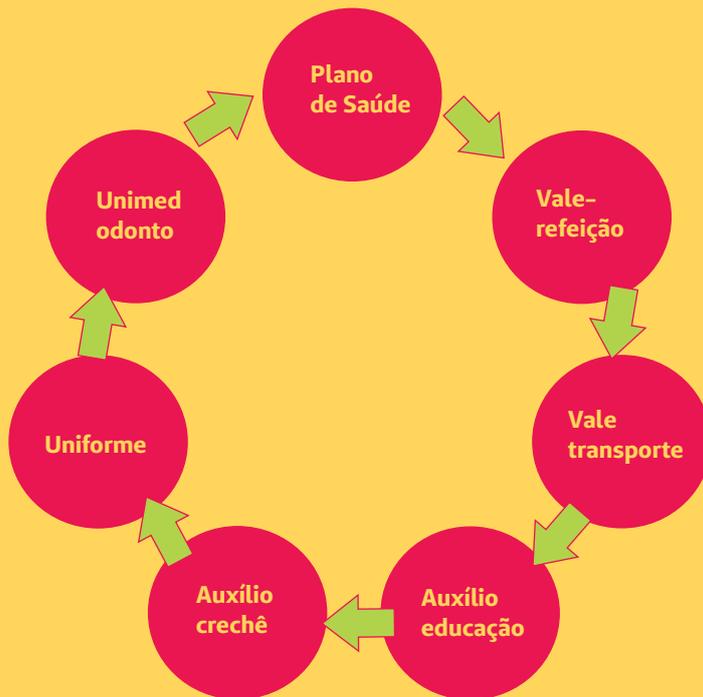
O programa contempla avaliação de perfil, devolutiva da avaliação e participação nos módulos da Escola de Líderes.



BENEFÍCIOS

GRI 103-2; 401-2

A forma de gestão é diferente, justamente por reconhecer e entender que a cooperativa é feita por pessoas e precisa delas. A Unimed Missões/RS oferece benefícios atrativos aos colaboradores que prevalecem no momento da decisão diante de um cenário de competição no mercado. Sendo assim, a Unimed Missões/RS investe em um pacote de benefícios amplo, pois entende ser um grande diferencial para a qualidade de vida de seus colaboradores.



CLUBEFIT



A Unimed Missões/RS está comprometida com a segurança e saúde das pessoas através das condições de trabalho, proporcionando um ambiente seguro e saudável, com diretrizes flexíveis e permitindo a identificação e manifestação de melhorias contínuas, identificando a oportunidade de implementar o programa de qualidade de vida, CLUBEFIT Viva Saudável Unimed Missões/RS, no ano de 2016, quando, juntamente com o SESMT, foi percebido que alguns colaboradores estavam com sobrepeso, o que poderia prejudicar suas atividades diárias.

O CLUBEFIT tem por finalidade: promover saúde e qualidade de vida aos colaboradores através da prática de exercícios físicos, reeducação alimentar, redução de peso e medidas, intervenções nutricionais individuais e coletivas, verificação de sinais vitais, avaliação social e acompanhamento de resultados, sendo composto por uma equipe multidisciplinar de profissionais (nutricionista, psicóloga, fisioterapeuta, enfermeira, educador físico e apoio administrativo).

Na busca do bem-estar de seus colaboradores, a Unimed Missões/RS incentiva um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, apoia práticas que envolvam os familiares e que proporcionem tranquilidade e bem-estar aos colaboradores. O incentivo à prática de esportes é constante, para evitar o sedentarismo, proporcionar o aumento da autoestima, integração, descontração entre os colegas e aumentar o condicionamento físico.

O colaborador também conta com a disponibilidade de agendamento de massagens relaxantes, sendo que as sessões têm como objetivo aliviar as tensões provocadas pelas atividades do dia a dia, buscando uma melhora na qualidade de vida dos colaboradores.



SEGURANÇA DO TRABALHO

Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável é essencial, por isso a Unimed Missões/RS realiza a gestão preventiva de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Conta com o apoio da CIPA, que atua de forma ativa no auxílio de verificação e implementação de melhorias visando a segurança e o bem-estar dos colaboradores dentro da cooperativa. Essa comissão é composta por colaboradores de diversas áreas e cargos, totalizando 20 integrantes, com 4% de representatividade total dos colaboradores. Anualmente, em parceria com o SESMT, é realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), com a participação de todos os colaboradores. Ambas têm foco na saúde e qualidade de vida, bem como a conscientização sobre a importância da manutenção da saúde física e mental.



MANUAL DO COLABORADOR

Através do Manual do Colaborador a Unimed Missões/RS repudia atitudes de discriminação de qualquer origem (idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiências ou redução de mobilidade, convicções políticas, etc), pois a diversidade e um excelente clima de trabalho são valores altamente apreciados pela cooperativa.

A cooperativa busca a integração e o respeito às diferenças, estimulando o desenvolvimento individual e a igualdade de tratamento para com todos os públicos, compondo os valores disseminados na Unimed Missões/RS.



Para a Unimed Missões/RS, a contratação das pessoas com deficiência visa atender não somente a legislação, mas também ao direito à cidadania, a inserção e a diversidade no mundo do trabalho.

Atualmente, o quadro de colaboradores conta com 21 PCD's. Entretanto, a busca é contínua através da divulgação de vagas externas de ampla concorrência. Assim, a cooperativa busca desenvolver um ambiente de trabalho capaz de propiciar o relacionamento interpessoal e o desenvolvimento profissional. Dentro do período de relato, a Unimed Missões/RS não recebeu denúncias de casos caracterizados como de discriminação.

*Se você ama o que faz,
venha fazer parte da nossa equipe*

Psicóloga (o)

- ✓ Atuação em Santo Ângelo e região
- ✓ **Interessados devem enviar currículo para o e-mail rh@unimedmissoes.com.br até o dia 20 de março de 2019**
- ✓ Oportunidade também disponível para pessoas com deficiência

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



MERCADO

GRI 102-2;7

A área de abrangência da Unimed Missões/RS é composta por 27 municípios a qual contabiliza um total de 303.884 habitantes. O número total de clientes da Unimed Missões/RS é uma soma dos residentes na área de abrangência da cooperativa, bem como daqueles que estão em outras partes do país e são clientes da Unimed Missões/RS por terem vínculo com empresas sediadas na região.



2017

18.542

2018

20.859

2019

25.738

PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI 102-10

- Soluções em Saúde: Plano de Saúde (Lei 9656); Serviço realmente prestado (Custo Operacional)
- Hospital Regional Unimed Missões: Laboratório de Análises Clínicas, SOS Urgência e Emergência, Serviço de Diagnóstico por Imagem, Internações Clínicas, Internações Cirúrgicas, Cirurgias Ambulatoriais, UTI, Hemodinâmica, Pronto Atendimento
- Saúde Ocupacional: Laudos, Treinamentos, Contratos de pré- pagamento, Serviço realmente prestado

Hospital Regional Unimed Missões



Soluções em Saúde



Saúde Ocupacional



SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Com infraestrutura moderna e ambiente acolhedor, o serviço de Diagnóstico por Imagem da Unimed Missões/RS se diferencia pela qualidade dos resultados e pela humanização do atendimento, contemplando ecografia, mamografia digitalizada, raio-x digitalizado, ressonância magnética e tomografia computadorizada.

Em parceria com o BabyClick, o serviço de Imagem do Hospital Regional Unimed Missões disponibiliza um sistema de gravação e compartilhamento on-line de vídeos de ultrassonografia.

O vídeo é gravado na sala durante o exame por meio de um sistema de captura. Ao fim do ato médico, a imagem é enviada ao site do BabyClick e em poucos minutos a gestante recebe um código de acesso e senha que permitirá que acesse o vídeo de seu bebê com segurança e privacidade.

Entre as vantagens do serviço estão a portabilidade, os downloads ilimitados, a acessibilidade rápida e fácil, além do ambiente seguro e compartilhamento em redes sociais. O vídeo fica disponível no site do BabyClick em apenas 20 minutos após o exame ser realizado.



LABORATÓRIO UNIMED MISSÕES

Há mais de 25 anos, o Laboratório Unimed Missões está em funcionamento em Santo Ângelo, dispendo de bom atendimento e equipamentos que garantem precisão nos resultados e diagnósticos confiáveis. Certificado em Excelência Laboratorial pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas, através do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), é considerado categoria Diamante pelos resultados obtidos e excelência em serviços prestados. O Laboratório funciona junto ao Hospital Regional Unimed Missões, contando com infraestrutura ampla de recepção e coletas, além de equipamentos de última geração e consulta on-line dos resultados de exames.



SOS URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O SOS Urgência e Emergência é responsável pelo atendimento móvel de urgência e emergência 24 horas e pelo serviço de Área Protegida Unimed Missões/RS (na área urbana de Santo Ângelo).

Dispõe de ambulâncias UTI Móvel completas, comparada à estrutura de uma UTI em Hospital. A moderna frota garante aos clientes mais qualidade, conforto e agilidade no transporte intermunicipal terrestre.

O SOS Emergência Unimed Missões possui vários diferenciais, como médicos e equipe de enfermagem especializada em atendimento de emergência, ambulâncias UTI móvel com equipe qualificada, central de atendimento 24h e atendimento humanizado.



GESTÃO DE CLIENTES

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

Coerente com seus Fundamentos Organizacionais, especialmente no que diz respeito a incentivar as práticas de excelência no atendimento, a Unimed Missões/RS disponibiliza para seus colaboradores o Manual de Atendimento, com a finalidade de facilitar, orientar e qualificar o atendimento aos clientes. O Manual de Atendimento segue como referencial para atendimento, orientando sobre os cuidados no tratamento das informações dos clientes, pois são sigilosos e confidenciais, auxiliando os projetos que visam a excelência no atendimento e capacitação. Anualmente, são realizadas inúmeras capacitações para a qualificação e atualização da equipe.

A Unimed Missões/RS realiza pesquisa de satisfação de clientes, sendo ela realizada através de formulários e urnas disponibilizadas nos serviços próprios. Realiza também pesquisa de satisfação com os beneficiários através de formulário carta-resposta. O formulário da pesquisa é atualizado anualmente e considera no mínimo as seguintes avaliações:

- Facilidade para marcação de consultas de exames complementares na rede
- Satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado pela rede prestadora
- Mensuração da satisfação dos beneficiários com relação a todos os canais de atendimento disponibilizados pela operadora.

Os canais de recebimento de manifestações dos clientes que a Unimed Missões/RS disponibiliza são:

- Central telefônica:
(55) 3313 0500 / (55) 3312 0700
e 0800 725 0506
- **E-mail:** unimed@unimedmissoes.com.br
- **Site:** www.unimedmissoes.com.br
- Área de autorizações
- Fale conosco
- Urnas
- Facebook
- Instagram





NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Missões/RS estabeleceu e implantou o Plano de Segurança do Paciente, que tem por finalidade estabelecer diretrizes e metas a fim de prestar uma assistência com qualidade, reduzindo os riscos ao paciente e profissional, o Núcleo atua com base na Missão, Visão e Valores da instituição, sendo revisado anualmente e definidas ações baseadas nas necessidades do Hospital, identificadas com avaliações, auditorias internas e sistema de Notificação com base nos resultados do ano anterior, além de atender a legislação RDC nº 36 de 25 de julho de 2013. Segundo conceitos trazidos pela RDC 36, de 25 de julho de 2013, segurança do paciente é a “redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado à atenção à saúde”. Para que esse objetivo seja alcançado, a legislação solicita a criação de um Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), que conceitua como uma “instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente”. São 6 (seis) as metas internacionais para segurança do paciente, segundo a Aliança Mundial para Segurança do Paciente da OMS. Visando seguir os protocolos determinados, o NSP do Hospital Regional Unimed Missões elabora medidas de prevenção/correção das falhas dos processos conforme os protocolos.

Meta 1. Identificação do paciente

Meta 2. Comunicação efetiva entre profissionais de saúde

Meta 3. Segurança na Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos

Meta 4. Cirurgia Segura

Meta 5. Higienização das mãos

Meta 6. Prevenção de Quedas e lesão por pressão



GINCANA NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

- Em 2019 a Gincana Unimed foi organizada pelo Núcleo de Segurança do Paciente onde teve muita adrenalina e diversão para os colaboradores.

NOTIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

A Unimed Missões/RS disponibiliza na intranet para acesso de todos os colaboradores, a ferramenta “Notificação de Ocorrências, para notificarem os eventos ocorridos no Hospital Regional Unimed Missões. As notificações recebidas são avaliadas pela equipe do Núcleo de Segurança do Paciente e classificadas em:

Near miss (quase falha): incidente que não atingiu o paciente

Eventos Adversos: é qualquer ocorrência desfavorável, que pode ocorrer durante o tratamento com um medicamento, mas que não possui, necessariamente, relação causal com esse tratamento, que podem ser: suspeita de reações adversas a medicamentos; erros de medicação, potenciais e reais

Não conformidade de processo: relacionada a processos que geraram resultado insatisfatório, ou seja, produtos não conformes, que não atendem determinado requisito

Farmacovigilância: efeito adverso ou quaisquer problemas relacionados ao uso de medicamentos (desvio de qualidade ou suspeita de ineficácia terapêutica)

Tecnovigilância: eventos adversos e queixas técnicas de produtos para a saúde (equipamentos, materiais, artigos médico-hospitalares, implantes)



- As notificações são sigilosas, com identificação opcional, a fim de proporcionar segurança e tranquilidade ao notificador e permitir a melhoria contínua dos processos
- A qualidade da assistência prestada aos pacientes Unimed Missões/RS depende de todos nós!
- Sempre é hora de cuidar da Segurança do Paciente!

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desenvolveu o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) em 2009. O intuito é medir a qualidade das operadoras de planos de saúde e possibilitar a comparação de qualificação por meio de uma avaliação anual e retroativa.

O IDSS consiste no programa de qualificação das operadoras na avaliação sistemática de um conjunto de atributos esperados no desempenho de áreas, organização e serviços relacionados ao setor de saúde suplementar. O desempenho do indicador é calculado pela razão entre a pontuação obtida e a pontuação fixada pela ANS, variando entre 0 e 1.

O zelo pela saúde das pessoas repercutiu no resultado da Unimed Missões/RS no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. A cooperativa conquistou a pontuação máxima do IDSS que avalia de zero a um o desempenho global das operadoras de planos de saúde.

A nota 1,00 ficou bem acima do IDSS anterior, quando a cooperativa obteve a nota 0,7691 em 2018.

O IDSS é calculado a partir de indicadores que avaliam quesitos como a assistência médica prestada; a qualidade e o acesso aos hospitais, laboratórios e profissionais de saúde; a satisfação do cliente e a solidez do plano de saúde; e a qualidade da gestão administrativa.

2017	2018	2019
0,7634	0,7691	1,00



GESTÃO DE COOPERADOS

GRI 102-8

A Unimed Missões/RS conta com 253 cooperados e são realizadas práticas de valorização e relacionamento com os médicos.

Para atender sua carteira de clientes, a Unimed Missões/RS mantém uma proporção adequada de médicos cooperados e serviços credenciados (hospitais, laboratórios, clínicas, fisioterapia, nutrição, psicologia, fonoaudióloga e patologias). Todo ano, reavalia suas demandas e a necessidade de alterar esta rede.

Para ingressos na cooperativa, ambos os grupos passam por um processo estruturado de ingresso e credenciamento e são realizados acompanhamentos regulares.

Ano	Médicos cooperados	Prestadores Assistenciais
2019	253	117
2018	266	123
2017	275	155

GESTÃO SOCIAL

A cooperativa entende que os fornecedores desempenham um papel importante no funcionamento das atividades, pois impactam diretamente ou indiretamente no atendimento dos processos da organização. As compras e aquisições são realizadas de fornecedores de todo o território nacional com priorização de empresas locais. Entretanto, na seleção também são utilizados outros critérios, como preço compatível ao mercado, qualidade dos serviços prestados, prazo de entrega, Normas de Segurança do Trabalho, idoneidade, respeito ao meio ambiente e direitos humanos. Além destes, são observados os seguintes requisitos: certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais; de Previdência Social; FGTS; Cartão CNPJ; Contrato Social; nota fiscal; relação de funcionários cadastrados na empresa; condição de pagamento adequada; Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Comprovação de treinamento para o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's). A cooperativa está sempre atenta às discussões e iniciativas de associações e outros órgãos que de alguma forma atuam para o bem-estar social. Assim, busca firmar parceria com conselhos, comitês e associações. Contribui para a manutenção de órgãos do cooperativismo como o Sescoop e Organização das Cooperativas do Estado do Rio Grande do Sul (Ocergs). A Unimed Missões/RS tem representatividade no Conselho de Administração da Federação Unimed/RS.



PRINCIPAIS PROJETOS APOIADOS

Desde 2004, a Unimed Missões/RS participa do Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil. Em 2007, houve a necessidade de integrar ações isoladas para atendimento ao Selo. Com isso, foi criado o Time de Responsabilidade Socioambiental, cujo foco é de contribuir para o desenvolvimento sustentável, por meio de ações e programas que visam a melhoria na promoção da qualidade de vida das pessoas e realização de atividades relacionadas à redução de impactos oriundos de resíduos gerados. O time possui e-mail próprio (socioambientalunimed@unimedmissoes.com.br), sendo composto por colaboradores que fazem parte de diferentes setores da cooperativa, possuindo diversas qualificações individuais, sendo os integrantes responsáveis pelo levantamento das necessidades, plano de ação e execução das ações. Na realização das ações, o time conta com o envolvimento e participação de colaboradores, médicos cooperados, prestadores, clientes, comunidade, fornecedores e demais parceiros. Em 2010, a Unimed Missões/RS aderiu ao programa “Unimed Abraça os ODM- Objetivos de Desenvolvimento do Milênio”, alinhado às diretrizes da ONU. A partir deste momento, a Unimed Missões/RS segue os objetivos do milênio como critérios para estabelecimento das principais projeções de desenvolvimento sustentável. Em virtude deste alinhamento, surgiram os principais norteadores para desenvolvimento de projetos e ações: foco em qualidade de vida, foco em resíduos e foco na educação.



PACTO GLOBAL

O Pacto Global, outra iniciativa da ONU, voltada à sustentabilidade corporativa voluntária, convida empresas, sindicatos, organizações não-governamentais e demais parceiros, a adotarem políticas de responsabilidade social para o desenvolvimento de um mercado global mais inclusivo e sustentável.

Em 2014, a Unimed Missões/RS assinou o termo de adesão ao Pacto Global, também da ONU, com o intuito de apoiar e difundir princípios relacionados aos direitos humanos, direitos do trabalho, proteção do meio ambiente e combate à corrupção em todas as suas formas, dentro de sua esfera de influência. Comprometendo-se a fazer do Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, cultura e operações diárias de nossa organização, empreender esforços para divulgar publicamente este compromisso junto às nossas partes interessadas e o engajamento em projetos de colaboração que promovam o avanço, em particular os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio das Nações Unidas – PNUD.



CULTIVANDO AS RESPONSABILIDADES

A Unimed Missões/RS, preocupada com o bem-estar e a saúde física dos munícipes, se engajou em um projeto municipal de construção de uma academia ao ar livre, que é mantida pela cooperativa e atende a comunidade em geral. Tem como objetivo incentivar a prática de atividades físicas e estimular a qualidade de vida da comunidade. Em 2014, o município de Entre-Ijuís também foi beneficiado com uma academia ao ar livre com o apoio da Unimed Missões/RS. Abrangência: Santo Ângelo e Entre-Ijuís.



DIA MUNDIAL DA SAÚDE

Desde 2010, a Unimed Missões/RS organiza ações em comemoração ao Dia Mundial da Saúde (07 de abril) com o público interno (colaboradores) e externo (clientes que estiveram na cooperativa no referido dia).

O objetivo é incentivar a alimentação saudável e a prática de exercícios físicos, visando o bem-estar e a qualidade de vida da população. Neste dia, são entregues frutas custeadas pela Unimed Missões/RS e dicas de saúde (por meio de folders e divulgação de profissionais da área da saúde).

O público é recepcionado por colaboradores do time. Abrangência: Santo Ângelo e Escritórios Regionais.



ENCONTRO DE GESTANTES

Para cooperar com o 5º Objetivo do Desenvolvimento do Milênio, que é melhorar a saúde das gestantes e evitar complicações na gravidez ou no parto, o time realiza, gratuitamente, dois encontros anuais para as gestantes da comunidade, desde 2003. Os encontros são conduzidos por uma equipe multiprofissional (ginecologista, pediatra, nutricionista, enfermeiros, odontopediatra, massoterapeuta, fisioterapeuta e psicóloga) formada por médicos cooperados, colaboradores, prestadores e demais parceiros.

Em sua programação são trabalhados os seguintes temas:

Primeiros socorros em Recém-nascidos – RN , Orientações alimentares durante a gestação, Primeiros cuidados do Recém-nascidos – RN e assistência na sala do parto, Prevenção da saúde bucal do bebê, Orientações sobre o controle de infecções, Orientação sobre o acompanhamento do parto no centro cirúrgico, Cuidados com Recém-nascidos – RN após alta hospitalar , Práticas e cuidados com Recém-nascidos – RN, Tipos de parto, Banco de leite humano, Massagem Shantala e Aspectos psicológicos na gestação.

As gestantes recebem materiais orientativos referentes à cartilha de vacinação, hábitos saudáveis, doenças de verão, doenças respiratórias, aleitamento materno e saúde bucal. No final do encontro, é entregue às participantes um Kit básico de medicamentos para o bebê. Este Kit é custeado por laboratórios parceiros e Unimed Missões/RS. Abrangência: Santo Ângelo e São Borja.



ENCONTRO ANTITABAGISMO

Contribuindo com o 6º objetivo do Desenvolvimento do Milênio que é combater a Aids, a malária e outras doenças, desde 2005, são realizados dois encontros anuais, tendo como objetivo o alerta contra os perigos do cigarro, incentivando as pessoas a deixarem de fumar. No Encontro Antitabagismo, o fumante é estimulado a atuar como protagonista na ação do abandono da dependência. Além de reflexão, auxílio e informação, os encontros possibilitam a troca de experiências entre os fumantes.

O evento é gratuito e aberto a toda a comunidade, independentemente de ser cliente da Unimed Missões/RS.

Abrangência: Santo Ângelo



DEMAIS PALESTRAS

Anualmente, desde 2005, são realizadas palestras com diferentes temas (ex. Primeiros socorros, visão atual do diabetes, transtorno depressivo, prevenção de câncer e cuidados paliativos, cardiologia, cuidador etc.) nas cidades de abrangência e na sede da Unimed Missões/RS, sendo tarefa do Time de Responsabilidade Sociambiental a organização do evento.

As palestras têm por objetivo orientar a comunidade nas questões da saúde. Essa ação também vem a contribuir com o 6º Objetivo do Milênio. As palestras são proferidas por diversos profissionais de cada área, sendo eles médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros.

Abrangência: Toda área de ação.



GESTÃO AMBIENTAL

A Unimed Missões/RS tem um compromisso com o meio ambiente e o seu desenvolvimento. Por isso, desenvolve projetos e ações que visam conscientizar seus colaboradores sobre a importância do consumo racional. A cooperativa carrega adesivos da campanha “Eu uso consciente”, elaborada pelo Time de Redução de Custos e a Comissão de Gerenciamento de Resíduos. Neles, estão reforçadas algumas atitudes importantes para a redução de custos, o descarte correto e o consumo consciente, como apagar as luzes, desligar monitores e equipamentos eletrônicos após o uso, reduzir a utilização de água e papel toalha, fazer a correta segregação de resíduos, entre outros. O objetivo da ação é de promover a eliminação de custos, o consumo sustentável e a proteção ao meio ambiente.



Seu lixo é sua responsabilidade

Separe folhas para rascunho e para o Projeto Picotar, guarde os comprovantes do ponto até encontrar uma lixeira, separe todos os resíduos corretamente.



Reinvente-se e faça a sua parte!

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



GESTÃO AMBIENTAL

ENERGIA ELÉTRICA

Total gasto no ano na sede	2017	2018	2019
	72630 Kwh	78727 Kwh	77930 kwh
Total gasto no ano no Hospital	1.262.829,792 Kwh	1.403.381,00 kwh	1423637,00 kwh

ÁGUA

G4-EN8
concessionária de abastecimento

Total gasto no ano na sede	2017	2018	2019
	418 j	426j	543j
Total gasto no ano no Hospital	4.157 j	4.752j	3.660j

ORIGEM DA EMISSÃO DO CO2	QUANTIDADE EMITIDA (tCO2e)
Extintor de incêndio de CO2	0,024
Frota ambulâncias Hospital	17,262
Frota de carros Hospital	6,790
Frota de carros Operadora	18,454
Frota de carros Setor Comercial	2,307
Frota Motos Administrativo	0,680
Frota veículos DSO	8,767
Gás de Cozinha	5,118
Gerador de Energia	130,507

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

O projeto foi lançado em 2008 com o objetivo de oferecer à comunidade da área de ação da Unimed Missões/RS um serviço de recolhimento e destinação de materiais de alta contaminação ambiental, tais como cartões plásticos (bancário, vale-refeição, universitário, unimed etc), resíduos de serviços de saúde, perfurocortantes, medicamentos vencidos/sobras, lâmpadas fluorescentes, pilhas e baterias, a fim de minimizar os impactos ambientais causados pelo descarte incorreto desses resíduos.

Como objetivos específicos e exemplos de ações podem ser citados:

- Contratação de empresa especializada para fazer o recolhimento dos resíduos. Após pesquisa realizada no mercado, foi definida a empresa Ecolog Serviços Ambientais para coletar e destinar corretamente os resíduos
- Conscientização dos cooperados e da comunidade regional sobre os riscos causados pela inadequada destinação dos resíduos
- Recolhimento dos resíduos dos serviços de saúde gerados nos consultórios médicos: cada médico cooperado recebe da Unimed Missões/RS 30 sacos leitosos, 4 caixas de perfurocortantes e etiquetas com código identificador para cada recipiente, após desprezar nas bombonas de 200 litros que ficam localizadas em nove pontos estratégicos na cidade de Santo Ângelo. Como proatividade com os órgãos reguladores e fiscalizadores, a Unimed Missões/RS informa a todos os nomes dos médicos cooperados que fazem parte do projeto de gerenciamento de resíduos, dando agilidade ao processo de fiscalização
- Destino correto aos materiais recolhidos e depositados nos pontos de recolhimento
- Realização de visitas ao fornecedor que fazem o recolhimento dos resíduos a fim de manter atualizadas as informações legais

Como proatividade da Unimed Missões/RS com o processo de descarte, desde 2013 os resíduos recicláveis (vidro, plástico e papel) são descartados separadamente, facilitando o processo de separação na cooperativa Ecos do Verde.

Abrangência: Santo Ângelo e Escritórios Regionais



GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

O Projeto vem ao encontro dos valores e princípios de Responsabilidade Social e Ambiental da Unimed Missões/RS. Além dos resíduos de saúde gerados nos consultórios de médicos cooperados e nos serviços próprios, como Laboratório, Pronto Atendimento e Hospital Regional Unimed Missões, a cooperativa também recolhe outros resíduos descartados pela comunidade, como pilhas, baterias, aparelhos celulares, cartões plásticos, remédios vencidos, blisters, eletrônicos, raio x, toners e lâmpadas fluorescentes domésticas.

A Unimed Missões/RS está preocupada não só com o recolhimento desses resíduos como também com o destino final do mesmo, por isso possui parceria com a empresa Ecolog, responsável pelo fornecimento de embalagens e suprimentos para acondicionamento e armazenagem dos resíduos; coleta e fornecimento de laudo técnico comprovando a destinação final de acordo com a legislação vigente.

Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas.



MOBILIZAÇÃO EXTERNA

DESENVOLVIMENTO DE HÁBITOS DE SAÚDE:

Além do atendimento clínico dispensado aos alunos, são realizadas palestras aos pais e professores/funcionários da escola Ludovico Rigotti, em que são abordados temas sobre a prevenção de doenças (alimentação saudável, primeiros socorros, higiene, cuidados com os bebês/crianças, saúde bucal, autoestima etc.). As palestras são realizadas em locais definidos pela escola, com periodicidade trimestral. Os temas e horários são acordados com o público envolvido.



REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES FESTIVAS E CULTURAIS COM OS ALUNOS:

Promoção de atividades festivas e culturais desde 2005, tais como: datas comemorativas de Natal, Páscoa e Dia das Crianças, momentos festivos e/ou culturais, com brinquedos educativos, apresentação teatral, lanches e presentes.



MOBILIZAÇÃO EXTERNA

DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE

Desde 2010, os colaboradores e pessoas da comunidade participam do evento em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, organizado pelo Time de Responsabilidade Social, sendo realizadas diferentes ações alternadamente por período: palestra sobre separação correta de lixo, distribuição de mudas de árvores, blitz em frente à Unimed Missões/RS para distribuir adesivos e sacolas de lixo para carro.



DIA MUNDIAL SEM CARRO

É comemorado desde 2010, por meio de ações organizadas pelo Time de Responsabilidade Socioambiental, que incentivam os colaboradores a deslocarem-se de sua residência até a cooperativa sem utilizar o carro, minimizando com isso os altos índices de poluição do ar. Dessa forma, alguns optam por caminhar e outros utilizam bicicleta, demonstrando adesão e consciência ecológica.



PROJETO CANTINHO DA ALEGRIA

Teve início em 2005, quando a Unimed Missões/RS adotou a Creche Cantinho da Alegria e, em 2007, coordenou a construção de uma nova Escola. Pelas melhorias resultantes da construção, a creche passou a ser denominada Escola Municipal de Ensino Infantil Ludovico Rigotti. Então, em 2010, a Unimed Missões/RS iniciou o desenvolvimento de um trabalho coordenado por uma assistente social junto aos professores, crianças e suas famílias com o objetivo de proporcionar às crianças da escola uma educação com saúde física e mental, pautada nos princípios da responsabilidade socioambiental.



SELO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA UNIMED DO BRASIL

Anualmente, desde 2004, a Unimed Missões/RS participa da avaliação dos Indicadores do Selo de Responsabilidade Social, promovida pela Unimed Brasil. Esta avaliação tem o objetivo de dar uma visão geral da situação de cada Unimed, bem como, direcionar futuras tomadas de decisão, pois ela destaca os pontos fortes e os desafios da Responsabilidade Sociambiental Corporativa. Ao examinar os resultados, identificar oportunidades de aprimoramento em cada tema abordado. Essa metodologia baseia-se nos seguintes temas: Valores, Transparência e Governança, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Comunidade, Governo e Sociedade. Cada tema possui uma quantidade máxima de pontos a serem alcançados e a performance final é a soma dos pontos obtidos de acordo com o universo dos disponíveis e indica o estágio/profundidade em que a cooperativa se encontra na gestão da Responsabilidade Sociambiental. Os estágios/profundidade são classificados da seguinte forma: Estágio 1 (de 25 a 50,9 pontos); Estágio 2 (de 51 a 70,9 pontos); Estágio 3 (de 71 a 90,9 pontos) e Estágio 4 (de 91 a 100 pontos). Após a avaliação, a Unimed do Brasil realiza a devolutiva do resultado obtido das Unimed que participaram da certificação.

SELO DE SUSTENTABILIDADE HOSPITAIS UNIMED

É realizado pela Unimed do Brasil e certifica os hospitais próprios do Sistema Unimed que desenvolvem suas atividades de forma ética e transparente, respeitando seus públicos de relacionamento e que realizam a gestão do seu negócio de forma sustentável, considerando o equilíbrio econômico, social e ambiental. Em 2014, ocorreu a primeira edição do Selo que tem como objetivo mobilizar os Hospitais Unimed a implantarem a Sustentabilidade como um modelo de gestão. O Selo, além de um reconhecimento pelo trabalho realizado, é uma importante ferramenta de diagnóstico sobre a gestão responsável e oferece a possibilidade de avaliar as oportunidades de melhoria e mitigar os impactos negativos que possam decorrer de suas atividades. Além de reconhecer os Hospitais Unimed, a participação no processo do selo resulta também na elaboração de um diagnóstico referente à inclusão da sustentabilidade na gestão do hospital, tornando-se uma importante ferramenta para priorizar e aprimorar ações na condução de operações de longo prazo. O formulário de indicadores do selo percorreu os principais temas relacionados à gestão da sustentabilidade em hospitais do Sistema Unimed, sendo eles: gestão, meio ambiente, saúde e segurança, acessibilidade e mobilidade.



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

UNIMED MISSÕES/RS COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA
 CNPJ 87.701.249/0001-02 - AV GETULIO VARGAS, 1079 - SANTO ÂNGELO/RS
 NIRE (JCE) 4340006028 - Inscrição na ANS 31.161-8

Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2019

I. Balanço Patrimonial - Ativo

ATIVO	Reclassificado		
	NE	2019	2018
ATIVO CIRCULANTE		37.894.429,64	31.549.219,64
Disponível	04	900.543,21	2.365.455,77
Realizável		36.993.886,43	29.183.763,87
Aplicações Financeiras	05	21.396.320,88	15.503.134,57
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	05	8.083.196,44	9.982.309,22
Aplicações Livres	05	13.313.124,44	5.520.825,35
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	06	3.644.971,31	4.737.340,24
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber	06	1.166.366,44	1.117.026,24
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	06	2.461.024,95	3.620.314,00
Outros Créditos de Operações com Planos Assist. à Saúde	06	17.579,92	-
Créditos Operações Assist. à Saúde Não Relac.c/Planos de Saúde da Operadora	06	8.247.681,62	4.785.923,45
Créditos Tributários e Previdenciários	07	2.168.428,34	2.576.360,68
Bens e Títulos a Receber	08	1.449.377,61	1.543.752,93
Despesas Antecipadas	08	86.391,11	32.670,14
Conta-Corrente com Cooperados	08	715,56	4.581,86
ATIVO NÃO CIRCULANTE		35.677.445,62	30.335.281,74
Realizável a Longo Prazo	09	4.296.786,84	3.938.558,23
Títulos e Créditos a Receber	09	244.274,20	264,00
Depósitos Judiciais e Fiscais	09	4.052.512,64	3.938.294,23
Investimentos	10	825.788,54	694.623,00
Participações Societárias pelo Método de Custo	10	825.788,54	694.623,00
Imobilizado	11	30.140.312,56	25.310.027,05
Imóveis de Uso Próprio	11	14.847.622,52	14.493.826,16
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos	11	14.269.293,57	13.953.453,43
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos	11	578.328,95	540.372,73
Imobilizado de Uso Próprio	11	12.616.465,42	10.751.959,16
Imobilizado - Hospitalares / Odontológicos	11	12.009.468,35	10.162.298,32
Imobilizado - Não Hospitalares / Odontológicos	11	606.997,07	589.660,84
Imobilizações em Curso	11	2.572.443,00	27.700,89
Outras Imobilizações	11	103.781,62	36.540,84
Intangível	13	414.557,68	392.073,46
TOTAL DO ATIVO		73.571.875,26	61.884.501,38

ROBERTO ANTÔNIO VALANDRO BELLINASSO
 PRESIDENTE
 CPF 424.853.200-04

MARIA ROSELENE DEWES DALLA COSTA
 CONTADOR
 057.654/0-3

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



Página 1

UNIMED MISSÕES/RS COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA
CNPJ 87.791.249/0001-02 - AV GETULIO VARGAS, 1079 - SANTO ÂNGELO/RS
NIRE (JUCE) 4340006028 - Inscrição na ANS 31.161-8

www.unimedmissoes.com.br

Av. Getúlio Vargas, 1079 - Santo Ângelo/RS
T. (55) 3313-0500 - Fax: (55) 3313-0542

Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2019

VII - Demonstração do Valor Adicionado

	2019	%	2018	%
(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA				
a) Ingressos e receitas	135.873.313,24		109.691.864,38	
a1) Contraprestações e renditas líquidas	72.453.975,72		72.395.151,41	
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	63.199.337,52		36.705.712,97	
a3) Provisão para perdas sobre créditos				
b) Variação das provisões técnicas	(132.567,73)		(190.244,15)	
b1) Provisão de remissão	(132.567,73)		(190.244,15)	
b2) Outras				
c) Receita Líquida Operacional (a-b)	135.448.745,51		109.501.620,23	
d) Eventos, despesas e despesas operacionais	(46.137.899,12)		(32.859.841,40)	
d1) Eventos indenizáveis líquidos	(38.071.457,27)		(31.467.264,12)	
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avizados	1.106.338,10		(237.917,35)	
d3) Outros dispêndios / Despesas Operacionais	(9.174.779,95)		(1.154.659,93)	
e) Insumos adquiridos de terceiros	(3.900.490,06)		(3.929.675,39)	
e1) Despesas de comercialização	-		-	
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-		-	
e3) Despesas com serviços de terceiros	(2.581.942,74)		(1.762.386,48)	
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	(779.783,41)		(1.278.981,55)	
e5) Provisões de Contingências - Administrativas	(103.442,00)		(728.176,91)	
e6) Despesas Financeiras	(118.928,36)		(156.006,86)	
e7) Despesas patrimoniais	(316.393,57)		(5.140,79)	
e8) Perda / Recuperação de valores ativos				
F) VALOR ADICIONADO BRUTO (c-d-e)	85.402.256,31		72.712.103,44	
g) DEPRECIACÃO, AMORTIZAÇÃO	(2.557.812,45)		(2.437.528,29)	
H) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (F-G)	82.844.543,86		70.274.575,15	
I) VALOR ADICIONADO RECEBIDO/CEIXDO EM TRANSFERÊNCIA	1.828.714,98		1.255.831,14	
i1) Receitas financeiras	1.405.910,73		1.031.391,82	
i2) Resultado de equivalência patrimonial				
i3) Outras	330.804,25		224.239,52	
I - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (H+I)	84.671.258,84		71.530.206,29	
(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA				
a) Remuneração do trabalho	63.942.231,44	75,52%	69.679.202,82	84,83%
a1) Cooperados	39.827.882,93	47,04%	36.456.101,42	50,87%
a1.1) Produção (consultas e honorários)	39.191.484,39	46,29%	36.225.573,92	50,84%
a1.2) Benefícios	636.188,54	0,75%	230.827,50	0,32%
a2) Diretores, Conselheiros e Empregados	24.114.578,51	28,48%	24.223.101,20	33,86%
a2.1) Salários, 13o salário, férias e etc...	21.470.703,14	25,36%	18.584.938,32	25,98%
a2.2) Benefícios	854.224,32	0,77%	3.899.830,80	5,45%
a2.3) F.G.T.S	1.989.650,45	2,36%	1.736.332,08	2,43%
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	0,00%	-	0,00%
b) Remuneração governo-Impostos/Taxas/Contribuições	7.369.242,83	8,70%	7.855.943,04	10,98%
b1) Federais (PIS, COFINS, IRPJ,CSLL)	910.925,54	1,08%	2.275.159,32	3,18%
b1.1) Previdência Social	5.535.837,23	6,54%	5.209.885,18	7,28%
b2) Estaduais	988,17	0,00%	1.321,95	0,00%
b3) Municipais	921.481,08	1,09%	369.596,59	0,52%
c) Contribuição para Sociedade	44.455,36	0,05%	67.468,00	0,09%
d) Remuneração de capitais de terceiros	96.469,72	0,11%	170.544,38	0,24%
d1) Juros	17.732,29	0,02%	11.503,68	
d2) Aluguéis	78.737,43	0,09%	159.040,70	0,22%
e) Remuneração de capitais próprios	13.218.860,29	15,61%	2.757.947,45	3,85%
e1) Juros sobre capital próprio	1.630.344,84	1,93%	-	0,00%
e2) Constituição de reservas e fundos	10.477.969,30	12,37%	1.026.794,28	2,55%
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	1.110.546,15	1,31%	930.253,17	1,30%
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	84.671.258,84	100,00%	71.530.206,29	100,00%

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.

ROBERTO ANTONIO WALANDRO BELLINASSO
PRESIDENTE
CPF 424.853.200-04

MARIA ROSELENE DEWES DALLA COSTA
CONTADOR
057.654/0-3

ÍNDICE REMISSIVO

GRI 102-55

Conteúdo	Descrição	Página
GRI102-14	Mensagem do Presidente	03
GRI102-50;51;52;53;54	Sobre o relatório	04
GRI102-43;102-44;102-45;102-46;102-47	Materialidade	05
GRI102-4;102-3;102-5;102-6;102-7A	Unimed Missões/RS	06
GRI102-16	Filosofia empresarial	14
GRI102-4;104-6	Área de atuação	15
GRI102-18;102-22;102-23;102-24	Governança Corporativa	22
GRI102-18	Organograma da Cooperativa	23
GRI102-11;102-14 102-16;102-17;103-2;205-2	Gestão Ética	28
GRI102-8	Gestão de Pessoas	32
GRI401-1	Índice de rotatividade	35
GRI103-2; 401-2	Benefícios	38
GRI102-2;7	Mercado	43
GRI102-10	Produtos e serviços	44
GRI102-2;103-2;416-1	Gestão de Clientes	48
GRI102-8	Gestão de Cooperados	52
GRI102-55	Índice remissivo	68

 @unimedmissoes
 unimedmissoes
www.unimedmissoes.com.br



ANS - nº 31.161-8