



2020

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE



PALAVRA DO PRESIDENTE

2020: o ano que ressignificou nossas vidas.

(GRI 102-14)

Resiliência, inovação e sinergia foram as marcas de 2020 no Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS.

As Unimed Federação/RS e Operadora/RS, Unimed Central de Serviços-RS, Uniair, Unicoopmed e Instituto Unimed/RS consolidaram, na prática, a essência do cooperativismo. Unidos, superamos os desafios e conseguimos avançar, adaptando nossa gestão à realidade e às circunstâncias de um mundo pandêmico.

Se é verdade que nossas equipes migraram para o *home office*, não menos verdadeiro é que, mesmo distantes, talvez nunca estivemos tão próximos.

Com isso, e graças ao envolvimento de dirigentes, cooperados, lideranças, parceiros estratégicos e colaboradores de diferentes níveis, novas possibilidades foram criadas – da telemedicina, passando pelo avanço na assistência primária à saúde, até uma inserção ainda maior junto às comunidades gaúchas, especialmente aquelas mais afetadas pela Covid-19.

A série de conquistas, reconhecimentos, realizações e dificuldades deste ano singular pode ser lida neste relatório, que nos lega a certeza de seguirmos num bom caminho.

Para cada um dos nossos 15,6 mil cooperados, distribuídos nas 27 Singulares e demais órgãos do nosso Sistema no Rio Grande do Sul, contudo, resta a certeza de que o percurso precisa seguir sendo cumprido com igual empenho, correção e respeito à doutrina cooperativista, reforçando nosso compromisso e a necessidade de preservarmos nosso alinhamento político-institucional e mercadológico.



NILSON LUIZ MAY

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nilson Luiz May'.

Presidente da Unimed Federação/RS
e da Unimed Operadora/RS

Unimed 
Federação/RS

Sumário

PALAVRA DO PRESIDENTE	2
SUMÁRIO GERAL	3
RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2020	4
SOBRE ESTE RELATÓRIO	5
QUEM SOMOS	8
NOSSAS REPRESENTAÇÕES	31
GOVERNANÇA COOPERATIVA	41
SERVIÇOS PRESTADOS ÀS SÓCIAS	73
SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES	95
RESULTADOS ECONÔMICOS (UNIMED FEDERAÇÃO/RS)	104
RESULTADOS ECONÔMICOS (UNIMED OPERADORA/RS)	106
PEÇAS CONTÁBEIS (UNIMED FEDERAÇÃO/RS)	108
PARECER DO CONSELHO FISCAL (UNIMED FEDERAÇÃO/RS)108	108
RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES (UNIMED FEDERAÇÃO/RS)	108
PEÇAS CONTÁBEIS (UNIMED OPERADORA/RS)	109
PARECER DO CONSELHO FISCAL (UNIMED OPERADORA/RS)	109
RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES (UNIMED OPERADORA/RS)	109
RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED OPERADORA/RS - EXERCÍCIO 2020	110
UNIAIR	113
UNICOOPMED	125
INSTITUTO UNIMED/RS	133
ANEXOS	158
DEFINIÇÕES	159
ÍNDICE REMISSIVO	160



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020



Sobre este relatório

(GRI 102-45; GRI 102-50; GRI 102-51; GRI 102-52; GRI 102-54; GRI 102-56)

A Unimed Federação/RS e a Unimed Operadora/RS publicam, no ano de 2021, seu Relatório de Sustentabilidade com base nas diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, em sua versão *Standards*, por entender a importância de apresentar, aos seus públicos de relacionamento, seus resultados e ações, mostrando o interesse em manter uma gestão comprometida com a sustentabilidade, que busca o desenvolvimento econômico, social e ambiental da cooperativa e da comunidade onde está inserida.

O relatório é publicado anualmente, tendo sua última publicação sido realizada em março de 2020. A presente edição traz informações que se referem ao desempenho desse mesmo ano.

Além disso, anexos, ao final do relato, estão os resultados do Instituto Unimed/RS, da Unicoopmed e da Uniair.

Esta é uma publicação elaborada em conformidade com a opção de acordo essencial, sem buscar verificação externa.

(GRI 102-53)

Em caso de dúvidas ou considerações sobre o conteúdo deste relatório, é possível entrar em contato pelo *e-mail* qualidade@unimedrs.coop.br ou pelo telefone (51) 3201-1370.



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Aspectos materiais identificados e limites

No processo de construção do relatório, a cooperativa baseou-se em sua matriz de materialidade realizada em outubro de 2019, por meio do cruzamento das percepções internas (lideranças pré-definidas pela cooperativa) e externas (representantes dos clientes, fornecedores, governo, meio ambiente e sociedade), obtidas através da aplicação de questionários *online*.

Nesse processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas da instituição, quando foram identificados, em cada um dos três blocos de temas relacionados pela GRI (econômico, ambiental, social), os 10 temas mais relevantes, sendo esses submetidos à consulta externa para identificação e priorização.

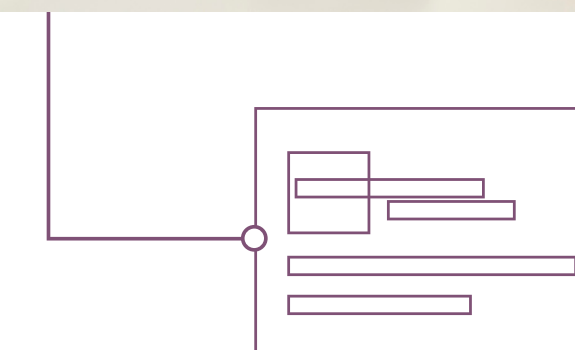
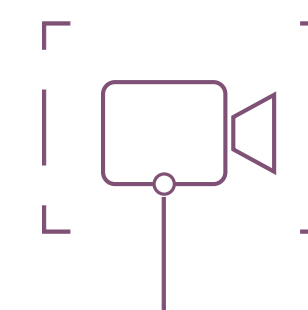
Públicos de Relacionamento

(GRI 102-46) O processo de definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes estratégicos internos e externos para a cooperativa, sendo considerados os seguintes grupos:

- Clientes
- Dirigentes do Sistema Unimed
- Fornecedores
- Governo e sociedade
- Meio ambiente

Esses públicos estratégicos foram identificados por meio de um processo assistido por consultoria externa, que levou em consideração critérios como:

- Perfil
- Responsabilidade sobre valores e patrimônio
- Grau de dependência do público estratégico
- Grau de dependência da organização
- Tamanho/porte/quantidade
- Efeito social
- Impacto ambiental
- Cobertura geográfica



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Temas Materiais (GRI 102-47)

Como resultado do levantamento, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre as consultas interna e externa.

A tabela apresenta os temas prioritários/materiais resultantes da pesquisa, além de outros temas percebidos como estratégicos.

TEMAS MATERIAS (GRI 102-47)	LIMITES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GRI 103-1)	LIMITES FORA DA ORGANIZAÇÃO (GRI 103-1)
Prioritários/materiais		
Desempenho Econômico	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Saúde e Segurança do Cliente	Todas as áreas da cooperativa	Clientes
Anticorrupção	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Não Discriminação	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Práticas de Segurança	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Conformidade Ambiental	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Aspectos GRI incluídos		
Comunidades Locais	Clientes	Comunidade
Efluentes e Resíduos	Todas as áreas da cooperativa	Comunidade, meio ambiente
Privacidade do Cliente	Todas as áreas da cooperativa	Clientes

Matriz de Materialidade

Os temas materiais, na sequência de relevância (perspectivas interna e externa):



OUTROS TEMAS Avaliação da Organização em Direitos Humanos | Emprego | Água | Relações Trabalhistas

! (GRI 102-10; GRI 102-48; GRI 102-49) Considerando as publicações de anos anteriores, não foi constatada a necessidade de reformulação de informações já reportadas. Foram consideradas alterações no escopo do relatório, decorrentes do desmembramento da cooperativa em dois CNPJs, que ocorreu em 2019, em função das atividades realizadas com foco institucional e com foco na operadora de planos de saúde. Por isso, ao longo da publicação, serão referidas duas instituições: a Unimed Federação/RS e a Unimed Operadora/RS.

QUEM SOMOS

A Unimed Federação/RS e a Unimed Operadora/RS

(GRI 102-1; GRI 102-2; GRI 102-5; GRI 102-7; GRI 102-49)

Fundada em 25 de junho de 1972, a Unimed/RS – Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda., ao longo de quase cinco décadas, liderou política e institucionalmente o Sistema Unimed gaúcho, servindo de exemplo para o Sistema Nacional.

Alicerçada nos princípios cooperativistas, mantém-se atenta, também, às demandas do mercado. Justamente por isso, aprovou, por unanimidade, em Assembleia Geral Extraordinária (AGE), em 15 de fevereiro de 2019, o desmembramento da instituição em dois CNPJs.

A medida fez nascer duas empresas distintas para os entes operacional e institucional da cooperativa. Houve alteração do objeto social da Unimed/RS e da razão social, que passou a ser Cooperativa Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda., com o nome fantasia de Unimed Operadora/RS. E, por desmembramento, foi constituída a Unimed/RS – Federação das Cooperativas de Assistência à Saúde Unimed e Cooperativas de Médicos Unimed do Rio Grande do Sul Ltda., com o nome fantasia de Unimed Federação/RS. Ambas as cooperativas são sociedades simples, de responsabilidade limitada, com forma e características jurídicas próprias de cooperativas de segundo grau, do ramo de saúde, de porte médio, de natureza civil, de capital fechado e sem escopo lucrativo, regidas, cada qual, por seu estatuto social, com atuação no Rio Grande do Sul.

Entre os motivos para a mudança, podem ser destacados:

- permitir à Unimed Federação/RS realizar outras atividades institucionais que não sejam específicas de operadoras de planos de saúde em face da possibilidade de exigência, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), do art. 34 da Lei de Planos de Saúde;
- realizar a segregação das atividades institucionais daquelas de operação de planos de saúde executadas pela Unimed Operadora/RS;
- facilitar o entendimento tributário em relação ao ISSQN;

- reduzir a possibilidade de sanções da ANS em função das ações judiciais da Unimed Federação/RS em nome das Singulares.

(GRI 102-3; GRI 102-4) As instalações da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS estão distribuídas conforme segue:

Rua Santa Terezinha, 263	Casa da Memória Unimed Federação/RS.
Rua Santa Terezinha, 317	Assessoria Jurídica Trabalhista, Gestão de Pessoas, Núcleo de Desenvolvimento Humano, Núcleo de Inovação, CSC – Compras, CSC – Digitalização e Arquivo Morto.
Rua Santa Terezinha, 340	Sede.
Rua Santa Terezinha, 366	Assessoria Contábil, Controladoria, Gestão da Qualidade e Núcleo de Gestão Econômica e Contábil.
Av. Venâncio Aires, 1127	Núcleo de Comunicação e <i>Marketing</i> , Instituto Unimed/RS e Unicoopmed.
Tv. Miranda e Castro, 49	Local destinado para a ampliação da infraestrutura de trabalho, garantindo uma retomada de atividades planejada e consciente, com segurança para todos, conforme evolução do cenário da pandemia de Covid-19.

QUEM SOMOS

O papel de cada um

(GRI 102-6)



Singulares

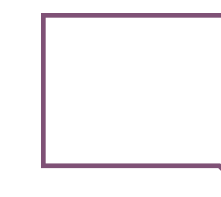
As Singulares ligadas à Unimed Federação/RS e à Unimed Operadora/RS têm como objetivo principal gerar trabalho para o médico cooperado.

Unimed Federação/RS

O negócio da Unimed Federação/RS, por sua vez, é liderar o desenvolvimento do Sistema Unimed-RS, tendo sido criada com o intuito de organizar, em escala maior, os serviços econômicos e assistenciais de interesse do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS.

Unimed Operadora/RS

Buscando preservar a harmonia entre as sócias e evitar a concorrência interna no Sistema Unimed-RS, a Unimed Operadora/RS atua como operadora de planos de saúde, podendo firmar contratos, denominados contratos federativos, conforme critério estabelecido no Regulamento da Assistência Médica no Intercâmbio Estadual (RAMI), sendo que, nesse caso, a instituição possui clientes contratantes.



QUEM SOMOS

Princípios e diretrizes da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS

(GRI 102-16)

As ações da cooperativa são norteadas pelos princípios cooperativistas e diretrizes estratégicas apresentados a seguir.

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

1º Princípio – Adesão voluntária e livre

2º Princípio – Gestão democrática

3º Princípio – Participação econômica dos membros

4º Princípio – Autonomia e independência

5º Princípio – Educação, formação e informação

6º Princípio – Intercooperação

7º Princípio – Interesse pela comunidade

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Negócio

Liderar o desenvolvimento do Sistema Unimed-RS.

Missão

Promover a integração do Sistema Unimed-RS, aperfeiçoando a gestão com representatividade político-institucional.

Visão

Ser reconhecida como referência em gestão político-institucional e organizacional pelas Filiadas e pelo Sistema Nacional Unimed.

PRINCÍPIOS E VALORES

Cuidado

Somos comprometidos com a humanização da gestão para cuidar da saúde das pessoas.

Ética

Somos transparentes, íntegros e leais nos relacionamentos com as partes interessadas.

Cooperativismo

Norteamos as ações federativas com base nos princípios cooperativistas.

Comprometimento

Somos comprometidos com a excelência em gestão com foco em resultados para Filiadas, clientes, colaboradores, prestadores, parceiros e sociedade.

Sustentabilidade

Buscamos a perenidade econômico-financeira do negócio comprometidos com resultados socioambientais.

QUEM SOMOS

Princípios e diretrizes da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS

(GRI 102-16)



POLÍTICA DA QUALIDADE

Comprometimento com a melhoria contínua de seus processos, buscando a sustentabilidade do negócio e soluções inovadoras para satisfazer seus clientes e demais partes interessadas.



POLÍTICA DA SUSTENTABILIDADE

Comprometimento com a interdependência das dimensões econômica, social e ambiental e seus resultados sistêmicos, alcançados por meio da interação entre a cooperativa e suas partes interessadas.

QUEM SOMOS

Colaboradores

(GRI 102-8)

A Unimed Federação/RS conta com 232* colaboradores, organizados conforme consta a seguir:

	Mulheres	Homens
Nº total de colaboradores	133	99
Colaboradores CLT	123	91
Colaboradores terceirizados	0	0
Estagiários	5	2
Aprendizes	5	6

*Dados de 31/12/2020

A Unimed Operadora/RS conta com 54* colaboradores, organizados conforme consta a seguir:

	Mulheres	Homens
Nº total de colaboradores	37	17
Colaboradores CLT	33	16
Colaboradores terceirizados	0	0
Estagiários	2	0
Aprendizes	2	1

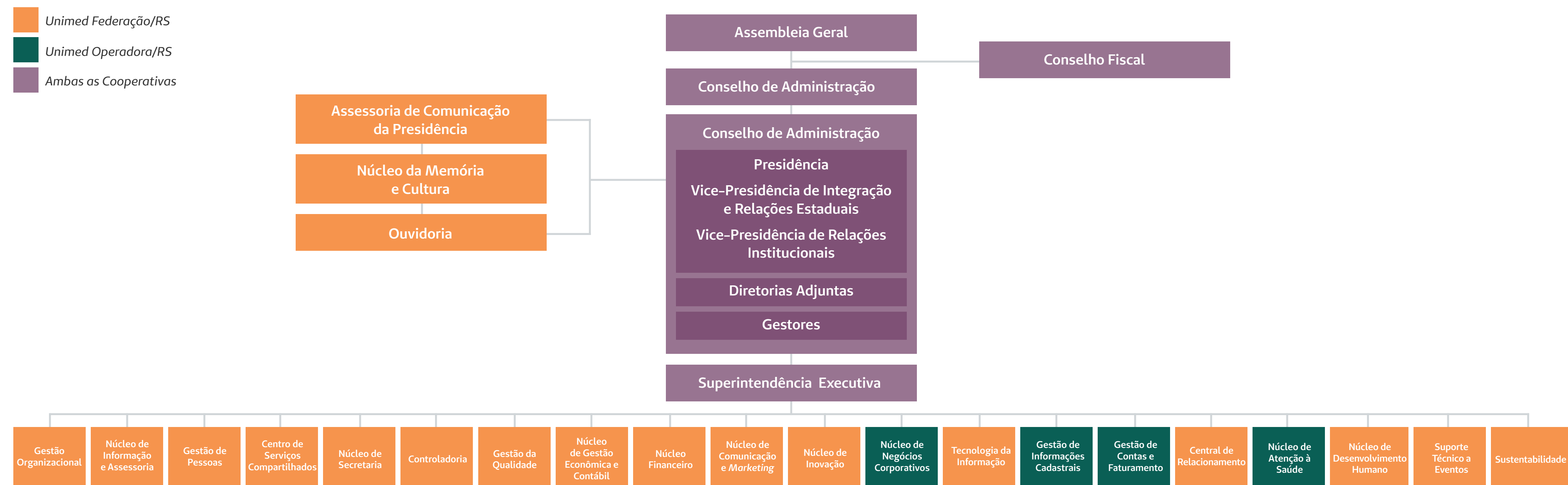
*Dados de 31/12/2020

QUEM SOMOS

Organograma

O organograma a seguir possui um *layout* que demonstra a estrutura própria da Unimed Federação/RS e a estrutura própria da Unimed Operadora/RS, além da estrutura compartilhada.

ORGANOGRAMA DA UNIMED FEDERAÇÃO/RS E UNIMED OPERADORA/RS



*Dados de 31/12/2020

QUEM SOMOS

Cuidados aos Colaboradores

Na Unimed, a chamada linha de frente do enfrentamento ao coronavírus envolve, além de médicos cooperados e equipes de saúde, um arsenal de profissionais de diferentes setores, responsáveis por manter a estrutura funcionando, garantindo atendimento e as melhores soluções a clientes, parceiros e à comunidade.

Dessa forma, a cooperativa adotou, logo no primeiro trimestre de 2020, uma série de medidas preventivas, com foco na segurança e no bem-estar do seu pessoal.

Entre elas, pode-se destacar:

- Isolamento social: antecipando-se à orientação de isolamento social, em meados de março, teve início um processo para colocar a força de trabalho em esquema de *home office*, iniciativa que, segundo o vice-presidente de Integração e Relações Estaduais, Jorge Martines, talvez tenha sido a marca principal do período – a capacidade de resiliência do grupo de colaboradores e suas lideranças, considerando que a geração de trabalho qualificado se estendeu sem solução de continuidade para o resto do ano. Para o diretor administrativo, Valter Augusto Heinz, o movimento foi ágil, porém gradual, sendo possível mediante um esforço conjunto entre Diretoria, Superintendência, Gestão de Pessoas e Tecnologia da Informação. Até o fim do ano, cerca de 85% dos colaboradores ainda estavam realizando suas tarefas de casa, incluindo operadores da Central de Relacionamento. Os 15% que permanecem indo à sede da cooperativa têm recebido suporte e orientação para fazê-lo com segurança. A retomada de atividades presenciais também deve ser paulatina e distribuída ao longo de 2021, conforme a evolução da pandemia;
- Vacinação contra a gripe: foram 400 pessoas imunizadas, entre colaboradores e seus familiares;
- Protocolos de segurança e informativos de prevenção: com assessoramento técnico, protocolos sanitários garantiram condições de trabalho seguras aos que permaneceram em trabalho presencial. Materiais informativos de conscientização e EPIs também foram disponibilizados;

- Ações de saúde física e mental e ergonomia: a conceituação multidimensional da saúde envolve as dimensões corporais, psíquicas e sociais. Dessa forma, a Unimed oferece serviços e alternativas que dialogam com a perspectiva de um corpo são numa mente sã;
- Apoio financeiro: auxílios para manter o trabalho em casa e infraestrutura adequada foram disponibilizados. Além disso, medidas de prevenção foram adotadas, como o planejamento e a execução de testagem rápida da Covid-19;
- Testagem da Covid-19: mais de 1.200 testes rápidos foram realizados.



Testagem da Covid-19

QUEM SOMOS

Gestão de Pessoas

(GRI 102-43) O setor de Gestão de Pessoas tem como foco de trabalho o desdobramento das ações definidas no planejamento estratégico, bem como a criação de ferramentas para a atração e o desenvolvimento de colaboradores e lideranças, garantindo o bom clima organizacional por meio de ações, políticas e procedimentos com base na inovação.

GPTW - Um Grande Lugar para se Trabalhar

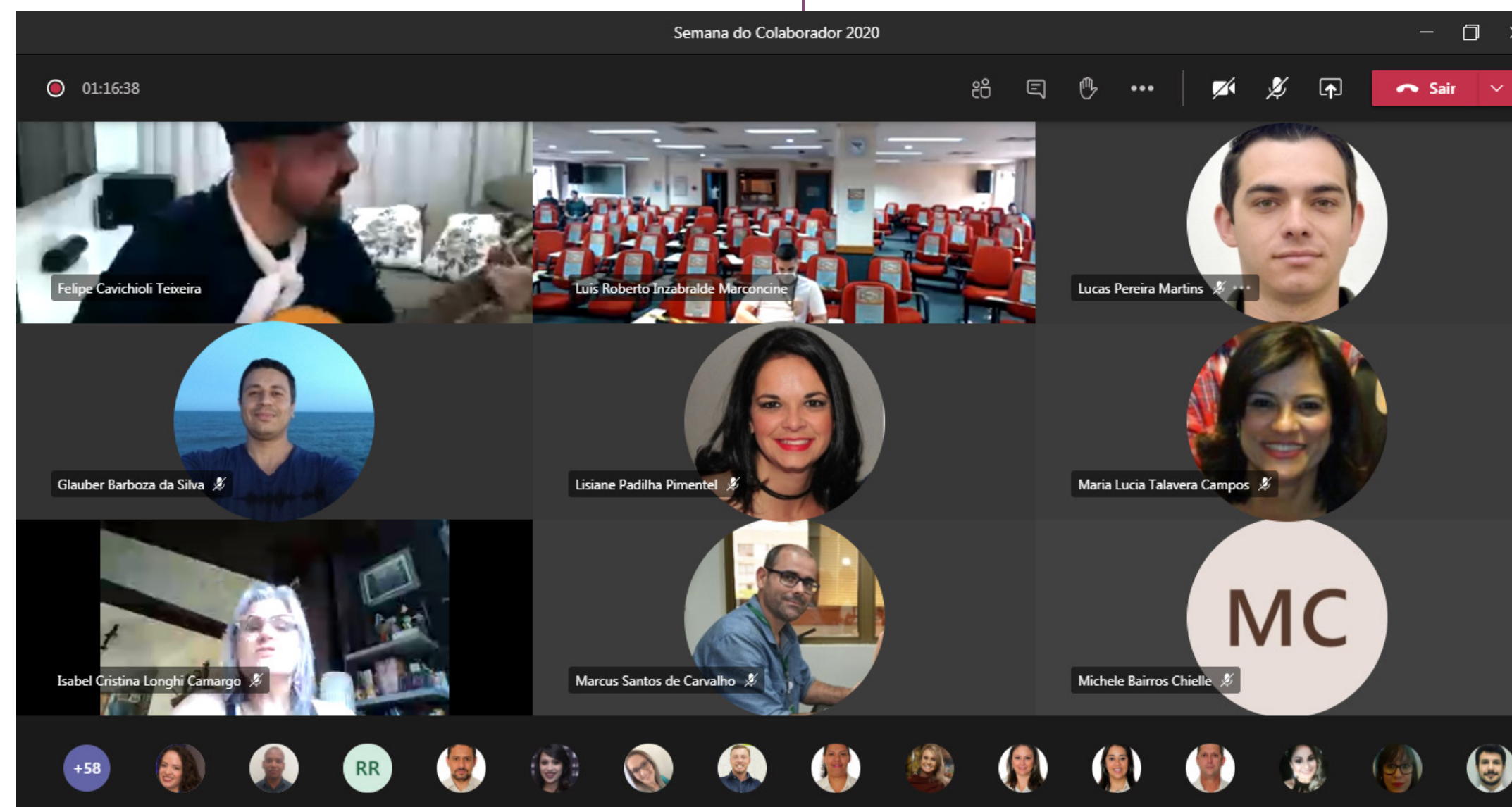
Um dos destaques de 2020 foi a primeira certificação e premiação da Unimed Federação/RS entre as Melhores Empresas para se Trabalhar no RS, obtendo certificação pela empresa *Great Place to Work* (GPTW). A premiação é resultado da ótima avaliação na pesquisa respondida pelos colaboradores nos processos de gestão e das práticas de gestão de pessoas da cooperativa.

Endomarketing Avança

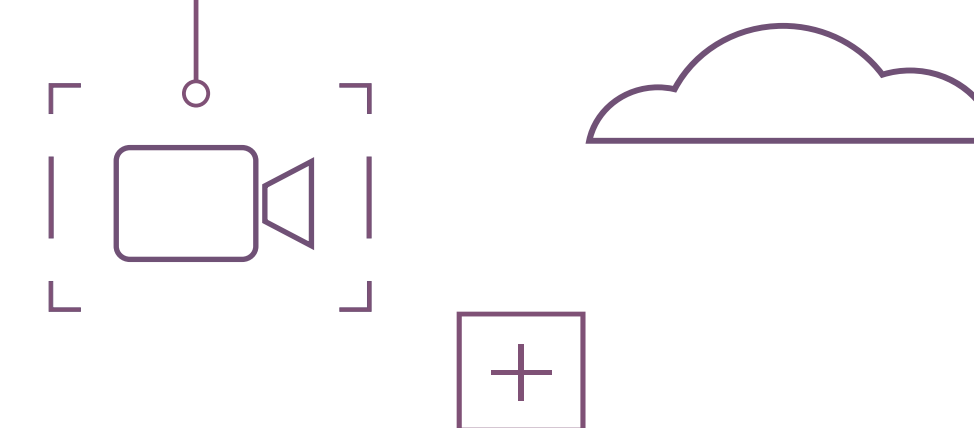
A continuidade das ações de *endomarketing*, que buscaram sinergia com os valores, objetivos estratégicos e o bem-estar dos colaboradores, também avançou em 2020, sendo que todas as atividades foram avaliadas por meio do canal Conecta (Intranet).

WhatsApp Corporativo, Lives e Outras Ações

Em ano de pandemia e *home office*, o contato e a proximidade com os colaboradores foi um desafio superado com a implantação do *WhatsApp* corporativo, do primeiro episódio de conteúdo em *podcast*, das *lives* com a diretoria, entre outras ações que visaram fortalecer o cuidado e a cooperação.



Show de encerramento da Semana do Colaborador



QUEM SOMOS

Desenvolvimento de Líderes e Talentos

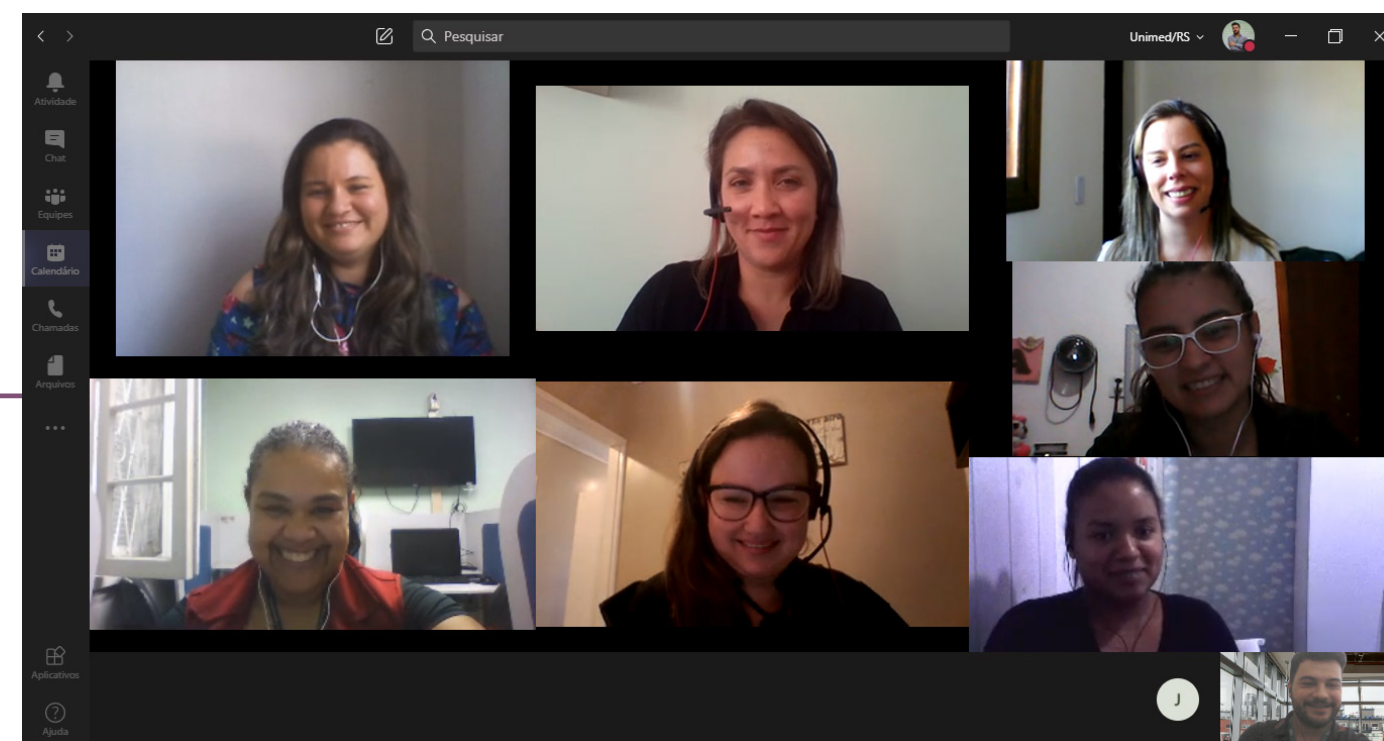
Além disso, tiveram continuidade o Programa de Desenvolvimento de Líderes e o Programa de Talentos, ambos iniciados em 2019. Buscando melhor instrumentalizar os líderes e contribuir para o desenvolvimento dos colaboradores, foi implementado, em 2020, um *software* de gestão para dar suporte aos processos de treinamento e gestão de desempenho.

Admissões Online

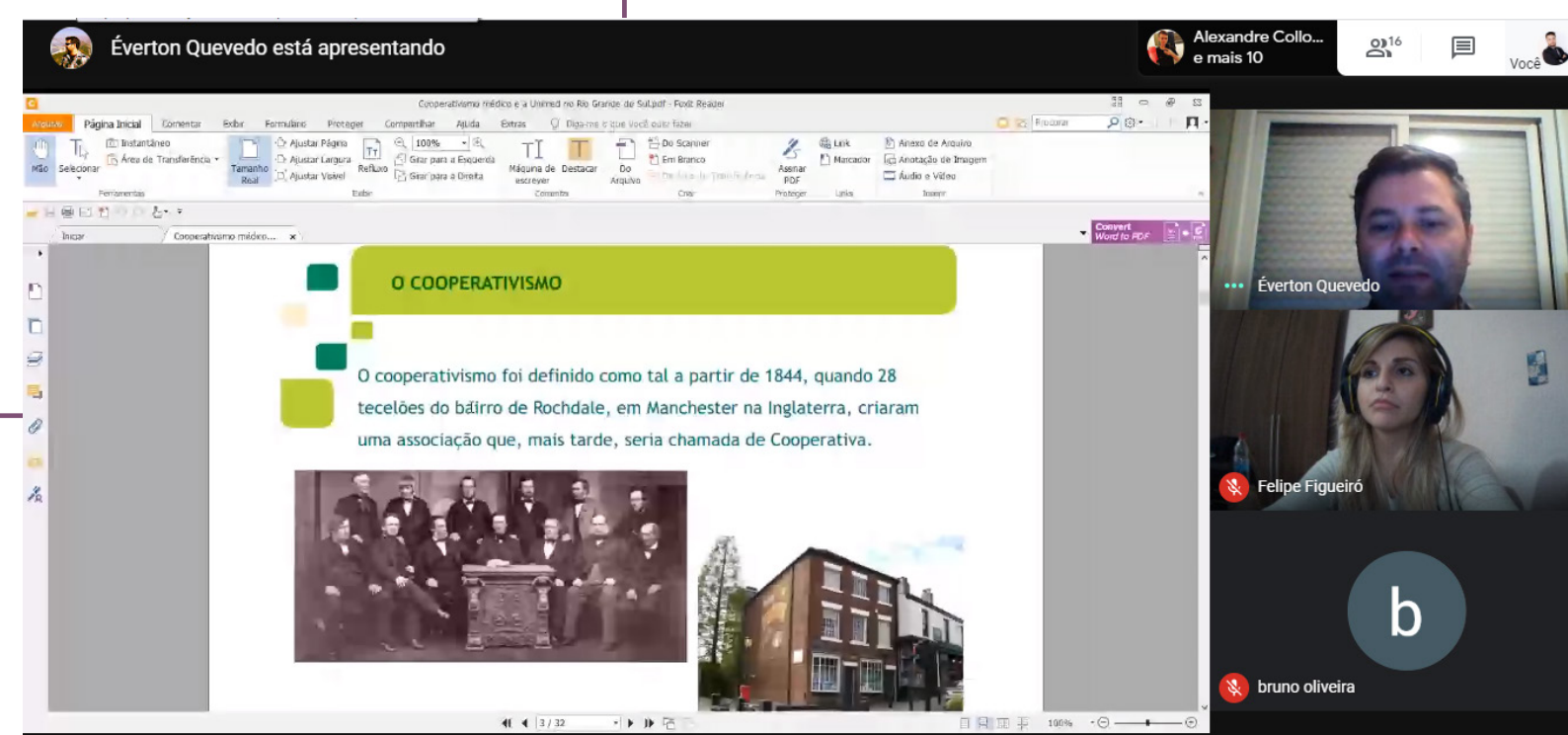
A cooperativa teve suas primeiras admissões totalmente *online*, seguidas de um programa de integração adaptado para o digital e do acompanhamento dos novos colaboradores, igualmente *online*, trabalhando de casa e recebendo todo o cuidado dos colegas e das lideranças.



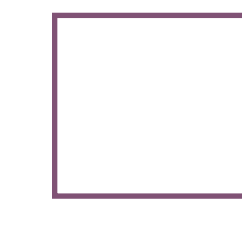
Integração virtual



Integração virtual (treinamento da Central de Relacionamento)



Integração virtual (treinamento sobre cooperativismo)



QUEM SOMOS

Aprendiz Cooperativo

Apesar da pandemia, o programa Aprendiz Cooperativo também não parou. Mesmo com os jovens afastados das atividades num primeiro momento, encontros periódicos ocorreram de forma digital, com treinamentos e muita troca de ideias. O curso encerrou-se de forma *online*, com a interação de diversas áreas, através de encontros realizados com os jovens, que puderam ter novas experiências e contribuir com atividades práticas direcionadas, conforme os temas abordados nas aulas.

Negociação Coletiva

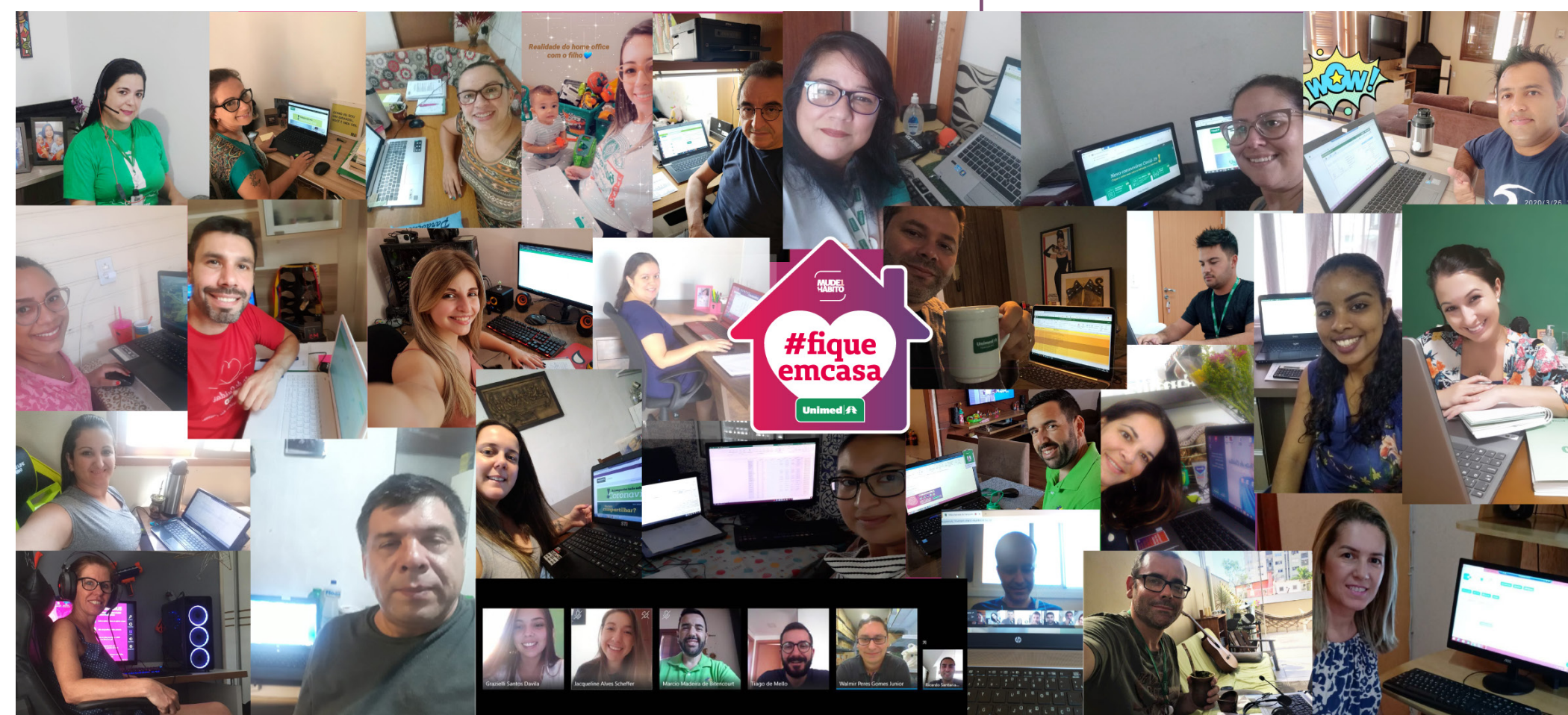
(GRI 102-41) Durante o período coberto pelo relato, 100% dos colaboradores foram assistidos por acordos de negociação coletiva. Anualmente, os colaboradores participam da aprovação do Acordo Coletivo de Trabalho, em assembleia realizada pelo sindicato da categoria, atendendo aos preceitos legais da CLT. Em 2020, a assembleia ocorreu de forma *online*.

Cuidado Acima de Tudo

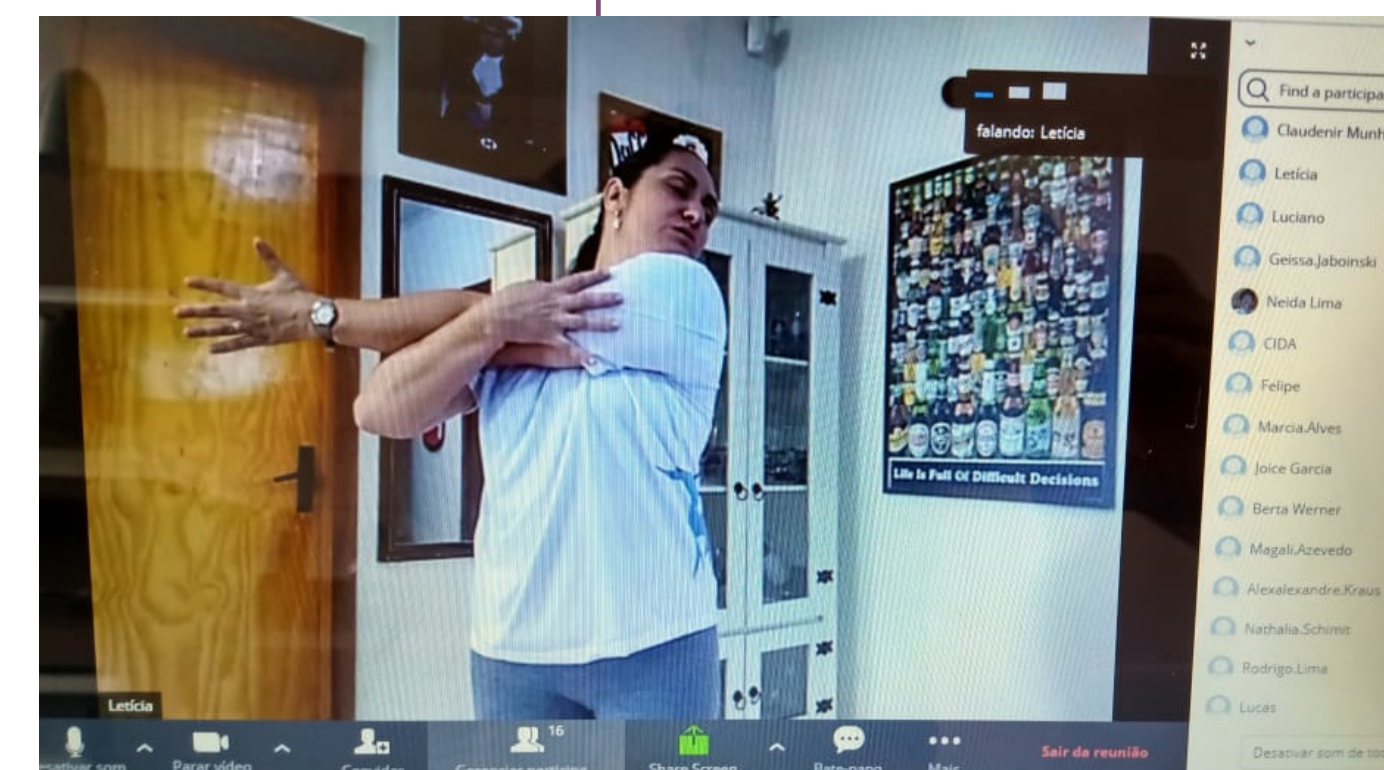
O cuidado com os colaboradores sempre foi foco da Unimed. Dessa forma, mesmo a distância, as equipes estiveram assistidas e receberam suporte de lideranças e do time de Gestão de Pessoas.

Investimentos como auxílios para manter o trabalho em casa e infraestrutura adequada foram uma das iniciativas realizadas a fim de proporcionar e garantir o bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores. Além disso, medidas de prevenção e implantação de todos os protocolos sanitários garantiram o acesso seguro aos que permaneceram em trabalho presencial, através de materiais de conscientização, entrega de EPIs e, ainda, do planejamento e execução da testagem rápida da Covid-19.

Por fim, a Gestão de Pessoas, com o auxílio de fisioterapeutas, realiza, sistematicamente, a avaliação do local de trabalho dos colaboradores por meio de reuniões digitais com as áreas, fornecendo orientações e os materiais necessários para um bom desempenho.



Fotos home office em 30/03/2020



Aulão virtual

QUEM SOMOS

Núcleo de Atenção Integral à Saúde

Assim como outros setores, o Núcleo de Atenção Integral à Saúde foi muito desafiado em 2020. No entanto, com respostas afirmativas e ações concretas, superou todos eles.

Ao integrar o comitê de contingência interno da Unimed Federação/RS, colaborou na construção de medidas preventivas para o combate à Covid-19, realizando uma série de ações, entre as quais:

- a contratação da médica Cristiane Pimentel Hernandes, infectologista que fornece apoio técnico ao grupo;
- a implantação de protocolos seguros, a partir de reuniões com as áreas da cooperativa, para alinhamento das condutas e medidas de segurança;
- a realização de *blitz* nos setores;
- o apoio na elaboração de materiais explicativos;
- a realização de mais de 1.200 testes rápidos para os colaboradores que estão trabalhando de forma presencial permanente ou esporádica. Os testes estão sendo realizados também na equipe da Central de Relacionamento, mesmo aos que estão em *home office*, visto que estes, eventualmente, podem ter a necessidade de acessar a empresa presencialmente. A cada mês, cerca de 180 testes são realizados;
- o acompanhamento dos casos de Covid-19 em conjunto com o setor de Gestão de Pessoas, com o médico do trabalho e com a infectologista.

Ato Vacinal Influenza

O Núcleo de Atenção Integral à Saúde ainda realizou ato vacinal contra o vírus *Influenza* que contemplou aproximadamente 400 pessoas, dentre elas, colaboradores da Unimed Federação/RS e seus familiares. Também foi mantido o acompanhamento dos colaboradores que fazem parte do Programa Saúde e Bem-estar. No total, 25 estão sendo assistidos por nutricionista, com cerca de 200 consultas realizadas, majoritariamente, de forma *online*.



Ato vacinal Influenza



QUEM SOMOS

Gestão dos Riscos Empresariais

(GRI 102-11) Tendo como premissa a transparência, a cooperativa tem o compromisso de, antecipando-se a possíveis cenários futuros, atender as condições de conformidade legal junto ao órgão regulador – ANS, como também junto a outros órgãos de fiscalização (tributária, social, ambiental).

Para que isso seja possível, é realizada a gestão de riscos empresariais com base na metodologia COSO, com o acompanhamento, por equipe responsável, de ações e indicadores, bem como abordagem de tratamento para mitigar as causas dos riscos, com emissão de relatório para a Diretoria.

Anticorrupção

(GRI 103-2; GRI 103-3) O tratamento das questões éticas e ligadas à corrupção nos relacionamentos externos e internos envolvendo os profissionais médicos cooperativados é realizado pela Comissão Técnico-Sancionatória (CTS), órgão ligado diretamente ao Conselho de Administração da Unimed Federação/RS, com poder de aplicar penalidades, atuando como orientador, conciliador e julgador.

As questões que envolvem os colaboradores e as partes interessadas são tratadas pelo Comitê de Conduta Profissional, órgão ligado diretamente à Diretoria Executiva, ao qual compete zelar pela aplicação do Código de Conduta.

O Código de Conduta, por sua vez, está em processo de revisão, assim como o Regulamento Interno do Comitê de Conduta Profissional, sendo essas ações realizadas como parte do projeto de implementação do Sistema de *Compliance*, que também teve como foco, em 2020, a elaboração da Política Anticorrupção.

O Sistema de *Compliance* está sendo implementado com o apoio da consultoria Saavedra & Gottschefsky Advogados Associados, que analisou 27 documentos internos, além de realizar 18 entrevistas com a Diretoria Executiva e lideranças para a identificação dos riscos e a elaboração da minuta da Política Anticorrupção (em processo de aprovação) para posterior realização de treinamento dos envolvidos.

(GRI 205-3) Não houve registros de casos de corrupção durante o período coberto por este relatório.

Sergio Moro na Unimed

Com promoção da Unimed Participações e organização do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, Porto Alegre foi a primeira cidade do país a receber, em uma interação pública junto à sociedade, no dia 26 de novembro, o ex-ministro da Justiça e Segurança Pública, Sergio Moro, desde sua saída do Governo Federal, no fim de abril. Tendo como pauta “*Compliance e corrupção: um olhar para o futuro*”, Moro se reuniu, na sede da Unimed Federação/RS, com lideranças do Sistema Unimed em evento presencial com transmissão *online* para todo o Brasil, sob condução do presidente da Unimed Participações e da Unimed Federação/RS, Nilson Luiz May, que definiu o encontro como o mais importante do Sistema em 2020, pela relevância do tema.



Sergio Moro na Unimed

QUEM SOMOS



NÃO DISCRIMINAÇÃO

(GRI 103-2; GRI 103-3) A cooperativa segue as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta e monitora quaisquer não conformidades por meio de denúncias ao Comitê de Conduta Profissional.

(GRI 406-1) Durante o período coberto por este relatório, a cooperativa não teve registros ou relatos de casos de discriminação interna ou no relacionamento com suas partes interessadas.

Por não haver esses registros, as ações atuais são consideradas eficazes, tendo como premissas as orientações e as informações disseminadas na cooperativa.



CONFORMIDADE AMBIENTAL

(GRI 103-2; GRI 103-3) A conformidade ambiental é monitorada por meio do controle de documentações de fornecedores ambientais e, quando necessário, por meio de consulta à assessoria jurídica.

(GRI 307-1) Em 2020, não houve registros de não conformidades ou multas ambientais.

QUEM SOMOS

Nossa Marca

(GRI 102-2) A marca Unimed, da qual a Unimed Federação/RS e a Unimed Operadora/RS são importantes representantes no país, foi colocada à prova em 2020, em decorrência da pandemia da Covid-19, visto que os sistemas de saúde tiveram seus limites testados. Mesmo com o cenário adverso, manteve sua solidez e sua reputação.

Não por acaso, está presente na relação das empresas sobre as quais os consumidores têm uma percepção positiva durante a crise do novo coronavírus, sendo categorizada como uma das Marcas Mais Transformadoras da Pandemia no Brasil. O levantamento foi feito pela HSR *Specialist Researchers*, que desenvolveu um indicador sobre o comportamento das marcas durante esse período segundo a percepção do consumidor.

Ao longo do ano, seguiu recebendo premiações já tradicionais no seu *hall* de reconhecimentos. Em março, conquistou o Prêmio Marcas de Quem Decide pela 22ª vez consecutiva, como líder na lembrança e preferência de gestores de empresas e altos executivos do mercado gaúcho na categoria Plano de Saúde, e ficou entre as cinco marcas mais lembradas e preferidas nas categorias Hospital e Laboratório Clínico.

No mês de outubro, o Sistema Unimed-RS foi confirmado como marca-líder absoluta no *Top of Mind* 2020, conquista que a Unimed Federação/RS recebe desde que a pesquisa foi instituída pela Revista Amanhã, já com 30 anos de realização ininterrupta.

O índice superou o do ano passado, chegando a 63,6% e inserindo a Unimed no seletor *ranking* das marcas denominadas *Love Brands*, na segunda colocação.

O Sistema Unimed Nacional também ocupou o pódio do *Top of Mind* da Folha pela 28ª vez consecutiva como a marca de planos de saúde mais lembrada do país, alcançando o maior índice de lembrança da história.

Além disso, conquistou, pela 18ª vez, o prêmio *Top of Mind* de RH, sendo considerada a marca mais lembrada pelo público de recursos humanos na categoria Convênio Assistência Médica e Seguro Saúde, figurando, ainda, na categoria especial *Top 5* do Setor, que reconhece as cinco empresas que mais receberam votos.

Memória e Cultura

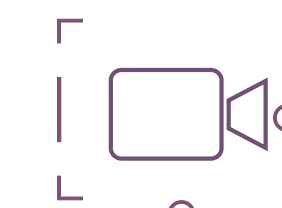
Os objetivos da Casa da Memória Unimed Federação/RS centram-se no desenvolvimento de ações voltadas para práticas culturais direcionadas aos colaboradores da Unimed Federação/RS, ao Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS e à comunidade, bem como no desenvolvimento dos princípios do cooperativismo.

Em 2020, as principais atividades, levando em conta o contexto da pandemia, que impossibilitou algumas ações voltadas ao público, foram:

- 1 – Comemoração do primeiro aniversário do espaço, a partir da criação de um vídeo de retrospectiva das ações realizadas e da alteração de seu nome: antes *Memória e Cultura*, o espaço hoje denomina-se *Casa da Memória*.



Logotipo da Casa da Memória



QUEM SOMOS

2 – Inauguração da exposição O Desafio da Pedra, de Lúcio Spier – no momento de flexibilização das bandeiras sanitárias, a Casa da Memória inaugurou sua terceira exposição depois de quase seis meses fechada ao público.



Exposição O Desafio da Pedra – Lucio Spier

Ainda no contexto da pandemia, a Casa criou o projeto Memórias da Covid-19. Tendo em vista as ações do Sistema Unimed-RS para o enfrentamento da doença, o espaço lidera a organização e sistematização dos documentos que registram essas atividades, a fim de formar um banco de dados para pesquisas, exposições, entre outras iniciativas.

MEMÓDIAS DA COVID-19 MEMÓRIAS



Projeto Memórias da Covid-19

QUEM SOMOS

Núcleo de Secretaria

O Núcleo de Secretaria está ligado à Diretoria Executiva da Unimed Federação/RS, possuindo, em sua essência, o cuidado, a fim de fortalecer o inter-relacionamento entre os diversos públicos, tanto internos quanto externos. Tem por objetivo manter e facilitar o fluxo de informações, servindo, muitas vezes, como porta-voz dos gestores, bem como disponibilizar materiais e informações necessárias nos diversos fóruns decisórios de que participa, contribuindo para a tomada de decisão por parte dos dirigentes.

Em 2020, o Núcleo de Secretaria enfrentou, com sucesso, o desafio de viabilizar as diversas reuniões de forma digital, que se multiplicaram em comparação àquelas realizadas presencialmente. A produtividade do setor também aumentou em relação aos anos anteriores, visto o acréscimo de reuniões com os respectivos relatórios em dia, além de corresponder às diversas demandas de rotina da Diretoria Executiva com a qualidade e presteza habituais. O setor também contou com a adição de mais uma profissional, com carga horária de seis horas.

Como diferencial, o Núcleo evidencia a criação de um *dashboard* para o acompanhamento das diversas entregas e o avanço na revisão dos processos de viagens, eleições e da Comissão Técnico-Sancionatória, em conjunto com o setor de Gestão da Qualidade.

Segurança e Privacidade de Dados Pessoais

(GRI 103-2; GRI 103-3) Em cumprimento a uma recomendação da Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais do Sistema Unimed, a Norma Derivada nº 15, de 23 de outubro de 2019, e para atender a uma exigência imposta pela adesão ao Projeto LGPD Estadual, iniciado em janeiro, foi criado, em junho de 2020, sob a responsabilidade da vice-presidência de Integração e Relações Estaduais, o Comitê Interno de Privacidade da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS.

Em razão do compartilhamento de recursos técnicos, humanos e de infraestrutura, participam das reuniões do Comitê os representantes da Unicoopmed e do Instituto Unimed/RS, também aderentes ao projeto estadual.

O Comitê se reúne, ordinariamente, uma vez por mês. Possui função deliberativa em assuntos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e coordena a execução das ações recomendadas pelas consultorias do projeto.

Os avanços são reportados nas reuniões da Diretoria Executiva, que está empenhada em apoiar o processo de adequação e manutenção da conformidade com a LGPD.

(GRI 418-1) Não houve registros de casos de vazamento de dados pessoais durante o período coberto por este relatório.

Os Embaixadores

Entre as ações de destaque no ano, chama a atenção a criação e o treinamento de um time de 30 embaixadores, que são representantes do Comitê nos diferentes setores, atentos a atividades que possam significar risco a ser tratado. Também foram treinados os ocupantes de cargos de chefia, e está em curso sua participação em reuniões setoriais para a disseminação do tema.

Estão em execução, ainda, ações de adequação do arquivo de documentos físicos, de políticas e procedimentos operacionais, de aprimoramento da infraestrutura e segurança da informação e do modelo de governança, especialmente no relacionamento entre a Unimed Operadora/RS e as Unimeds prestadoras do estado.

QUEM SOMOS

Tecnologia da Informação

O setor de Tecnologia da Informação, que se reporta à Diretoria de Negócios e Inovação, também teve um ano de 2020 marcado pelos desafios impostos pela pandemia, entre eles, a necessidade de trabalho remoto, formato que até então não era utilizado pela cooperativa. Para tanto, foram necessárias diversas modificações estruturais e incrementos. Graças ao apoio tecnológico às áreas de Negócios, as atividades foram mantidas, bem como as relações com clientes, fornecedores, comunidade e questões de interoperabilidade das UnimedS do estado.

Talvez, mais do que nunca, o propósito do setor de “Prover soluções de forma proativa, com atenção e empatia, para cuidar de seus clientes”, primando pela colaboração através dos pilares de inovação, atendimento e sustentação, foi colocado à prova, tendo sido bem sucedido.

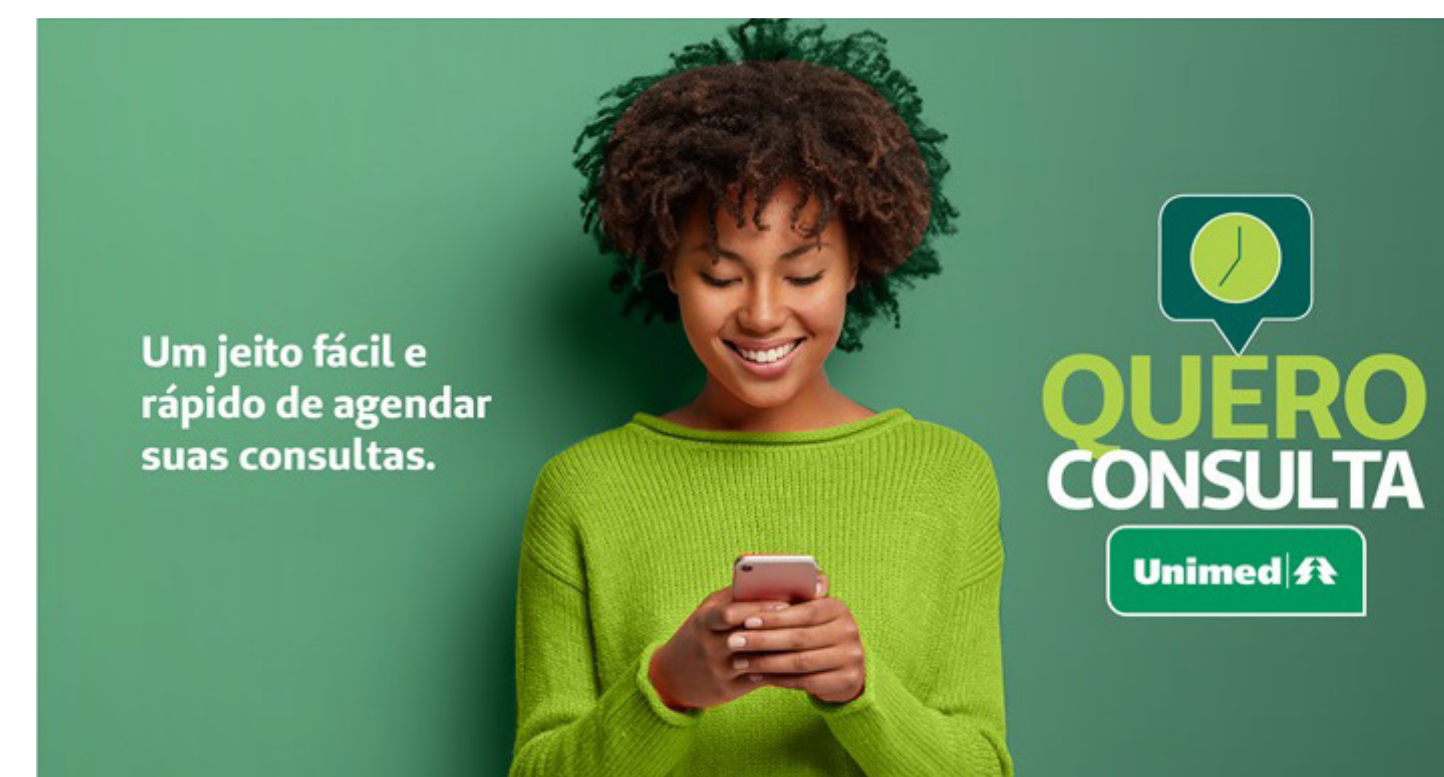
85% em Home Office

Até o fim do ano, 85% da força de trabalho estava atuando no modelo *home office* e, graças ao empenho e apoio do time de Tecnologia da Informação, os colaboradores puderam contar com condições de trabalho compatíveis às oferecidas presencialmente. Através da solução *Teams – Office 365*, foram realizadas milhares de reuniões e eventos, envolvendo todas as áreas da cooperativa, os Comitês Estaduais de Gestão e o corpo diretivo.

Quero Consulta e Telemedicina

O ano também marcou a implantação da plataforma Quero Consulta em nove Singulares do estado, aproximando os beneficiários que necessitam de consultas com os cooperados que possuem horário disponível.

A Tecnologia da Informação teve papel fundamental, ainda, na implementação do serviço Telemedicina – Plantão Covid-19 e na ampliação da utilização do NetLeitos para o Sistema Unimed Mercosul.



Quero Consulta

Vídeo Quero Consulta

QUEM SOMOS

Iniciativas apoiadas pela cooperativa

(GRI 102-12)

Além dos documentos internos que norteiam a conduta da instituição, existem movimentos externos, apoiados pela cooperativa, que reforçam os valores e princípios que defende.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS:

integram a Agenda 2030, estabelecida em conferência das Nações Unidas, que consiste em uma declaração de 17 objetivos de desenvolvimento sustentável e 169 metas a serem atingidas em ações desenvolvidas por diferentes segmentos da sociedade.

Selo FSC: certificação internacional concedida a empresas que promovem o uso responsável das florestas e a conservação de seus recursos naturais; ele só é obtido depois de um rigoroso processo de auditoria realizado por órgão certificador. A cooperativa tem como premissa a compra de seus produtos gráficos com fornecedores que possuam essa certificação, apoiando, assim, a iniciativa.

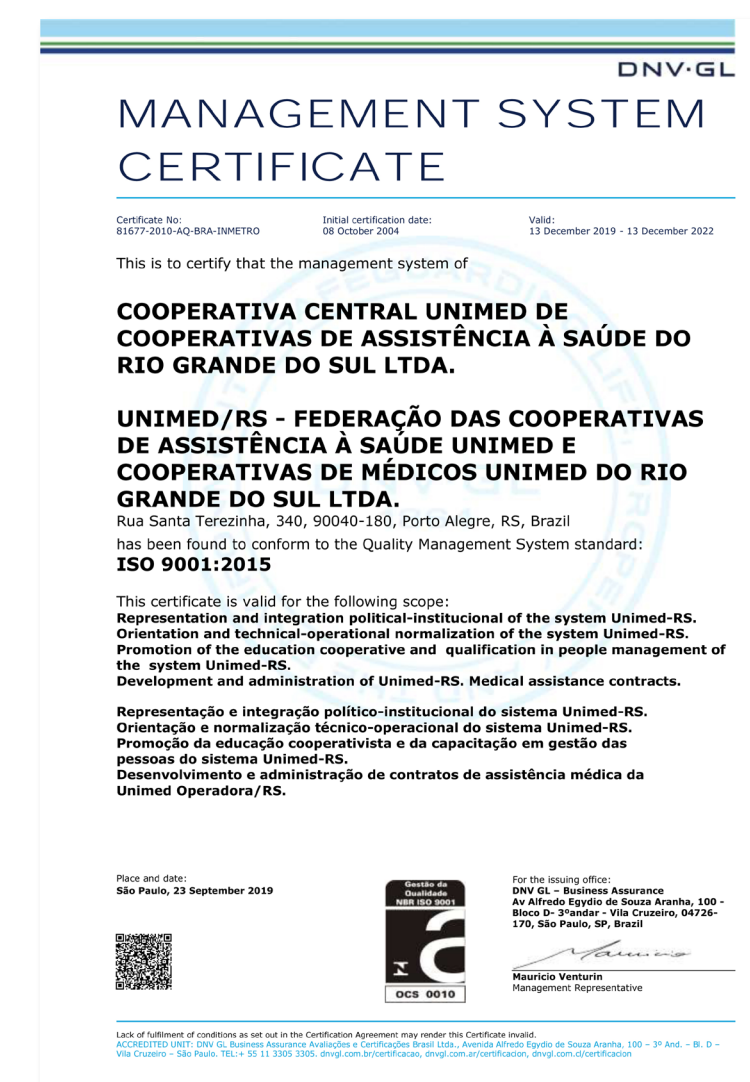
Programa Lixo Zero: iniciativa do Instituto Lixo Zero Brasil, em que as empresas e instituições aplicam uma metodologia que visa a desviar os resíduos gerados de aterros sanitários e incineração. O foco inicial é a não geração de resíduos, seguido de reutilização, reciclagem e destinação final.

QUEM SOMOS

Busca da Excelência

A busca pela excelência do desempenho surgiu da necessidade de profissionalização da gestão organizacional. A partir de uma iniciativa da alta direção da cooperativa, teve início um esforço contínuo para qualificar a força de trabalho e otimizar os processos internos, visando à melhoria do atendimento aos clientes. Em 2020, essa caminhada teve continuidade, sendo evidenciada pelas principais conquistas apresentadas no quadro a seguir:

2020	Manutenção da ISO 9001:2015
2020	Manutenção da Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, da ANS, nível I
2020	Conquista do Selo Ouro de Governança Cooperativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil
2020	Conquista da Certificação GPTW
2020	Conquista da premiação Melhores Empresas para Trabalhar no RS, através da empresa GPTW



Certificado da ISO 9001:2015



Certificado da Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, da ANS



Divulgação do Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade



Troféu da premiação entre as Melhores Empresas Para Trabalhar



Certificado GPTW



QUEM SOMOS

Ainda que o foco de todo o trabalho não sejam as premiações, em decorrência dessa trajetória, a cooperativa recebe uma série de reconhecimentos públicos que atestam as melhorias conquistadas.

Reconhecimento	Edição 2020
Prêmio Marcas de Quem Decide	Pela 22ª vez consecutiva
<i>Prêmio Top of Mind</i>	Pela 27ª vez consecutiva
Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente	Categoria Planos de Saúde e Seguradores pelo terceiro ano consecutivo



QUEM SOMOS

Engajar os Públicos Estratégicos

(GRI 102-42) As partes interessadas da cooperativa são analisadas nas reuniões do Núcleo de Aperfeiçoamento de Processos (NAP) e aprovadas na reunião do planejamento estratégico. Nessas ocasiões, bem como em reuniões setoriais, também são definidas as estratégias e práticas para engajamento das partes.

(GRI 102-44) A direção interage com as partes interessadas, identificando suas necessidades e expectativas, para o engajamento dos públicos e, posteriormente, os setores envolvidos com cada parte interessada definem e acompanham ações para atendimento das demandas.

(GRI 102-40) Os públicos de relacionamento identificados pela cooperativa são: colaboradores, fornecedores, sócias, sociedade e clientes (sócios, beneficiários e contratantes). A seguir, são apresentadas as principais formas de interação com cada um deles.

Formas de Engajamento (GRI 102-43)

Colaboradores

A Diretoria realiza reuniões com os colaboradores para disseminar o andamento das estratégias organizacionais, dos resultados, dos princípios cooperativistas e das melhorias implementadas na organização. Mobiliza os colaboradores, proporcionando a participação em grupos de trabalho, como o Time de Auditoria Interna e o Grupo de Análise de Reclamações (GAR). Também há reuniões do NAP, realizadas quinzenalmente, com a participação de lideranças e a coordenação do diretor de Controladoria e Finanças e do diretor-administrativo.

Além disso, a cooperativa estimula o engajamento dos colaboradores por meio de seus canais de comunicação interna e pelas ações de *endomarketing*. O Conecta (Intranet) tem como objetivo disseminar informações sobre estratégias, negócios, projetos, entre outras pautas que reiteram a importância da cooperação e o comprometimento dos colaboradores.

As ações de *endomarketing* visam, ainda, promover a integração e inspirar os colaboradores por meio de campanhas que estimulam o autoconhecimento, a empatia e a reflexão sobre os valores e propósitos da cooperativa e os princípios do cooperativismo.

QUEM SOMOS

Fornecedores (CSC – Centro de Serviços Compartilhados)

O propósito do CSC – Compras (setor que compõe o Centro de Serviços Compartilhados) é ser referência na relação com os fornecedores, tendo papel importante também em desenvolvê-los, disponibilizando, a clientes internos e externos, os melhores produtos e serviços para o pleno funcionamento da cooperativa, equalizando os aspectos necessários para uma boa aquisição, seja na qualidade, no melhor valor negociado e no tempo necessário para o funcionamento do negócio.

Em 2020, buscou otimizar e aproximar os processos internos da área, a fim de agilizar o atendimento aos clientes internos e externos, de forma a tornar o CSC – Compras uma referência em área de apoio estratégica nas aquisições de serviços e materiais, na homologação/qualificação de fornecedores e na gestão de contratos.

Os fornecedores são engajados por meio de agendas com o setor e no seguimento das orientações contidas no Manual de Fornecedores da cooperativa.

(GRI 102-9) Os principais parceiros comerciais que compõem a cadeia de suprimentos são mostrados na tabela a seguir.

Categoria de Fornecedores	Principais Produtos/Serviços	Principais Fornecedores/Parceiros
Universidades e Escolas de Nível Superior	Cursos de Extensão, Pós-Graduação e Graduação	UCPEL, UFRGS, VS Empreendimentos S.A.
Assessores e Consultores Técnicos	Assessoria Jurídica Externa, Consultoria, Sustentabilidade, Inovação	De Rose, Indeeep, IAG
Fornecedores de Comunicação	Publicações, Veiculações, Propaganda, Outros	Grupo RBS (Rádio Gaúcha), Caldas Júnior (Correio do Povo), Jornal do Comércio, Rede Pampa, Selling
Fornecedores de TI e Telefonia	Sistema Operacional, <i>Hardware</i> , <i>Software</i> , Telefonia, Internet, Impressão	Totvs, Processor, Dell, HP, Startech, Multimidia, BR Digital, Vivo, Oi
Fornecedores de Serviços	Consultoria, Inovação, Auditoria, Telemedicina, Outros	Saavedra & Gottschefsky Advogados, STV, Grow, Arena Porto-Alegrense, Rosito e Filomena, Oxy-System, Lpl
Locações	Locações de Imóveis	Eleaga Participações, Private, Guarida
Sistema Unimed-RS	Materiais de Alto Custo, Locações, Compra Conjunta, Serviços Médicos, Sustentabilidade	Unimed Central de Serviços – RS, Unicoopmed, Uniair, Instituto Unimed/RS

QUEM SOMOS

PRINCIPAIS INDICADORES DO CSC - COMPRAS:

Indicador	Conceito	2020
IQF	Índice de Qualidade dos Fornecedores	96%
BACKLOG	Atendimento das Solicitações	78%
LEAD TIME	Tempo de Atendimento da Solicitação de Compras	9 dias
SAVING	Economicidade Gerada nas Aquisições do CSC - Compras	6%

Sócias

O presidente da cooperativa convoca Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) e Extraordinárias (AGEs) – realizadas em formato virtual em 2020 –, com a representação das Filiadas. Além desses encontros, o presidente interage com as sócias periodicamente.

Sociedade

A Diretoria realiza reuniões com líderes de diversos setores, órgãos governamentais, políticos, organizações do Terceiro Setor, entidades de classe, entre outros, para levantamento de temas e construção de ações que possibilitem o desenvolvimento social, levando em consideração aspectos econômicos, sociais e ambientais, respeitando valores, crenças e a diversidade. Em 2020, devido à pandemia do coronavírus, ações sociais foram uma das principais marcas do Sistema, levando auxílio, por meio de repasses financeiros e doações, a quem mais precisava.

Clientes – Filiadas

As formas de engajamento das clientes Filiadas estão detalhadas no capítulo Serviços Prestados às Sócias.

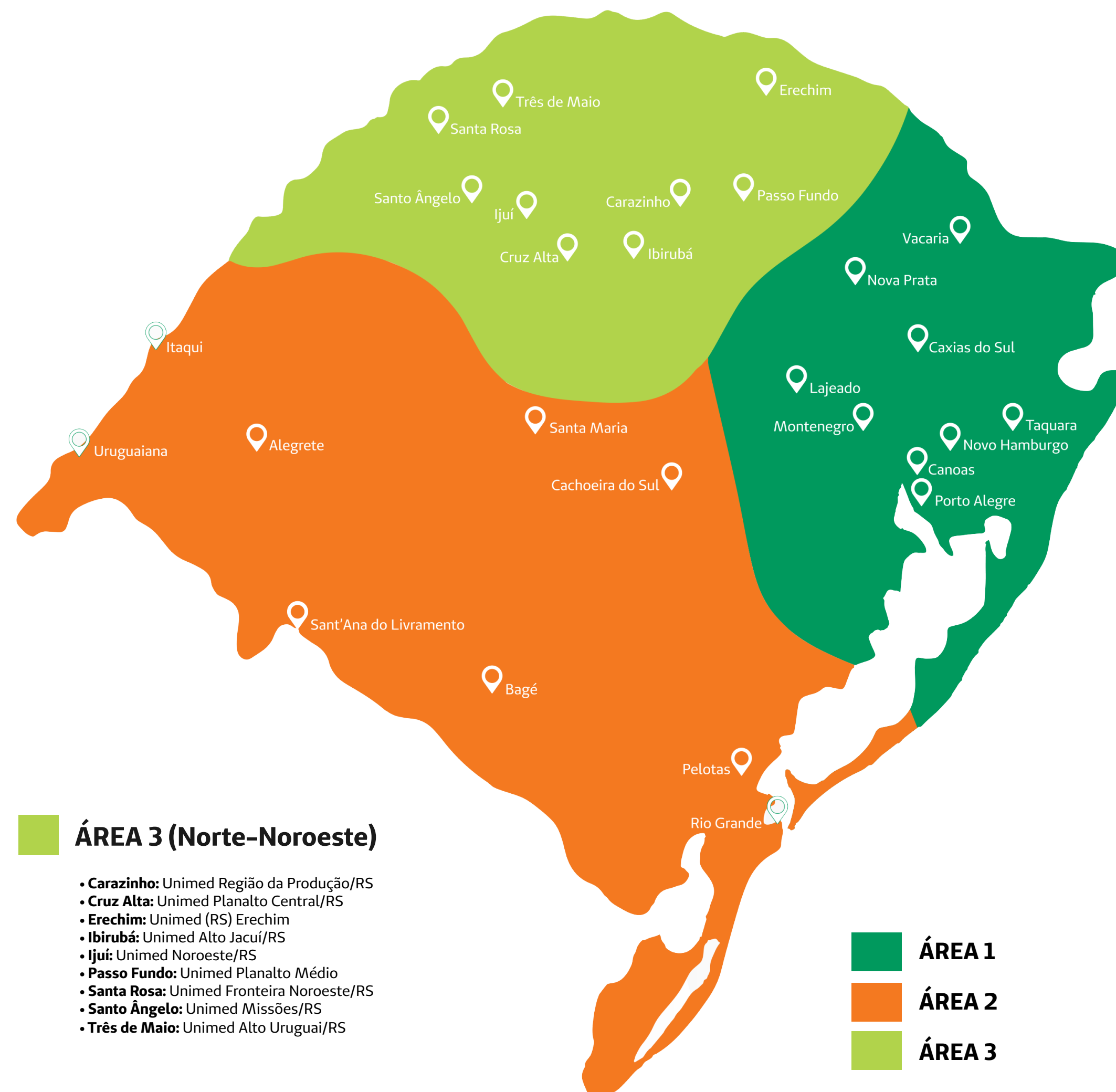
Clientes – Contratantes

As formas de engajamento dos clientes contratantes estão detalhadas no capítulo Serviços Prestados aos Contratantes.

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Sistema Estadual

(GRI 102-6) No Rio Grande do Sul, o Sistema Unimed-RS está presente em 100% do território, com suas sócias agrupadas em três regiões, as chamadas Coordenadorias Regionais.



ÁREA 1 (Centro-Leste)

- **Canoas:** Unimed Central de Serviços - RS
- **Caxias do Sul:** Unimed Nordeste RS
- **Lajeado:** Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo Unimed Vale do Cai/RS
- **Nova Prata:** Unimed Vale das Antas, RS
- **Novo Hamburgo:** Unimed Vale do Sinos
- **Porto Alegre:** Instituto Unimed/RS, Unicoopmed, Unimed Federação/RS, Unimed Operadora/RS, Unimed Porto Alegre
- **Taquara:** Unimed Encosta da Serra/RS
- **Vacaria:** Unimed Alto da Serra

ÁREA 2 (Centro-Sudoeste)

- **Alegrete:** Unimed Alegrete/RS
- **Bagé:** Unimed Região da Campanha/RS
- **Cachoeira do Sul:** Unimed Centro/RS
- **Itaqui:** Unimed Itaqui RS
- **Pelotas:** Unimed Pelotas/RS
- **Rio Grande:** Unimed Litoral Sul/RS
- **Sant'Ana do Livramento:** Unimed Região da Fronteira/RS
- **Santa Maria:** Unimed Santa Maria/RS
- **Uruguaiana:** Unimed Uruguaiana/RS

ÁREA 3 (Norte-Noroeste)

- **Carazinho:** Unimed Região da Produção/RS
- **Cruz Alta:** Unimed Planalto Central/RS
- **Erechim:** Unimed (RS) Erechim
- **Ibirubá:** Unimed Alto Jacuí/RS
- **Ijuí:** Unimed Noroeste/RS
- **Passo Fundo:** Unimed Planalto Médio
- **Santa Rosa:** Unimed Fronteira Noroeste/RS
- **Santo Ângelo:** Unimed Missões/RS
- **Três de Maio:** Unimed Alto Uruguai/RS

- **ÁREA 1**
- **ÁREA 2**
- **ÁREA 3**

Mapa do Sistema Unimed-RS

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Diversas vertentes estão ligadas à Unimed Federação/RS de forma institucional, política e/ou jurídica, compondo o denominado Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS. Esse Sistema está constituído pelas seguintes sociedades e empresas: Unimed Federação/RS (como vertente político-institucional do Sistema), Unimed Operadora/RS, Uniair, Unimed Central de Serviços - RS, Instituto Unimed/RS e Unicoopmed.

Esse modelo pioneiro é referência no Sistema Unimed Nacional, representado por um selo institucional.



**SISTEMA COOPERATIVO
EMPRESARIAL UNIMED-RS**

Logos displayed in the infographic:

- Unimed Federação/RS
- Unimed Rio Grande do Sul
- Unimed Central de Serviços - RS
- UNIAIR
- INSTITUTO UNIMED
- UNICoopMed

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

SISTEMA UNIMED-RS EM NÚMEROS*

27	UnimedS Singulares
497	Municípios cobertos
1.748.936	Beneficiários
15.641	Médicos cooperados
11.949	Colaboradores
03	Hospitais-dia próprios
09	Hospitais próprios
53	Clínicas-laboratório próprias
10	SOS
19	Pronto-atendimentos próprios
2.389	Hospitais, clínicas e laboratórios credenciados

*Fonte: Sistema MF-Diops - set/2020

Representações no Sistema Estadual

A Unimed Federação/RS, em seu papel de representação político-institucional, tem as seguintes representações estaduais.

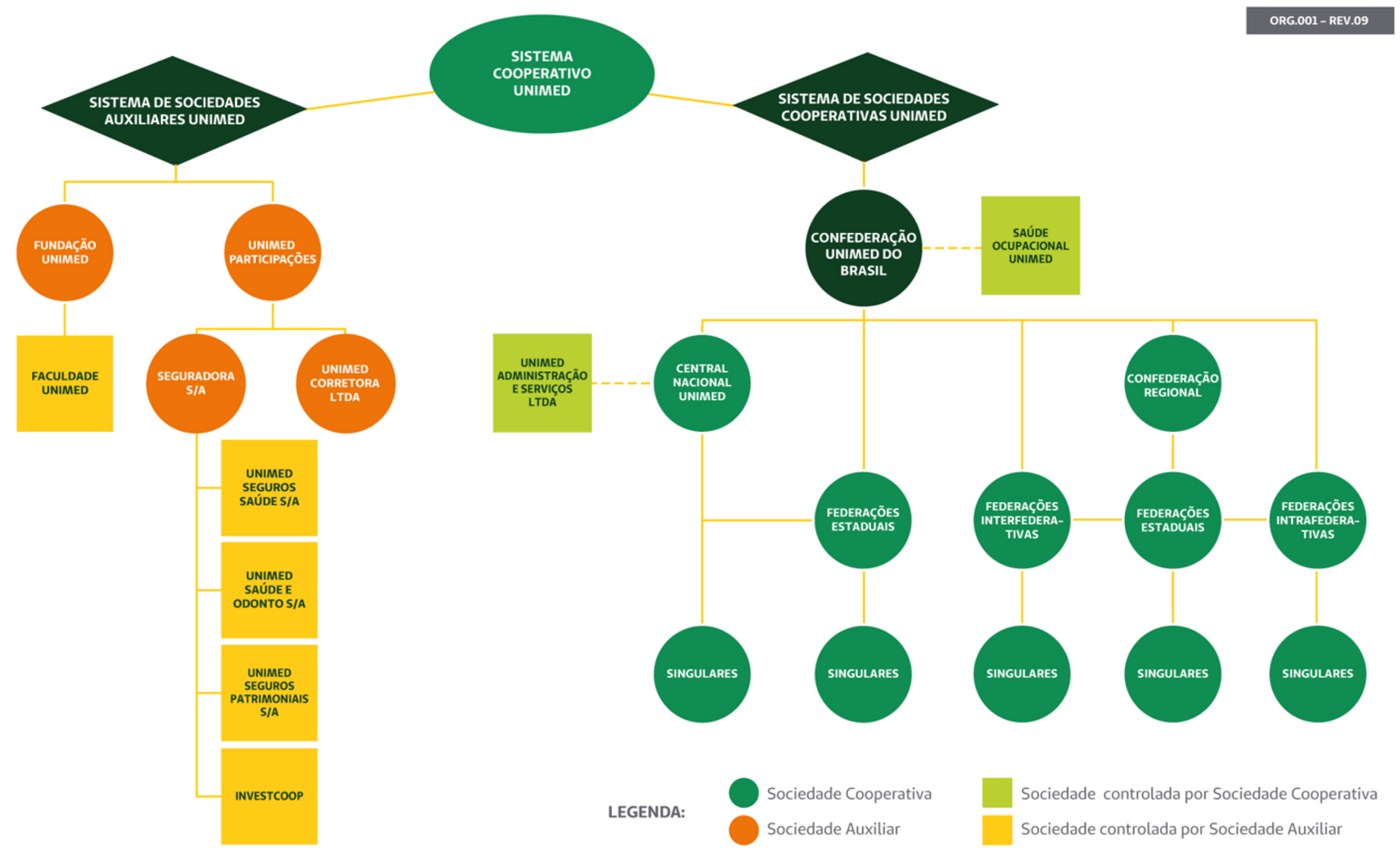
Nomes	Representações
Nilson Luiz May Unimed Federação/RS	Vice-presidência da Uniair Transporte Aeromédico e Uniair Táxi Aéreo
	Presidência do Conselho Deliberativo da Unimed Central de Serviços - RS
	Presidência do Instituto Unimed/RS
Paulo Roberto de Oliveira Webster Unimed Federação/RS	Representante da Unimed Operadora/RS junto ao Conselho Regional de Medicina do RS (Cremers)
Carlos Schleder Adames Unimed Santa Maria/RS	Conselho de Administração da Unicred Central-RS

Sistema Nacional

A Unimed Federação/RS faz parte do Sistema Cooperativo Unimed, que, atualmente, é considerado o maior sistema cooperativo de trabalho médico do mundo e a maior rede de assistência médica do país. O Sistema Unimed está presente em 84% do território nacional, com 116 mil médicos cooperados. Também constitui, com as Federações de Santa Catarina e Paraná, a Unimed Mercosul.

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

SISTEMA UNIMED NACIONAL EM NÚMEROS*



345	Cooperativas
17.000.000	Beneficiários
116.000	Médicos cooperados
108.000	Empregos diretos
2.372	Hospitais credenciados
126	Hospitais próprios

*Fonte: <https://www.unimed.coop.br/home/sistema-unimed/a-unimed>

Estrutura do Sistema Unimed

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Representações no Sistema Nacional

A Unimed Federação/RS, em seu papel de representação político-institucional, tem as seguintes representações nacionais.

Nomes	Representações
Nilson Luiz May Unimed Federação/RS	Presidência da Unimed Participações S/A
	Conselho Confederativo da Unimed do Brasil
	Vice-presidência da Unimed Mercosul
	Presidência da Corretora Unimed
Jorge Antônio Martines Unimed Federação/RS	Comitê de Acreditação de Operadoras junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
Manoel Luiz Soares Pitrez Filho Unimed Federação/RS	Câmara Arbitral da Unimed Mercosul
	Conselho de Administração do Portal Unimed
	Comitê de Conteúdo do Portal Unimed
	Portal Unimed
Gerson Antônio Reis da Silva Unimed Federação/RS	Comitê Nacional da Qualidade da Unimed do Brasil
	Portal Unimed
José Milton Cunha Mirenda Unimed Federação/RS	Comitê Nacional de Atenção à Saúde
	Comitê Nacional de Desenvolvimento Humano
Luis Carlos Galleano de Melo Unimed Federação/RS	Comitê de Mercado da Unimed do Brasil

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Nomes	Representações
Paulo Roberto de Oliveira Webster Unimed Federação/RS	Diretoria de Regulação, Monitoramento e Serviços da Unimed do Brasil
	Colégio Nacional de Auditores Médicos Unimed
	Conselho Gestor do Intercâmbio
	Comissão de Estudos da Valorização dos Honorários Médicos da Unimed do Brasil
	Comissão de Adequação do Rol Unimed Serviços da Unimed do Brasil
	Representante da Unimed Operadora/RS na ANS
Luis Cláudio Madureira Unimed Federação/RS	Comitê de Mercado da Central Nacional Unimed
	Comitê Nacional de Recursos Próprios do Sistema Unimed
Alana Wypyszynski Petroceli Unimed Federação/RS	Grupo Consultivo de Enfermagem da Unimed do Brasil
	Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores
Aldo Prikladnitzki Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo	Conselho de Administração da Unimed Participações S/A
Antônio Gilberto Cardoso Unimed Central de Serviços - RS	Câmara Técnica do AJIUS (médico)
Aristeu Santos Unimed Federação/RS	Comitês Jurídico e Contábil da Unimed Mercosul e da Unimed do Brasil
Beatriz Valiati Unimed Porto Alegre	Conselho de Administração da Unimed Participações S/A
Bernardo Franke Dahinten Unimed Federação/RS	Comitê Jurídico e de Regulação do Sistema Cooperativo Unimed
Carlos Castellano Unimed Nordeste RS	Conselho Técnico-Operacional da Central Nacional Unimed (CNU)

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Nomes	Representações
Cíntia Tomazzoni Unimed Nordeste RS	Grupo Técnico de Contas Médicas da Unimed do Brasil
Cristiane Azevedo Unimed Central de Serviços - RS	Grupo Técnico de Pacotes da Unimed do Brasil
Eliane Bartz Huber Unimed Central de Serviços - RS	Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores
Elvis Fagundes Unimed Central de Serviços - RS	Grupo Técnico de Relacionamento com a Rede da Unimed do Brasil
Fernanda Santana Unimed Central de Serviços - RS	Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Medicamentos e Materiais (TNUMM)
Flávio Vieira Unimed Porto Alegre	Conselho Técnico-Operacional da Central Nacional Unimed (CNU)
Geison da Silva Tremea Unimed Federação/RS	Comitê Nacional de Intercâmbio
	Comitê de Mercado da Central Nacional Unimed
	Comitê Operacional da Unimed Mercosul
	Câmara Arbitral (técnico administrativo)
	Grupo Permanente de Atendimento (GPA)
	Grupo Técnico de Transparência (Olho Vivo)
Hendley Reschke Unimed Encosta da Serra/RS	Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM)
Jóice Steinhorst Garcia Unimed Federação/RS	Comitê Nacional da Qualidade
José Antônio Lumertz Unimed Federação/RS	Comitê Atuarial Nacional do Sistema Unimed

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Nomes	Representações
Karina Miranda Unimed Central de Serviços - RS	Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM)
Leandro Schmitz Unimed Central de Serviços - RS	Comitê Estratégico de Tecnologia da Unimed do Brasil
Luciano Cavalcanti Unimed Central de Serviços - RS	Grupo Técnico de Relacionamento com a Rede – Unimed do Brasil
Luciano Rodrigues de Oliveira Unimed Federação/RS	Comitê Nacional de Gestão de Pessoas da Unimed do Brasil
Luis Tadeu Pereira Unimed Central de Serviços - RS	Grupo Técnico de Pacotes da Unimed do Brasil
Luiz Carlos Colle Thomé Unimed Central de Serviços - RS	Interlocução e responsabilidade pela centralização das informações do Laboratório Hermes Pardini junto à Unimed Participações S/A
Marcelo Barison Unimed Federação/RS	Comitê Jurídico e Contábil da Unimed Mercosul
	Comitê Nacional de Ouvidoria
Marco Túlio de Rose Unimed Federação/RS	Comitê Jurídico e de Regulamentação da Unimed do Brasil (Comitê Jurídico)
Patrícia Bianchini Unimed Federação/RS	Comitê Nacional de Intercâmbio da Unimed do Brasil
	Comitê Operacional Mercosul
Paulo Erui Machado Unimed Central de Serviços - RS	Colégio Nacional de Auditores
	Comitê Consultivo do Colégio Nacional de Auditores da Unimed do Brasil
Paulo Roberto do Nascimento Martins Unimed Federação/RS	Comitê Jurídico e de Regulamentação da Unimed do Brasil (Comitê de Regulamentação)
	Câmara de Arbitragem (representante técnico jurídico)

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Nomes	Representações
Rafael Lima Marques Unimed Federação/RS	Comitê Jurídico e de Regulamentação da Unimed do Brasil (Comitê Jurídico)
Raphael Hernando Unimed Federação/RS	Comitê Financeiro da Unimed do Brasil
Rodrigo Lima Unimed Federação/RS	Comitê Nacional de Gestão de Pessoas da Unimed do Brasil
	Grupo de Modelagem da Unimed do Brasil
	Grupo de Trabalho de Gestão de Pessoas da Unimed do Brasil
Rodrigo Santos Unimed Central de Serviços - RS	Comitê Técnico de Medicamentos de Alto Custo (CTMA) da Unimed Mercosul
Ronaldo Scherer Unimed Vale do Sinos	Conselho Fiscal da Unimed do Brasil
Ronísia Padilha Unimed Federação/RS	Grupo Técnico de Atendimento no Intercâmbio da Unimed do Brasil
Rossana Biskup da Silva Unimed Central de Serviços - RS	Comitê Técnico de Materiais da Unimed Mercosul
Sara Dall Agnol Unimed Federação/RS	Comitê de Atenção à Saúde
Stephen Stefani Unimed Central de Serviços - RS	Câmara Nacional de Oncologia da Unimed do Brasil

NOSSAS REPRESENTAÇÕES

Outras Representações

(GRI 102-13) Com o objetivo de promover o crescimento e o engajamento da Unimed Federação/RS, outra forma que a cooperativa utiliza para apoiar iniciativas relevantes é a participação em movimentos, associações e órgãos representativos, nos quais ocupa cargos e/ou exerce atividades, envolvendo-se com causas e iniciativas relacionadas ao desenvolvimento sustentável.

Indicados	Representações
Nilson Luiz May Unimed Federação/RS Instituto Unimed/RS	Representação do Instituto Unimed/RS no Conselho Municipal da Criança e do Adolescente (CMDCA)
	Representação legal do Instituto Unimed/RS na Associação Rio-Grandense de Fundações (ARF)
	Diretoria da Federação de Entidades Empresariais do Rio Grande do Sul (Federasul)
Jorge Antônio Martines Unimed Federação/RS	Conselho de Ética da Organização das Cooperativas do Rio Grande do Sul (OCERGS)
José Milton Cunha Mirenda Unimed Federação/RS	Conselho de Administração do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande do Sul (SESCOOP/RS)
Valter Augusto Heinz Unimed Federação/RS	Conselho Fiscal do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande do Sul (SESCOOP/RS)
Gerson Antônio Reis da Silva Unimed Federação/RS	Sindicato das Cooperativas de Serviços Médicos (SINCOOMED)
Paulo Roberto de Oliveira Webster Unimed Federação/RS	Comitê Estadual do Judiciário para Saúde (CNJ)
	Comissão de Ações Políticas Nacionais
	Conselho de Administração do Instituto Brasil de Responsabilidade Social
	Diretoria da Organização das Cooperativas do Rio Grande do Sul (OCERGS)
	Núcleo Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
	Comitê de Planejamento e Gestão Sistêmicos – Poder Judiciário
	Câmara Técnica do Programa de Apoio à Inclusão e Promoção Social (PAIPS)
	Conselho Consultivo do Ramo Saúde da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB)
Conselho Estadual do Cooperativismo (CECOOP)	
Marcelo Barison Unimed Federação/RS	Portal do Consumidor

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Governança Cooperativa

O processo de tomada de decisão inicia-se na Assembleia Geral (anual), que, em 2020, ocorreu no mês de maio, em decorrência da pandemia, sendo a cooperativa a primeira federação a realizar sua Assembleia Geral de modo virtual. As deliberações relativas à gestão organizacional são realizadas nas reuniões da Diretoria Executiva (semanais) e pelos órgãos federativos. As estratégias são traçadas no momento da reunião de planejamento estratégico (anual). As principais decisões são acompanhadas por meio do registro em ata dessas reuniões e assembleias.

Além da AGO, em 2020, também foram realizadas duas AGEs de modo virtual.

A implementação das decisões tomadas nas Reuniões da Diretoria Executiva (RDE) fica a cargo de cada diretoria ou vice-presidência específica, conforme pertinência. É de responsabilidade de cada diretor ou dos vice-presidentes repassar as decisões aos seus liderados e encaminhar para implementação.

O acompanhamento das ações é realizado pelas lideranças em reuniões setoriais. A comunicação ocorre por intermédio de atas, circulares, correspondências, *e-mail*, informativos e/ou reuniões e pela Agenda Federativa.

(GRI 102-18) A composição dos órgãos representativos das sócias e sua finalidade é conhecida como órgãos federativos e é descrita a seguir. Os órgãos de governança são eleitos primeiro para a Unimed Federação/RS, sendo estes, prioritariamente, os candidatos para a Unimed Operadora/RS, estabelecendo unicidade de governança entre o ente institucional e a Operadora no que se refere ao Conselho de Administração, à Diretoria Executiva e ao Conselho Fiscal.

Assembleia Geral

É composta pelos presidentes das sócias ou pelo delegado credenciado, desde que integrante de seu quadro social. Tem por finalidade a deliberação sobre a prestação de contas dos órgãos de administração, o relatório de gestão, o balanço geral do exercício social, a destinação das sobras ou perdas apuradas, a eleição dos componentes dos órgãos de administração e fiscalização, o plano de atividades e o orçamento administrativo para o próximo exercício, a fixação do valor a ser pago aos membros da Diretoria Executiva pelo desempenho de suas funções e das cédulas de presença a serem pagas aos Conselhos de Administração e Fiscal pelo comparecimento às reuniões, e quaisquer outros assuntos de interesse social. Também são de competência da Assembleia Geral a reforma do Estatuto Social, a fusão, incorporação ou desmembramento, a mudança do objetivo e dissolução da sociedade e a nomeação de liquidantes.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é constituído pelo presidente, representando a Diretoria Executiva, e por 14 conselheiros, em número de um por duas sócias, desprezadas as frações. Sua finalidade é traçar normas para operações e serviços, controlando resultados.

Composição em 31/12/2020

Presidente	Nilson Luiz May Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
Conselheiros	Dirceu Marílio Martins Filho Unimed Encosta da Serra/RS
	Ernani Clóvis Bülow Unimed Santa Maria/RS
	Flávio da Costa Vieira Unimed Porto Alegre
	Lourival Araujo Gonçalves Unimed Uruguaiana/RS
	Luiz Antonio Costaguta Arruda Unimed Região da Fronteira/RS
	Marcelo Fonseca Frigeri Unimed Nordeste RS
	Marcos Christensen Unimed Fronteira Noroeste/RS
	Michel Mansur Kae Unimed Região da Campanha/RS
	Neori José Gusson Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
	Paulo Cesar Sehn Unimed Vale do Caí/RS
	Paulo Roberto Pante Unimed Vale das Antas, RS
	Raul Francisco Schneider Unimed Alto Uruguai/RS
	Roberto Antônio Valandro Bellinaso Unimed Missões/RS
Ronaldo Scherer Unimed Vale do Sinos	

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por cooperados das sócias, eleitos anualmente em AGO, sendo constituído por três membros efetivos e três suplentes. As chapas são inscritas para a Unimed Federação/RS e para a Unimed Operadora/RS, sendo que os candidatos a efetivos em uma serão suplentes na outra. Tem por finalidade exercer a fiscalização sobre as atividades da cooperativa; apresentar, à AGO, parecer sobre o balanço geral e demais demonstrações contábeis que o acompanham; e dar conhecimento à Diretoria Executiva da conclusão de seus trabalhos, denunciando a essa, ao Conselho de Administração ou à Assembleia Geral quaisquer irregularidades encontradas.

Composição em 31/12/2020

Cláudio Luiz Morsch	Unimed Alegrete/RS
Fernando Arthur dos Santos	Unimed Planalto Central/RS
Lauro Luiz Hendges	Unimed Itaqui RS
Luiz Felipe Barreneche Leães	Unimed (RS) Erechim
Reginaldo Oliveira Rosa	Unimed Vale das Antas, RS
Ronaldo Mattia	Unimed Nordeste RS

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Diretoria Executiva

A Assembleia Geral elege o presidente e dois vice-presidentes a cada três anos; os diretores e gestores são indicados pelo presidente e referendados pelo Conselho de Administração. Sua finalidade é planejar as diretrizes da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS, apresentar aos órgãos competentes as despesas administrativas, controlar e ajustar o orçamento administrativo, contratar e fixar normas para admissão e demissão dos empregados e prestadores de serviços, fixar normas de disciplina funcional, gerir os recursos financeiros, indicando estabelecimentos bancários e financeiros nos quais será depositado e investido o numerário disponível, contrair obrigações, transigir, adquirir e alienar bens imóveis, constituir procuradores, e zelar pelo cumprimento das leis do cooperativismo e pelo atendimento às legislações trabalhista e fiscal.

Composição em 31/12/2020

Presidente	Nilson Luiz May Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
Vice-Presidente de Relações Institucionais	Manoel Luiz Soares Pitrez Filho Unimed Porto Alegre
Vice-Presidente de Integração e Relações Estaduais	Jorge Antônio Martines Unimed Centro/RS
Diretor Administrativo	Valter Augusto Heinz Unimed Encosta da Serra/RS
Diretor de Controladoria e Finanças	Gerson Antônio Reis da Silva Unimed Vale do Caí/RS
Diretor de Negócios e Inovação	Luis Carlos Galleano de Melo Unimed Vale do Sinos
Diretor Operacional de Intercâmbio e Regulação	Paulo Roberto de Oliveira Webster Unimed Vale do Caí/RS
Diretor de Saúde e Desenvolvimento Humano	José Milton Cunha Mirenda Unimed Pelotas/RS
Diretor de Sustentabilidade	Alcides Mandelli Stumpf Unimed (RS) Erechim

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comissões e Colégio

São compostos por cooperados das sócias da cooperativa, podendo ser de caráter permanente ou transitório; a Assembleia Geral pode criar comissões permanentes e transitórias, e o Conselho de Administração, somente as de caráter transitório. Estatutariamente, é obrigatória a instituição e operacionalização da Comissão Técnico-Sancionatória.

Comissão Técnico-Sancionatória

Denominada Comissão Técnico-Disciplinar até a última reforma estatutária, realizada em 2019, é de caráter permanente e composta por nove membros escolhidos pelo Conselho de Administração, conforme regimento próprio. O tratamento das questões éticas nos relacionamentos no Sistema Unimed-RS é realizado pela Comissão Técnico-Sancionatória (CTS), órgão vinculado à Diretoria Executiva, com poder de aplicar penalidades, atuando como orientadora, conciliadora e julgadora de dissensos entre as cooperativas integrantes do Sistema Unimed-RS. As reuniões ocorrem mensalmente, com o acompanhamento direto do vice-presidente de Relações Institucionais, que encaminha os assuntos a serem tratados nas reuniões e participa de todos os seus encaminhamentos. Essa comissão possui regimento próprio, que estabelece as regras para seu funcionamento. Em suas ações, a CTS observa critérios técnicos, operacionais, éticos e jurídicos, consoante os interesses e regramentos internos ao estado do Rio Grande do Sul, bem como os relativos ao Sistema Cooperativo Unimed.

Composição em 31/12/2020

Coordenador	José Carlos Pereira Bachettini Júnior Unimed Pelotas/RS
Membros	Claus Dieter Dummer Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
	Antônio Rogério Proença Tavares Crespo Unimed Porto Alegre
	Nilso Zaffari Unimed (RS) Erechim
	Oromar Vasconcelos Suertegaray Unimed Alto Jacuí/RS
	Philadelpho Manoel Gouvea Filho Unimed Planalto Central/RS
	Sérgio Ribeiro Weinmann Filho Unimed Região da Produção/RS

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comissão de Comunicação e *Marketing* Institucional

É um órgão auxiliar, de natureza permanente, que possui a composição apresentada a seguir e conta com apoio do Núcleo de Comunicação e *Marketing* (NCM). Tem por objetivo analisar, debater e sugerir formas de atuação para a melhoria da comunicação institucional e de mercado em veículos de mídia, campanhas e projetos específicos, com base em pareceres técnicos do NCM, para ampliação e disseminação de informações em âmbito estadual.

Composição em 31/12/2020

Coordenador	Luis Carlos Galleano de Melo Diretor de Negócios e Inovação
	Aldo Prikladnitzki Coordenador da Área 1
	Carlos da Silva Faria Coordenador da Área 2
Membros	Vilmar Miro Dürks Coordenador da Área 3
	Alcides Mandelli Stumpf Diretor de Sustentabilidade
	José Milton Cunha Mirenda Diretor de Saúde e Desenvolvimento Humano
	Silvio Renato Peter Assessor Especial de Comunicação e Relações Institucionais

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comissão do Intercâmbio Estadual

Tem caráter consultivo, servindo de apoio técnico ao Conselho de Administração na elaboração, esclarecimento e monitoramento das normas, regras e diretrizes que norteiam o relacionamento entre as Singulares associadas ao Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, consolidando a integração e a harmonia operacional entre elas.

Composição em 31/12/2020

Coordenador	Paulo Roberto de Oliveira Webster Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação
Membros	Aline Costa Mathias Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
	Antônio Telmo Rezende Vieira Unimed Planalto Médio
	César Augusto Bellinaso Unimed Missões/RS
	Clarice dos Santos Mottecy Unimed Santa Maria/RS
	Élcio Marcos Zanardo Unimed (RS) Erechim
	João Álvaro Machado Filho Unimed Noroeste/RS
	Jorge Moussa Unimed Região da Campanha/RS
Rudimar Porto Unimed Nordeste RS	

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comissão de Validação de Contratos

É composta por seis membros designados permanentes: o diretor de Negócios e Inovação, na condição de coordenador; o diretor de Controladoria e Finanças; o diretor administrativo; os três coordenadores de área do Sistema Unimed-RS; e um representante da Unimed Porto Alegre. A Comissão de Validação de Contratos (CVC) tem por finalidade avaliar, antes de ser firmado, todo o contrato de assistência à saúde, coletivo por adesão ou empresarial que tenha previsão de abrigar 400 ou mais beneficiários, titulares ou dependentes, a fim de cumprir o disposto no RAMI e na Norma Derivada nº 13 da Unimed do Brasil.

Composição em 31/12/2020

Coordenador	Luis Carlos Galleano de Melo Diretor de Negócios e Inovação
Membros	Aldo Prikladnitzki Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
	Carlos da Silva Faria Unimed Litoral Sul/RS
	Gerson Antônio Reis da Silva Diretor de Controladoria e Finanças
	Valter Augusto Heinz Diretor Administrativo
	Vilmar Miro Dürks Unimed Planalto Central/RS
	Rosângela D'Avila Unimed Porto Alegre

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro

É um órgão vinculado ao Conselho de Administração, incumbido de desenvolver as atividades necessárias para que a Unimed Federação/RS cumpra seu dever de monitorar e identificar situações de risco e de auxiliar suas Singulares e a Unimed Operadora/RS em seus planejamentos e resultados.

Composição em 31/12/2020

Câmara Deliberativa	
Coordenador	Jorge Antônio Martines Vice-Presidente de Integração e Relações Estaduais
Membros	Nilson Luiz May Presidente
	Manoel Luiz Soares Pitrez Filho Vice-Presidente de Relações Institucionais
	Gerson Antônio Reis da Silva Diretor de Controladoria e Finanças
	Luis Carlos Galleano de Melo Diretor de Negócios e Inovação
	Paulo Roberto de Oliveira Webster Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação
	Aldo Prikladnitzki Coordenador da Área 1
	Carlos da Silva Faria Coordenador da Área 2
Vilmar Miro Dürks Coordenador da Área 3	

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Composição em 31/12/2020

Câmara Técnica Instrutiva	
Coordenador	Jorge Antônio Martines Vice-Presidente de Integração e Relações Estaduais
Membros	Gerson Antônio Reis da Silva Diretor de Controladoria e Finanças
	Luís Carlos Galleano de Melo Diretor de Negócios e Inovação
	Paulo Roberto de Oliveira Webster Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação
	Aldemar Chagas de Moraes Gerente Operacional
	Aline Araújo Pereira Analista de Gestão Organizacional
	Aristeu Costa dos Santos Assessor Contábil
	Edgar Schulze Assessor de Cooperativismo
	Fernanda Costi Gerente do NIA
	Geison da Silva Tremea Superintendente Executivo
	Jair Roberto Nunes da Silva Analista de TI
	José Antônio Lumertz Assessor Atuarial
	Marcelo Brunildo Barison Assessor Jurídico
	Marco Túlio de Rose Assessor Jurídico
Maria Lúcia Talavera Campos Analista de Regulação	

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Colégio Estadual de Auditores

É um órgão auxiliar da administração que busca o esclarecimento e aperfeiçoamento das regras que envolvem a auditoria médica no Intercâmbio Estadual, bem como o aprendizado contínuo. O Colégio é integrado por médicos auditores indicados pelas sócias, contudo enfermeiros e colaboradores de áreas afins das Singulares, Unimed Operadora/RS e Unimed Central de Serviços - RS podem participar das reuniões, promovendo um espaço de discussão multidisciplinar que colabora para a melhoria dos processos de auditoria.

Coordenador:

Paulo Roberto de Oliveira Webster

Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação

Coordenadorias Regionais

Cada Coordenadoria Regional é composta por três membros indicados pelo presidente e referendados pelo Conselho de Administração, representando cada uma das três áreas. Em sua área geográfica, são os responsáveis pela interiorização e presença permanente da Unimed Federação/RS junto às sócias, cabendo-lhes todas as funções que, no sentido da finalidade do cargo, sejam-lhes solicitadas pelo presidente e/ou vice-presidente de Integração e Relações Estaduais.

Coordenador	Áreas
Aldo Prikladnitzki Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo	Área 1 – Região Centro-Leste: Alto da Serra, Encosta da Serra/RS, Nordeste RS, Porto Alegre, Vale das Antas, RS, Vale do Caí/RS, Vale do Sinos, Vales do Taquari e Rio Pardo e Central de Serviços-RS
Carlos da Silva Faria Unimed Litoral Sul/RS	Área 2 – Região Centro-Sudoeste: Alegrete/RS, Região da Campanha/RS, Centro/RS, Itaqui RS, Litoral Sul/RS, Pelotas/RS, Região da Fronteira/RS, Santa Maria/RS e Uruguaiana/RS
Vilmar Miro Dürks Unimed Planalto Central/RS	Área 3 – Região Norte-Noroeste: Alto Jacuí/RS, Alto Uruguai/RS, Planalto Central/RS, (RS) Erechim, Noroeste/RS, Missões/RS, Planalto Médio, Região da Produção/RS e Fronteira Noroeste/RS

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Setorial Unimed

(GRI 102-43; GRI 102-44) Uma das principais diretrizes estratégicas da Unimed Federação/RS é atender com qualidade às demandas e necessidades de seus clientes primordiais, que são suas sócias gaúchas. A fim de cumprir esse propósito, decidiu-se aproveitar a estrutura dos Comitês Estaduais de Gestão, agrupados no Comitê Setorial Unimed (CSU). Este se constitui num dos principais órgãos consultivos, por meio de fóruns de debate e aprendizado sobre todos os temas relacionados à gestão das cooperativas.

Composição em 31/12/2020

Presidente	Jorge Antônio Martines Vice-Presidente de Integração e Relações Estaduais
Coordenador geral	Valter Augusto Heinz Diretor Administrativo
Coordenador de avaliação	Jorge Guilherme Robinson Presidente da Unimed Central de Serviços - RS
Coordenador de comunicação	Alcides Mandelli Stumpf Diretor de Sustentabilidade
Gestor	Leandro Oss Zambon Gestor dos Comitês Estaduais
Secretária executiva	Jóice Steinhorst Garcia Gerente de Gestão da Qualidade

GOVERNANÇA COOPERATIVA

ESTRUTURA ATUAL DO COMITÊ SETORIAL UNIMED

O Comitê Setorial Unimed é composto por 20 Comitês Estaduais de Gestão.



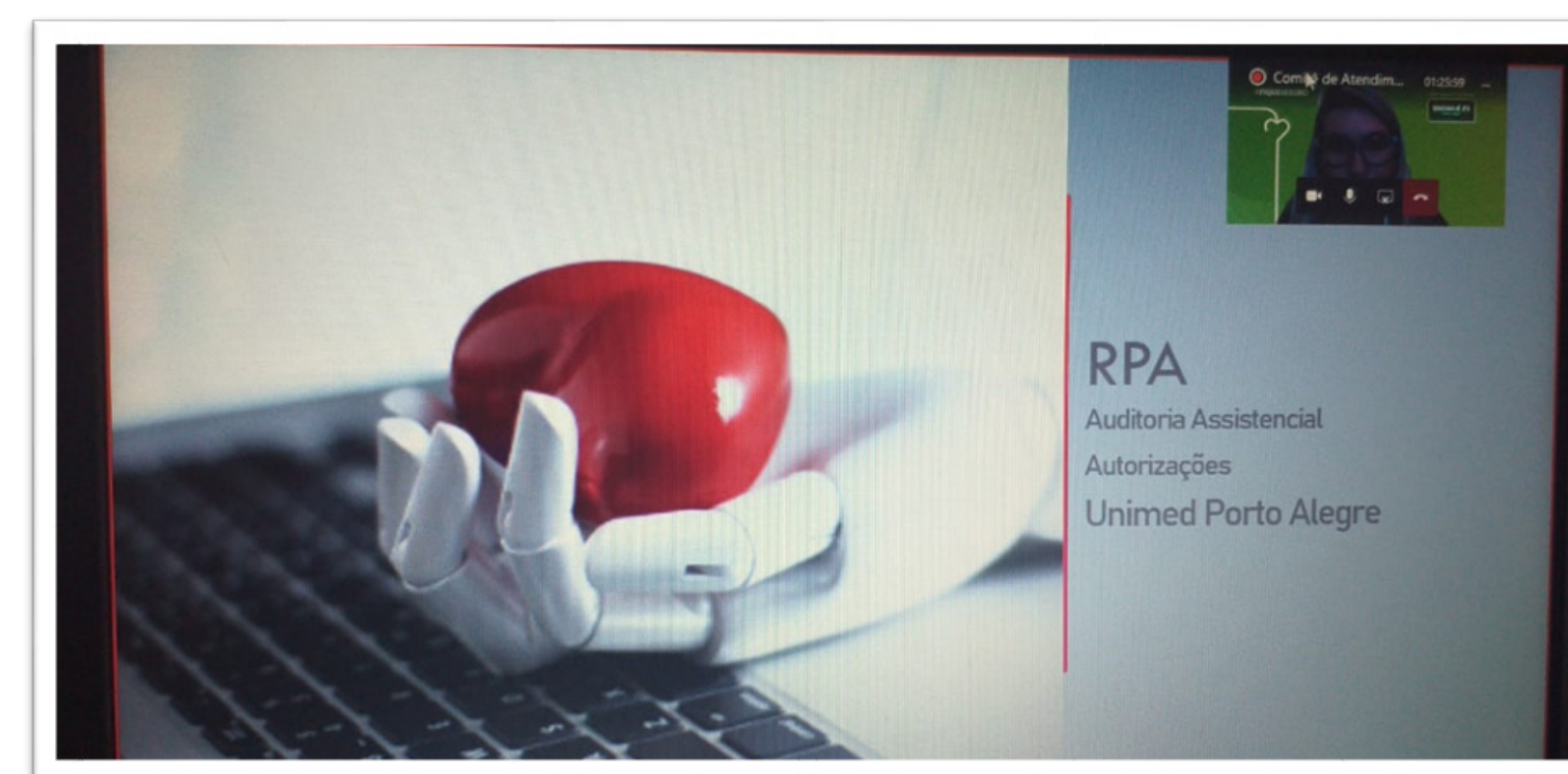
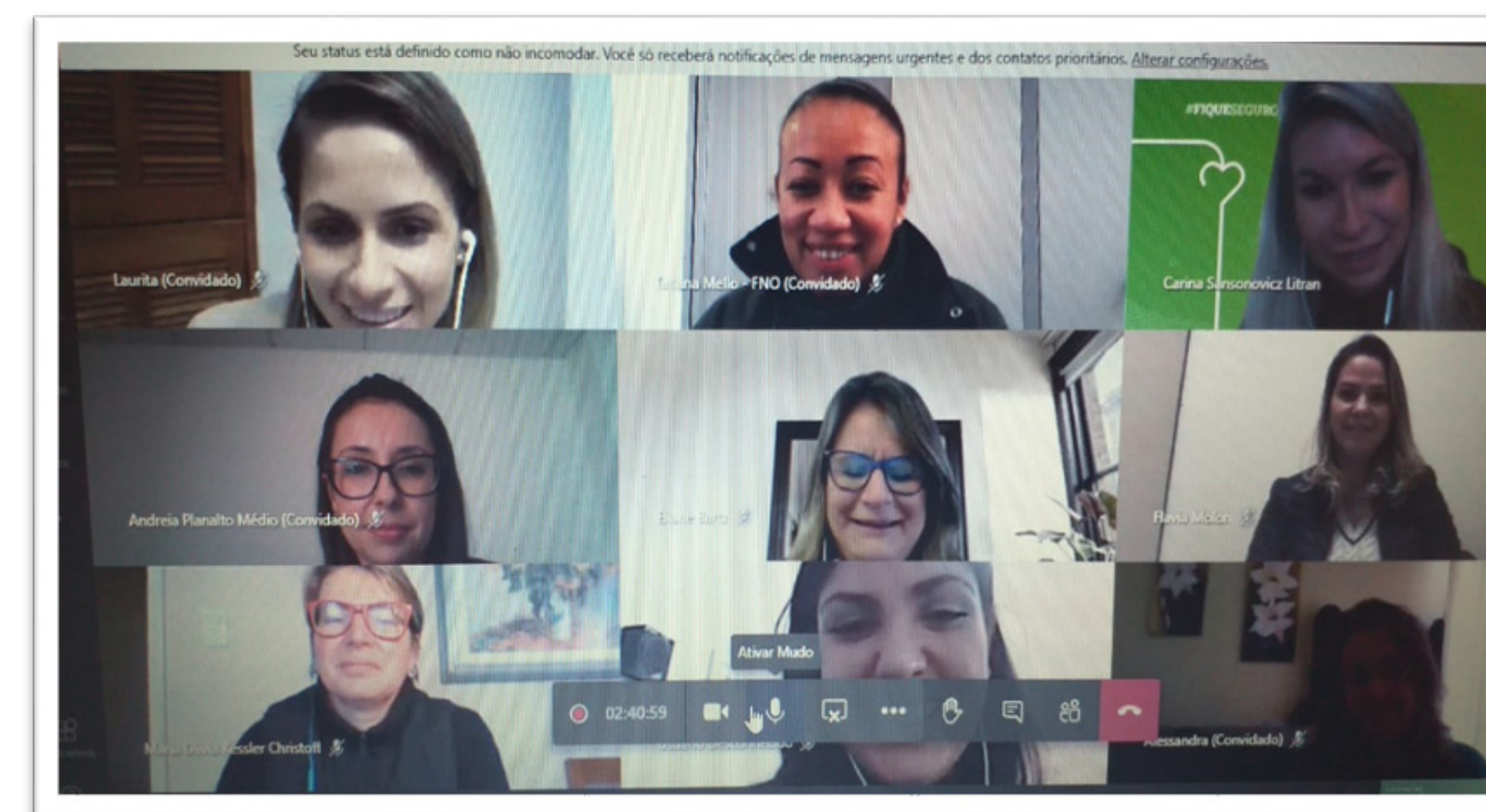
GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão do Atendimento e Autorização (GPA)

Frente à pandemia, que impossibilitou os encontros presenciais, o grupo rapidamente se organizou para reuniões virtuais em 2020, além de realizar muitas trocas por um grupo de *WhatsApp*, por *e-mail* e por meio de pesquisas *online*. As reuniões virtuais contaram com expressivo número de participantes, sempre entre 35 e 50 pessoas.

Dentre os temas tratados, destacam-se:

- Covid-19: número de casos e óbitos, ocupação dos hospitais, exames cobertos, locais para realização de exames no estado, DUT, atendimentos presenciais e *home office*, prazos e regras de autorização na pandemia, suspensão de cobrança ANS, entre outros;
- Telemedicina e telessessão: quem está atuando e de que forma, regras para atendimento virtual;
- Cartão virtual;
- Retomada GTAI (grupo nacional) e sugestão de pauta;
- Case Unimed Porto Alegre RPA: robotização de processos ou de etapas de processos;
- *Software* de pacotes: impactos no estado;
- Pautas livres: assuntos sugeridos pelas Filiadas.



Reunião do GPA

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão da Atenção Integral à Saúde – CAS/RS

Em 2020, as reuniões do Comitê de Atenção Integral à Saúde foram substituídas pelas reuniões do Comitê de Contingência Estadual Covid-19, criado em 19 de março e que teve seu primeiro encontro virtual no dia 16 de abril.

Seu objetivo principal é o apoio às Singulares na elaboração de ações emergenciais e o alinhamento de medidas de contingência no combate à pandemia, sob a coordenação do diretor de Saúde e Desenvolvimento da Unimed Federação/RS, José Miranda, com assessoria técnica da médica Cristiane Pimentel Hernandez e suporte de diferentes áreas da Unimed Federação/RS. Um grupo de trabalho com infectologistas do estado também participa das reuniões.

Atualmente, 72 pessoas fazem parte do Comitê, representando as 26 Singulares gaúchas. As reuniões ocorreram semanalmente até novembro, com média de 40 participantes. A partir de 9 de novembro, os encontros passaram a ser realizados quinzenalmente. Até 21 de dezembro, 31 reuniões já haviam sido promovidas.

Os principais temas trabalhados no Comitê foram:

- fluxograma de testagem para diagnóstico da Covid-19 e o retorno da audiência pública realizada pela ANS, contendo os exames de cobertura obrigatória para detecção dessa patologia;
- apresentação da plataforma FAST PEP, elaborada pela Unimed Central de Serviços – RS pela Unimed do Brasil para registro de todos os casos confirmados de Covid-19, óbitos e disponibilidade de leitos. Vinte e uma Singulares alimentam periodicamente esses dados na plataforma;
- construção de BI, pela assessoria atuarial, para acompanhamento dos casos de Covid-19 e visualização, de forma didática, de análises e estatística preditivas;
- acompanhamento da disponibilidade de leitos no estado por meio do NetLeitos;

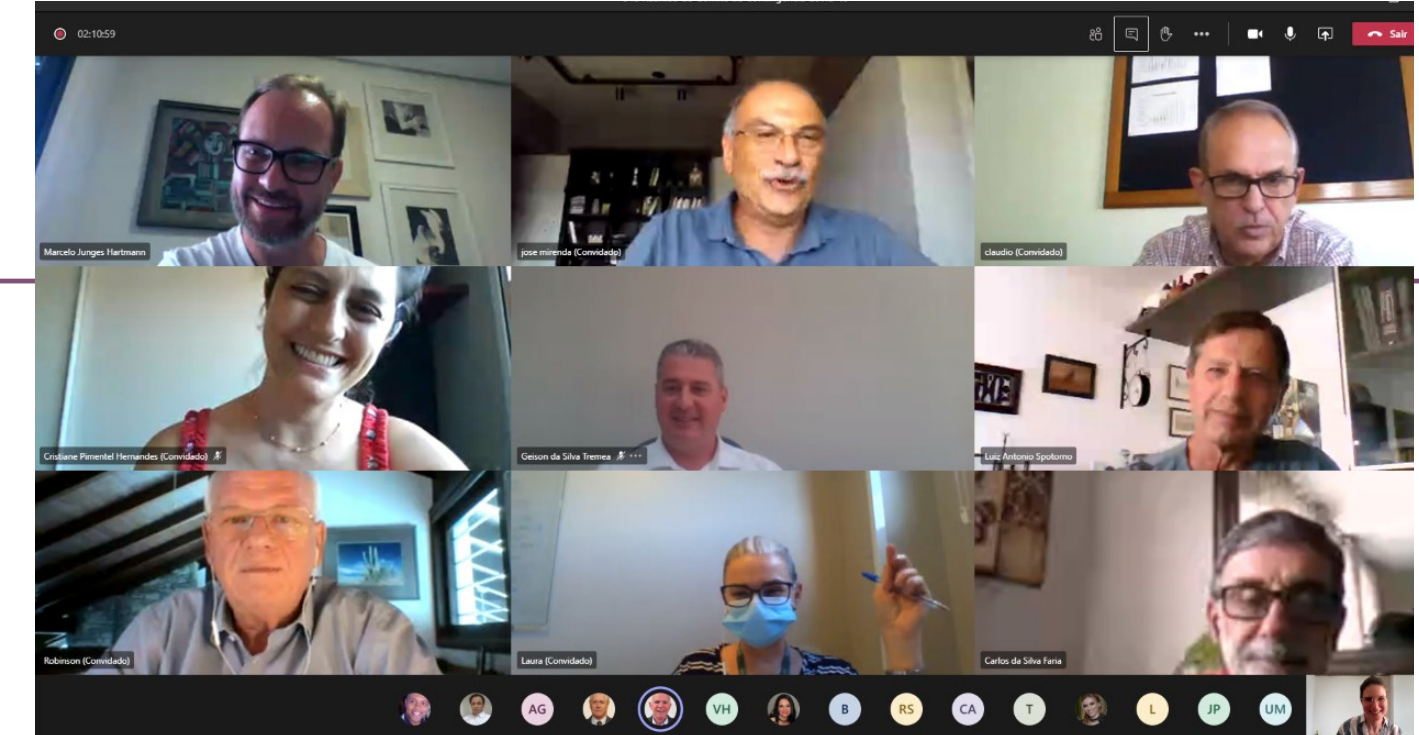
- discussão sobre a dificuldade de compra de medicações, com participação da Unimed Central de Serviços;
- apresentação de aspectos trabalhistas relacionados à Covid-19;
- discussão de protocolos clínicos e medicações para manejo de pacientes e análise conjunta de custos assistenciais para o tratamento da condição;
- orientações e atualizações periódicas sobre vacinas em estudo para o combate à pandemia;
- acompanhamento do trabalho realizado pela Telemedicina – Plantão Covid-19 Unimed Federação/RS;
- Apresentação dos *cases* de 13 Singulares sobre as medidas de contingência adotadas: Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo; Unimed Vale do Sinos; Unimed Litoral Sul/RS; Unimed Noroeste/RS; Unimed Encosta da Serra/RS; Unimed Santa Maria/RS; Unimed Alegrete/RS; Unimed Vale do Caí/RS; Unimed Uruguaiana/RS; Unimed (RS) Erechim; Unimed Porto Alegre; Unimed Fronteira Noroeste/RS; Unimed Nordeste/RS;
- participação da Unimed do Brasil, CNU e Unimed Paraná, compartilhando suas práticas;
- relato da experiência de colaborador que precisou ficar hospitalizado para tratamento da doença;
- apresentação do projeto Memórias da Covid-19, realizado pela Casa da Memória da Unimed Federação/RS.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

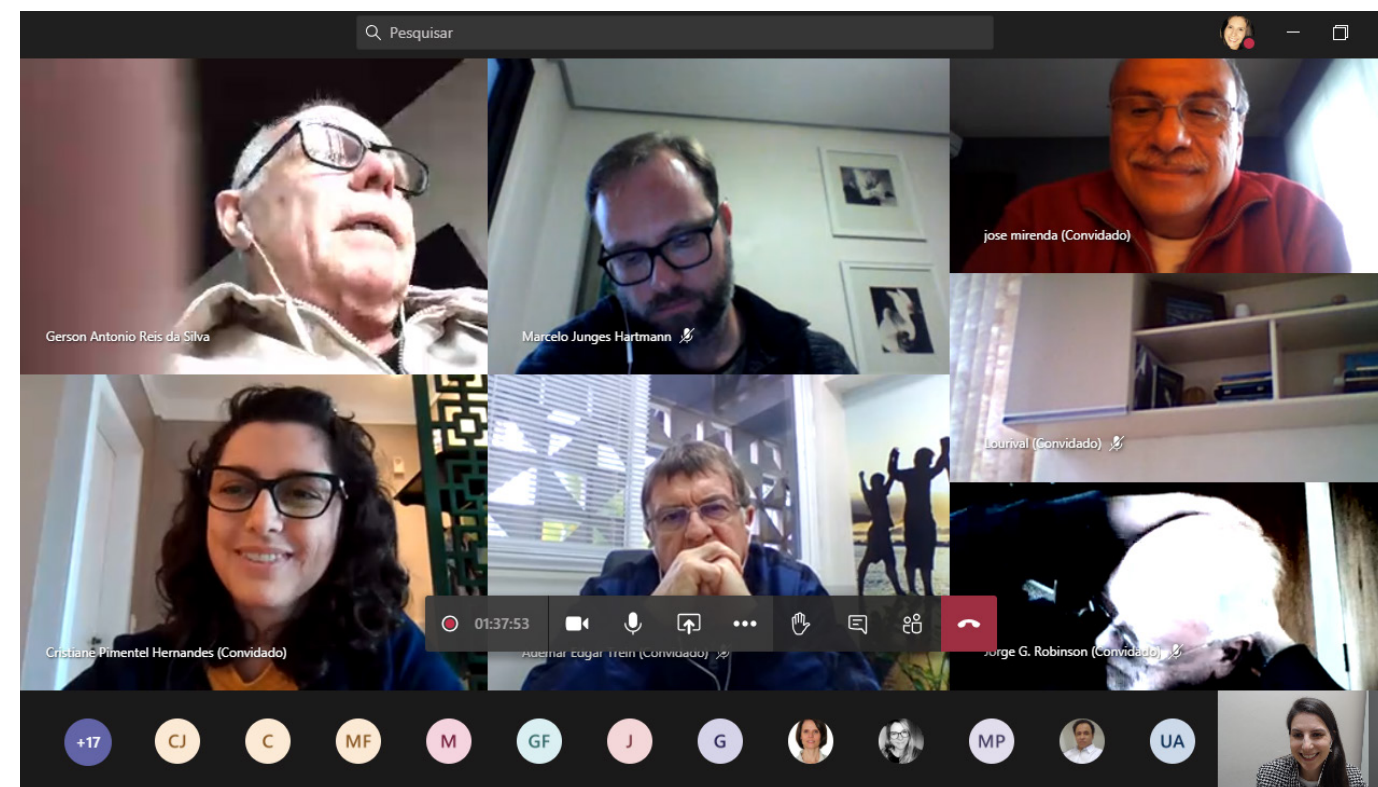
A construção do Comitê foi um marco e auxilia as Singulares na tomada de decisão para enfrentamento da pandemia. **Dessa forma há um alinhamento de práticas e condutas, tornando o Sistema Unimed-RS mais unido e forte.**



Reunião do Comitê de Contingência Estadual Covid-19 (24/08/2020)



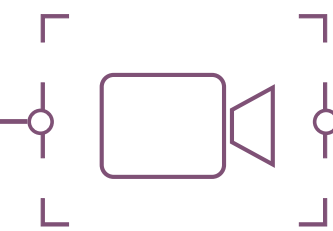
Reunião do Comitê de Contingência Estadual Covid-19 (21/12/2020)



Reunião do Comitê de Contingência Estadual Covid-19 (31/08/2020)



Reunião do Comitê de Contingência Estadual Covid-19 (21/12/2020)



GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão Contábil

Atender as demandas originadas pelo Sistema Unimed-RS atreladas à área contábil/tributária/administrativa é o objetivo do Comitê Estadual de Gestão Contábil. Para tanto, foram realizadas reuniões e treinamentos com conteúdos pertinentes em conjunto com o Núcleo de Desenvolvimento Humano.

Entre os destaques das atividades, estão a realização de um curso, em cinco encontros, sobre a RN 435, da ANS, e Norma Contábil. Também foram realizadas reuniões periódicas a fim de tratar de assuntos de interesse da área contábil, tendo na pauta, entre outros:

- tratamento contábil para a suspensão dos reajustes impostos pela ANS aos planos de saúde;
- tratamento contábil aos resultados com a constituição da Reserva Especial Covid-19.

Comitê Estadual de Gestão em Controladoria e Finanças

O Comitê Estadual de Gestão em Controladoria e Finanças tem como objetivo compartilhar experiências e traçar estratégias comuns, buscando a sustentabilidade econômico-financeira. Também busca ser reconhecido como o principal agente do aprimoramento da gestão das organizações ligadas ao Sistema Unimed-RS. O Comitê não se reuniu no decorrer do ano de 2020.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão em Comunicação e Marketing

Para 2020, estavam previstos três encontros presenciais e uma série de ações e campanhas que tiveram que ser repensadas diante do cenário de pandemia. Dessa forma, o Comitê de Comunicação e Marketing estabeleceu interações frequentes por meio de seu grupo de trabalho no *WhatsApp*, com trocas semanais de informações, orientações, esclarecimentos de dúvidas e compartilhamento de materiais. A dinâmica deu agilidade à comunicação entre as Unimed e se mostrou uma alternativa exitosa frente à necessidade de rápida adaptação.

Foi realizado, em setembro, um encontro virtual para tratar, de forma pioneira entre os comitês, a questão da LGPD, com um quórum de 81 pessoas.

Tradicionalmente realizado todos os anos desde 2011, o Corridas Unimed, circuito estadual de corridas de rua, precisou ser reestruturado diante da necessidade de isolamento e/ou distanciamento controlado. Em 1º de março, a Unimed Noroeste/RS realizou etapa presencial. A partir de então, todas as atividades presenciais foram canceladas. Ao longo do ano, as Unimed Vale do Sinos, Uruguaiana/RS e Porto Alegre realizaram o evento na modalidade virtual. O enxoval de peças de divulgação foi todo renovado.

Além disso, foram realizadas duas pesquisas: uma sobre ações Covid-19 nas Unimed do estado e outra para levantamento de demandas para o segundo semestre, ambas com vistas a reforçar um alinhamento em nível estadual e proporcionar informações-base para o planejamento 2021.

Um dos principais eixos de atuação do Comitê é o compartilhamento de campanhas estaduais (criadas pela Unimed Federação/RS) e nacionais (criadas pela Unimed do Brasil), com adaptação de peças conforme necessidade das Singulares e empresas do Sistema Unimed-RS.

As principais campanhas trabalhadas foram:

- Verão de Todas as Cores
- Semana Farroupilha
- Prevenção em Todas as Cores
- Dia do Médico
- Final de Ano



Dia do Médico



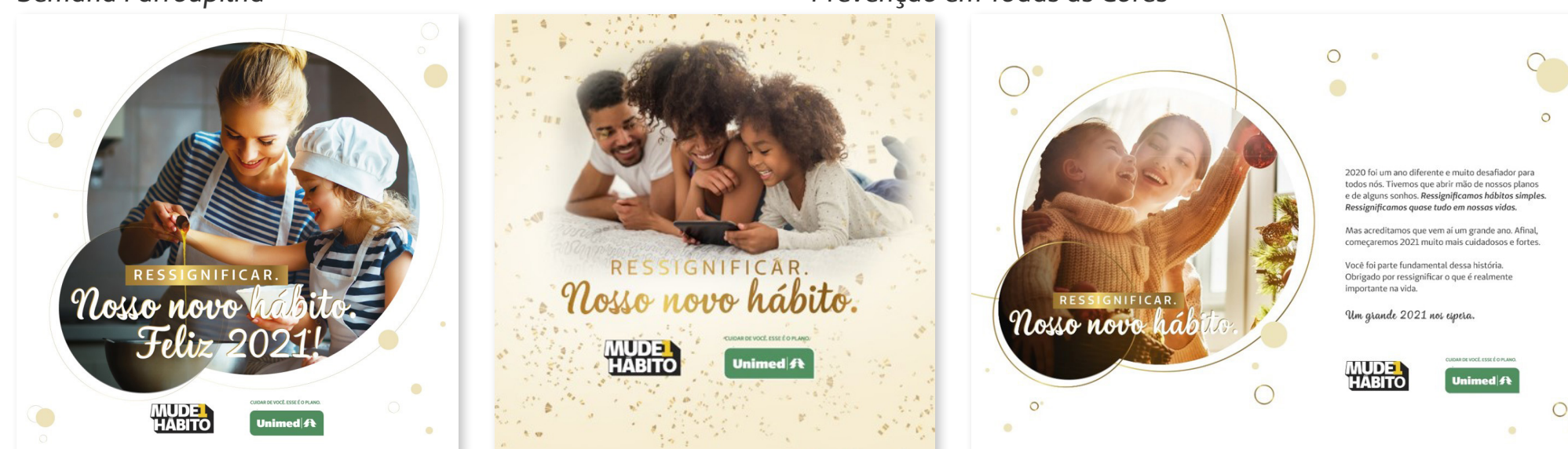
Verão de Todas as Cores



Semana Farroupilha



Prevenção em Todas as Cores



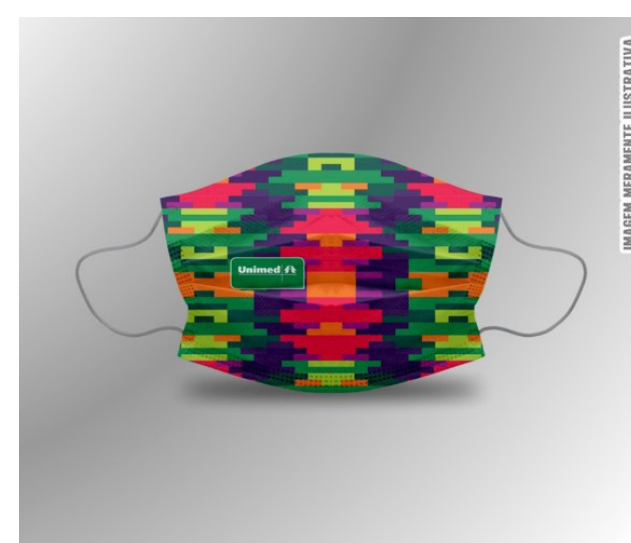
Final de ano

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Como desdobramento das campanhas, há ainda a realização de compras conjuntas de brindes, *kits* de agenda e, especialmente em 2020, de itens de prevenção como máscaras de tecido e álcool em gel de bolso. Isso permite ganho em escala, agilidade e padronização da marca. Ao longo do ano, foram adquiridos mais de 40 mil itens.



Álcool em gel



Máscaras



Kit 2021

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão de Inovação

O ano de 2020 marcou o lançamento do Comitê Estadual de Inovação, que nasceu com a proposta de reunir pessoas inovadoras das UnimedS do estado em torno do processo de disseminação da cultura de inovação, por meio da produção de conteúdos sobre o tema, da promoção e divulgação de eventos relacionados a tecnologias e da inovação em saúde.

Para tanto, foi criado um canal de compartilhamento das iniciativas de inovação entre as UnimedS do estado, permitindo a divulgação de resultados de pesquisas, de projetos de melhorias incrementais de processos voltados à eficiência operacional, a validação de novas tecnologias, a avaliação de *startups*, o desenvolvimento de ideias encubadas no ambiente Unimed (*spinoffs*), entre outros.

O Comitê Estadual de Inovação teve papel fundamental no processo de divulgação e acompanhamento do *hackathon* O Novo Novo, evento promovido pela Unimed Federação/RS e detalhado no capítulo Serviços Prestados às Sócias.

Comitê Estadual de Gestão Jurídica

O Comitê Estadual de Gestão Jurídica tem como objetivo analisar, orientar e atualizar os procedimentos e condutas dos assessores jurídicos das Singulares. Em 2020, realizou uma reunião presencial e seis encontros virtuais.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

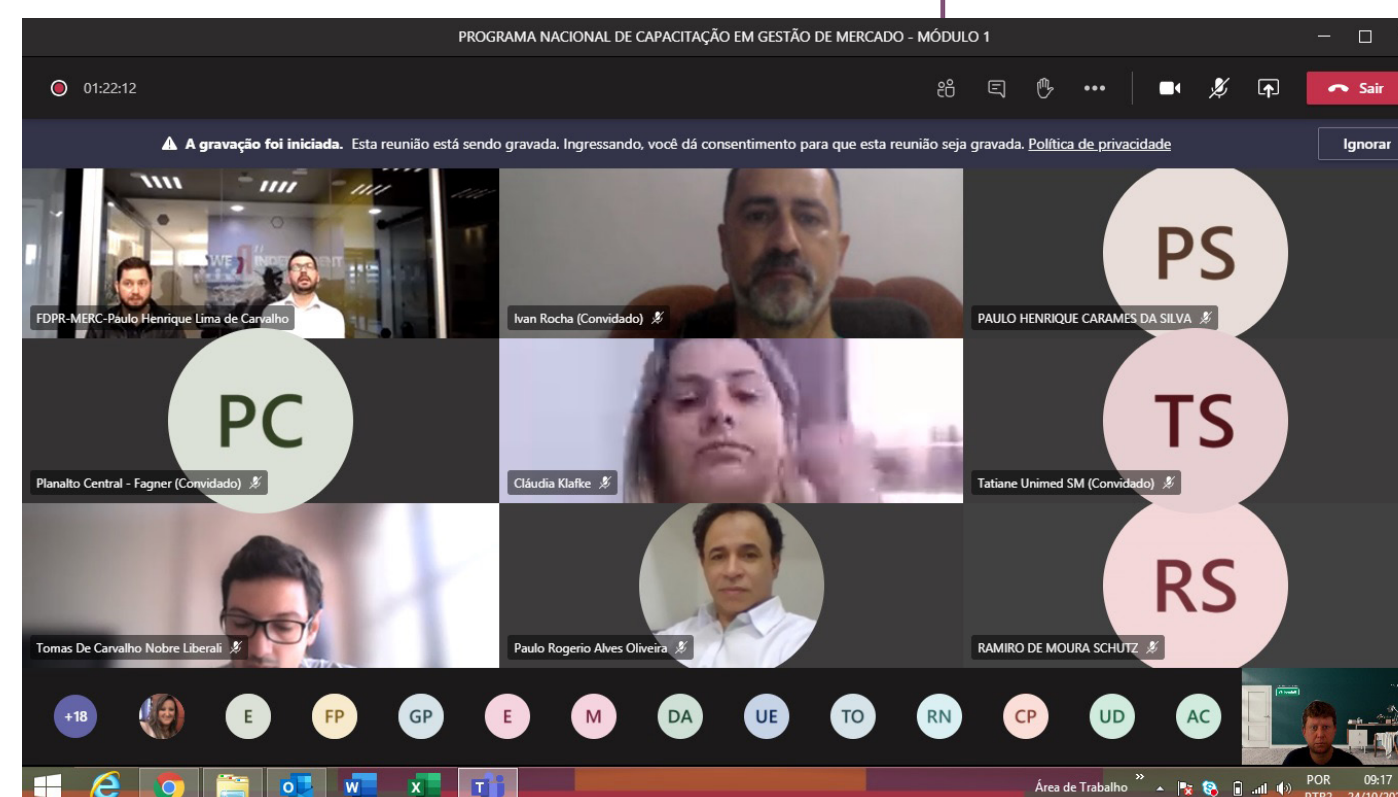
Comitê Estadual de Gestão de Mercado

O Comitê Estadual de Gestão de Mercado se propõe a informar as Singulares sobre o comportamento da concorrência e os movimentos do mercado e a elaborar ações conjuntas em nível estadual. Também replica ações do Comitê Nacional de Mercado, da Unimed do Brasil, para que haja um alinhamento nos estados.

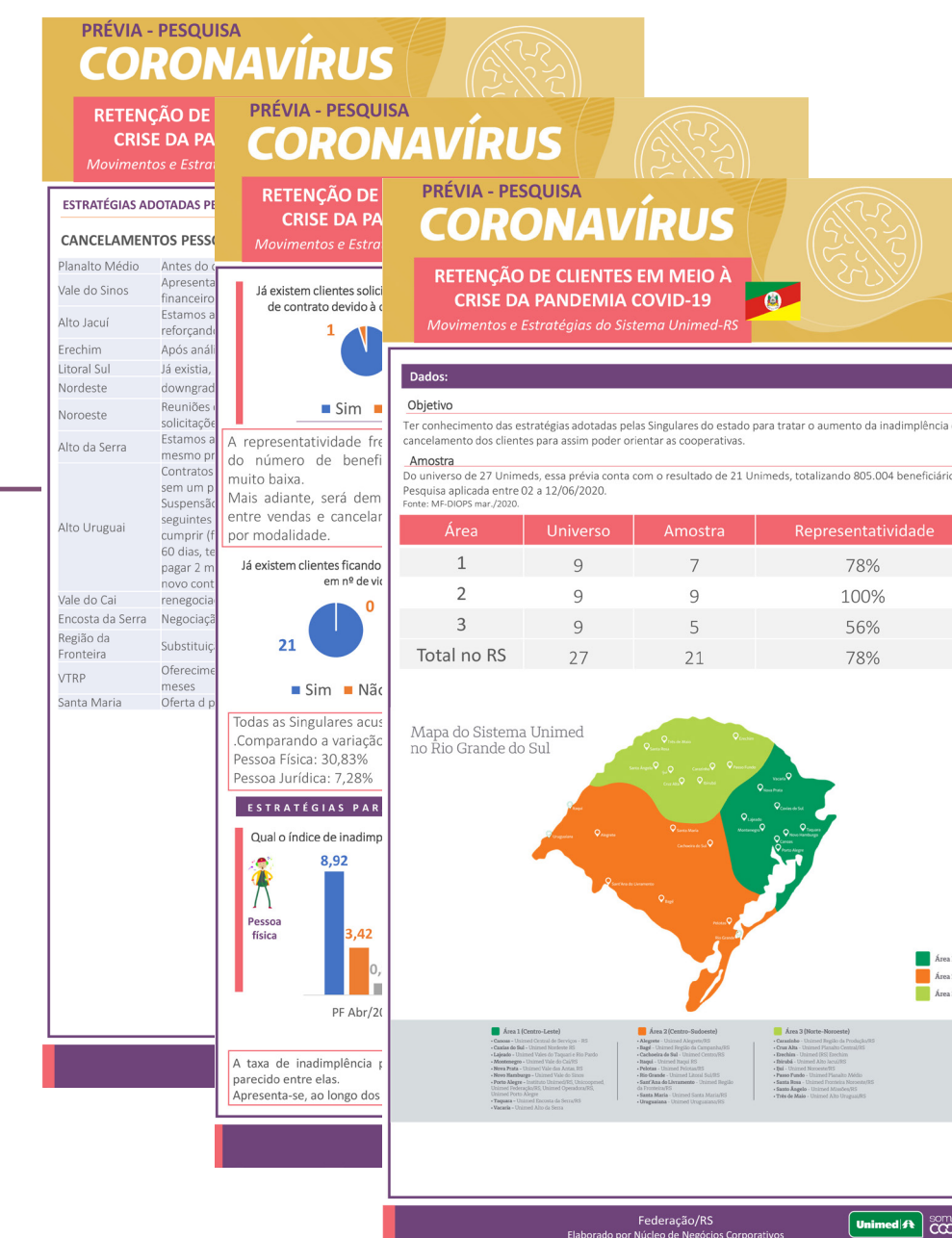
Em 2020, foram realizados quatro encontros com o grupo, ocasião em que foram discutidas, em especial, a crise frente à pandemia, as ações dos concorrentes e as estratégias utilizadas pelas Unimeds do estado, compartilhadas com todo o grupo.

Entre os destaques, estiveram:

- realização do Programa de Desenvolvimento de Mercado, que contou com 60 alunos de 23 Unimeds, com carga horária de 48 horas, sempre aos sábados, quando foi possível nivelar conhecimentos em Gestão de Mercado, Gestão de Carteira, Reajuste de Contratos, Relacionamento de Mercado e Inteligência de Mercado;
- aplicação de pesquisa estadual sobre práticas para retenção de clientes;
- A realização de estratégias para a manutenção da carteira e políticas de reajuste – as Unimeds, por meio de pesquisas, informaram suas principais práticas, as quais foram compartilhadas em nível estadual, subsidiando, com troca de informações, melhores práticas na área.



Aula 3 do Programa de Desenvolvimento de Mercado



Pesquisa sobre práticas para a retenção de clientes em meio à crise da pandemia de Covid-19

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão das Operações

O Comitê Estadual de Gestão das Operações tem como foco principal proporcionar a troca de experiências, realizar atualização sobre as principais demandas das áreas de Cadastro, Contas Médicas e Faturamento de Intercâmbio, além de revisar regras.

Principais entregas e resultados:

- operacionalização da teleassistência, vigência do *software* de pacotes e novos indicadores no *Ranking* Unimed, revitalizando a categoria Performance do Processo de Cobrança e Contestação com novos indicadores de maior efetividade em seu acompanhamento operacional;
- continuidade das reuniões operacionais de forma virtual, com expressiva participação das Unimeds, abordando pontos de mudanças e revisando regras de interesse, a fim de nivelar a disseminação do conhecimento;
- melhoria em relação ao fluxo, possibilitando o estreitamento do relacionamento entre as áreas operacionais, por meio de reuniões presenciais e por videoconferência.

Comitê Estadual de Gestão Organizacional

O Comitê Estadual de Gestão Organizacional contribui para a melhoria da gestão das Unimeds do estado, auxiliando no desenvolvimento das lideranças do Sistema Unimed-RS e identificando necessidades relacionadas à gestão e como elas podem ser tratadas em nível estadual. O Comitê não se reuniu no decorrer do ano de 2020.

Comitê Estadual de Gestão de Ouvidoria

Em 2020, o Comitê Estadual de Gestão de Ouvidoria manteve seus encontros de forma virtual, discutindo assuntos de interesse comuns e permitindo a troca de experiências.

Um dos marcos do período foi atingir cinco ouvidorias no estado certificadas pelo Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, alcançando mais de 1.000.000 de beneficiários de planos de saúde.

O comitê busca, ainda, o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos processos internos de atendimento ao cliente, sendo um canal de recebimento de demanda de titulares de direitos. Também foi realizado treinamento dos ouvidores quanto à LGPD.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão de Pessoas

Em 2020, foram realizados 12 encontros virtuais, com presença média de 20 pessoas por reunião, que abordaram diferentes temáticas:

Coronavírus e os impactos nas relações trabalhistas - Neida Lima

A experiência da Alelo no *home office* - Alelo

Gestão por competências - Case UFRGS - Mateus Dalmoro

Gestão da mudança na Gestão de Pessoas - PeMse - Alessandra Nolasco e Carine

Modelo de gestão por competências - Unimed do Brasil - Nayara Pereira

Cuidando de quem cuida - Indeep - José Luis

Temas relativos à área de departamento pessoal e de desenvolvimento de pessoas

Os encontros contaram com assessoria jurídico-trabalhista. Às reuniões regulares, somou-se, em dezembro, a realização do evento GP *Digital Top Talks*, promovido de maneira virtual, contando com a presença de 100 pessoas.



GP Digital Top Talks

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão de Privacidade

O Comitê Estadual de Gestão de Privacidade foi criado no final de 2020, com início das atividades previsto para 2021.

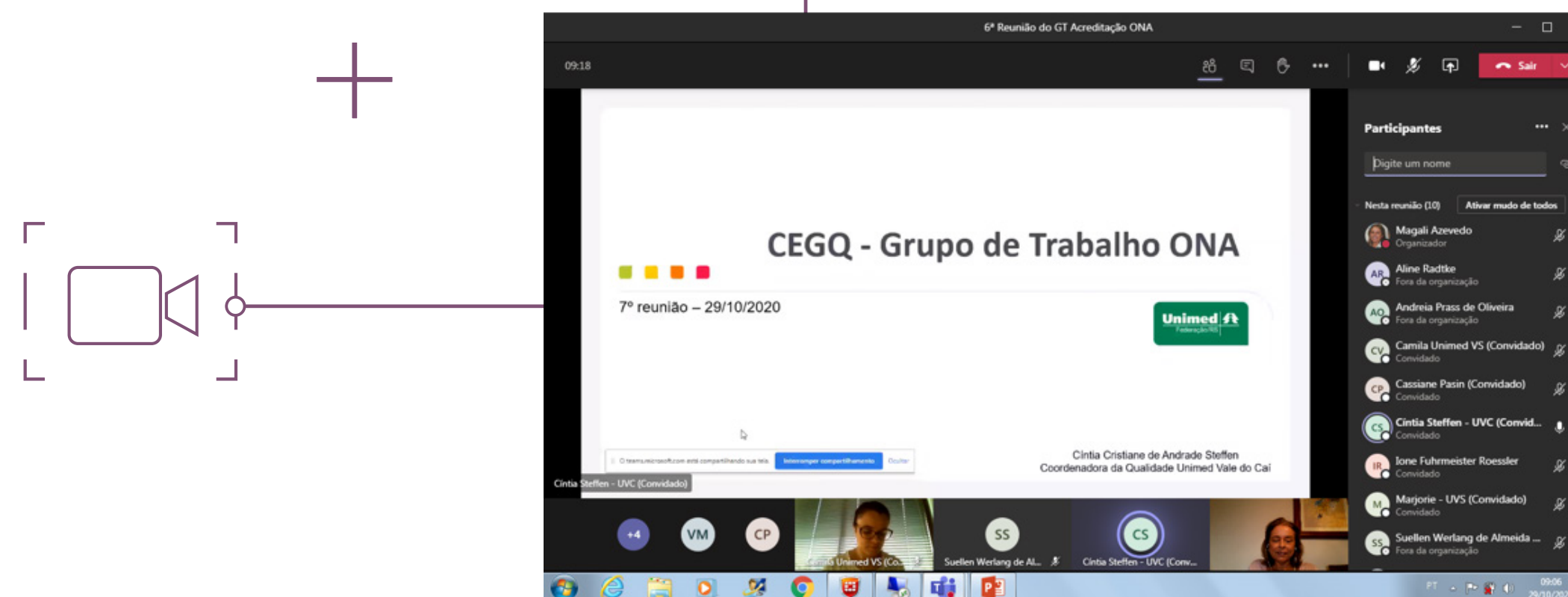
Comitê Estadual de Gestão da Qualidade

O Comitê Estadual de Gestão da Qualidade apoia as lideranças no desenvolvimento da gestão, por meio da aplicação de ferramentas de gestão, padronização e compartilhamento de boas práticas e conhecimentos.

Em 2020, as atividades foram realizadas via grupos de trabalho, que se reuniram quinzenalmente, com o objetivo de proporcionar o desenvolvimento do conhecimento, focado nos aspectos e na atuação do setor de Gestão da Qualidade das cooperativas, estabelecendo espaço para troca de vivências e práticas relacionadas com os seguintes temas específicos: RN 452 (Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde); Acreditação – ONA; e Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC).



Reunião do Comitê Estadual de Gestão da Qualidade



Reunião do Grupo de Trabalho ONA



GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão da Rede de Prestadores

O Comitê Estadual de Gestão da Rede de Prestadores trata de questões relacionadas ao cadastramento, à atualização, à qualidade, ao desempenho e à distribuição quantitativa/geográfica da rede de prestadores para o cumprimento da legislação da ANS, do RAMI e do Manual do Intercâmbio Nacional (MIN).

Em 2020, foram realizadas nove reuniões por videoconferência, e as principais entregas relacionadas foram:

- orientações para atualização dos arquivos PTU A400 e PTU A450, assim como da rede direta e indireta junto à ANS;
- encaminhamentos, à Unimed do Brasil, de propostas de alterações em regras do PTU A400 e de sugestões para a Reunião Técnica sobre Aperfeiçoamento dos Critérios para Alteração de Rede Hospitalar;
- compartilhamento de práticas de gestão da rede relacionadas à RN 277 da ANS – Acreditação de Operadoras;
- atualização geral do Manual de Orientação para Cadastramento e Manutenção das Redes de Prestadores;
- atualização das regras do Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora 2020;
- adequação, pela assessoria jurídica, das minutas de contratos com prestadores voltadas aos requisitos da RN 452 e da LGPD;
- auxílio à Estação Inova Portal nas validações do Guia Médico Nacional – versão 3.0.

Destaque:

Início da elaboração de documentos padronizados para atendimento à RN 452 da ANS, visando à Acreditação das Operadoras; capacitações *online* realizadas pela Unimed Federação/RS, em parceria com a Unimed Central de Serviços – RS, com o objetivo de promover melhorias nos processos relacionados à atualização cadastral e à gestão da rede, incluindo o uso dos sistemas SATI Rede, PRIME e Gestão de Rede.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão dos Riscos do Negócio

O Comitê Estadual de Gestão dos Riscos do Negócio visa a estimular o desenvolvimento, em cada Unimed operadora de planos de saúde, dos pontos relativos ao gerenciamento do risco. Esse tema está ligado à performance técnica e aos controles de gestão que são efetivamente aplicados em cada rotina, desde as áreas operacionais até a alta administração. Em 2020, o Comitê realizou cinco reuniões virtuais.

Comitê Estadual de Gestão em Saúde Ocupacional

O objetivo do Comitê é fornecer informações para que as Unimeds possam estruturar seus departamentos de saúde ocupacional dentro das normas legais emanadas pelo poder público. Também cabe a ele ser um normatizador no relacionamento de intercâmbio entre as cooperativas, discutindo normas, diretrizes e padronizações nesse relacionamento.

Durante 2020, as discussões voltaram-se ao eSocial e às modificações das Normas Regulamentadoras e Gerenciamento e do Planejamento de Riscos Ocupacionais.

Comitê Estadual de Gestão do Secretariado

O Comitê Estadual de Gestão do Secretariado foi idealizado no intuito de propiciar a integração, o aprendizado e a troca de experiências entre as secretárias do Sistema Unimed-RS.

Em 2020, registrou-se uma quebra de paradigmas em relação aos encontros dos anos anteriores quanto ao formato das reuniões, agora por videoconferência, com duração média de 2h30min, e ao aumento da frequência destas, que chegaram a quatro no ano.

Entre os temas abordados, destacaram-se temas atuais que impactam ou virão a impactar as atividades das secretárias das Singulares e da Unimed Federação/RS, tais como relacionamento com o cooperado, LGPD, governança cooperativa, cronograma de capacitações oferecidas e, por fim, troca de informações relevantes.



Reunião do Comitê Estadual de Gestão em Saúde Ocupacional

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Comitê Estadual de Gestão de Sustentabilidade

O Comitê Estadual de Gestão de Sustentabilidade tem como principal objetivo a disseminação da cultura da sustentabilidade do negócio e seus reflexos na gestão da imagem e do risco reputacional.

Ao longo do ano, foram realizados três encontros com pautas voltadas ao enfrentamento da pandemia, fortalecendo o intercâmbio entre as Filiadas dentro de uma visão integradora e solidária.

Campanhas sociais estaduais dominaram os debates, com relevância ainda maior em tempos de pandemia. O papel dos Institutos Unimed também foi debatido, sob a ótica das necessidades crescentes da sociedade em temas como a segurança alimentar em tempos de crise. Estratégias de elaboração de projetos, de captação de recursos e de busca de parceiros estiveram em pauta, com intensa troca de experiências entre filiais do Instituto e Singulares.

Foram apresentados também planos futuros para a ampliação do programa Viver Bem na Escola e do Voluntariado Empresarial, dois dos mais importantes programas estaduais coordenados pelo Instituto.

Em 2020, o diferencial do Comitê foi ter funcionado com um fórum de projetos sociais, relatando, reconhecendo e estimulando a troca de informações sobre as práticas de combate aos efeitos da pandemia.

No último encontro, realizado em 16 de dezembro, foi apresentado o esboço de mais uma iniciativa com a qual se pretende atender todo o Sistema, o Projeto Estadual de Gestão Ambiental, que trata do manejo

adequado de resíduos de consultórios médicos, hospitais e clínicas da Unimed, visando padronizar e otimizar os resultados na área.

Outros destaques foram as campanhas sociais e de voluntariado, como o programa Prato Cheio, a Campanha do Agasalho e o programa Doador Fiel, além de um conjunto de ações idealizadas para combater os efeitos da pandemia - com relevo à destinação de R\$ 1 milhão de recursos incentivados do ICMS da Central de Serviços - RS, utilizado para atender aproximadamente seis mil pessoas em situação de rua em 25 municípios do estado.

O trabalho foi desenvolvido de forma alinhada com os ODS do Pacto Global da ONU, do qual, a partir de dezembro, o Instituto Unimed/RS passou a ser formalmente signatário.

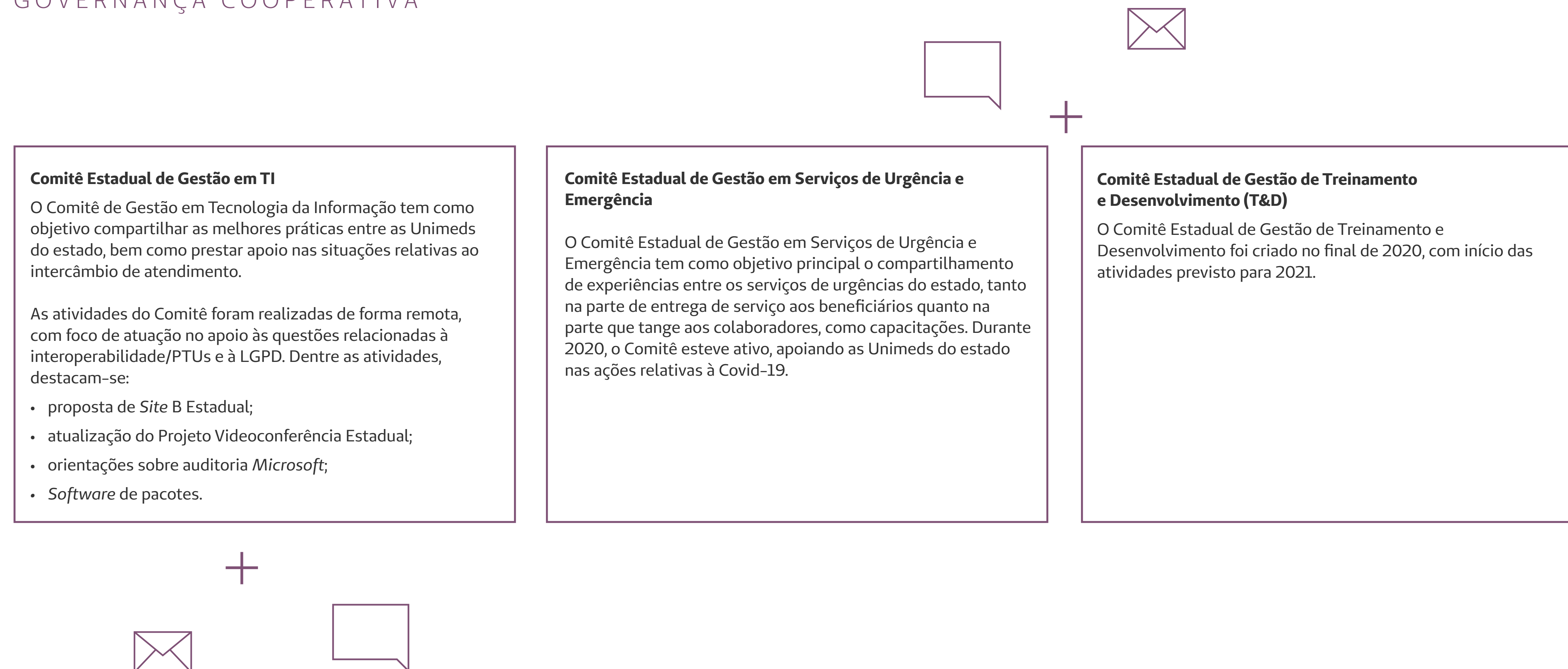


Reunião do Comitê Estadual de Gestão de Sustentabilidade



Pacto Global

GOVERNANÇA COOPERATIVA



GOVERNANÇA COOPERATIVA

Planejamento Estratégico do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS

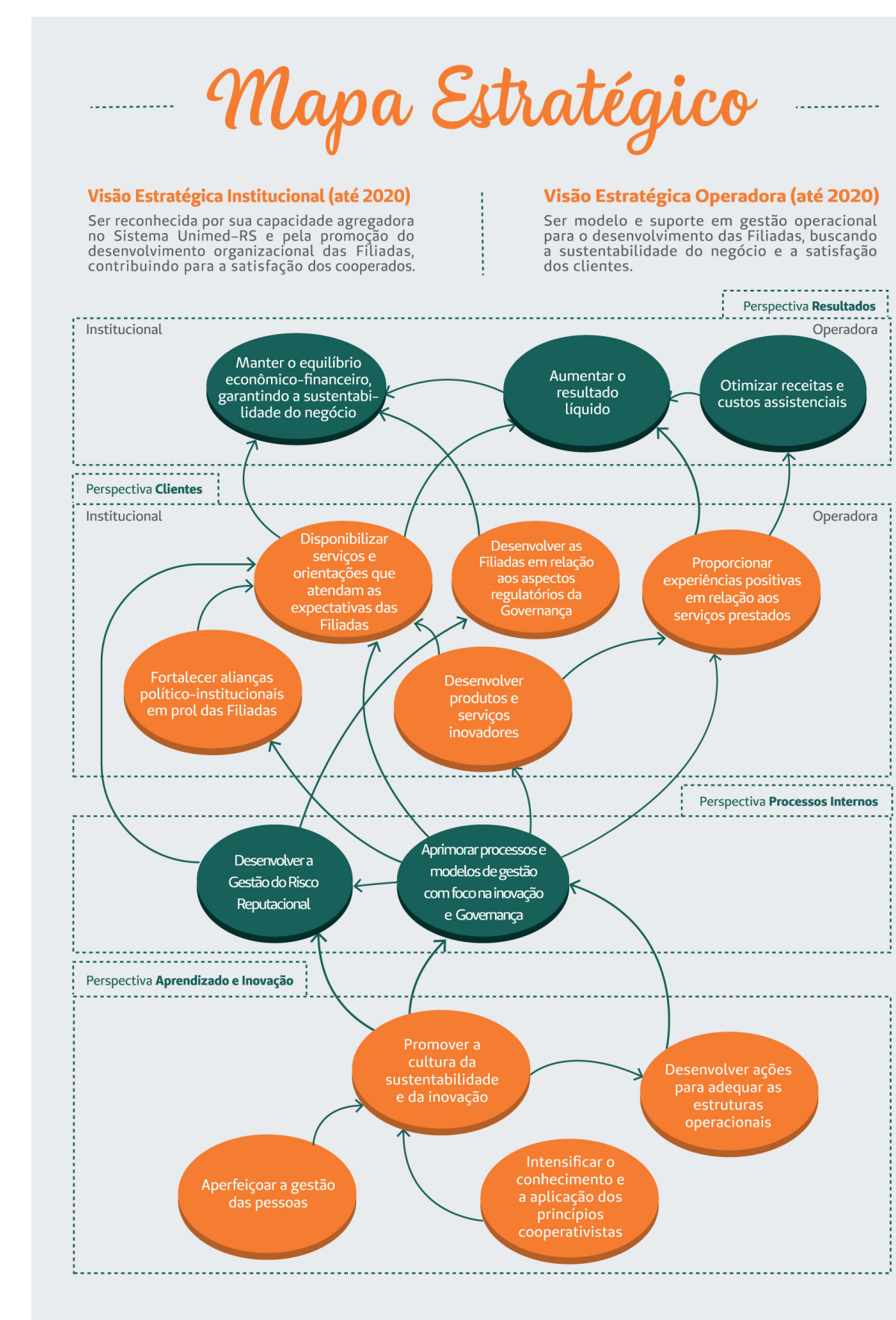
Temas estratégicos:

- 1) comitê de alinhamento das estratégias;
- 2) inovação como estratégia de negócio;
- 3) ações mercadológicas perante a concorrência;
- 4) solução para acesso à rede hospitalar metropolitana;
- 5) mudança do Modelo Assistencial (AIS).

Visão Estratégica do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS

Ter estruturas e serviços de qualidade que façam com que as Singulares busquem o atendimento de todas as suas necessidades nas empresas do Sistema.

Planejamento Estratégico da Unimed Federação/RS e Unimed Operadora/RS



GOVERNANÇA COOPERATIVA

Gerenciar Sistema de Gestão

Em 2020, o setor de Gestão da Qualidade se adaptou e continuou cumprindo a sua missão: ser agente transformador da gestão, por meio da aplicação de conhecimentos técnicos e ferramentas de gestão que contribuam para a simplificação dos processos, o acolhimento das pessoas, a integração dos setores, a mediação de divergências e a construção de utilidade.

O Sistema de Gestão da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS integra as seguintes ferramentas: planejamento estratégico, ISO 9001, RN 277 (Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde), PDGC, *compliance*, Seis Sensos e Modelo de Gestão de Governança e Sustentabilidade (elaborado pela Unimed do Brasil).

Todas as ferramentas são utilizadas de forma integrada, sendo uma complementar à outra para a melhoria na gestão, por isso, em 2020, o Sistema de Gestão passou a se chamar Sistema de Gestão Integrado, mudança oriunda de reflexão realizada na reunião de planejamento estratégico.

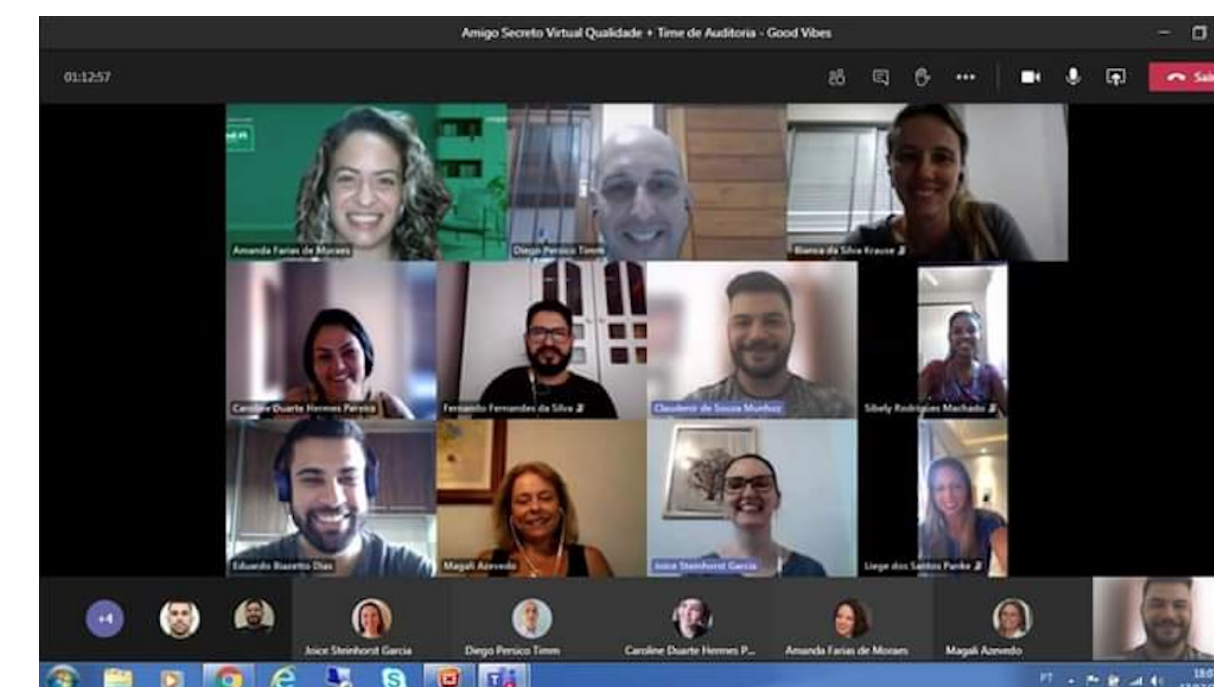
Nova Resolução da ANS

O ano também marcou a publicação, pela ANS, da RN 452 (Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde). Com isso, o setor de Gestão da Qualidade intensificou os trabalhos de migração da RN 277, realizando reuniões com os setores responsáveis pelas novas práticas.

Em 2020, não foram realizadas auditorias de 5S+1, pois o trabalho em *home office* iniciou em março e seguiu durante todo o ano. Contudo, o apoio do setor de Gestão da Qualidade foi mantido

para esclarecimento de dúvidas dos colaboradores em trabalho presencial.

Para assegurar o funcionamento do Sistema de Gestão, o que são realizadas, além das auditorias externas da ISO 9001 e da RN 277 e das auditorias internas desses modelos de gestão, pelo Time de Auditoria Interna, com o apoio do setor de Gestão da Qualidade. Para tanto, são elaborados Planos de Auditoria Interna que contemplem todos os requisitos dessas normas. Diante do cenário vivido, o setor estudou ferramentas e técnicas para a realização de auditorias remotas e adotou esse formato em 100% das auditorias realizadas, tendo constatado a eficácia do sistema de gestão, mesmo em novo formato de trabalho.



Amigo secreto virtual de boas vibrações, realizado em 17/12/2020



Nuvem de palavras do amigo secreto virtual de boas vibrações

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Time de Auditoria Interna

O Time de Auditoria Interna é formado por colaboradores voluntários de diversos setores, que se reúnem mensalmente para a preparação de auditorias e estudos teóricos, tendo sido mantida a sistemática de trabalho, mas de forma virtual, sem comprometimento dos resultados. Sua atividade é realizar auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado nos modelos adotados pela organização, além de valorizar e disseminar o conhecimento na sua área, compartilhando experiências e estimulando, ao mesmo tempo, o senso de colaboração e promovendo a melhoria contínua pelo uso de ferramentas de gestão.

O principal benefício de participar do time é a ampliação da visão sistêmica dos processos da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS, além da qualificação e da capacitação em relação às ferramentas de gestão utilizadas.

Composição do Time de Auditoria Interna em 31/12/2020

Amanda Farias de Moraes	Eduardo Biazetto Dias	Lucas Oliveira Damas
Bianca da Silva Krause	Fernando Augusto Trindade Costa	Magali Azevedo
Caroline Duarte Hermes Pereira	Fernando Fernandes da Silva	Paula Tatiane Ferreira e Souza
Cibele Barden Baier	Jacqueline Alves Scheffer	Roberto dos Santos Junior
Claudenir de Souza Munhoz	Jóice Steinhorst Garcia	Sibely Rodrigues Machado
Diego Persico Timm	Liege dos Santos Panke	Taís Gomes de Oliveira

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Sustentabilidade

Em 2020, a Diretoria de Sustentabilidade da Unimed Federação/RS, sob a gestão de Alcides Mandelli Stumpf, protagonizou ações alinhadas ao planejamento estratégico, que prevê o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade, assim como iniciativas locais e estaduais que serviram de resposta às demandas sociais diante da pandemia de Covid-19.

O desenvolvimento da cultura comprometida com a sustentabilidade tem como base os valores organizacionais e os princípios cooperativistas, os quais formam a identidade institucional da Unimed Federação/RS.

O processo de desenvolvimento desta cultura reforça a condição estratégica de qualificar os relacionamentos e a reputação, além de buscar ferramentas e indicadores que expressem resultados capazes de contribuir para formar os diferenciais, atento às necessidades de aprimoramento e adaptação, fundamentais em períodos de incertezas.

Internamente, a atenção esteve direcionada à disseminação de conteúdo e ao vínculo estratégico da sustentabilidade ao negócio, participando de iniciativas que contribuíram para o *compliance*, promovendo, ainda, a inovação com o propósito de construir e consolidar o valor sociorreputacional – objetivo central do projeto *Dashboard* da Sustentabilidade.

Cooperando com outras diretorias, foram revisitados processos como aquisição de bens e serviços, gestão de riscos e *compliance* e outros voltados ao cumprimento de resoluções normativas monitoradas pela ANS.

A gestão de riscos, principalmente quando focada na dimensão ambiental, foi o grande norteador para dar início a um projeto de

alcance estadual, facilitado pela Unimed Federação/RS e que ajudará as cooperativas a alcançarem resultados que contribuam para a efetiva gestão dos desafios ambientais apresentados ao negócio. Em outra frente de trabalho, dentro de uma perspectiva mais ampla, foi elaborada e validada uma matriz de riscos reputacionais, que posteriormente foi incorporada às demais matrizes de risco, com a delegação de um responsável para conduzir todos os processos de acompanhamento dos riscos do negócio.

A visão de analisar o futuro, percebendo ameaças e oportunidades, fez com que fosse chancelado compromisso com o Pacto Global da ONU, a partir da identificação dos vínculos entre nossas ações e os ODS. A decisão expressa o comprometimento de se manter sensível e atento às demandas apresentadas pela sociedade e aos desafios que devem ser superados para o desenvolvimento sustentável.

Exemplo deste comprometimento foi o projeto Transformação Social, executado como piloto por uma Singular gaúcha, o qual tem como objetivo proporcionar à sociedade práticas de negócio atreladas à melhoria da qualidade de vida das pessoas e ao desenvolvimento sustentável, atuando como resposta direta às demandas sociais geradas durante a pandemia.

Em relação ao público externo, cabe salientar, também, a participação em ações de representatividade político-institucional do diretor de Sustentabilidade, entre as quais se destacaram:

- Tá na Mesa (Federasul);
- Conselho Consultivo do Ramo Saúde (OCB);
- GT Monitoramento Legislativo (Unimed do Brasil);
- Reuniões de Diretoria (OCERGS);
- Reunião dos membros titulares do Conselho Estadual do Cooperativismo (CECOOP);

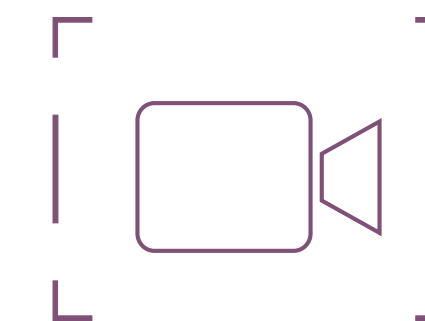
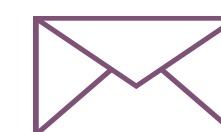
- *Workshops* do Programa GRC RN 443;
- Reunião de retomada do Grupo de Gestão e Planejamento Sistêmicos, criado pelo Poder Judiciário com a finalidade de qualificar a judicialização da saúde e trabalhar em outras frentes de interesse social.

Além das ações já mencionadas, a Unimed Federação/RS conta com projetos socioambientais vinculados à Diretoria de Sustentabilidade, os quais estão descritos neste relatório, no anexo relacionado ao Instituto Unimed/RS. Exemplos desses projetos são o programa Doador Fiel, o programa Menos 1 Lixo, o Gerenciamento de Resíduos, assim como as campanhas Eu Ajudo na Lata, Prato Cheio, do Agasalho, Tampinha Solidária e Natal+Feliz.

SERVIÇOS PRESTADOS ÀS SÓCIAS

Segmentação

(GRI 102-6) A segmentação do mercado para a Unimed Federação/RS é feita por áreas geográficas, sendo que o estado do Rio Grande do Sul está dividido em três áreas. O critério é utilizado para facilitar a participação das sócias em reuniões e promover a aproximação daquelas com características semelhantes, considerando a realidade de cada região, a fim de identificar necessidades e expectativas e incorporá-las às ações da cooperativa. Assim, foi instituída, no organograma, a criação das Coordenadorias Regionais, ligadas à vice-presidência de Integração e Relações Estaduais. Os clientes-alvo do ente institucional são todas as Filiadas do Sistema Unimed-RS, ou seja, sócias da Unimed Federação/RS.



SERVIÇOS PRESTADOS ÀS SÓCIAS

Engajamento de Clientes – Sócias

(GRI 102-43) A Diretoria Executiva realiza reuniões com as Filiadas, promovidas, em 2020, por meio virtual. Nelas, definem-se padrões de atuação em todo o estado, com a participação do presidente, dos vice-presidentes e dos diretores nos encontros das Coordenadorias Regionais, quando pertinente.

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento da gestão das Filiadas, por meio dos Comitês Estaduais de Gestão (ligados ao Comitê Setorial Unimed), são realizados eventos e reuniões, visando ao compartilhamento de conhecimentos, boas práticas e sugestões de padronização.

Em 2020, o gestor dos Comitês Estaduais de Gestão coordenou as reuniões dos coordenadores de comitês, que ocorrem mensalmente, de forma virtual, tendo como fim o alinhamento das atividades realizadas, as quais estão detalhadas no capítulo Governança Cooperativa.

12º Prêmio Excelência em Gestão e 11º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed-RS

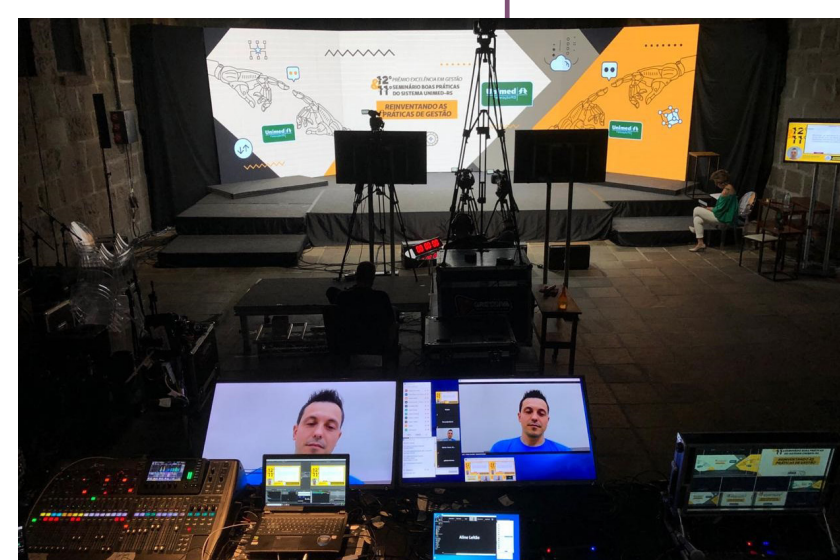
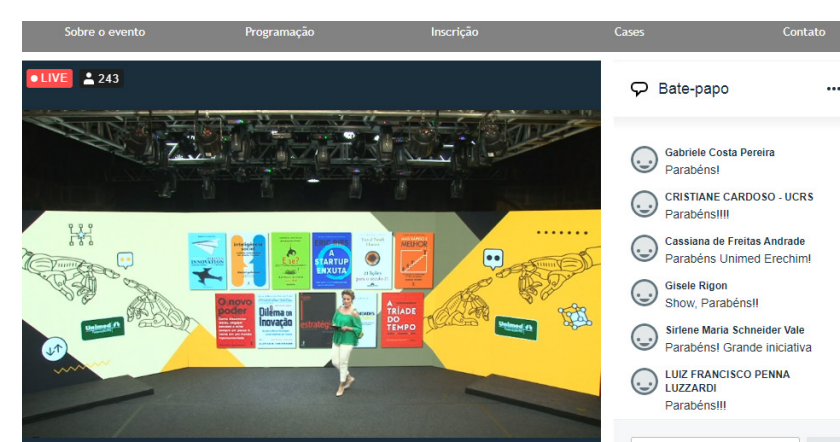
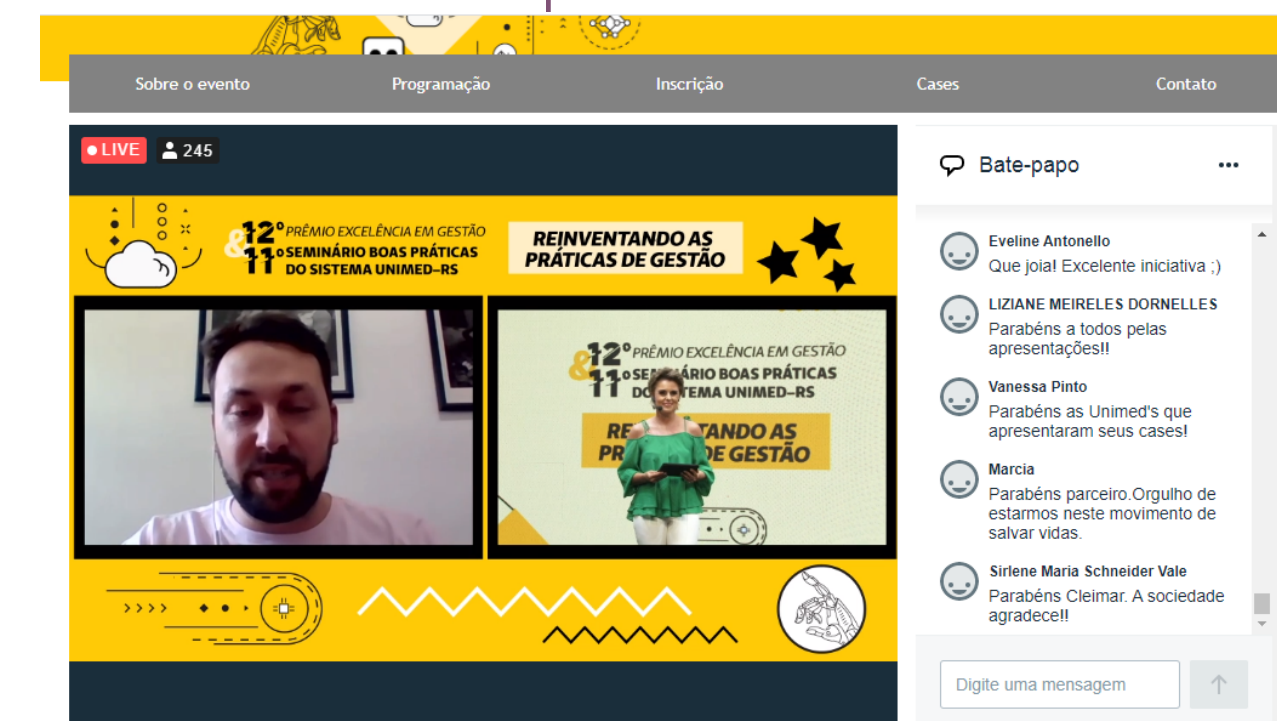
Para a Unimed Federação/RS, 2020 foi um ano propício à inovação e à consolidação de iniciativas que visam à excelência dos serviços prestados. Parte dessas iniciativas foi destacada durante o 12º Prêmio Excelência em Gestão e o 11º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed-RS.

Enquanto durante o 12º Prêmio Excelência em Gestão coube o devido reconhecimento às Unimeds que buscaram, na RN 277, da ANS, o Seminário de Boas Práticas, em sua edição número 11, compartilhou

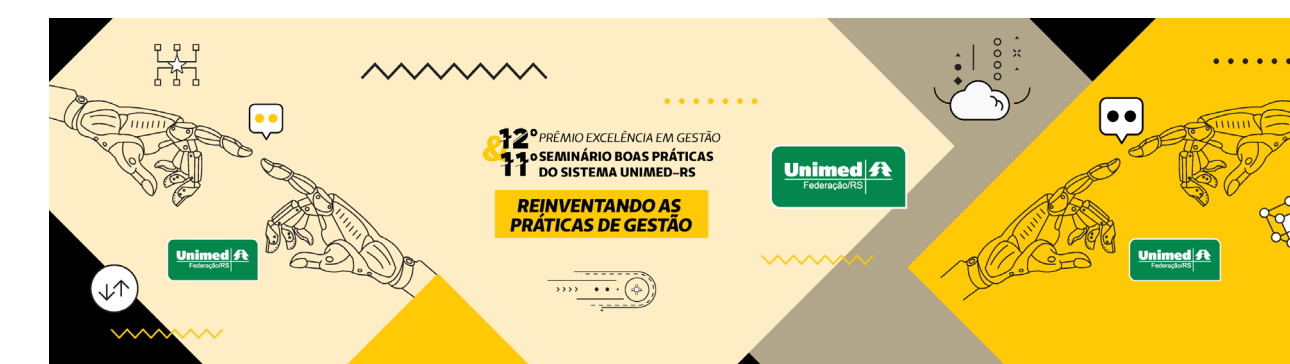
15 práticas de Unimeds, selecionadas pelos Comitês Estaduais de Gestão. Em novo formato, o bloco de cases foi aberto pelas iniciativas estaduais conduzidas pela Unimed Federação/RS, com apresentação do superintendente executivo Geison Tremea.

Saiba mais

Durante o 12º Prêmio Excelência em Gestão, também foi realizada a entrega simbólica de troféu à Unimed Região da Campanha/RS, que, em 2020, se juntou às 12 Unimeds gaúchas acreditadas pela ANS. Igualmente, foram homenageadas as Unimeds que participaram do Prêmio de Excelência em Gestão da Rede Prestadora, bem como aquelas que receberam certificado.



Vídeo Boas Práticas



SERVIÇOS PRESTADOS ÀS SÓCIAS

Gerenciar a Identificação de Necessidades e Satisfação das Filiadas

(GRI 102-44) A Pesquisa de Satisfação das Filiadas é aplicada anualmente, dividida em blocos, por processos, a fim de oportunizar a implementação de ações de melhoria a partir das sugestões e da avaliação de desempenho desses processos. Questões pontuadas com nota igual ou abaixo de 7 devem ser justificadas e são tratadas como insatisfações.

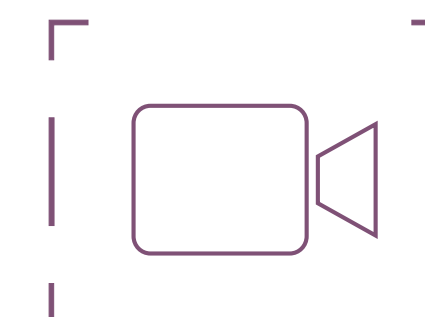
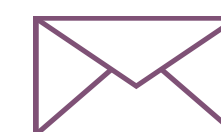
As necessidades, expectativas e justificativas das pontuações iguais ou abaixo de 7, identificadas após a compilação da pesquisa, são encaminhadas às lideranças pelo setor de Gestão da Qualidade, a quem cabe verificar as informações e utilizá-las conforme cada situação, esclarecendo dúvidas, incorporando sugestões aos processos, além da análise de possibilidades de novos produtos/ serviços.

Para o registro das manifestações que necessitem de tratamento, é utilizado o módulo de ocorrência do sistema Strategic Adviser (SA), onde também se dá o acompanhamento das ações a serem tomadas.

Resultado da pesquisa nos últimos três anos:

	2018	2019	2020
Grau de satisfação das Filiadas	9,02	8,96	*

*Resultado em compilação quando do fechamento do relatório



SERVIÇOS PRESTADOS ÀS SÓCIAS

Gerenciar Solicitações, Reclamações e/ou Sugestões das Filiadas

(GRI 103-2; GRI 103-3) As solicitações, reclamações ou sugestões das Filiadas podem chegar à Unimed Federação/RS por diferentes canais: contato telefônico, *e-mail*, *site* (Portal Unimed), reuniões, pesquisas, Espaço Singular, Central de Relacionamento, Ouvidoria ou contato direto com os setores.

As manifestações recebidas por qualquer diretor ou colaborador são registradas no Sistema MitoS/Pandora/Gestão da Qualidade/Reclamações. As sócias também possuem um canal direto de reclamações no Espaço Singular/Gestão da Qualidade/Reclamações de Filiadas.

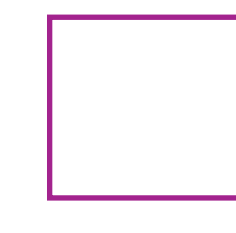
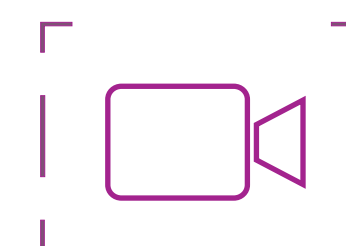
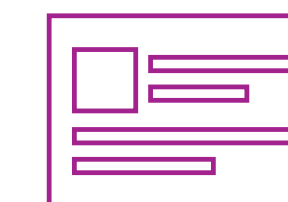
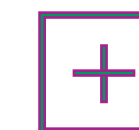
As demandas são recebidas pelo setor de Gestão da Qualidade, que analisa se a manifestação é procedente, registrando a conformidade, as observações e as oportunidades de melhoria no Sistema SA – Módulo de Ocorrências, para que seja dado o devido tratamento pelos setores envolvidos, com posterior retorno ao cliente. Caso a reclamação seja considerada improcedente, esclarece a questão e dá as devidas orientações.

(GRI 416-2) Nos últimos três anos, não houve registro de reclamação de Filiadas.

Canais de Relacionamento

(GRI 102-43) A Unimed Federação/RS possui diversos canais de atendimento, sendo eles: Central de Atendimento Telefônico (0800-724-8730), 24 horas por dia, 7 dias por semana, *chat*, *e-mail*, Fale Conosco, *Facebook*, *Twitter*, atendimento presencial, *WhatsApp*, FAX, Reclame Aqui, consumidor.gov, carta e Ouvidoria.

Além dos canais acima, também é utilizado o Espaço Singular, ambiente virtual dedicado às Filiadas, que tem por finalidade agilizar e qualificar o atendimento às solicitações.



SERVIÇOS PRESTADOS ÀS SÓCIAS

Produtos Disponíveis às Filiadas

(GRI 102-2) Os produtos disponíveis às sócias, divulgados no Portfólio de Serviços da Unimed Federação/RS, são apresentados a seguir:

Setor responsável	Serviços
Assessoria Contábil	Assessoria Técnica Contábil Visitas Técnicas Contábeis Palestras e elaboração de treinamentos específicos por demanda
Central de Relacionamento	Central de Relacionamento com o Beneficiário (atendimento telefônico aos beneficiários da Singular) Mediação e Regulação Médica NetLeitos – Rede Integrada Unimed/RS
Gestão da Qualidade	Consultoria em Planejamento Estratégico Consultoria em ISO 9001:2015 Consultoria em RN 277 Consultoria em Gestão por Processos Consultoria em Cinco Sentos Consultoria em Outras Ferramentas de Gestão
Gestão de Pessoas	Operacionalização da Folha de Pagamento Assessoria Jurídica na Área Trabalhista

Setor responsável	Serviços
Núcleo de Comunicação e Marketing	Gestão da Marca
Núcleo de Desenvolvimento Humano	Capacitações para o Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS Viabilização de Ressarcimento Financeiro com Apoio do SESCOOP/RS
Núcleo de Informação e Assessoria	Assessoria Atuarial Assessoria de Cooperativismo Assessoria Jurídica Apoio à Gestão da Rede de Prestadores Serviço de Apoio à Regulamentação dos Planos de Saúde e Lei das Cooperativas Serviço de Apoio Tecnológico à Informação Assuntos Relacionados à Regulamentação dos Planos de Saúde
Centro de Serviços Compartilhados	Compra Conjunta de Materiais de Expediente do Sistema Unimed-RS
Núcleo de Negócios Corporativos	Gestão de Contratos de Plano de Saúde Licitações de Planos de Saúde Validação para Comercialização de Contratos Negociação Comercial Relacionamento com as Equipes Comerciais do Estado
Núcleo de Gestão Econômica e Contábil	Responsabilidade Técnica Contábil Suporte Técnico e Operacional das Áreas Tributária e Contábil

PROCESSOS PRINCIPAIS

Ente institucional

Os processos principais do ente institucional que compõem a Cadeia de Valor da Unimed Federação/RS com destaque em 2020 são detalhados a seguir.

Representação e Integração Político-Institucional **Principais reuniões com a representação do presidente**

Em que pese a pandemia de Covid-19, a participação do presidente manteve a regularidade costumeira em todas as frentes de trabalho, com destaque às ações político-institucionais. A marcante diferença é que, até março de 2020, as reuniões eram presenciais, passando a ser realizadas por modo virtual nos meses seguintes, seguindo assim até o final do ano.

Devem ser relacionadas as que seguem: coordenação das reuniões da Diretoria Executiva, de Singulares, do Conselho de Administração, das assembleias da Unimed Federação/RS e Unimed Operadora/RS e do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS.

Na mesma modalidade, ocorreram as atividades que, também de praxe, mereceram atenção permanente na agenda presidencial: reuniões da Diretoria Executiva, do Conselho da Unimed Mercosul e do Sistema Unimed Nacional – Unimed do Brasil, da Central Nacional Unimed e, principalmente, da Unimed Participações S/A, como presidente da *holding*.

Foi mantida a atenção junto às esferas dos Poderes a nível federal, notadamente junto à Presidência da República, aos Ministérios da Saúde (ex-ministro Luiz Henrique Mandetta e secretário João Gabbardo dos Reis) e ao ministro da Cidadania (Onyx Lorenzoni), bem como junto ao Congresso Nacional (senadores do Rio Grande do Sul e deputado Pedro Westphalen). Do mesmo modo, manteve-se a atenção a nível estadual, junto ao Governo do Estado, à Secretaria da Saúde, à Assembleia Legislativa (deputados Ernani Pólo, Frederico Antunes e Rodrigo Lorenzoni, atual Secretário do Turismo e Desenvolvimento Econômico) e à Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

No Sistema Cooperativo Unimed, houve também intensa dedicação ao cenário político-eleitoral, em virtude das eleições para as novas diretorias no começo do ano de 2021. Registre-se, igualmente, a participação na programação da 50ª Convenção Nacional Unimed (originalmente prevista para ser sediada no Rio Grande do Sul e realizada de forma virtual pela primeira vez) em atuação como presidente de mesa sobre o tema “Sistema de Saúde – Quais os impactos no sistema de saúde suplementar e como o setor se preparará para o cenário pós-pandemia?”.

No âmbito cultural, foram mantidas as exposições da Casa da Memória Unimed Federação/RS, a qual foi classificada como finalista na premiação Líderes e Vencedores da Federasul – entidade com a qual mantém antiga parceria na edição semanal do Tá na Mesa. Também foi garantido apoio à realização da Feira do Livro de Porto Alegre, tendo participado da programação com palestra interativa. Foi um ano especial também em razão do lançamento do livro Liderança Duradoura, com conteúdo apropriado ao contexto macro do cooperativismo, que mereceu a realização de uma *live* para todo o estado.

No relacionamento com entidades do setor, é importante observar o excelente grau de integração com a Associação Médica do Rio Grande do Sul (AMRIGS), com o Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul (Cremers), com o Sindicato Médico do Rio Grande do Sul (Simers) e com a Academia Sul-Riograndense de Medicina (que, igualmente, contou com a participação da Unimed Federação/RS em *lives* e palestras). Um reconhecimento importante e histórico foi o Troféu Padre Amstad 2020, distinção máxima do Cooperativismo Gaúcho conferida pelo Sistema OCERGS-SESCOOP/RS.

E, coroando um ano de pleno êxito, a Unimed Federação/RS recebeu, a convite da presidência, a visita do ex-ministro da Justiça e Segurança Pública do Governo Federal, Sérgio Fernando Moro, que conheceu em detalhes o Sistema Unimed e realizou palestra sobre o tema “*Compliance* x corrupção: um olhar para o futuro”, em transmissão digital assistida por dirigentes de Unimeds de vários pontos do país.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Principais reuniões com a representação do vice-presidente de Relações Institucionais:

- reuniões na Unimed do Brasil;
- reuniões da Comissão Técnico-Sancionatória (CTS) do Rio Grande do Sul, acompanhando o julgamento dos processos.

Principais reuniões com a representação do vice-presidente de Integração e Relações Estaduais:

- reuniões da Unimed do Brasil;
- reuniões do Conselho de Ética da Organização das Cooperativas do Estado do Rio Grande do Sul (OCERGS);
- reuniões das Coordenadorias de Área do Sistema Unimed-RS.

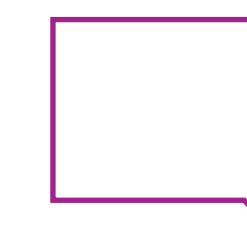
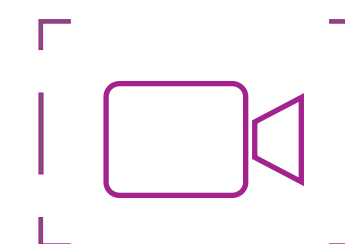
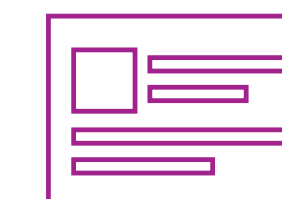
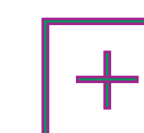
Desenvolvimento Humano e Eventos de Integração do Sistema Unimed-RS

A missão do Núcleo de Desenvolvimento Humano é promover o desenvolvimento da gestão, proporcionando a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos colaboradores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas. Para cumprir essa missão, duas linhas de atuação foram adotadas:

- Calendário Anual de Capacitações, com eventos qualificados, focados principalmente no desenvolvimento da gestão para todos os níveis de atuação do Sistema Unimed-RS. Em função da pandemia, o calendário foi cumprido via plataformas digitais, em formato EAD. No total, foram promovidas 61 iniciativas, entre capacitações, *lives*, *webinars*, possibilitando 3.232 participações e alcançando uma média de satisfação de 93,12%, ampliando números de 2019 (que registrou 45 capacitações com 2.693 participantes e média de satisfação de 97,11%).

- Assessoria ao Sistema Unimed-RS para execução e prestação de contas em projetos onde consta o apoio financeiro do Sistema Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP/RS), assim como orientação de contratação de fornecedores e profissionais qualificados para atender tais demandas.

Em 2020, foi executado o valor de R\$ 1.349.991,17 para bolsas de estudos, cursos e palestras. Para 2021, há, no planejamento, o total de R\$ 4.705.221,00, sendo R\$ 3.163.460,30 (valor de 2021) e R\$ 1.541.760,70 (sobra de 2020).

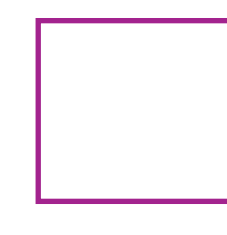
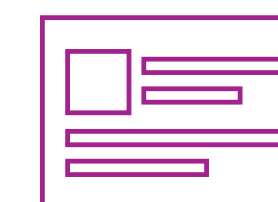
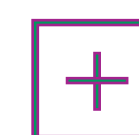


PROCESSOS PRINCIPAIS

Destaques em 2020:

LIVE SÉRIES - LIVES EM SAÚDE

Como projeto-destaque do setor, pode-se pontuar a realização de cinco *lives* em saúde, quando foram abordados temas atuais como “A medicina pós-pandemia”, “Telemedicina”, “O papel da classe médica”, “Tecnologia e medicina” e “O impacto do isolamento social na sociedade”. A *live* “Estudo sobre a vacina para Covid-19” trouxe uma perspectiva e explanação sobre os diversos estudos de imunização.



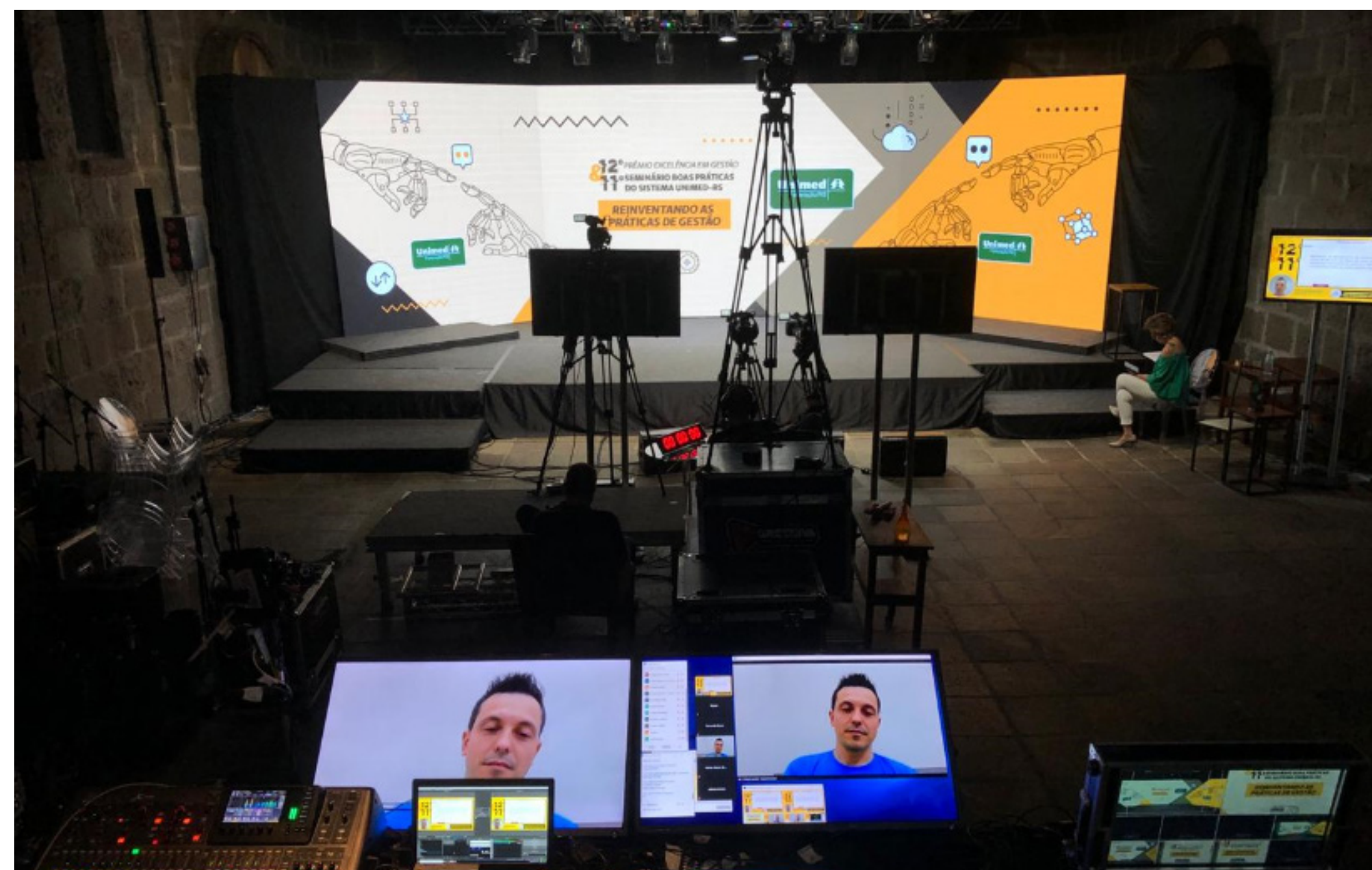
A medicina pós-pandemia: desafios e realidade

Estudo sobre a vacina para Covid-19: perspectivas

PROCESSOS PRINCIPAIS

12º PRÊMIO EXCELÊNCIA EM GESTÃO E 11º SEMINÁRIO DE BOAS PRÁTICAS DO SISTEMA UNIMED-RS

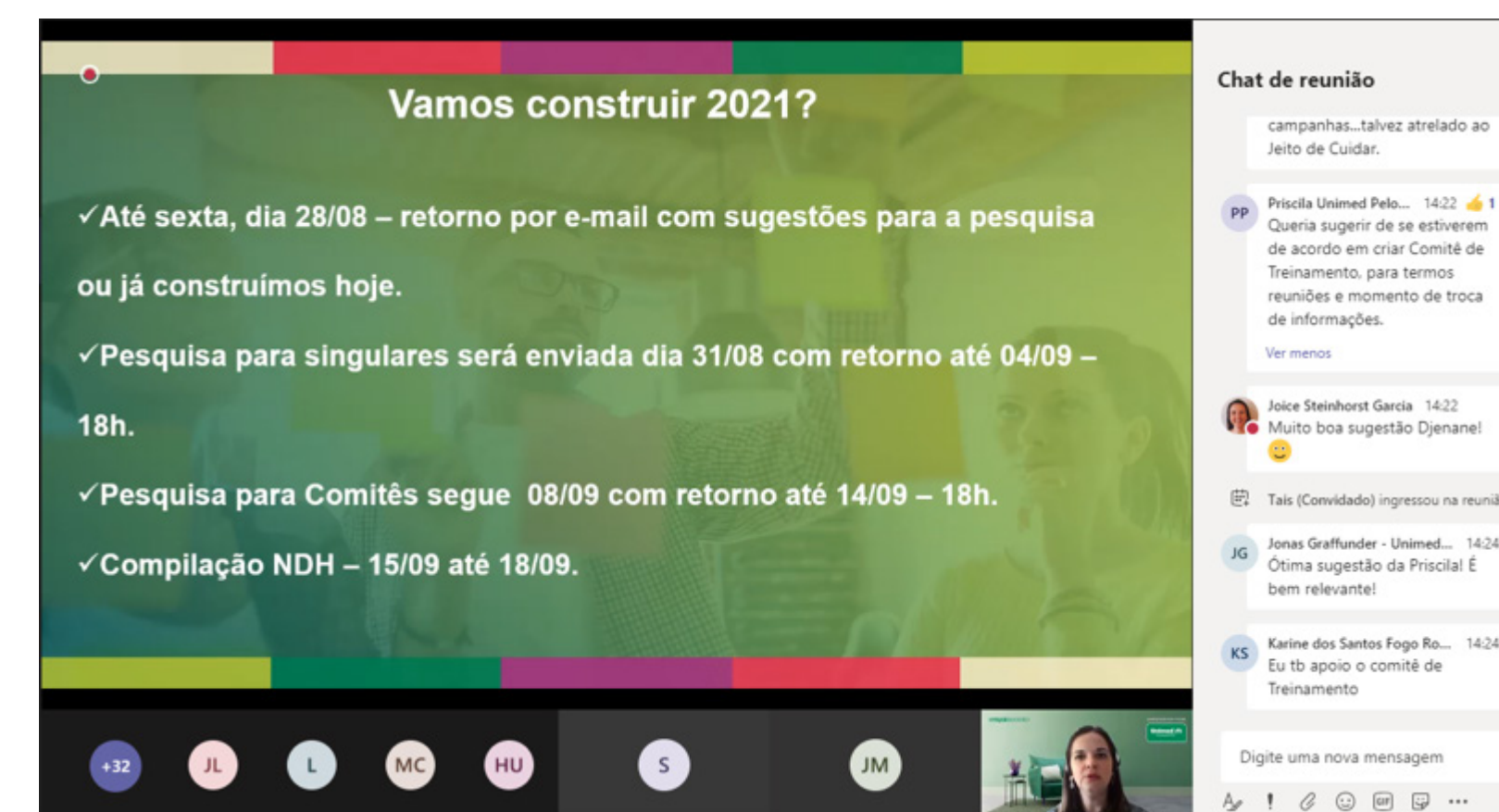
O compartilhamento das boas práticas foi transmitido ao vivo para todo o sistema Unimed diretamente de um estúdio. Nas práticas apresentadas pelas Unimed, foram destacados *cases* adaptados ao momento de pandemia.



12º Prêmio Excelência em Gestão e 11º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed-RS

Construção do Calendário de Capacitação 2021

Em agosto, foi realizado o encontro entre os setores de Recursos Humanos (RH) das Singulares, dando início à construção participativa na criação do calendário 2021, fomentando a ideia de novos formatos de treinamento, visto o cenário atual. No encontro, a partir de necessidades apontadas, foi criado o Comitê Estadual de Gestão de Treinamento e Desenvolvimento (T&D), que iniciará suas atividades em 2021.

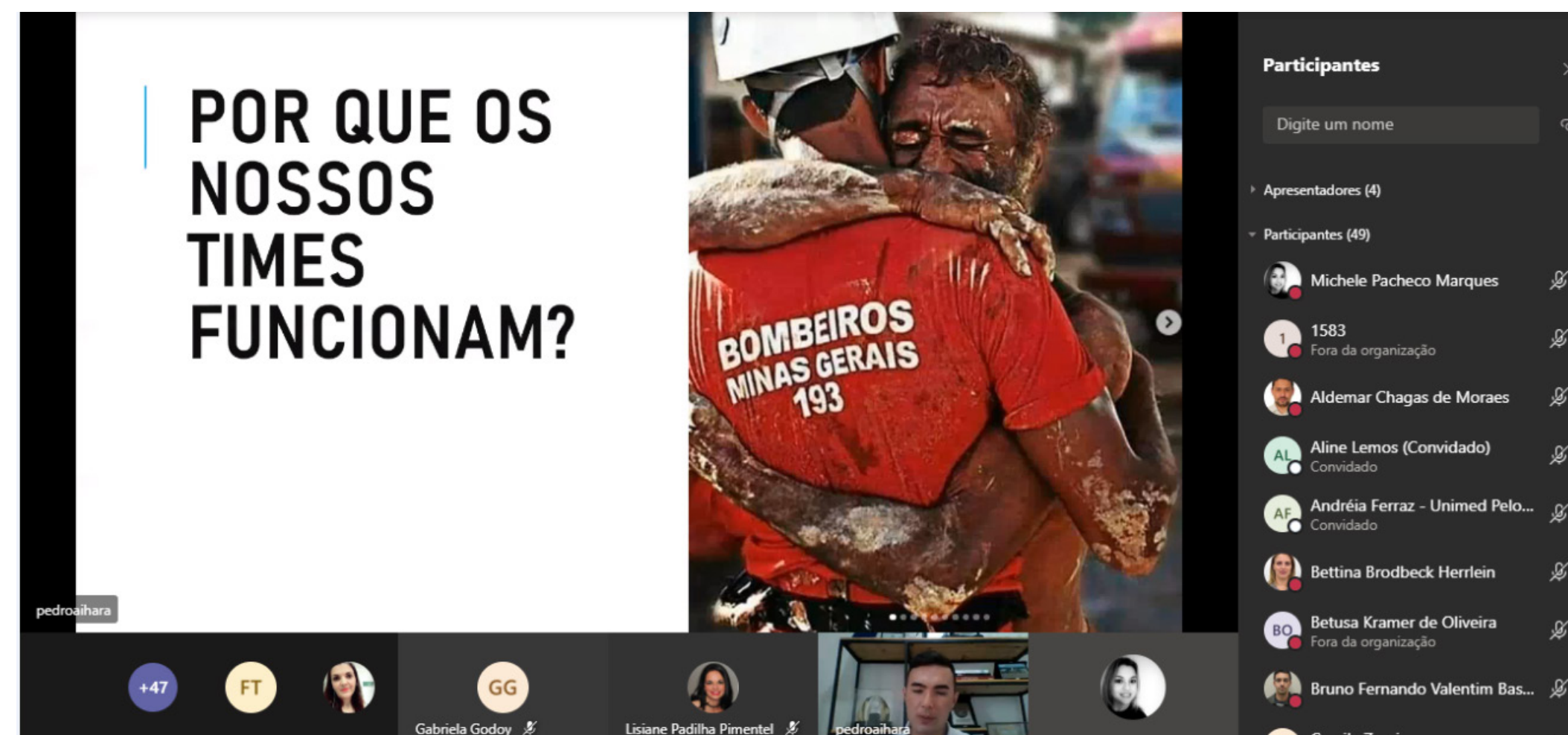


Calendário 2021

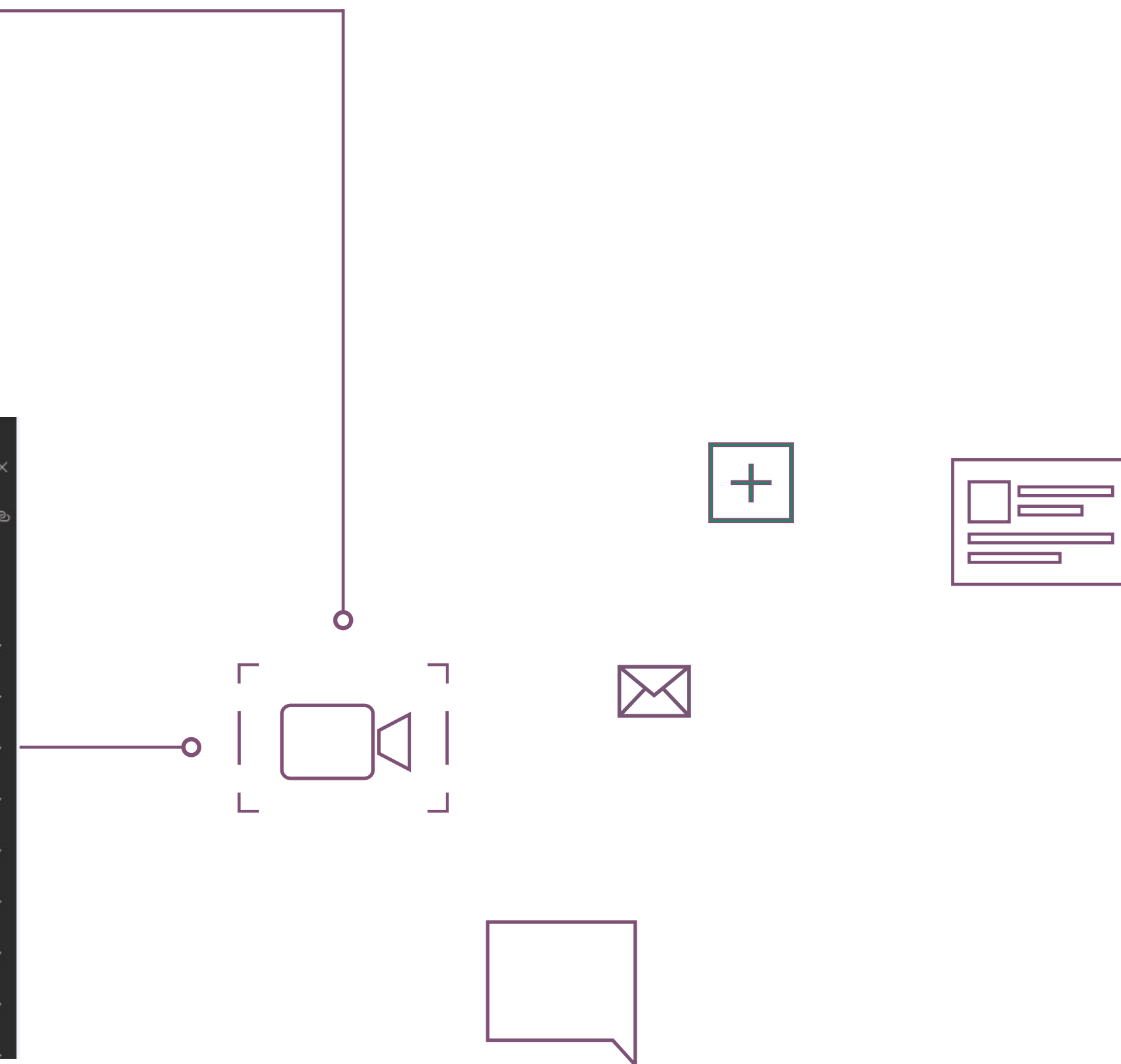
PROCESSOS PRINCIPAIS

LIVE SÉRIES - A Calma no Caos

Para fechar a sequência de *Live Séries* criada pela Diretoria de Saúde e Desenvolvimento Humano, foi apresentada a palestra “A calma no caos”, em que o Tenente Pedro Aihara, do corpo de bombeiros de Belo Horizonte/MG, relatou a importância da cooperação, do trabalho em equipe e das conexões humanas, tendo como exemplo sua atuação no rompimento da barragem de Brumadinho/MG.



A calma no caos



PROCESSOS PRINCIPAIS

Desenvolvimento da Gestão das Filiadas

O objetivo principal da Gestão Organizacional é promover o aperfeiçoamento da gestão das Unimed do Rio Grande do Sul por meio do acompanhamento econômico-financeiro e assistencial, evitando possíveis interferências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que possam comprometer a imagem do Sistema Unimed-RS junto a cooperados e clientes. Está ligada diretamente à vice-presidência de Integração e Relações Estaduais, tendo tido várias ações, como:

- a. acompanhamento econômico-financeiro das Unimed do Rio Grande do Sul por meio do monitoramento dos indicadores da Norma Derivada nº 11, do Risco Assistencial e do Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), coordenando a Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro, que, com reuniões mensais, avalia os resultados de cada Unimed e solicita informações sobre ações que estão sendo tomadas para adequá-las às necessidades de geração de resultado;
- b. auxílio na gestão do Projeto Operadora x Singular, adotado pela Unimed Uruguaiana/RS, a partir de janeiro de 2020, juntamente com as Unimed Centro/RS, Itaqui RS e Alegrete/RS (em anos anteriores), por meio do acompanhamento de seus resultados e de sua operacionalidade. Juntamente com a Assessoria Atuarial, foi implantado o último tripé do projeto, com o estabelecimento da mutualização entre a Unimed Operadora/RS e as quatro prestadoras, trazendo maior segurança financeira para todos os seus componentes, evitando que eventos de alto custo possam comprometer seu equilíbrio. Em agosto, foi definida a adesão da Unimed Alto Uruguai/RS ao mesmo projeto, sendo a primeira da Área 3. A Gestão Organizacional, juntamente com o Serviço de Apoio à Regulação (SAR), acompanhou todo o processo junto à ANS, o que foi autorizado em dezembro, com início da operação previsto para 1º de janeiro de 2021;
- c. auxílio na implantação, juntamente com a Faculdade Unimed, de projeto de capacitação de oito Unimed para atendimento da RN 443, buscando ações de melhoria em sua gestão.

Como apoio ao desenvolvimento da gestão das Filiadas, em virtude das solicitações de orientações recebidas pela Unimed Federação/RS quanto ao cumprimento da Instrução Normativa 81/2020, do Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI), a qual possibilita que as

assembleias possam ser realizadas de forma semipresencial ou digital, em decorrência das restrições advindas da pandemia do coronavírus, foi criada uma força-tarefa multidisciplinar com o objetivo de documentar as orientações e esclarecer dúvidas em relação a esse processo, disponibilizando às Unimed três documentos, sendo eles: Orientações para Assembleias Gerais, Manual de Participação na AGO e Manual de Utilização da Ferramenta Zoom.

Segurança e Privacidade de Dados Pessoais

Motivada pela publicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com vigência prevista para agosto de 2020, e pela Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais do Sistema Unimed (Norma Derivada nº 15, de 23 de outubro de 2019), a Unimed Federação/RS e a Unimed Central de Serviços - RS estruturaram uma equipe composta por consultorias especializadas e lançaram um projeto para promover a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas cooperativas e demais entidades integrantes do Sistema Unimed-RS

O Projeto LGPD Estadual recebeu a adesão de 27 Unimed. Os trabalhos iniciaram em janeiro de 2020, com cronograma estabelecido para conclusão da fase inicial de implantação até maio de 2021.

Um dos requisitos para a adesão foi o estabelecimento de comitês locais de privacidade em todas as cooperativas aderentes, sendo seus coordenadores os responsáveis pela condução das ações de adequação recomendadas pelas consultorias do projeto.

Em dezembro, foi realizado, em ambiente virtual, o 1º Seminário Estadual LGPD do Sistema Unimed do Rio Grande do Sul, ocasião em que todas as especialidades técnicas envolvidas no processo de aderência à LGPD tiveram espaço para suas apresentações. Foram 381 inscritos e 97% de aprovação dentre os que responderam à pesquisa de satisfação do evento.

Para 2021, haverá o início das atividades do Comitê Estadual de Gestão da Privacidade, já constituído. Também estão sendo planejadas capacitações sobre a LGPD, destinadas a todos os colaboradores, em parceria com o SESCOOP.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Gestão Econômica e Contábil

O Núcleo de Gestão Econômica e Contábil (NGEC) está subordinado à Diretoria de Controladoria e Finanças e é responsável pela contabilidade de algumas empresas do Sistema Unimed-RS.

O NGEC realiza o fechamento mensal da contabilidade dessas instituições, os cálculos de tributos, o envio de obrigações acessórias, bem como o encaminhamento de relatórios gerenciais mensais para diretorias e gerências. Acompanha as auditorias e participa das reuniões dos Conselhos Fiscais das cooperativas para apresentação dos demonstrativos mensais de resultado e, quando necessário, das reuniões com diretorias e Conselhos de Administração e das Assembleias Gerais.

Assessoria Contábil para as Filiadas

A Assessoria Contábil está ligada à vice-presidência de Integração e Relações Estaduais e desenvolve suas atividades de forma proativa, elaborando pareceres e orientações acerca de assuntos pertinentes à área contábil das Singulares. Também organiza agenda de reuniões, cursos e treinamentos, que são realizados pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano.

Em 2020, participou de atividades junto à Assessoria Contábil da Unimed do Brasil, com foco na definição do tratamento da contabilização da suspensão do reajuste e da criação da Reserva Especial Covid-19, tendo sido o assessor contábil da área agraciado com o troféu Bronze de Contador do Ano.

No que tange às demandas das Singulares, atua respondendo consultas por *WhatsApp*, *e-mail* e pelo sistema Mito/Pandora. O atendimento presencial em 2020, em função da pandemia, foi substituído por reuniões virtuais para o atendimento de demandas.

Manteve, em 2020, o atendimento especial do acompanhamento econômico-financeiro do setor de Gestão Organizacional à Unimed Pelotas/RS.

Prestação de Serviço da Central de Relacionamento

A Central de Relacionamento da Unimed Federação/RS tem como objetivo a resolutividade, com cuidado e atenção, sem perder o foco nos resultados. Especialmente em 2020, considerando o cenário atípico, os desafios foram muitos, assim como as entregas. Entre os destaques do ano estão:

- atendimento a um volume recorde de chamadas, em especial na operação da Unimed Pelotas/RS;
- entrada da Unimed Uruguaiana/RS como prestadora e a preparação para a migração da prestadora Alto Uruguai/RS em janeiro de 2021;
- liberação do sistema de Controle de Leitos para os estados do Mercosul e, em dezembro, criação dos leitos de contingência Covid-19 estadual;
- manutenção do Comitê de Atendimento e Autorizações, atuante no estado, e fortalecimento da rede de apoio;
- participação no projeto da plataforma Quero Consulta.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Prestação de Serviço de Ouvidoria

A Ouvidoria tem por objetivo ser a voz dos clientes dentro da Operadora. Assim, cabe a ela receber demandas não resolvidas em primeira instância pelos canais de atendimento, buscando, a partir daí, a resolução de conflitos, além de defender os interesses dos beneficiários de planos de saúde.

A Ouvidoria da Unimed Operadora/RS representa outras cinco Unimeds de pequeno porte do estado, atendendo cerca de 100.000 beneficiários de planos de saúde.

Os indicadores GRI 103-2, GRI 103-3 e GRI 416-2 estão relatados no capítulo Serviços Prestados às Sócias.

Gestão do Conhecimento Técnico

O Núcleo de Informação e Assessoria (NIA) é subordinado à vice-presidência de Integração e Relações Estaduais e assessora o Sistema Unimed-RS de forma conjunta e multidisciplinar, além de unificar condutas e organizar informações de seu interesse.

Em 2020, destacam-se a emissão de informações e orientações de matérias atuariais, jurídicas, regulatórias e outras de ordem técnica, pertinentes ao segmento de atuação do Sistema Unimed-RS, e a participação em assembleias e reuniões. Também foram finalizados os atendimentos de 2.145 ocorrências via o sistema Espaço Singular.

Assessoria Atuarial (AA)

A Assessoria Atuarial (AA) avalia a solvência da operadora e propõe medidas visando ao equilíbrio econômico-financeiro. Para tanto, desenvolve atividades de avaliação e mensuração dos riscos a serem assumidos; avaliação dos níveis de reajustes a serem adotados, bem como revisão das condições de coberturas e garantias até então praticadas; acompanhamento dos parâmetros de solvência e rentabilidade; análise e emissão de orientações técnicas frente à regulamentação da ANS; e avaliação dos riscos futuros e os requisitos para o seu equilíbrio técnico.

Em 2020, as principais entregas foram: precificações; cálculo do índice de reajuste técnico para cada contrato, segundo a Lei dos Grandes Números e o Princípio do Mutualismo; acompanhamento sistemático de cada Unimed com a emissão mensal do Certificado Atuarial e, trimestralmente, do Termo de Responsabilidade Atuarial (TRA); atendimento a chamados e *e-mails*; e realização de reuniões periódicas por videoconferência com as Unimeds do Rio Grande do Sul.

O resultado mais significativo foi a manutenção do equilíbrio, da rentabilidade e do crescimento de todas as Unimeds operadoras no estado, bem como da promoção ao seu aprimoramento técnico.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Assessoria Jurídica Interna (AJI)

A Assessoria Jurídica Interna (AJI) presta contínuo assessoramento e suporte jurídico às Unimed no que se refere aos assuntos relacionados à regulamentação dos planos de saúde e direito cooperativo. Também atua no encaminhamento das citações e intimações de liminares recebidas do Poder Judiciário à Assessoria Jurídica Terceirizada e aos setores envolvidos, servindo de apoio jurídico para a defesa da Unimed Operadora/RS nos processos judiciais.

Tem a prerrogativa de representar a Unimed Operadora/RS na defesa de seus direitos e interesses junto à ANS, especialmente no protocolo de impugnações e recursos de ressarcimento ao SUS, na defesa contra autuações lavradas no curso dos processos administrativos sancionadores e no envio de documentos e informações sobre as demandas recebidas das Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs). Em 2020, a Unimed Operadora/RS recebeu 21 NIPs, sendo 100% delas arquivadas.

É responsável, ainda, pela elaboração de minuta padrão e revisão dos contratos de prestação de serviços firmados pela Unimed Operadora/RS, pela Unimed Federação/RS, pela Unicoopmed e pelo Instituto Unimed/RS com os mais diversificados contratados.

Assessoria Jurídica Terceirizada (AJT)

A Assessoria Jurídica Terceirizada (AJT) atua na defesa judicial e assessora juridicamente a Unimed Federação/RS, suas Filiadas e o Instituto Unimed/RS. Em 2020, o diferencial foi o aumento na quantidade de pareceres e orientações e a entrega do caderno com as minutas padrão de regulamentos e contratos assistenciais e de credenciamento da rede prestadora.

Assessoria de Cooperativismo (ACo)

A Assessoria de Cooperativismo (ACo), nos projetos que desenvolve, nos pareceres que emite e nas opiniões que externa, tem por objetivo zelar pelo adequado cumprimento das regras da casa, das normas dos Sistemas Unimed Estadual e Nacional, do arcabouço legal do cooperativismo brasileiro, bem como pelo respeito à doutrina e à história do cooperativismo em geral.

Em 2020, foram atendidas demandas de Filiadas e da Unimed Federação/RS. Também houve participação em assembleias gerais, reuniões do Conselho de Administração, reuniões com as sócias e reuniões técnicas.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Serviço de Apoio à Regulação (SAR)

O Serviço de Apoio à Regulação (SAR) tem como objetivo principal apoiar a Unimed Federação/RS e suas filiadas no cumprimento das atividades regulamentares junto à ANS, à Junta Comercial, Industrial e de Serviços do Rio Grande do Sul (JUCISRS) e ao Cremers, tendo como foco auxiliar para que esses compromissos sejam concluídos com qualidade e pontualidade.

Em 2020, as principais entregas foram: apoio para que as Assembleias Gerais em formato digital ou semipresencial fossem implantadas nas cooperativas; apoio no processo de transferência de carteiras de duas Singulares (Uruguaiana/RS e Alto Uruguai/RS) para a Unimed Operadora/RS; e os encaminhamentos junto à Unimed do Brasil para o cumprimento da Norma Derivada nº 11 pelas operadoras Unimed do Rio Grande do Sul.

Serviço de Apoio Tecnológico à Informação (SATI)

O Serviço de Apoio Tecnológico à Informação (SATI) tem por objetivo o desenvolvimento de soluções tecnológicas para apoio ao desenvolvimento das atividades das assessorias do NIA e da Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro (CAEF), bem como para auxílio às Unimeds do estado no cumprimento de obrigações regulatórias.

Em 2020, além das ações habituais de manutenção dessas soluções, foi criada uma rotina que permitiu manter centralizada na Unimed Federação/RS, a geração das informações mensais que passaram a ser exigidas pela Norma Derivada nº 11, da Unimed do Brasil, abrangendo todas as operadoras Unimed do Rio Grande do Sul; foram realizadas adaptações para a utilização de sistemas por colaboradores em *home office*; e foi iniciado um processo de adequação à LGPD.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Gestão da Comunicação Institucional

A gestão da comunicação institucional, de responsabilidade do Núcleo de Comunicação e *Marketing*, visa estabelecer canais de contato com os públicos da cooperativa. Atua na concepção e execução das melhores estratégias institucionais e mercadológicas a partir de duas frentes principais, a Comissão de Comunicação e *Marketing* Institucional (CCMI) e o Comitê Estadual de Gestão de *Marketing* (cujas atividades estão descritas no capítulo Governança Cooperativa).

Com sua atuação, busca reforçar a missão e a visão da cooperativa, tendo como coração de toda e qualquer comunicação “o cuidado”, expressão máxima do propósito da Unimed como maior cooperativa médica do mundo. Nesse sentido, tem uma série de atribuições, como suporte a eventos do Sistema Unimed-RS, realização de campanhas institucionais estaduais (para aproveitamento pelas Filiadas), suporte à gestão da marca às Singulares e empresas do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, produção de conteúdo e gestão dos canais de comunicação da Unimed Federação/RS e da Unimed Operadora/RS – redes sociais, *site*, informativos internos e externos e espaços de mídia como rádio e jornal –, e gestão da comunicação com clientes, contratantes, comunidade e Filiadas.

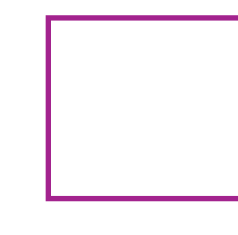
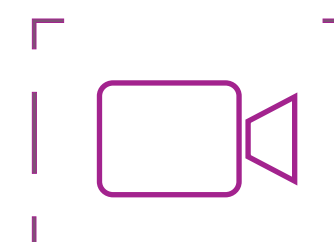
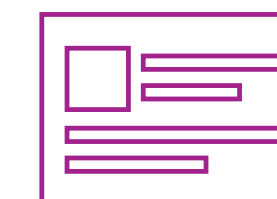
Em 2020, um ano atípico por razões já amplamente conhecidas, a cooperativa, dentro do seu compromisso de promover o fortalecimento da marca Unimed em âmbito estadual, seguiu com sua estratégia de comunicação e *marketing*, que prevê ocupar diferentes espaços de mídia, sejam eles pagos ou espontâneos. Somado ao objetivo primeiro de manter a visibilidade da marca, buscou fazer frente à crescente demanda por informações acerca da Covid-19, colocando-se não só como protagonista nas ações de

enfrentamento à pandemia, mas como referência de informações úteis e confiáveis.

Com vistas a reforçar a imagem da Unimed no Brasil e manter o alinhamento no discurso da marca, mantém, desde o início da pandemia, representação no Comitê Nacional de Crise, grupo instituído pela Unimed do Brasil.

Levantamento feito pela Unimed do Brasil e divulgado em reunião do seu Comitê de Crise dá conta de que as menções positivas à marca cresceram 33% em abril nas redes sociais. Também subiu 400% o número de interações nas plataformas digitais da Unimed no país. As pessoas buscaram os perfis da cooperativa como espaço de confiança. Somente entre 16 de abril e 16 de junho, foram mais de 13.300 matérias em veículos de imprensa, com 38% de menções positivas, 27% neutras e 35% negativas.

Outro ponto de destaque foi a inclusão de um informativo mensal, com informações institucionais da empresa, dentro do enxoval de materiais que já eram compartilhados com as contratantes, estabelecendo mais um canal de contato com esse público estratégico.



PROCESSOS PRINCIPAIS

Gestão Operacional, de Intercâmbio e Regulação

Marcado pelo distanciamento social causado pela pandemia, 2020 forçou a reinvenção de rotinas. Além disso, incertezas permearam os caminhos dos planos de saúde, considerando, entre outras questões, questionamentos quanto à capacidade de manutenção dos contratantes diante da crise econômica que se instalou em função da situação extraordinária.

A Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação, em conjunto com a Diretoria Executiva da Unimed Federação/RS, esteve atenta na busca de soluções para a manutenção e melhoria das atividades das Filiadas, mantendo o desenvolvimento e o aprendizado dos aspectos regulatórios e legais, adaptando e aprimorando processos para o aperfeiçoamento da gestão assistencial das Unimeds do estado e suas inter-relações estabelecidas através do intercâmbio do Sistema Unimed.

Como faz parte de seus desígnios o estabelecimento de ações junto ao órgão regulador (ANS), ao Poder Judiciário, ao Sistema Cooperativo Unimed, às federadas e associadas, bem como a outras entidades, na incumbência de construir meios capazes de manter a excelência assistencial com a sustentabilidade do negócio, mais do que nunca, nesse período difícil, se fez necessário reforçar a aproximação com todas as partes envolvidas.

Os destaques de 2020 são:

- desde janeiro, através da publicação das tabelas dos Recursos Próprios das Unimeds dos Estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, evoluiu para a Gestão da Transparência no Intercâmbio Mercosul;
- implantação do processo de Gestão Regulatória em Oftalmologia nos atendimentos de intercâmbio do estado, que possibilitou

equidade na auditoria da especialidade no intercâmbio. Mesmo com algumas dificuldades devido à pandemia, o processo demonstrou resultados positivos para as Unimeds do Rio Grande do Sul, tendo sido realizados, até novembro de 2020, 1.543 pareceres técnicos para procedimentos da especialidade;

- após março, quando foi estabelecido o distanciamento social em função da pandemia, foi elaborado, com muita celeridade, em conjunto com as demais diretorias da Unimed Federação/RS, todo o arcabouço regulatório que propiciou a teleassistência médica por vídeo no intercâmbio do estado do Rio Grande do Sul, assim como a teleassistência em psicologia, nutrição, terapia ocupacional e fonoaudiologia. Juntamente com a Diretoria de Saúde e Desenvolvimento Humano, foi acionada a Diretoria de Intercâmbio da Unimed do Brasil, a fim de promover a regulação da telessaúde para o intercâmbio nacional, o que foi realizado logo após, sempre no sentido de preservar essa nova forma de assistência aos cooperados das Singulares;
- elaboração de regras e processos criados para atendimentos relacionados à Covid-19, com o intuito de agilizar e estabelecer padrões para o atendimento do intercâmbio com o menor impacto possível aos beneficiários;
- parceria firmada com a coordenação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), ligado ao Tribunal de Justiça/RS, para iniciar um projeto-piloto com o objetivo de realizar ações de prevenção ou desjudicialização de litígios na área da saúde, via promoção de audiências de mediações coordenadas pelo CEJUSC-Saúde. Em 17 de dezembro, foi realizada a primeira sessão de conciliação na Saúde Pública e Suplementar;
- buscando o alinhamento com o Sistema Unimed Nacional, junto à Unimed do Brasil, mantiveram-se representantes na Comissão dos Honorários Médicos, na Comissão de Adequação do Rol de Procedimentos Unimed, no Colégio Nacional de Auditores, no Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores, no Comitê Consultivo, no Comitê Nacional de Intercâmbio, no Grupo Técnico de Atendimento no Intercâmbio, no Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Medicamentos e Materiais (TNUMM), no Grupo Técnico de Pacotes e no Grupo Técnico de Rede. Desde março, todos os grupos passaram a realizar reuniões de forma virtual, com atividades relacionadas aos temas regulatórios e assistenciais, voltados aos interesses das cooperativas;
- publicação do Regulamento Técnico Estadual para Homologação de Pacotes, com regras necessárias no estabelecimento e padronização das diretrizes referentes ao processo de forma transparente;
- o Colégio Estadual de Auditores Médicos, coordenado pela Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação, mesmo com a pandemia, realizou suas reuniões, sendo a primeira presencial, em janeiro, e as demais de forma virtual. Os encontros são fundamentais para a troca de experiências e o aprendizado com vistas ao aprimoramento da prática da gestão médica assistencial pelas auditorias médicas das Singulares, bem como para o desenvolvimento de diretrizes para as regras que buscam atender a estrutura operacional do intercâmbio;

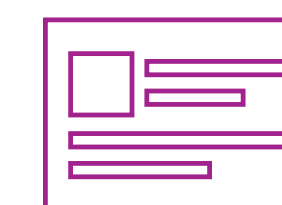
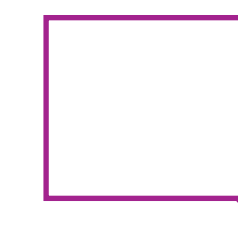
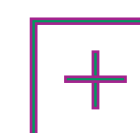
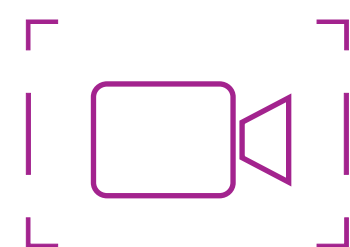
PROCESSOS PRINCIPAIS

- a atividade da Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências continuou a produção de seus estudos de revisão científica. Foram elaborados 19 estudos, que incluíram revisões relacionadas aos diversos testes desenvolvidos para a detecção da Covid-19, além daquelas utilizadas na discussão com a ANS, as quais são necessárias para as defesas técnicas ligadas à ciência, discutindo possível inclusão no rol de procedimentos de cobertura mínima editadas de dois em dois anos;
- as reuniões da Comissão do Intercâmbio Estadual foram realizadas mensalmente, de forma virtual, tendo sido discutidos mais de 70 assuntos que contribuíram para os regramentos das atividades operacionais e das assistências relacionadas no intercâmbio, muitas com efeito nas atividades das Singulares.

A Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação fomentou, ainda, o uso do Espaço Singular como ferramenta para envio de dúvidas, questionamentos e esclarecimentos das Singulares, o que, além de auxiliar as Unimed do Rio Grande do Sul, permite mensurar quais itens precisam ser rediscutidos para melhorar os processos de intercâmbio. Em 2020, foram registradas 168 ocorrências no sistema.

Na Unimed Operadora/RS, registrada na ANS sob o nº 367087, a Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação desenvolve sua atividade de gestão em conjunto com os outros diretores, sendo responsável pelas áreas operacionais da Operadora e pela Central de Relacionamento, que, além de atender demandas próprias, presta serviços a 16 Singulares do estado.

Existe um trabalho estruturado na regulação médico-assistencial bastante criterioso, em constante aperfeiçoamento para promover um modelo de gestão eficaz em seus propósitos para ser repassado às Unimed do Rio Grande do Sul. Todos esses novos processos e procedimentos são parte do aprimoramento contínuo necessário para quem atua na saúde suplementar.



PROCESSOS PRINCIPAIS

Implementação do Modelo DRG no Estado

A vice-presidência de Relações Institucionais esteve envolvida diretamente na atuação do projeto *Diagnosis Related Group (DRG)*. Em outubro de 2020, foi aprovada, em reunião do Conselho de Administração, a execução do Planejamento Estadual DRG 2020-2021, que foi elaborado e programado no decorrer do ano, tendo como objetivo resgatar e apoiar as UnimedS do estado frente a esse processo.

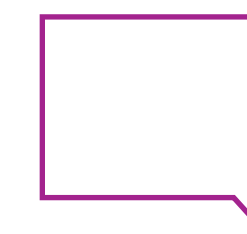
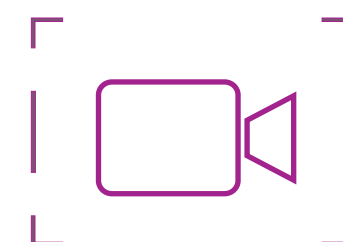
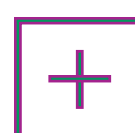
Estão previstas 16 ações, sendo que duas serão realizadas em grupo e as demais de forma individual por Unimed, a fim de se obter diagnóstico para que se possa apoiar o desenvolvimento da metodologia, buscando a centralidade no paciente e, conseqüentemente, oportunizando um novo modelo de remuneração em saúde.

Das 16 ações, quatro foram realizadas e finalizadas ainda em 2020, permitindo a análise da estrutura atual do DRG por meio do relato das equipes envolvidas no processo. Teve parte, também, nas definições do processo, subprocesso e fluxo, resgatando as funcionalidades da plataforma. Foram identificadas intervenções necessárias diante da análise de índices baseados nos quatro alvos de desperdício: diminuir internações preveníveis; diminuir a permanência além da necessária ao tratamento; aumentar a segurança assistencial; e diminuir reinternações evitáveis.

Na execução das ações, foi possível elaborar um relatório de diagnóstico individualizado por Unimed, cabendo à cada Singular sua própria análise, elaborando um plano de ação que será monitorado e verificado com a equipe da Unimed Federação/RS e do IAG Saúde a partir da quinta ação do planejamento.

Junto ao planejamento, além da consultoria do IAG Saúde, foi aprovado o desenvolvimento da integração entre o Sistema de Gestão da Unimed e a Plataforma DRG, integrando automaticamente os dados assistenciais e de custos e otimizando a codificação e análise dos dados. A empresa contratada para isso chama-se Trevo Sistemas.

Em decorrência do Planejamento Estadual DRG 2020-2021, a Comissão de Remuneração por DRG não seguiu com os trabalhos, pois estes ocorrerão sob o olhar individual de cada Unimed.



PROCESSOS PRINCIPAIS

Gestão da Inovação

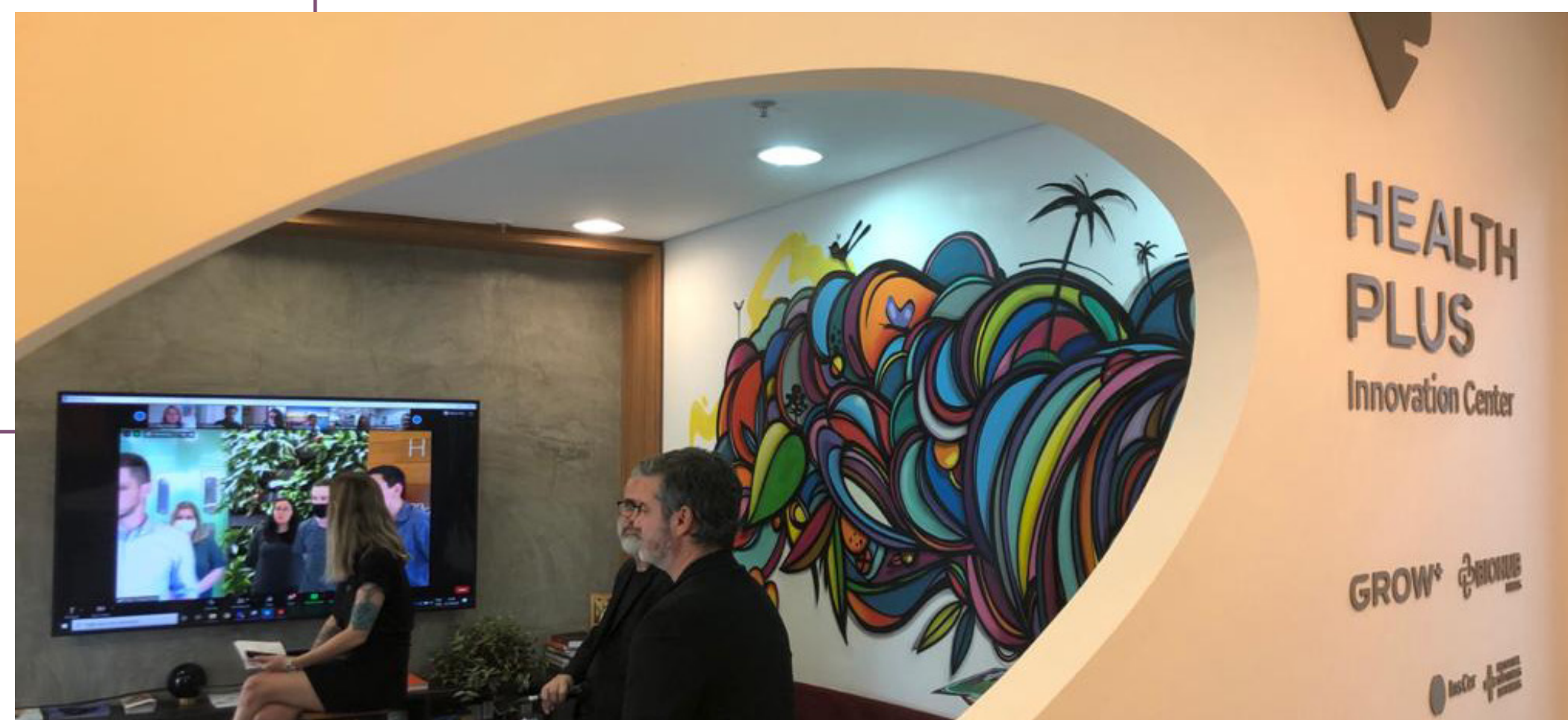
Em 2020, o foco principal do setor de Inovação da Unimed Federação/RS foi a disseminação da cultura de inovação, permeando o Sistema Unimed-RS. Em meio a um ambiente de pandemia, criou-se, pela primeira vez, um evento cultural de grande abrangência, totalmente digital e remoto, o *hackathon* O Novo Novo.

O evento teve a duração de três meses e revelou para a organização o imenso potencial criativo e humano dos participantes. A adesão ao programa foi significativa, mobilizando equipes de colaboradores e cooperados em torno de eixos de desafios que pudessem impactar o Sistema Unimed-RS.

Vinte e quatro semifinalistas percorreram uma jornada repleta de conteúdos e aprendizados sobre inovação, mercado de saúde e estratégias para melhorias. Quase 200 ideias foram pensadas pelas equipes, promovendo um repositório de muito valor para a organização, com potencial para serem implementadas nos próximos anos.

Três equipes premiadas levaram, juntas, R\$ 50 mil em prêmios e uma experiência memorável para suas trajetórias profissionais.

Outros desdobramentos importantes do *hackathon* foram o apoio e a mentoria para grupos de Unimed's interessadas em constituir suas áreas de inovação por meio do repasse de metodologias, do envio de documentações, de sugestão de literatura e de outras orientações.



Hackaton

PROCESSOS PRINCIPAIS

Grupo Sinergia

Também de forma inédita, a Diretoria de Negócios e Inovação promoveu a fundação de um laboratório de inovação, que recebeu o nome de Grupo Sinergia.

São realizadas reuniões semanais com especialistas em inovação e tecnologia da informação de cada Unimed participante do projeto, a fim de criar um *coworking* colaborativo no ambiente tecnológico voltado à saúde no espaço acadêmico da PUCRS, o *Healthplus*, dirigido pela aceleradora parceira da Unimed Federação/RS, *Grow Plus*.

O objetivo estratégico do grupo é discutir e pensar problemáticas em comum às Singulares, criar desafios a serem enfrentados em parceria com *startups*, bem como promover e partilhar o escalonamento de soluções já existentes em algumas Singulares, alocando recursos financeiros e humanos.

Gestão dos Serviços Próprios

Os serviços próprios do Sistema Unimed-RS também foram desafiados durante a pandemia. Contudo, graças a lideranças preparadas, equipes comprometidas e a uma eficiente assessoria técnica, foi possível manter o atendimento, entregando soluções que salvam vidas e consolidam a posição de destaque do Sistema Unimed no mercado.

Entre as ações de 2020, destacaram-se:

- coordenação dos hospitais próprios do Sistema Unimed-RS no enfrentamento à pandemia, a fim de garantir a disponibilidade de leitos, além da obtenção de insumos que viram seus preços, em algumas situações, serem reajustados em 3.000%;
- participação no Comitê de Enfrentamento da Covid-19;
- auxílio, com o apoio da Unimed Central de Serviços - RS, para garantir respiradores, monitores e insumos em geral à Unimed Mercosul;
- repasse da ferramenta NetLeitos, sem custo, para os estados de Santa Catarina e Paraná.

PROCESSOS PRINCIPAIS

Telemedicina e Demais Soluções

Uma das ações fundamentais da Unimed Federação/RS para fazer frente à pandemia foi a implantação, ainda no primeiro trimestre de 2020, do serviço de telemedicina, que teve a abertura de um plantão para atendimento de síndrome gripal ou qualquer caso de suspeita de Covid-19 disponibilizado no final de março.

Atualmente, o serviço está em processo de implantação para uma segunda etapa no aspecto federativo. A ideia é a prestação do atendimento de plantão noturno das 22h às 8h todos os dias da semana, ofertando algumas especialidades com o objetivo de evitar deslocamentos, desafogando os pronto-atendimentos, que seguem como referência para casos mais graves. Paralelo a isso, muitas Singulares já estão disponibilizando atendimentos eletivos aos cooperados.

Mais de 3,2 Mil Atendimentos

No plantão estadual (que tem como foco atender síndrome gripal ou qualquer caso suspeito de Covid-19), foram realizados 3.263 atendimentos até 31 de dezembro de 2020, com resolatividade de 97,27%; ou seja, foi preciso encaminhar apenas 89 pacientes para atendimento presencial.

O dado demonstra a efetividade do atendimento e o quanto ele contribui para que os pronto-atendimentos possam focar nos casos mais graves. Além disso, houve importante diminuição do risco de exposição física dos clientes.

Como Funciona

O atendimento é agendado e com hora marcada. O paciente baixa o aplicativo da consulta remota e é conduzido à sala virtual por um atendente. A consulta médica é realizada com calma e de forma personalizada. Todos os documentos emitidos são enviados diretamente ao paciente por telefone celular ou *e-mail*, sem necessidade de autorização prévia. Se o paciente precisa ser transferido para ser atendido presencialmente em função do seu quadro clínico, a transição é realizada de forma rápida e coordenada.

Sobre a Telemedicina

- Cerca de dez médicos estão envolvidos na escala de plantão, incluindo a coordenadora. Ao lado deles, existe uma equipe administrativa e de suporte, com atendimento telefônico 24 horas, todos os dias da semana. Somando o gerenciamento do programa e as equipes administrativa e assistencial, mais de 30 profissionais fazem a telemedicina funcionar.
- Os beneficiários são atendidos conforme encaminhamento pelas Singulares aderentes, com possibilidade de intercâmbio.
- Decreto do Ministério da Saúde autoriza a teleconsulta, assim como o Cremers já instituiu uma norma referendando a medida. Levantamento preliminar dá conta de quatro ferramentas que já estão em utilização no Sistema Unimed-RS: PEP Unimed, Kortex, Conexa e MK-Data.

Quero Consulta

A plataforma de marcação de consultas desenvolvido pela Unimed Federação/RS é mais uma possibilidade para solicitação de agendamento de consultas médicas presenciais e também de telemedicina. Além de outras facilidades, os clientes podem solicitar o agendamento de consulta por especialidade, ou com um cooperado específico, sem a necessidade de uma ligação.

PEP Unimed

O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é uma ferramenta desenvolvida pela Unimed Central de Serviços - RS, com investimento das Unimeds do Rio Grande do Sul e que está interligada ao Registro Eletrônico de Saúde (RES) da Unimed do Brasil e vai ao encontro da telemedicina, visto que todas as ferramentas necessitam ter um prontuário. Com o cenário da pandemia, a Unimed Central de Serviços - RS se movimentou rapidamente e conseguiu embarcar, dentro do PEP, uma ferramenta de videoconferência.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Segmentação

(GRI 102-6) A segmentação da Unimed Operadora/RS tem como abrangência geográfica de venda o estado do Rio Grande do Sul. Seus clientes-alvo são pessoas jurídicas com características de comercialização, conforme determina o RAMI.

Engajamento de Clientes – Contratantes

(GRI 102-43) A interação com os contratantes ocorre por meio de visitas, no mínimo, anuais, para negociação ou levantamento de necessidades e expectativas. Atualmente, os responsáveis por essas visitas são o superintendente executivo e o gerente de Negócios Corporativos. Quando necessário, há a participação do diretor de Negócios e Inovação.

Este ano, em especial, o Núcleo de Negócios Corporativos promoveu o evento virtual *RH Experience*, o qual proporcionou um encontro com os principais clientes no dia 19 de outubro.

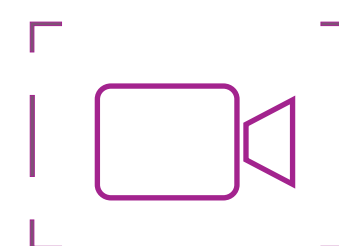
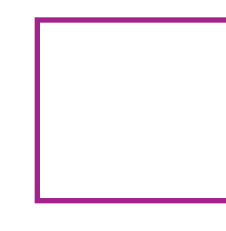
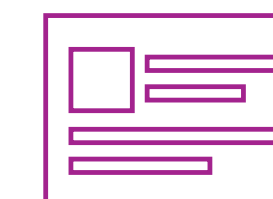
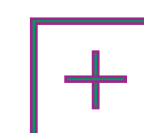
O *RH Experience* é um evento de relacionamento que tem como objetivo escutar os clientes por meio de atividades conduzidas por um facilitador/consultor. A partir de um *workshop*, os clientes (contratantes de RH) são convidados a dialogar e fazer atividades para descreverem suas rotinas relacionadas à administração do plano de saúde.

O objetivo do *RH Experience* é ouvir, entender e compreender o que o profissional de RH e o contratante pessoa jurídica desejam, quais são suas necessidades para melhor gerir o plano de saúde de sua empresa e o que valorizam na prestação de serviço.

O principal propósito ao realizar o evento é estreitar o relacionamento com o cliente para que ele sinta confiança de que a Operadora está de portas abertas para acolher suas necessidades, desejos e melhorias na sua jornada, seja ela composta por momentos de atrito ou de satisfação. É importante entender que a realização da iniciativa trará possibilidades e oportunidades de melhorar a experiência do cliente com a Operadora.

O *RH Experience* é dividido em duas etapas:

- *workshop* para coleta de informações e escuta do cliente;
- análises dos dados coletados para gerar *inputs* de melhoria e inovações na prestação de serviços.



SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Gerenciar a Identificação de Necessidades e Satisfação dos Contratantes

(GRI 102-44) A Unimed Operadora/RS utiliza diversas pesquisas para identificar as necessidades e a satisfação dos seus clientes. A Pesquisa de Satisfação de Contratantes, desenvolvida e aplicada internamente, e a Pesquisa para Beneficiários, com base na Instrução Normativa DIDES 60/2015, da ANS, estão sob a responsabilidade do Núcleo de Negócios Corporativos. Já a Pesquisa para Beneficiários, que é desenvolvida e aplicada internamente, está sob a responsabilidade da Central de Relacionamento.

Os resultados das pesquisas são apresentados na reunião da Diretoria Executiva e na reunião do Núcleo de Aperfeiçoamento de Processos (NAP). Além disso, são apresentados no GAR, espaço em que os integrantes realizam a análise das manifestações de clientes e registram constatações no sistema *Strategic Adviser*, para tratamento pelos setores competentes. Com as ações implantadas após a identificação das oportunidades de melhoria, foi possível manter níveis satisfatórios nos resultados.

	2018	2019	2020
Grau de Satisfação dos Contratantes	8,88	8,89	*
Grau de Satisfação dos Beneficiários (com base na Instrução Normativa DIDES 60/2015, da ANS)	8,78	9,10	*
Grau de Satisfação dos Beneficiários (pesquisa interna)	8,78	8,59	*

*Resultado em compilação quando do fechamento do relatório

(GRI 102-44) Também é realizada pesquisa de satisfação, aplicada pelo Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), com os beneficiários que participam dos Programas de Gerenciamento de Casos Complexos e de Casos Crônicos, e uma com os beneficiários atendidos no serviço de Telemedicina - Plantão Covid-19.

A pesquisa de satisfação, tanto para os beneficiários em Gerenciamento de Casos Crônicos (telemonitoramento realizado pela Unimed Central de Serviços - RS) quanto para os que estão em Gerenciamento de Casos Complexos, é realizada anualmente. Neste ano, foi atingida 97,40% da amostra necessária para validar a pesquisa e obtido um índice de satisfação geral de 99% para os Casos complexos. O índice foi de 96,80% para os casos crônicos.

Esse resultado aponta que os beneficiários estão realmente satisfeitos com o programa oferecido e suas modalidades. Mesmo diante das limitações impostas pela pandemia, o nível de satisfação é muito grande, pois os idosos se sentem cuidados e com vínculo com a equipe.

A Telemedicina - Plantão Covid-19 possui uma pesquisa de satisfação enviada por *e-mail* aos beneficiários que realizaram a consulta. Até o fechamento deste relatório, havia o retorno de 753 respostas. Em uma escala de 1 a 5, a média foi de 4,4 para o atendimento do moderador, 4,3 para o atendimento do médico e 4,2 para avaliação do *link* da consulta e da plataforma utilizada. Todas as sugestões e críticas são avaliadas pela equipe envolvida no serviço com o objetivo de realizar melhorias no processo.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Gerenciar Solicitações, Reclamações e/ou Sugestões dos Contratantes e Beneficiários

(GRI 103-2; GRI 103-3) Solicitações, reclamações ou sugestões podem chegar à Unimed Operadora/RS por diferentes meios: contato telefônico, *e-mail*, Portal Unimed, videoconferência, reuniões, Pesquisas de Satisfação de Contratantes, Pesquisas para Beneficiários, contato direto com os setores, Central de Relacionamento e Ouvidoria.

Todas as reclamações dos clientes são devidamente registradas num sistema CRM (sistema de gestão de relacionamento com o cliente), para que possam ser tratadas e analisadas, independentemente do canal de atendimento por onde foram recebidas. A Central de Relacionamento fica responsável por atender a necessidade e dar retorno aos envolvidos, incluindo outros setores ou outras Unimeds.

A ocorrência somente é finalizada no CRM após o devido encaminhamento do retorno ao beneficiário. Após essa etapa, as análises das reclamações de todos os canais de contato são centralizadas no GAR – que conta com participantes de diferentes setores da cooperativa –, incluindo as ações judiciais e as respostas às pesquisas de satisfação com pontuações iguais ou inferiores a 7, comentários negativos ou sinalizações de oportunidades de contratantes (pessoa jurídica) ou beneficiários (pessoa física). Essa ação tem por objetivo consolidar e centralizar, num único canal, as reflexões e análises de todas as oportunidades.

O grupo tem por objetivo identificar oportunidades nos processos, discutindo cada caso e, se necessário, abrindo constatações para tratamento dos setores que deram origem à reclamação (não conformidades, observações ou oportunidades de melhoria), visando sempre a aprimorar o relacionamento com o cliente.

(GRI 416-2) A Unimed Operadora/RS, no ano de 2020, teve o número de reclamações que consta no quadro abaixo.

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	TOTAL
RECLAMAÇÕES 2020	322	185	79	60	48	37	36	35	37	43	45	40	81	967

O principal motivo de reclamações de 2020 teve início em dezembro de 2019, seu cume em janeiro do ano seguinte e reflexos ainda em fevereiro: trata-se dos múltiplos boletos recebidos referentes aos mesmos vencimentos, devido à falha do banco emissor, o que resultou na troca da instituição financeira.

As demais reclamações foram relativas a algumas dificuldades advindas da pandemia, como a não entrega de boletos e/ou cartões, entre outras questões.

Inúmeras melhorias foram implementadas para o tratamento das reclamações recebidas, tais como as ações desenvolvidas pelo Núcleo Financeiro, desde a troca de banco emissor de boletos, até a disponibilidade de envios automáticos por *e-mail* e a discriminação de informações nos boletos.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Canais de Relacionamento

(GRI 102-43) Além dos canais de atendimento já citados, o monitoramento das manifestações nas mídias sociais, no *Facebook* e no *Twitter* e em *sites* de reputação *online*, como o Reclame Aqui e o consumidor.gov, faz parte do escopo de atendimento da Central de Relacionamento.

A Unimed Operadora/RS possui diversos canais de atendimento, sendo eles: Central de Atendimento Telefônico (0800-724-8730), 24 horas por dia, 7 dias por semana; *chat*; *e-mail*; Fale Conosco; *Facebook*; *Twitter*; atendimento presencial; *WhatsApp*; FAX; Reclame Aqui; consumidor.gov; carta e Ouvidoria.

A Central de Relacionamento da Unimed Federação/RS, tem como objetivo a resolutividade, com cuidado e atenção, sem perder o foco nos resultados. Entre as principais entregas e realizações de 2020, é possível destacar:

- reconhecimento como o melhor atendimento da categoria Planos de Saúde e Seguradoras, do XXI Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente;
- atendimento de volume recorde de chamadas;
- criação de fluxo de atendimento, estrutura e controles da Telemedicina – Plantão Covid-19;
- implantação da operação em *home office*, trabalhando com todas as adversidades inerentes;
- participação na criação do grupo de contingência Covid-19, responsável por conduzir as atuações de cuidado e prevenção com colaboradores, clientes e comunidade;
- manutenção do GAR durante todo o ano;

- implantação da plataforma Quero Consulta nas Unimeds:

Encosta da Serra/RS
 Noroeste/RS
 Pelotas/RS
 Planalto Central/RS
 Região da Campanha/RS
 Vale das Antas, RS
 Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (RS) Erechim e Porto Alegre (em breve)

- contratação e treinamento de novos operadores de forma virtual;
- implantação do sistema de boletos por *e-mail*, atendendo a solicitação de clientes;
- monitoramento do volume de autorizações durante toda a pandemia, ajudando no controle da sinistralidade;
- participação no Grupo de Análise de Rede;
- criação do Grupo de Análise Financeira e Mercado (nenhum grande contratante foi perdido, apenas alguns foram negociados, com todos para pagamento dentro do ano);
- entrada do atendimento por *WhatsApp*;
- acompanhamento de pacientes internados com Covid-19 ou suspeita.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Ouvidoria

(GRI 103-2; GRI 103-3) O setor de Ouvidoria recebe as manifestações dos beneficiários dos planos de assistência à saúde em segunda instância, ou seja, após já terem sido atendidos pela Central de Relacionamento.

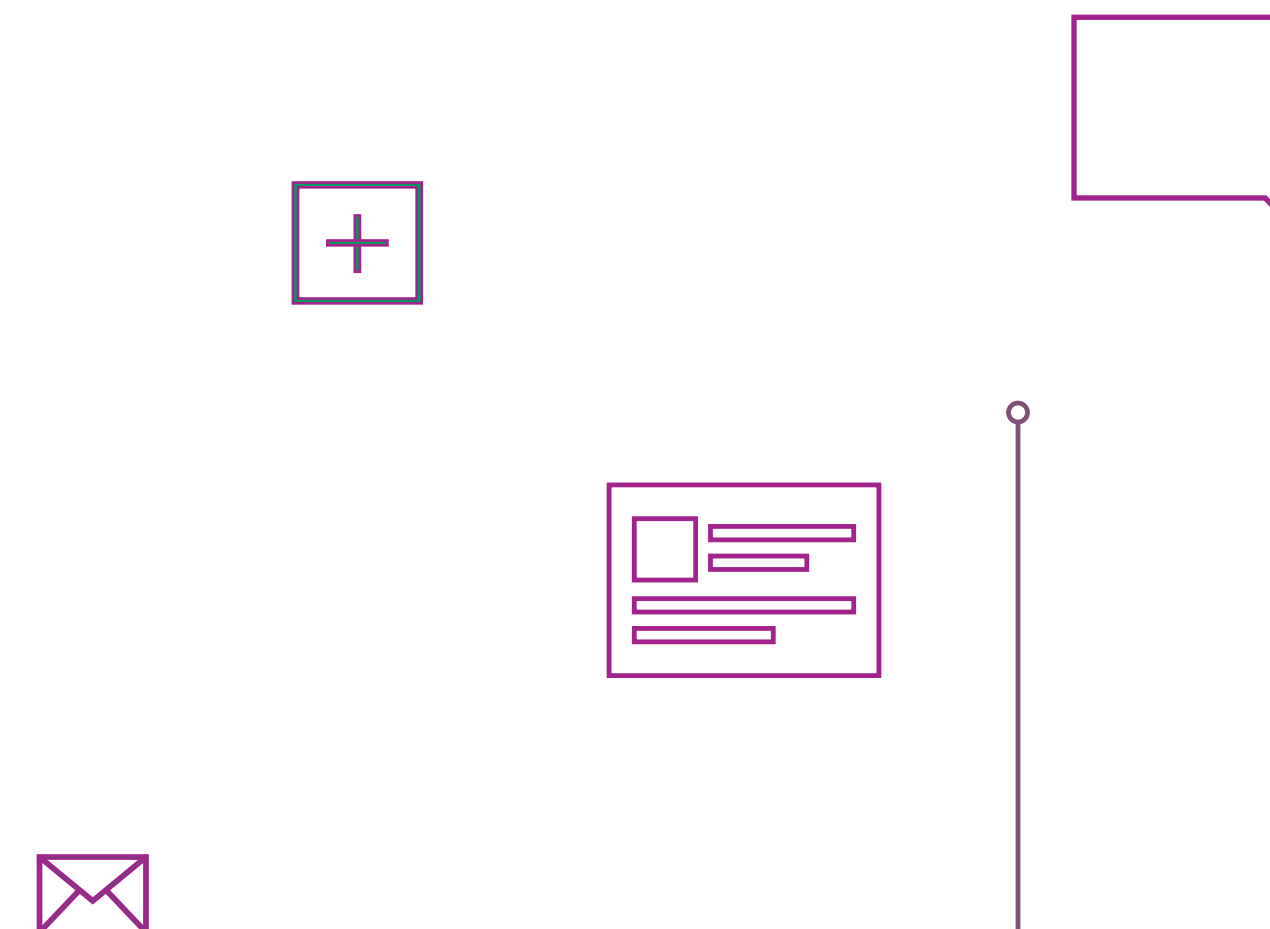
Por meio de um canal de acesso livre e externo, recebe reclamações, sugestões, elogios e pedidos de esclarecimentos, além de ter a atribuição regulamentar de responder aos pedidos de reanálise das negativas de atendimento assistencial.

De acordo com a RN 323, da ANS, a Ouvidoria deve exercer suas funções com imparcialidade, autonomia, transparência e confidencialidade, tendo papel fundamental na identificação de melhorias nos processos internos da Unimed Operadora/RS.

(GRI 416-2) Anualmente, o Relatório Estatístico e Analítico da Ouvidoria é encaminhado para a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Em 2020, foram registradas 45 demandas pelos beneficiários de planos de saúde da Unimed Operadora/RS, sendo 32 reclamações, todas elas tratadas no Grupo de Análise de Reclamações juntamente com os demais setores envolvidos, assim como foram recebidos 77 pedidos de reanálise, com 13 negativas de cobertura convertidas em autorização.

A Ouvidoria participa do Programa Ouvidoria de Excelência (POE), promovido pela Unimed do Brasil, com previsão de certificação para o ano de 2021.



SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Produtos Disponíveis aos Contratantes

(GRI 102-2) A divulgação dos produtos é alinhada ao perfil do cliente-alvo da Unimed Operadora/RS. Nas reuniões setoriais do Núcleo de Negócios Corporativos ou nas reuniões com o diretor de Negócios e Inovação, são definidas essas formas de divulgação.

Os produtos que a Unimed Operadora/RS oferece para os seus contratantes estão disponíveis no Portal Unimed, um dos canais oficiais de comunicação da cooperativa. O conteúdo se encontra em espaço aberto, não necessitando de acesso mediante *login* com usuário e senha. As informações podem ser facilmente encontradas, bastando apenas um clique na seção Produtos e Serviços para visualizá-las.

Processos Principais

Os processos principais que compõem a Cadeia de Valor da Unimed Operadora/RS, com destaque em 2020 são detalhados a seguir.

Projetar Produtos, Vender Contratos Federativos e Fidelizar

O Núcleo de Negócios Corporativos é responsável pela comercialização, manutenção e negociação dos contratos federativos e das prestadoras – Unimed Alegrete/RS, Unimed Centro/RS, Unimed Itaqui RS e Unimed Uruguaiana/RS. As principais entregas giraram em torno da crise econômico-financeira, trazida pela pandemia, a partir de negociações com clientes por meio de parcelamento de faturas, ajuste de produtos (*down grade*) e adequação de contratos, com apoio e suporte do Núcleo Financeiro. Isso resultou na manutenção de 100% da carteira.

Realizar Movimentação Cadastral e Gerenciar Informações Cadastrais

O setor de Gestão de Informações Cadastrais é responsável pela movimentação cadastral dos contratos federativos e das prestadoras: Unimed Alegrete/RS, Unimed Centro/RS, Unimed Itaqui RS e Unimed Uruguaiana/RS. Além disso, atua na parametrização de contratos e na gestão de informações que são repassadas à ANS e à Unimed do Brasil no que tange aos dados de beneficiários e contratantes e à rede de prestadores.

Em outubro, iniciou o trabalho de transferência da carteira de beneficiários da Unimed Alto Uruguai/RS, que aderiu ao projeto Operadora x Singular. O trabalho foi realizado de forma 100% remota devido à pandemia. Além do levantamento de informações pertinentes aos contratantes e beneficiários da Singular, foram feitas todas as parametrizações para coberturas de planos e cobranças de mensalidades, bem como conferências prévias para a importação qualificada dos dados.

As movimentações cadastrais passaram a ser realizadas 100% de forma virtual e digitalizada, não sendo necessária a impressão de documentação física para análise e auditoria. Em função do contexto de 2020, foram realizadas adequações no processo de cobrança de reajuste de plano, para atender a determinação da Agência de Saúde Suplementar, de acordo com as regras estabelecidas pela própria ANS em relação à suspensão de reajuste de planos que ocorreu a partir do mês de setembro.

Garantir Rede de Atendimento à Saúde

Foi realizada mais uma edição do Prêmio Excelência em Gestão e do Seminário de Boas Práticas. Durante o evento, foi entregue o Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora com o objetivo de estimular as Unimeds gaúchas à prática de gestão da rede direta de prestadores alinhada aos critérios estabelecidos pela RN 277.

As Unimeds que receberam o certificado de participação foram: Unimed Litoral Sul/RS, Unimed Planalto Central/RS, Unimed Vale do Sinos e Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo. As premiadas, por sua vez, foram: Unimed (RS) Erechim, Unimed Nordeste RS, Unimed Noroeste/RS, Unimed Porto Alegre, Unimed Vale das Antas, RS e Unimed Vale do Caí/RS.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Gerenciar a Atenção à Saúde

(GRI 103-2; GRI 103-3) O NAIS tem como objetivo fazer o gerenciamento de beneficiários da carteira da Unimed Operadora/RS (clientes e colaboradores), estimular a adoção de hábitos saudáveis e promover a qualidade de vida, fazendo educação em saúde.

Além disso, auxilia na análise mensal da sinistralidade de empresas contratantes e realiza controles de custo-efetividade. Tais objetivos são atingidos por meio do Programa de Gerenciamento de Casos e do Programa de Promoção e Prevenção em Saúde para empresas contratantes.

Em 2020, novamente auxiliou na pontuação do IDSS, com a inscrição do Programa Gerenciamento de Casos Complexos na ANS.

Atualmente, 40 beneficiários estão na modalidade Gerenciamento de Casos Complexos e 268 ativos na modalidade de Telemonitoramento - Gerenciamento de Casos Crônicos, que é realizado por meio da Unimed Central de Serviços - RS.

(GRI 416-1) Desde de março de 2020, diante da pandemia da Covid-19, os beneficiários que recebiam visita domiciliar (Gerenciamento de Casos Complexos) passaram a ser telemonitorados pela equipe, visando à proteção e segurança dos envolvidos.

Para mensurar o programa e permitir análises quantitativas, há 13 indicadores de acompanhamento. Entre eles: taxa de adesão aos programas, perda cadastral e pesquisas de satisfação (os chamados indicadores de processo). Já para analisar a assistência prestada, existem os indicadores clínicos: percentual de queda e hemoglobina glicada. O indicador nutricional, que mensura a circunferência da panturrilha maior ou igual a 31 cm, por sua vez, tem por objetivo acompanhar o estado nutricional, tendo sido sinterrompido a partir da suspensão das visitas. Percentual de internação, média de consulta e passagens em pronto-socorro também são indicadores acompanhados. Alguns indicadores são aplicados apenas para aqueles na modalidade de Gerenciamento de Casos Complexos e, outros, apenas para beneficiários em Gerenciamento de Casos Crônicos.

Em geral, são atingidas as metas esperadas. As mais difíceis de alcançar são as relacionadas à taxa de adesão e à perda cadastral. Mensalmente, são realizadas reuniões clínicas envolvendo todos os profissionais da equipe multiprofissional do Gerenciamento de Casos Complexos (composta por equipe de enfermagem, nutrição e fisioterapia) para debater os casos e a melhoria dos índices. Mensalmente, também são realizadas reuniões com a Unimed Central de Serviços - RS (Grupo de Trabalho Interno) para acompanhamento dos casos do mês em questão, análise dos resultados dos indicadores, além da realização de ações para melhorar os resultados.

No início do ano, após auditoria de Recertificação na RN 277, manteve-se a pontuação atingida anteriormente, garantindo ótimo resultado para a Dimensão 5.

Em agosto, passou a ser utilizado o PEP para registros das evoluções e planos de cuidado, em substituição ao *ePrimeCare*.

Em 2020, foram realizadas quatro ações de saúde, bem como palestras sobre prevenção para as empresas contratantes Lebes, RGE, SLC e Quero-Quero.

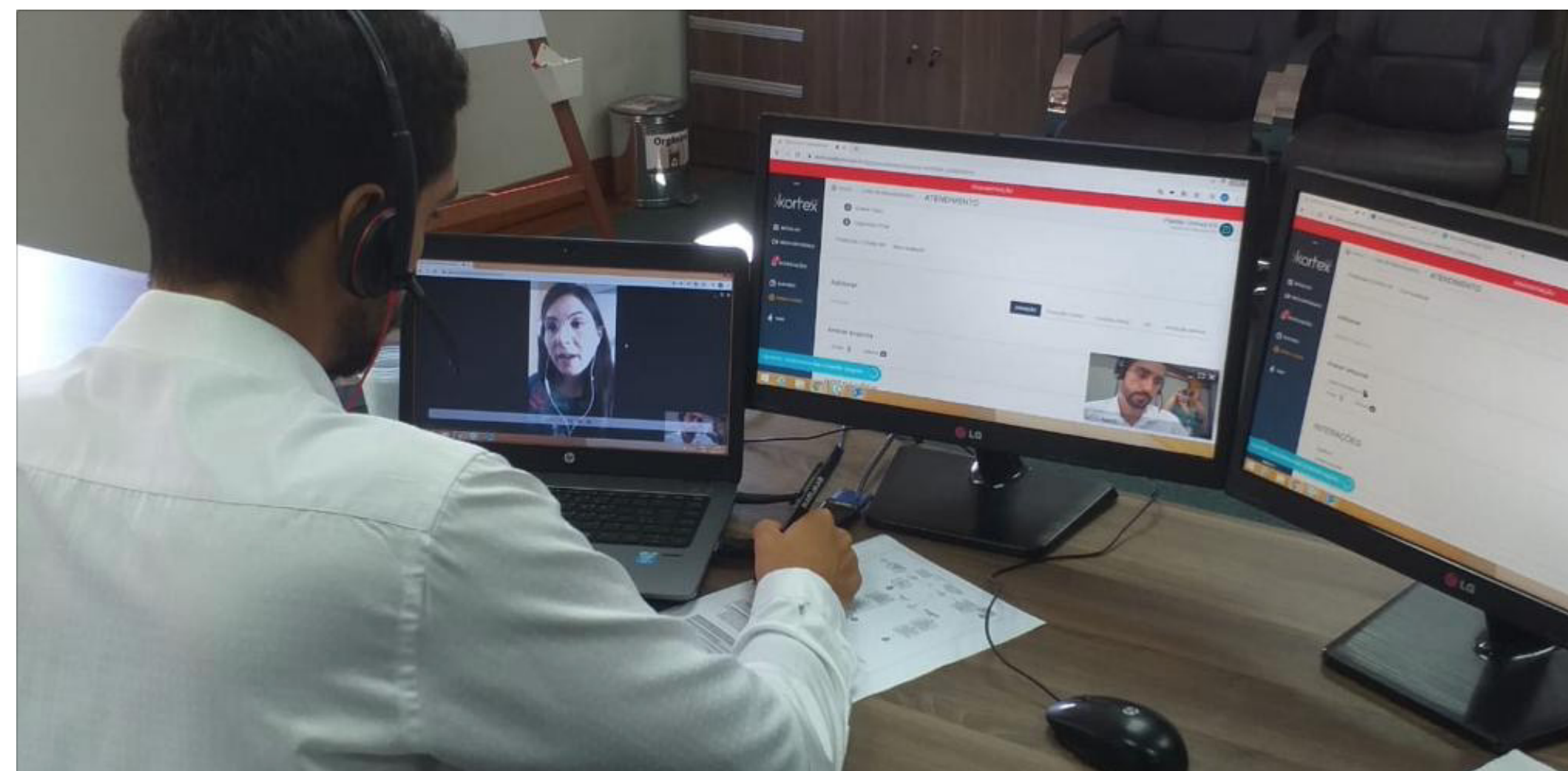
SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

O NAIS acompanha periodicamente as reuniões realizadas pelo Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed do Brasil e, semanalmente, as reuniões da Central Nacional Unimed. Os assuntos são relacionados ao manejo da pandemia, à Atenção Primária à Saúde, aos custos e a outros tópicos relacionados à assistência.

A partir das reuniões do Comitê de Contingência Estadual – Covid-19, foram elencadas estratégias a fim de ampliar a disponibilidade de leitos de UTI para os beneficiários do Sistema Unimed.

Dentre as possibilidades, foi aprovada, em reunião de Singulares, a reserva de 22 leitos de UTI-Covid-19 de contingência. Esses leitos serão rateados entre as Unimeds do estado e terão acesso regulado por médicos especializados. Atualmente, seis médicos estão envolvidos nessa regulação com o uso da plataforma NetLeitos. A previsão de disponibilidade desses leitos é de 90 dias.

Um dos projetos de maior sucesso foi a Telemedicina - Plantão Covid-19, uma iniciativa realizada em parceria com diversas Singulares e envolvendo diversas áreas da Unimed Federação/RS. O serviço garante atendimento diário, das 8h às 22h, para clientes Unimed, atendendo também intercâmbio. Atualmente, dez médicos estão envolvidos nessa atividade. O setor atua na gestão da escala, na organização do pagamento, na construção dos protocolos técnicos junto à infectologista contratada e no apoio às reuniões clínicas.



Telemedicina

Em março, teve início o trabalho de médico da família na Edenred, num projeto pioneiro que visa à assistência integral dos colaboradores da empresa, já com a lógica de Atenção Primária à Saúde. O profissional atua duas vezes por semana.

SERVIÇOS PRESTADOS AOS CONTRATANTES

Processar a Produção e Faturar

O setor de Gestão de Contas e Faturamento tem o objetivo de, por meio de processos e rotinas internas, analisar, conferir e processar a produção dos prestadores e cooperados da rede direta, com o intuito de assegurar a correta aplicação das regras e acordos estabelecidos em contrato, bem como realizar o processamento das faturas de intercâmbio, fazendo cumprir as regras estabelecidas em manuais (RAMI, MIN), orientações (DOs) e atas (CONENFA, CNA), etc. Prima, ainda, pela correta aplicação das regras legais e contratuais com os contratantes de plano de saúde da Unimed Operadora/RS e pelo cumprimento das regras estabelecidas para os clientes de intercâmbio.

Entre as diversas ações realizadas em 2020, merece destaque o trabalho, a partir do mês de julho, na montagem da base e construção dos parâmetros, a fim de receber a carteira de clientes da quinta prestadora do Sistema Unimed-RS, a Unimed Alto Uruguai/RS.

CATEGORIA DE FORNECEDORES	PRINCIPAIS PRODUTOS/SERVIÇOS	PRINCIPAIS FORNECEDORES/PARCEIROS
UNIVERSIDADES E ESCOLAS DE NÍVEL SUPERIOR	CURSOS DE EXTENSÃO, PÓS-GRADUAÇÃO E GRADUAÇÃO	UCPEL, UFRGS, VS EMPREENDIMENTOS S.A.
ASSESSORES E CONSULTORES TÉCNICOS	ASSESSORIA JURÍDICA EXTERNA, CONSULTORIA, SUSTENTABILIDADE, INOVAÇÃO	DE ROSE, INDEEP, IAG
FORNECEDORES DE COMUNICAÇÃO	PUBLICAÇÕES, VEICULAÇÕES, PROPAGANDA, OUTROS	GRUPO RBS (RÁDIO GAÚCHA), CALDAS JÚNIOR (CORREIO DO POVO), JORNAL DO COMÉRCIO, REDE PAMPA, SELLING
FORNECEDORES DE TI E TELEFONIA	SISTEMA OPERACIONAL, <i>HARDWARE</i> , <i>SOFTWARE</i> , TELEFONIA, INTERNET, IMPRESSÃO	TOTVS, PROCESSOR, DELL, HP, STARTECH, MULTIMIDIA, BR DIGITAL, VIVO, OI
FORNECEDORES DE SERVIÇOS	CONSULTORIA, INOVAÇÃO, AUDITORIA, TELEMEDICINA, OUTROS	SAAVEDRA & GOTTSCHESKY ADVOGADOS, STV, GROW, ARENA PORTO-ALEGRENSE, ROSITO E FILOMENA, OXY-SYSTEM, LPL
LOCAÇÕES	LOCAÇÕES DE IMÓVEIS	ELEAGA PARTICIPAÇÕES, PRIVATE, GUARIDA
SISTEMA UNIMED-RS	MATERIAIS DE ALTO CUSTO, LOCAÇÕES, COMPRA CONJUNTA, SERVIÇOS MÉDICOS, SUSTENTABILIDADE	UNIMED CENTRAL DE SERVIÇOS - RS, UNICOOPMED, UNIAIR, INSTITUTO UNIMED/RS

RESULTADOS ECONÔMICOS - UNIMED FEDERAÇÃO/RS

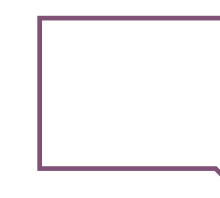
(GRI 103-2; GRI 103-3) O gerenciamento dos aspectos que impactam a sustentabilidade financeira do negócio se dá por índices de controle de mercado constantes nas atividades operacionais do Núcleo Financeiro e da Controladoria, que acompanham e monitoram os indicadores, reportando-os à Diretoria de Controladoria e Finanças e aos demais órgãos competentes sempre que necessário. Ao controlar os dados que compõem a gestão financeira, via sistemas específicos, mensalmente, submete suas informações econômico-financeiras à auditoria externa independente, ao Conselho Fiscal, ao Conselho de Administração e, anualmente, à Assembleia Geral.

(GRI 201-1) Na tabela a seguir, é possível observar o desempenho econômico da cooperativa no último ano, tendo como fonte de renda a contribuição social das sócias. Em consequência do desmembramento das entidades, foi criado um CNPJ para a Unimed Federação/RS, que passou a operar em julho de 2019, quando começou a transferência de ingressos e dispêndios, que, ao longo do tempo, foram sendo ajustados. Em 2019, o valor econômico acumulado foi maior devido a não termos todas as despesas e contratos de fornecedores transferidos para a Unimed Federação/RS.

Em 2020, foi registrado crescimento em todos os itens, pois em 2019 houve somente seis meses de movimentação (julho a dezembro). Em relação ao pagamento para provedores de capital, o aumento foi devido à remuneração de empréstimos tomados para garantir eventual necessidade das sócias no enfrentamento à pandemia de Covid-19 e às despesas com aluguéis. Já os investimentos na comunidade foram maiores em 2020, devido à Unimed Federação/RS passar a ser a mantenedora do Instituto Unimed/RS.

COMPONENTE	VALORES 2020	VALORES 2019
Valor Econômico Direto Gerado	R\$ 46.113.095,57	R\$ 22.959.931,88
a) Receitas	R\$ 46.113.095,57	R\$ 22.959.931,88
a1) Receitas (3 - a2)	R\$ 8.151,40	R\$ 16.508,87
a2) Contribuição Social (33218 - SESCOOP)	R\$ 46.104.944,17	R\$ 22.943.423,21
Valor Econômico Distribuído	R\$ 46.071.782,34	R\$ 20.670.482,57
b) Custos Operacionais	R\$ 8.047.109,17	R\$ 3.100.344,76
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$ 30.248.491,10	R\$ 14.665.759,40
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$ 1.469.345,57	R\$ 2.518,85
e) Pagamento ao Governo (impostos, multas, taxas, etc.)	R\$ 5.132.038,65	R\$ 2.527.190,59
f) Pagamento de Fornecedores	R\$ 0,00	R\$ 0,00
g) Investimento na Comunidade	R\$ 1.174.797,85	R\$ 374.668,97
Valor Econômico Acumulado	R\$ 41.313,23	R\$ 2.289.449,31

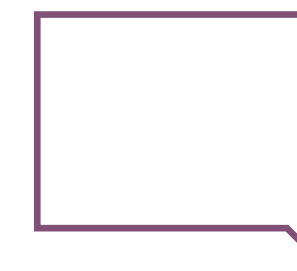
RESULTADOS ECONÔMICOS - UNIMED FEDERAÇÃO/RS

Controladoria

A Controladoria tem como principal objetivo propiciar à alta direção da Unimed Federação/RS e a diversos setores informações relevantes quanto à assertividade dos processos econômicos, financeiros e legais, buscando identificar potenciais situações que possam concorrer para riscos e prejuízos à entidade, bem como processar informações para a Diretoria dos resultados econômico-financeiros e seus indicadores. Também cabe à Controladoria, sob a coordenação da Diretoria de Controladoria e Finanças, gerenciar o orçamento econômico-financeiro, bem como fazer a gestão dos riscos empresariais.

Em 2020, as principais entregas foram os Demonstrativos de Resultado, os indicadores econômico-financeiros, o acompanhamento do orçamento e os Relatórios da Controladoria, quando identificadas situações que mereçam ajustes e/ou análise dos gestores dos processos.

Também neste exercício, foi definida a Política Orçamentária, na qual são definidos os parâmetros gerais de elaboração, aprovação e acompanhamento do orçamento econômico-financeiro anual, de forma a nortear a alta administração e seus executivos para que sejam cumpridas as diretrizes da reunião formal do Planejamento Estratégico e as ações propostas pela Diretoria e por suas sócias, respaldados pelo órgão de decisão e pela representação da cooperativa.



RESULTADOS ECONÔMICOS - UNIMED OPERADORA/RS

(GRI 103-2; GRI 103-3) O gerenciamento dos aspectos que impactam a sustentabilidade financeira do negócio se dá por índices de controle de mercado constantes nas atividades operacionais do Núcleo Financeiro e da Controladoria, que acompanham e monitoram os indicadores, reportando-os à Diretoria de Controladoria e Finanças e aos demais órgãos competentes, quando necessário. Ao controlar os dados que compõem a gestão financeira, via sistemas específicos, mensalmente, submete suas informações econômico-financeiras à auditoria externa independente, ao Conselho Fiscal, ao Conselho de Administração e, anualmente, à Assembleia Geral.

(GRI 201-1) Na tabela a seguir, é possível observar o desempenho econômico da cooperativa nos dois últimos anos, sendo as principais fontes de renda: operação de planos de saúde; prestação de serviços de intercâmbio; e a contribuição social das sócias, sendo que, a partir de julho de 2019, essa contribuição passou a ser cobrada pela Unimed Federação/RS em decorrência do desmembramento dos CNPJs.

GRI - 2020		
COMPONENTE	2020 - OPRS	2019 - OPRS
Valor Econômico Direto Gerado	R\$ 168.085.708,02	R\$ 318.206.254,65
a) Receitas	R\$ 168.085.708,02	R\$ 318.206.254,65
a1) Receitas (3 - a2)	R\$ 168.085.708,02	R\$ 300.061.246,48
a2) Contribuição Social (33218 - SESCOOP)	R\$ 0,00	R\$ 18.145.008,17
Valor Econômico Distribuído	R\$ 160.915.189,84	R\$ 313.662.682,30
b) Custos Operacionais	R\$ 141.843.661,21	R\$ 278.477.814,40
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$ 10.764.099,94	R\$ 22.562.609,50
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$ 171.463,52	R\$ 285.165,04
e) Pagamento ao Governo (impostos, multas, taxas, etc.)	R\$ 8.116.620,79	R\$ 11.253.672,28
f) Pagamento de Fornecedores	R\$ 0,00	R\$ 0,00
g) Investimento na Comunidade	R\$ 19.344,38	R\$ 1.083.421,08
Valor Econômico Acumulado	R\$ 7.170.518,18	R\$ 4.543.572,35

RESULTADOS ECONÔMICOS - UNIMED OPERADORA/RS

Devido ao desmembramento ocorrido em 2019, é preciso considerar alguns ajustes para a devida análise do resultado econômico:

- a) Projeto Operadora/RS & Unimed Singular, onde a Operadora/RS assume a carteira das singulares e todo o resultado da carteira é repassado à Singular, de forma que o resultado não fica na Unimed Operadora/RS. Em 2020, havia quatro Singulares integrantes do projeto;
- b) a partir de setembro de 2019, foi repassada para a Unimed Porto Alegre a gestão integral do intercâmbio estadual na capital do estado, o que reduziu de forma significativa os ingressos/receitas e os dispêndios/custos/despesas, justificando a redução em 2020.

	VALOR ECONÔMICO ACUMULADO	VARIAÇÃO
2018	R\$ 7.480.177,51	100%
(Operadora/RS + Federação/RS) 2019	R\$ 7.154.288,72	96%
(Operadora/RS) 2020	R\$ 7.304.342,45	98%

Para comparar o Valor Econômico Acumulado, utilizou-se, no ano de 2019, a soma dos resultados da Unimed Operadora/RS e da Unimed Federação/RS, devido ao desmembramento ter ocorrido no mês de julho de 2019, facilitando a comparação com 2018. Já em 2020, há o resultado apenas da Unimed Operadora/RS. Nota-se que a Operadora/RS tem conseguido manter o resultado econômico estável ao longo dos últimos exercícios.

Principais pontos que representam o crescimento, a estabilização ou a redução:

- a) Redução das receitas: além do já explicitado acima, houve a contribuição social das sócias transferidas para a Unimed Federação/RS.
- b) Redução dos custos operacionais: foi motivada pelo exposto acima no item b e pela redução da sinistralidade nos planos de preço preestabelecidos. A carteira da Unimed Operadora/RS, em 2019, foi de 79,2%, sendo, em 2020, de 74%.
- c) Salários e benefícios de empregados: impactados pela transferência, em julho de 2019, para a Unimed Federação/RS, dos colaboradores que prestam serviços institucionais e pela remuneração dos diretores. Encargos da Unimed Federação/RS, a partir de agosto de 2020, também impactaram os salários e benefícios.
- d) Pagamentos ao governo: impacto devido à reclassificação do custo assistencial com as Unimeds, o que aumentou o Ato Cooperativo, a transferência da gestão integral do intercâmbio na capital para a Unimed Porto Alegre e a transferência da remuneração dos diretores a partir de agosto de 2020 para a Unimed Federação/RS.

Manteve-se equilíbrio entre a redução dos ingressos/receitas e dos dispêndios/despesas, de forma que o valor econômico ajustado se manteve estável quando comparado com o ano anterior (somadas as duas empresas).

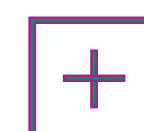
Processos de Gestão Econômico-Financeira

Com o desmembramento das entidades, os processos relacionados à parte econômico-financeira são executados na Unimed Federação/RS.

PEÇAS CONTÁBEIS
(UNIMED FEDERAÇÃO/RS)

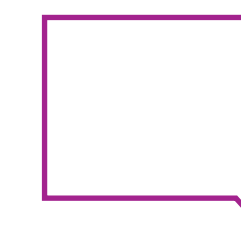
PARECER DO CONSELHO FISCAL
(UNIMED FEDERAÇÃO/RS)

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
(UNIMED FEDERAÇÃO/RS)



Para acessar as Demonstrações Financeiras do exercício 2020,

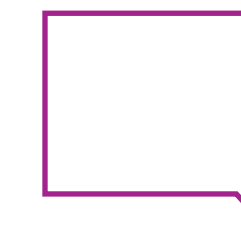
clique aqui



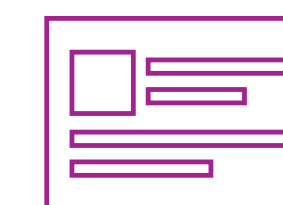
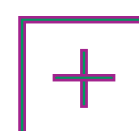
PEÇAS CONTÁBEIS
(UNIMED OPERADORA/RS)



PARECER DO CONSELHO FISCAL
(UNIMED OPERADORA/RS)



RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
(UNIMED OPERADORA/RS)



Para acessar as Demonstrações Financeiras do exercício 2020,

clique aqui



**Relatório de Administração
da Unimed Operadora/RS -
Exercício 2020**

UNIMED OPERADORA/RS – COOPERATIVA CENTRAL
UNIMED DE COOPERATIVAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE
DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.

Relatório da Administração – Exercício de 2020

A Cooperativa Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda. é uma cooperativa de segundo grau que reúne 30 cooperativas médicas, sendo 22 dessas operadoras de planos de saúde. Sua visão é ser modelo e suporte em gestão operacional para o desenvolvimento das Filiadas, buscando a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes. Sua missão é promover a integração do Sistema Unimed-RS, aperfeiçoando a gestão, com representatividade político-institucional. Seus valores e princípios são o cuidado, a ética, o cooperativismo, o comprometimento e a sustentabilidade. Sua política de sustentabilidade envolve o comprometimento com a interdependência das dimensões econômica, social e ambiental e seus resultados sistêmicos, alcançados por meio da interação entre a cooperativa e suas partes interessadas. No decorrer do exercício social de 2020, a Unimed Operadora/RS buscou alternativas para manter o equilíbrio econômico e o atendimento de seus beneficiários em meio à pandemia, com investimentos na infraestrutura: plantão de telemedicina, reforço de leitos na rede hospitalar, compra de testes, entre outras medidas. Em cumprimento à RN 322, de 27 de março de 2013, apresenta o Relatório da Administração, de acordo com os itens solicitados, como segue.

• Política de destinação de lucros/superávits/sobras.

A política adotada pela Unimed Operadora/RS, consolidada nos últimos anos com o pleno aval de suas sócias, é a destinação dos resultados para reservas. Sobretudo neste exercício, as sócias decidiram, por unanimidade, destinar o resultado do exercício para um fundo específico voltado para custos e despesas relacionados à Covid-19.

• Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência no desempenho da sociedade e/ou no resultado do exercício.

A Unimed Operadora/RS é uma empresa certificada em todos os processos pelo Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001, obtida em 2004 e mantida desde então. Em 2017, fez a transição da ISO 9001:2008 para a versão 2015.

O ano também marcou a publicação, pela ANS, da RN 452. Com isso, foram intensificados os trabalhos de migração da RN 277, sendo que, em 2020, a Cooperativa obteve a manutenção da Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde no Nível I.

A Operadora possui um criterioso processo de regulação médica assistencial, que é realizado por equipe operacional em conjunto com a equipe médica de auditoria, assessorada por médicos especialistas, tudo com apoio jurídico especializado. Sempre que identificadas divergências técnicas entre as indicações terapêuticas do médico assistente e a análise técnica da auditoria médica assessorada por especialista, o caso é encaminhado para a mediação, etapa do processo regulatório que visa a dirimir as divergências e, por fim, garantir que o melhor tratamento médico, com base na boa prática médica cientificamente aceita, seja disponibilizado ao beneficiário. Não sendo resolvida a questão, o caso é encaminhado para a junta médica no objetivo de dirimir a divergência, conforme preconiza a RN 424, da ANS.

No combate à pandemia do coronavírus, a Operadora disponibilizou, ainda em março de 2020, um plantão específico para os atendimentos de suspeita de Covid-19. Até o final do exercício, foram mais de 3.200 atendimentos, com plantões de domingo a domingo, que estavam disponíveis das 8h às 24h. Com resolutividade de 97% dos casos, não foi necessário o atendimento presencial.

No aspecto econômico e financeiro, a Operadora se antecipou na negociação junto aos contratantes, viabilizando o parcelamento das contraprestações ao longo do exercício. Contudo, frente à suspensão

dos reajustes aplicados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, sofremos um impacto financeiro na ordem de R\$ 2.644.797,18.

• **Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto.**

No decorrer deste exercício, não houve alterações nesse aspecto, sendo mantida a mesma situação do exercício anterior.

• **Perspectivas e planos da administração para os exercícios seguintes.**

Em 2020, foi realizada a revisão do planejamento estratégico, com a manutenção dos objetivos estratégicos. São eles: manter o equilíbrio econômico-financeiro, garantindo a sustentabilidade do negócio; aumentar o resultado líquido; otimizar receitas e custos assistenciais; propiciar experiências positivas em relação aos serviços prestados; desenvolver as Filiadas em relação aos aspectos regulatórios da governança; disponibilizar serviços e orientações que atendam às expectativas das Filiadas; desenvolver produtos e serviços inovadores; fortalecer alianças político-institucionais em prol das Filiadas; desenvolver Gestão do Risco Reputacional; aprimorar processos e modelos de gestão com foco na inovação e governança; promover a cultura da sustentabilidade e da inovação; desenvolver ações para adequar as estruturas operacionais; e intensificar o conhecimento e a aplicação dos princípios cooperativistas. Todos esses objetivos possuem metas para serem seguidas a curto, médio e longo prazo.

• **Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origem dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde.**

Objetivando a orientação e o estímulo no desenvolvimento de projetos de promoção e prevenção à saúde, investiu-se R\$ 310.323,86 exclusivamente no programa de Gerenciamento de Casos Complexos e de Casos Crônicos, estruturado de acordo com a RN 264, conforme o Formulário de Cadastramento de Informações nº 11.501, aprovado em 20 de junho de 2014 pela DIPRO. Investiu-se em pessoal especializado, bem como se manteve o investimento no *software* de gerenciamento em medicina preventiva, o que, além de suprir as necessidades da Operadora, está ajudando as Unimed do Rio Grande do Sul nos seus projetos próprios.

Encerramos o ano de 2020 com 40 beneficiários ativos em visita domiciliar e 227 beneficiários em telemonitoramento.

• **Resumo dos acordos de acionistas.**

A Cooperativa segue seu Estatuto Social.

• **Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.**

A Cooperativa Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda. declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários, suficientes para manter suas obrigações. Dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

• **Emissão de debêntures.**

Não aplicável às Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde.

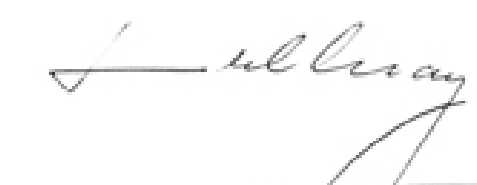
• **Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas.**

Não possui participação em sociedades controladas e não aplicável às sociedades cooperativas coligadas.



Porto Alegre, 29 de março de 2021.

NILSON LUIZ MAY



Presidente da Unimed Federação/RS
e da Unimed Operadora/RS





+



+



Uniair

PALAVRA DO PRESIDENTE

A Uniair é um ativo econômico da Unimed do Rio Grande do Sul a serviço da sociedade.

Este ano de 2020 foi um desafio para todos e estamos bem. Chegar aqui hoje é uma vitória! Temos que comemorar.

Tivemos que nos reinventar, reaprender e reorganizar nossas vidas nos aspectos pessoais, profissionais e, também, empresariais. E agora só temos a agradecer.

Costumamos afirmar que o nosso grande diferencial é que a Uniair representa um **ativo econômico** com patrimônio formado por frota própria de aviões e helicópteros. Mas constitui também um **ativo social, cooperativo**, salvando vidas pelo Brasil com as suas remoções aeromédicas – além de realizar transporte aeromédico e executivo de qualidade e com segurança, voando com bandeira própria e cumprindo rigorosamente a legislação.

Apenas para ilustrar com um exemplo: no estado do Amazonas, famílias enfrentaram, diante da pandemia de Covid-19, a falta de leitos e de oxigênio, em uma situação de colapso na região de Manaus. Muitos pacientes tiveram que ser removidos para outras cidades do país, de modo a garantir o tratamento necessário, adequado e, principalmente, a vida. A Uniair, maior empresa de transporte aeromédico e táxi aéreo do Sul do Brasil, concentrou suas operações para o estado do Amazonas, a fim de realizar o maior número de remoções de pacientes com agilidade e muito cuidado.

Com planejamento e gerenciamento, mantivemos a Uniair funcionando durante **todos os dias em 2020, em plena pandemia.**

Criamos um controle austero nos custos, pois entendemos que a receita seria menor. Revimos nosso orçamento a cada dois meses.

Aliás, o ano foi regido por mais remoções aeromédicas se comparado aos voos executivos, tendo sido realizado um total, até janeiro de 2021, de 615 voos, entre aeromédicos e executivos, sendo 115 deles de pacientes com Covid-19.

Enfim, o serviço de transporte aeromédico mostrou-se fundamental nesse cenário de saúde e importante para salvar vidas que precisam de tratamento e leito em momentos delicados, como o que ainda estamos vivendo.

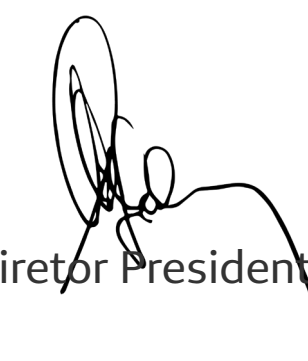
Que em 2021 possamos colocar em prática os planos adiados. E que, mais do que nunca, tenhamos saúde para enfrentar esta nova etapa com muito amor e complacência.

Agradeço a todos que colaboraram para que, no final de 2020, chegássemos com as nossas empresas com muita saúde.

Um grande abraço.



MAURÍCIO ALBERTO
GOLDBAUM



Diretor Presidente

UNIAIR

VOANDO PARA CUIDAR DE VOCÊ.

RELATÓRIO DE GESTÃO

DIRETORIA	MAURICIO ALBERTO GOLDBAUM DIRETOR PRESIDENTE	NILSON LUIZ MAY DIRETOR VICE-PRESIDENTE	ANTÔNIO OLIVEIRA QUEVEDO DIRETOR ADMINISTRATIVO
SÓCIAS	UNIMED/RS – FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.		
	COOPERATIVA CENTRAL DE COOPERATIVAS UNIMED DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.		
CONSELHEIROS FISCAIS	Carlos Castellano Silveira	Liliane Goulart Centeno	Flávio Cabreira Jobim
	Luis Carlos Antunes Cavalheiro	Evandro Rocha dos Reis	Ilson Enk
COORDENADOR	Adriano Calcagnotto Garcia - Coordenador da Equipe Aeromédica		



VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida como a melhor, mais segura e sustentável empresa de serviços de transporte aéreo, gerando valor para as partes interessadas (até 2023).

PROPÓSITO

Transportar pessoas cumprindo a missão de salvar vidas e oferecer serviços diferenciados com segurança, otimizando tempo, gerando facilidade, conforto e sustentabilidade.

UNIAIR

RELATÓRIO DE GESTÃO

Gestão Estratégica e da Qualidade

- O cronograma de atividades, voltado ao acompanhamento de ações e diretrizes estratégicas, elaborado junto com a consultora Silvia Cioletti, teve o objetivo de contribuir para uma relação de colaboração e engajamento entre os diversos setores da organização, aumentando a efetividade das atividades internas, refletindo, em resultados de crescimento contínuo, ganho de mercado e satisfação dos clientes.
- A realização de *brainstorming* voltado para a área comercial teve o objetivo de priorizar ações e definir posicionamento e mercado.
- A criação de plano de metas e indicadores, utilizando o *Power BI*, teve o objetivo de criar, incentivar e monitorar as ações para crescimento do negócio e suporte à direção.
- A implementação de *dashboard* semanal permitiu o acompanhamento dos principais indicadores.
- Foram feitos estudos, avaliações de perspectivas e viabilidade de novos negócios e bases operacionais, análises e levantamentos de custos e acompanhamento orçamentário.

Uniair Serviços Aéreos						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Administrativa	18	18	19	20	19	19
Operacional	22	23	23	22	26	23
Táxi Aéreo	22	28	28	25	28	25
Totais	62	69	70	67	73	67

Tabela 1 - Número de Colaboradores

EVOLUÇÃO DE CLIENTES E RECEITAS

	USUÁRIOS	RECEITA (em R\$)
2010	1.226.181	887.180,17
2011	1.581.245	1.117.100,97
2012	1.690.149	1.195.280,95
2013	1.841.397	1.333.875,75
2014	2.651.262	1.574.158,12
2015	2.872.821	1.769.921,22
2016	2.734.267	1.710.277,56
2017	3.900.892	1.818.236,52
2018	4.396.458	2.018.090,75
2019	4.435.691	2.254.745,25
2020	4.030.178	2.007.809,16

SERVIÇOS REALIZADOS

REMOÇÕES E VOOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

TIPO	2018	2019	2020	%
AÉREAS BENEFICIÁRIOS	131	127	96	-24,41
TERRESTRES BENEFICIÁRIOS	1.142	1.295	843	-34,90
TOTAL BENEFICIÁRIOS	1.273	1.422	939	-33,97
ÁEREAS PARTICULARES	119	96	146	52,08
AÉREAS - SEC SAÚDE RS	59	53	50	-5,66
VOOS CENTRAL TRANSPLANTES	86	58	16	-72,41
VOOS EXECUTIVOS	162	123	119	-3,25
VOOS PARA VOOM	292	49	33	-32,65
VOOS PARA CONTRATANTES	71	133	68	-48,87
VOOS PARA FLAPPER	0	125	26	-79,20

MANUTENÇÃO DAS AERONAVES

TABELA DOS CUSTOS DE MANUTENÇÃO DAS AERONAVES

	Custo Efetivo 2020	Custo Efetivo 2019	Custo Efetivo 2018	Custo Efetivo 2017
PR-WNF	R\$ 39.186,05	R\$ 461.915,94	R\$ 403.465,71	R\$ 287.034,24
PR-URG	R\$ 37.049,40	R\$ 215.849,11	R\$ 94.759,87	R\$ 162.766,23
PR-URS	R\$ 960.356,76	R\$ 623.987,29	R\$ 2.181.905,62	R\$ 1.676.278,72
PR-UNI	R\$ 759.932,78	R\$ 515.122,03	R\$ 957.002,93	R\$ 1.941.717,36
PT-WZC	R\$ 449.091,89	R\$ 127.367,94	R\$ 663.607,43	R\$ 1.007.496,73
PT-HZY	R\$ 141.568,22	R\$ 178.774,93	R\$ 209.873,94	R\$ 366.391,23
TOTAL	R\$ 2.387.185,10	R\$ 2.123.017,24	R\$ 4.510.615,50	R\$ 5.441.684,51

Principais fatores que influenciaram o custo de manutenção em 2020:

- PR-UNI: troca do motor atuador do separador inercial no motor esquerdo, com reparo de trincas na entrada de ar. Troca do para-brisas direito, dos quatro conjuntos de freio, da controladora de fluxo esquerda, do governador de sobrevelocidade e do inversor elétrico.
- PR-URG: remoção e desmodulação do motor, com troca de rolamento do módulo 03, na empresa Safran.
- PR-URS: troca de componentes devido a TBO e/ou *failure*, do conjunto de freios, da bomba elétrica de combustível, do motor do ar-condicionado e dos atuadores dos *flapes*.
- PR-WNF: no dia 10 de fevereiro de 2020, foi executada a troca do giro direcional e da unidade DPU, na Uniair.
- PT-WZC: pintura das naceles dos motores, dos placares externos e da parte da frente da aeronave e revisão geral nos dois *starters* geradores, remoção do motor esquerdo para revisão geral e instalação de um motor de aluguel.
- PT-HZY: troca de cinco rolamentos do eixo longo do rotor de cauda, troca dos três mancais esféricos laminados, reparo de uma pá e troca de itens no rotor principal, ocasionando parada prolongada da aeronave em manutenção.
- Cotação do dólar em 2020, com forte oscilação e acima do previsto.

MANUTENÇÃO UNIAIR 2020, DISPONIBILIDADE COM SEGURANÇA!

OPERAÇÕES AÉREAS

HORAS VOADAS EM 2020 (POR AERONAVE):

	Total de horas	Média mensal
Voos do helicóptero AS-350-B2 (PT-HZY) 2020	134:47h	11:20h
Voos do helicóptero AS-350-B2 (PR-URG) 2020	116:48h	9:70h
Voos do avião C90SE (PT-WZC) 2020	458:29h	38:19h
Voos do avião C90GTI (PR-URS) 2020	516:24h	43:02h
Voos do avião C90B (PR-WNF) 2020	110:36h	9:19h
Voos do avião B200GT (PR-UNI) 2020	670:54h	55:87h

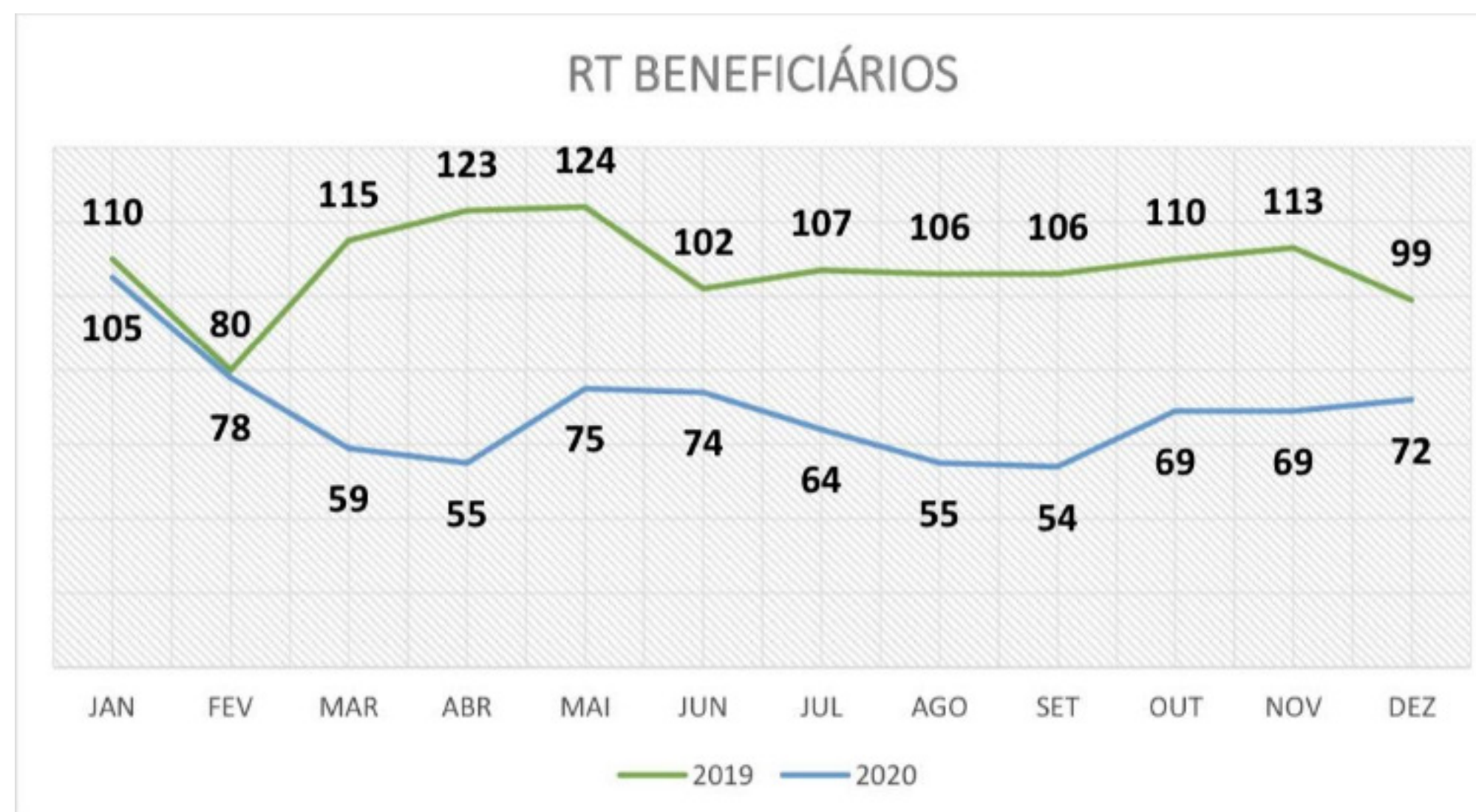
AEROMÉDICO

Responsável Técnico: Maurício Goldbaum
 Coordenador Médico: Adriano Calcagnotto Garcia

1. TRIAGENS/REMOÇÕES

TOTAL DE TRIAGENS = 1.549
 LIBERADAS AÉREAS = 292 (96 beneficiários - 196 particulares e contratos)
 LIBERADAS TERRESTRES = 843
 NEGADAS = 337
 CANCELADAS = 77

GRÁFICO COMPARATIVO DAS REMOÇÕES TERRESTRES EM 2019 E 2020.



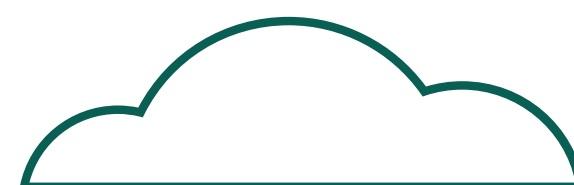
AEROMÉDICO

2. Foram realizadas **45 justificativas médicas** com finalidade de esclarecimento sobre os motivos de negativa de determinadas solicitações de remoção. Dessa maneira, busca-se maior transparência nas decisões médicas em relação ao atendimento do paciente de transporte aéreo e terrestre, fortalecendo a relação com as Unimed, nossas principais clientes nesse setor.

3. Foram realizadas **65 análises** de solicitações de **reembolsos** relacionadas, principalmente, a contratos que estipulam a avaliação de critérios posteriormente à realização das remoções. Em **58%** dos casos, a solicitação foi deferida.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS/VISITAS

Março e abril de 2020	Participações em reuniões com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e com representantes de outras instituições atuantes no transporte aeromédico para a contribuição na elaboração de algumas diretrizes para a remoção aeromédica de pacientes com Covid-19 (Resolução nº 560, de 18 de maio de 2020, da ANAC).
Agosto de 2020	Vistoria da base Uniair SP e visita aos hangares da TAM Aviação Executiva e da ICON.
Participação em reuniões semanais do Comitê de Urgência e Emergência da Unimed Federação/RS.	



TREINAMENTOS

Criação do protocolo para a remoção de pacientes portadores de Covid-19 – treinamentos de paramentação, desparamentação e uso de EPIs para a equipe de pilotos e para as equipes médica e de enfermagem.

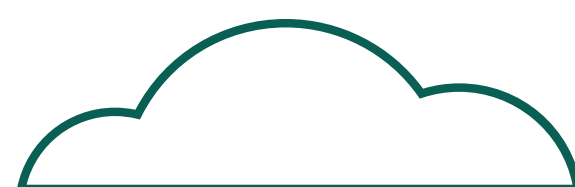
Treinamento/simulação de embarque e desembarque em remoções com pacientes portadores de Covid-19.

Criação de Protocolo de Remoção Aeromédica Segura, com instituição de triagem da enfermagem, para a coordenação de cuidados necessários ao paciente prestes a ser transportado – treinamento da equipe de enfermagem.

Treinamento em ventilação mecânica em pacientes com SDRA, Covid-19 e contraindicações ao voo aeromédico.

Treinamento em ventiladores Oxymag e em sistemas de oxigênio.

Treinamento em uso de dispositivos supraglóticos (máscara laríngea).



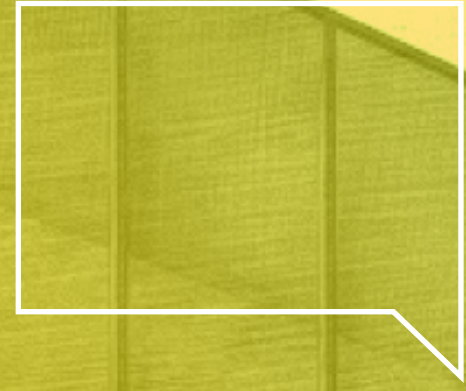
DRE CONSOLIDADO DAS EMPRESAS

EMPRESAS UNIAIR			
Demonstrações Contábeis Levantadas em 31/12/2020			
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO - CONSOLIDADO			
Demonstração do Resultado	2020	2019	%
Receita Faturada de Serviços	37.648.155,79	39.175.287,35	(3,90)
Deduções da Receita	(2.023.171,83)	(2.070.568,92)	(2,29)
RECEITA LÍQUIDA	35.624.983,96	37.104.718,43	(3,99)
Custo dos Serviços Vendidos	(26.786.138,87)	(29.882.409,56)	(10,36)
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	8.838.845,09	7.222.308,87	22,38
DESPESAS OPERACIONAIS	(5.959.901,87)	(5.851.370,87)	1,85
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(3.340,07)	(5.720,00)	(41,61)
RECEITAS COM PART. SOCIETARIAS	260.150,81	112.152,30	131,96
RESULTADO ANTES DO FINANCEIRO	3.135.753,96	1.477.370,30	112,25
RESULTADO FINANCEIRO	(1.252.471,43)	(1.755.172,96)	(28,64)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	1.883.282,53	(277.802,66)	(777,92)
(-) Prov. IRPJ e CSLL	(578.068,05)	(90.265,92)	540,41
RESULTADO DO PERÍODO	1.305.214,48	(368.068,58)	(454,61)
Realização do AAP	14.532,48	216.618,96	(93,29)
Resultado Abrangente	1.319.746,96	(151.449,62)	(971,41)

Dr. Mauricio Alberto Goldbaum
Diretor Presidente

Marcia Kupscke
Contadora CRC/RS 056326/O-8

Unicoopmed



PALAVRA DO PRESIDENTE

Apesar do ano atípico, a Unicoopmed amplia atuação e cresce.

Nem todas as dificuldades ocasionadas pela pandemia do coronavírus impediram que a Unicoopmed, centrada nos princípios do cooperativismo e na capacidade de se adequar rapidamente aos diferentes cenários, registrasse crescimento em seus números em 2020.

Em relação ao total de 1.205 cooperados inscritos em dezembro de 2019, hoje contamos com 1.270, representando um aumento de cerca de 6%. Além disso, capacitamos mais e melhor, por meio de um curso presencial e de dez *lives* voltadas ao crescimento e aperfeiçoamento de cooperados e colaboradores, com foco em desenvolvimento técnico e sustentável.

Também nos associamos aos projetos da Federação/RS, fornecendo os médicos cooperados para os atendimentos realizados na telemedicina. Coube à entidade, de igual modo, financiar os honorários médicos dos profissionais selecionados na contingência da UTI-Covid-19.

Fizemos, assim, o que se espera da Unicoopmed: ajudar as Unimed, a partir de um posicionamento proativo, buscando auxiliar o Sistema em suas necessidades de atendimento de especialidades e de plantonistas para novos serviços.

O ano que passou, igualmente, foi de resiliência, que certamente renderá muitos aprendizados, além de abrir a porta para novas oportunidades.

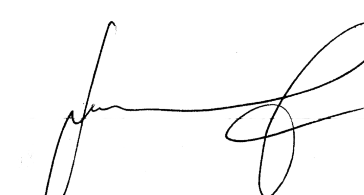
Assim, é imperioso reforçarmos que, olhando para o futuro, nosso compromisso é seguirmos encontrando soluções para cumprirmos nossos objetivos, trazendo facilidades às Unimed, possibilitando a oxigenação necessária com o ingresso de novos cooperados.

Com isso, embalados pelo início da construção da nova sede própria da Unicoopmed, daremos tranquilidade ao processo e melhores condições de atendimento às demandas.

Olhando para 2021, estamos cientes de que os desafios seguem postos, especialmente se considerarmos a nova realidade das relações humanas. A medicina terá mudanças e novos caminhos a serem vistos e desbravados. Felizmente, fazemos parte de um sistema de saúde robusto, seguro e eficiente e nos orgulhamos disso. Seguimos fortes nesse propósito.



JOSÉ MILTON CUNHA
MIRENDA



Presidente

UNICOOPMED

DIRETORES ELEITOS (mandato: março de 2018 a março de 2021)

Presidente:	José Milton Cunha Mirenda
Vice-Presidente:	Gerson Antônio Reis da Silva
Superintendente:	Paulo Roberto de Oliveira Webster

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (mandato: março de 2018 a março de 2021)

Jorge Guilherme Robinson | Jorge Antônio Martines | Luis Carlos Galleano de Melo | Luis Cláudio Madureira
Valter Augusto Heinz | Nilson Luiz May

CONSELHO FISCAL (mandato: março de 2019 a março de 2020)

Titulares	Jaime Federbusch Luis Carlos Colle Thomé Paulo Gonçalves
Suplentes	Carlos Alberto Goulart Fico Paulo Cezar Gonçalves Ronaldo Scherer

COMITÊ EDUCATIVO/CTD (mandato: março de 2018 a março de 2021)

Alcides Mandelli Stumpf | Vilmar Miro Dürks | Raul Francisco Schneider

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Negócio

Suprir as necessidades das Unimeds de profissionais médicos, capacitações e Atenção Integral à Saúde.

Visão

Ser uma cooperativa reconhecida pelo Sistema Unimed por sua vocação e eficiência em fornecer serviços médicos de qualidade.

Missão

Oferecer soluções para suprir as necessidades de profissionais médicos, suas capacitações e Atenção Integral à Saúde às Singulares.

VALORES E PRINCÍPIOS



COMPROMETIMENTO

Somos comprometidos com o atendimento às necessidades de Singulares e cooperados.



ÉTICA

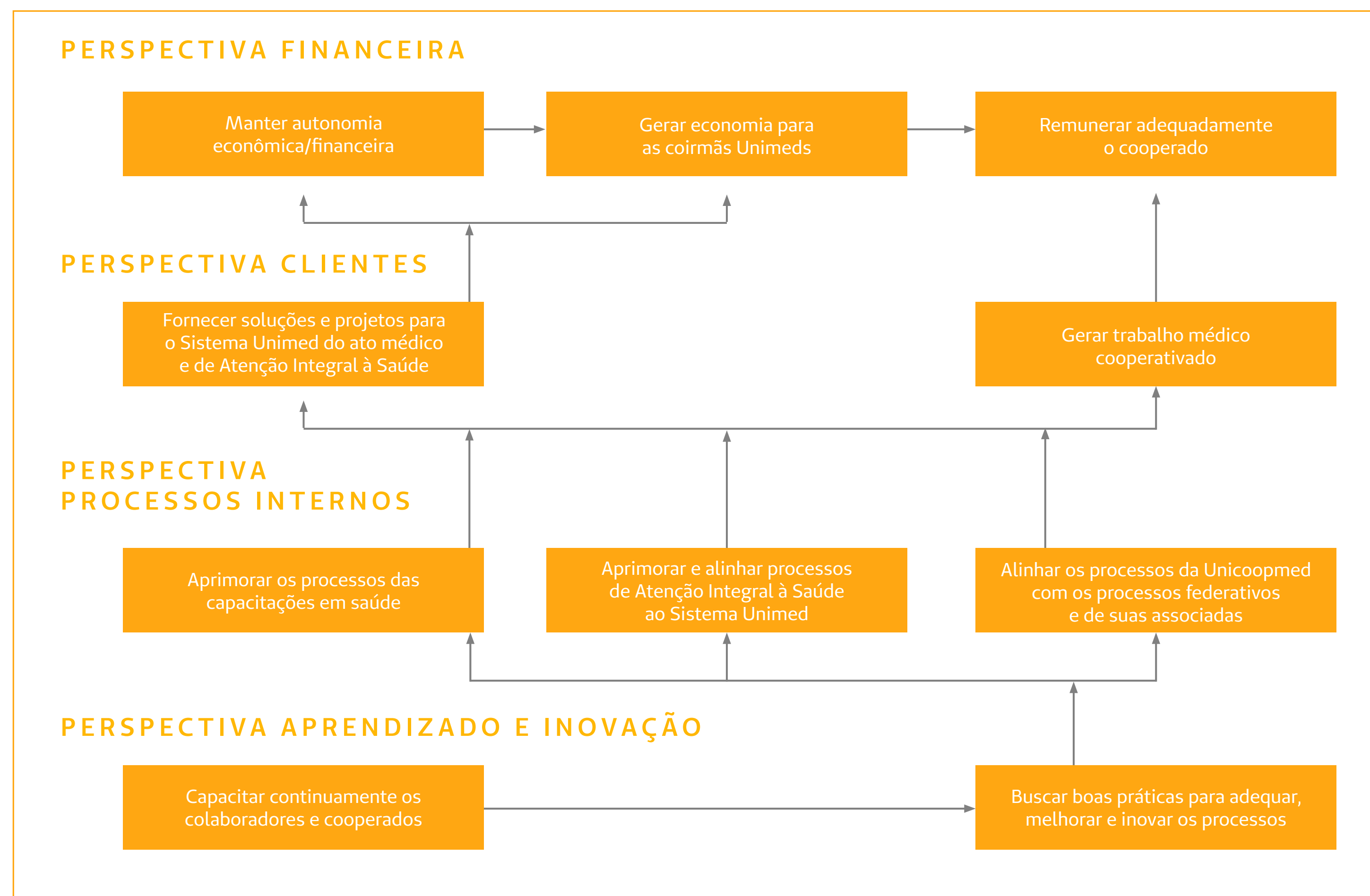
Primamos pela lealdade nos relacionamentos com as partes interessadas.



VISÃO ESTRATÉGICA

Ser referência em novas soluções para o cooperativismo médico.

MAPA ESTRATÉGICO




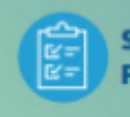
CAPACITAÇÕES


TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



**CALENDÁRIO
CAPACITAÇÕES
UNICOOPMED
2020**

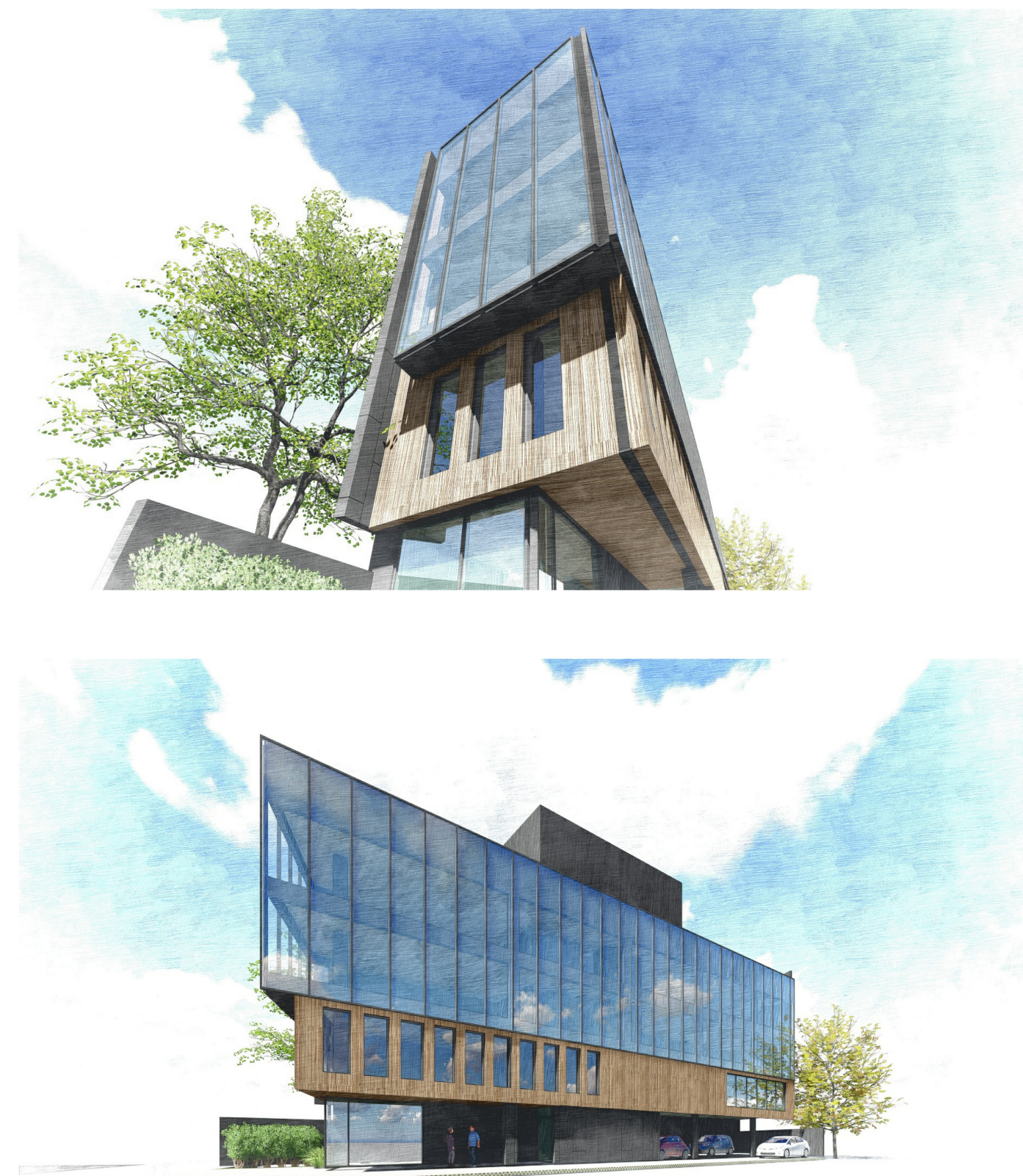
Confira os temas que serão abordados no próximo ano. Sua Singular poderá solicitar cursos e treinamentos na modalidade in company. Mais informações pelo e-mail simone.oliveira@unicoopmed.com.br.

 <p>CURSO DE IMERSÃO NO GERENCIAMENTO DE FERIDAS</p>	 <p>PALESTRA: ACERTO - ACELERAÇÃO DO JEJUM OPERATÓRIO</p>
<p>Capacitar os profissionais quanto aos avanços científicos na prevenção e tratamento de feridas e melhores técnicas e procedimentos para cada caso.</p>	<p>Oferecer conhecimento para equipe multidisciplinar sobre a utilização do Projeto Acerto (Aceleração da Recuperação Total Pós-operatória).</p>
 <p>PALESTRA: BIOÉTICA PARA PROFISSIONAIS DA SAÚDE</p>	 <p>COMUNICAÇÃO NO CONSULTÓRIO</p>
<p>Facilitar o enfrentamento de questões éticas/bioéticas que surgirão na vida profissional.</p>	<p>Desenvolvimento de habilidades de comunicação e otimização de tempo de consulta baseada em evidência.</p>
 <p>IV SEMINÁRIO DE AIS</p>	 <p>INSUFICIÊNCIA CARDÍACA: PRÁTICA AMBULATORIAL</p>
<p>Fomentar e disseminar a importância da estratégia de Atenção Primária à Saúde.</p>	<p>Atualização quanto ao manejo ambulatorial da insuficiência cardíaca.</p>
 <p>SEGURANÇA DO PACIENTE - RN 277</p>	<p>*programação sujeita à alteração. *serão enviados comunicados individuais das capacitações contendo todas as informações.</p>
<p>Atualização sobre as regras da RN 277.</p>	

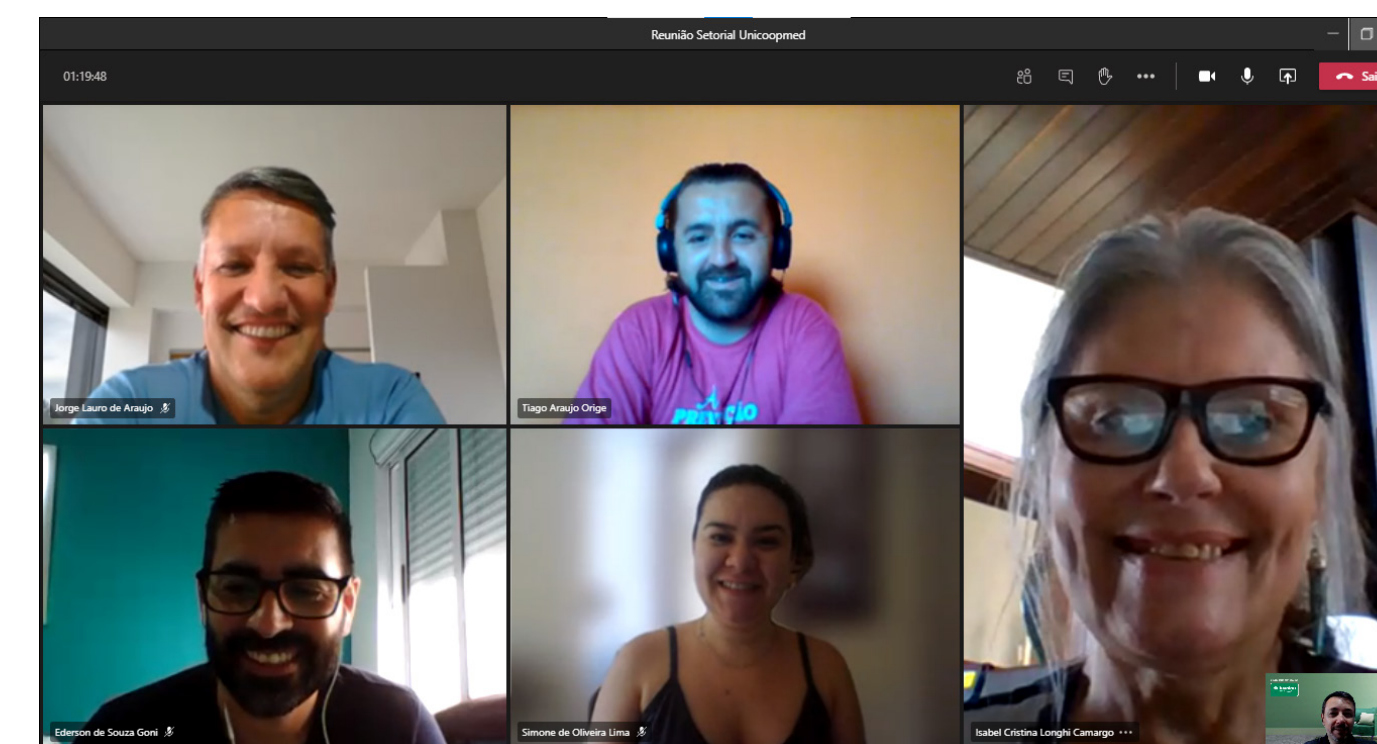



PRINCIPAIS AÇÕES

- Início do projeto de construção da nova sede própria da Unicoopmed, espaço que reunirá toda a equipe, servindo, ainda, como um primeiro passo para o serviço de Atenção Primária à Saúde da Unimed Operadora/RS.
- Fornecimento dos médicos cooperados para os atendimentos realizados na telemedicina.
- Financiamento dos honorários médicos dos profissionais selecionados na contingência da UTI-Covid-19.
- Ampliação do total de cooperados inscritos, saltando de 1.205, em dezembro de 2019, para 1.270, no fim de 2020. Acréscimo de cerca de 6%.
- Realização de curso presencial e de dez *lives* voltadas ao crescimento e aperfeiçoamento de cooperados e colaboradores, com foco em desenvolvimento técnico e sustentável.
- O médico que presta serviço na Edenred, contratante da Unimed Operadora/RS, também é cooperado da Unicoopmed.
- A Unicoopmed também é a patrocinadora dos médicos da Regulação de Leitos Contingenciais, confirmando cada vez mais a parceria com a Unimed Federação/RS



Nova sede da Unicoopmed



Equipe da Unicoopmed



Instituto Unimed



PALAVRA DA DIRETORIA

Cuidar das pessoas sempre foi a premissa que norteou o Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS e, a partir dela, desenvolvemos nossas atividades nas dimensões econômica, social e ambiental. O Instituto Unimed/RS, ao longo de 2020 – ano marcado excepcionalmente pela pandemia do coronavírus –, levou a dimensão do cuidado à potência máxima, entregando auxílio àqueles que mais precisavam, entre os quais, populações em situação de vulnerabilidade social e, também, profissionais de saúde, responsáveis por combater, na linha de frente, a Covid-19.

Desse entendimento, nasceram iniciativas como a plataforma Saúde & Ação, pela qual o Instituto, a Unimed Central-RS e a Federação/RS firmaram contrato com o governo gaúcho, repassando R\$ 1 milhão ao Fundo Estadual de Apoio à Inclusão Produtiva (FEAIP), em benefício de mais de seis mil pessoas em situação de rua em 25 municípios.

Também reforçamos a atuação do programa Doador Fiel, a fim de estimular a cultura da doação regular de sangue, além de realizarmos a entrega de máscaras ao Instituto do Câncer Infantil, ao Hemocentro do Estado do Rio Grande do Sul (Hemorgs) e ao Hospital Cristo Redentor, numa parceria com a PUCRS, via Tecnopuc.

Paralelamente, ao passo em que revisamos nosso planejamento, reafirmando os princípios da sustentabilidade, consolidamos o entendimento de que se faz necessária a mensuração de nossas ações, considerando a efetividade na intervenção no cotidiano das pessoas, com a finalidade de contribuir para a transformação social.

Cientes de que aproximações estratégicas são vitais, ampliamos nosso leque de parcerias com instituições públicas e privadas, que tenham semelhante crença, dividindo conhecimento e experiências capazes de qualificar e ampliar os resultados de forma a impactar positivamente a vida das pessoas.

No fim do ano, ainda tivemos aprovado nosso pedido de inscrição como signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU). Nessa condição, passamos a apoiar os Dez Princípios do Pacto Global no que diz respeito a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, reforçando o compromisso com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Ao fechar o balanço de 2020, constatamos que muito foi feito e que temos potencial para fazermos ainda mais em 2021, pois os desafios da Covid-19 e da sociedade que emerge da pandemia demandam ações concretas.

Há um longo caminho pela frente, mas, com processos de inovação constantes, sempre atentos e fiéis à nossa missão e, principalmente, conectados ao futuro e aos anseios da sociedade, seguimos firmes, fortes e sustentáveis.



NILSON LUIZ MAY
Nilson Luiz May
Presidente



JOSÉ MILTON DA CUNHA MIRENDA
José Milton da Cunha Mirenda
Vice-Presidente



ALCIDES MANDELLI STUMPF
Alcides Mandelli Stumpf
Diretor Administrativo



RIO GRANDE DO SUL

QUEM SOMOS

Histórico

O Instituto Unimed/RS foi fundado em 14 de abril de 2007 para ser a instituição canalizadora das ações de responsabilidade socioambiental do Sistema Unimed-RS, propondo projetos em nível estadual e assessorando suas Filiadas. Por meio do Instituto, as Unimeds podem realizar ações, buscar incentivos fiscais e estabelecer parcerias, tendo como base as diretrizes da Unimed do Brasil.

Em 2020, o Instituto Unimed/RS promoveu nova revisão de seu planejamento estratégico, reforçando o enfoque da gestão da sustentabilidade e da reputação positiva, direcionando esforços para ações que levaram auxílio a comunidades atingidas pela pandemia do coronavírus e por outros eventos, como enchentes e alagamentos. Além disso, impulsionou a gestão das diferentes áreas da Unimed Federação/RS e das Unimeds do estado.

Assim, a atuação do Instituto esteve voltada à mobilização, à orientação e ao incentivo à cultura da sustentabilidade no Sistema Unimed-RS, tendo como premissas o tripé da sustentabilidade (econômico, social e ambiental), práticas de *compliance* e a gestão do risco reputacional. Tudo isso para colocar a marca Unimed como referência não apenas como um plano de saúde, mas como uma instituição que se preocupa com as grandes questões que afetam a sociedade e que contribui de forma efetiva para o seu desenvolvimento.

Entre as principais atividades desenvolvidas, destacam-se:

- gestão da sustentabilidade da Unimed Federação/RS;
- atuação concreta no enfrentamento à pandemia, por meio de repasses diretos e parcerias que beneficiaram as comunidades mais vulneráveis;
- coordenação e execução dos projetos socioambientais da Unimed Federação/RS;
- coordenação do Comitê Estadual de Gestão de Sustentabilidade;
- assessoria de sustentabilidade às Unimeds do estado;
- apoio às suas filiais, para a execução de projetos e captação de recursos;
- adesão às estratégias nacionais instituídas pela Unimed do Brasil;
- revisão do planejamento estratégico.

Sua atuação foi norteadada pela Política de Investimento Social Privado, elaborada pelo Instituto em parceria com o Comitê de Gestão de Sustentabilidade do estado. Pensando em contribuir para a reputação da marca Unimed, fortaleceu seu caráter de transformação social a partir de um novo posicionamento, que consolida seu propósito de gerar atitudes de impacto social.

QUEM SOMOS

Diretoria Executiva	Presidente Nilson Luiz May	Vice-Presidente José Milton Cunha Mirenda	Diretor Administrativo Alcides Mandelli Stumpf
Conselho Deliberativo	Dirceu Marílio Martins Filho	Unimed Encosta da Serra/RS	
	Ernani Clóvis Bulow	Unimed Santa Maria/RS	
	Flávio da Costa Vieira	Unimed Porto Alegre	
	Lourival Araujo Gonçalves	Unimed Uruguaiana/RS	
	Luiz Antonio Costaguta de Arruda	Unimed Região da Fronteira/RS	
	Marcelo Fonseca Frigeri	Unimed Nordeste RS	
	Marcos Christensen	Unimed Fronteira Noroeste/RS	
	Michel Mansur Kaé	Unimed Região da Campanha/RS	
	Neori José Gusson	Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo	
	Paulo César Sehn	Unimed Vale do Caí/RS	
	Paulo Roberto Pante	Unimed Vale das Antas, RS	
	Raul Francisco Schneider	Unimed Alto Uruguai/RS	
	Roberto Antônio Valandro Bellinaso	Unimed Missões/RS	
Ronaldo Scherer	Unimed Vale do Sinos		
Conselho Fiscal	Geison da Silva Tremea	Suplente	
	Antonio Jader Brodbeck	Efetivo	
	Aristeu Costa dos Santos		
	Enio de Freitas Henrique		

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Missão	Visão	Valores
<p>Promover ações para uma melhor qualidade de vida, gerando atitudes transformadoras para a sociedade.</p>	<p>Ser reconhecido como agente articulador do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS na gestão da sustentabilidade, gerando reputação positiva.</p>	<p>Ética – Somos transparentes e leais nas condutas e nos relacionamentos.</p> <p>Cooperação – Somos comprometidos e norteamos nossas ações pelos princípios cooperativistas.</p> <p>Diversidade – Respeitamos as pessoas, as diversidades e o pluralismo de ideias.</p> <p>Resiliência – Aprendemos com as mudanças e nos fortalecemos perante os desafios.</p> <p>Inovação – Atuamos de forma criativa, visando ao desenvolvimento da sociedade.</p> <p>Cuidado – Fomentamos as relações guiados pelo Jeito de Cuidar Unimed.</p>

FILIAIS

O Instituto Unimed/RS tem como missão “Promover ações para uma melhor qualidade de vida, gerando atitudes transformadoras para a sociedade”. Em busca disso, vem trabalhando ativamente na constituição das filiais no estado do Rio Grande do Sul, com o objetivo de instrumentalizar e potencializar as iniciativas de responsabilidade socioambiental nas comunidades onde as Unimeds estão inseridas.

Atualmente, conta com 11 filiais: Unimed (RS) Erechim, Unimed Litoral Sul/RS, Unimed Nordeste RS, Unimed Noroeste/RS, Unimed Pelotas/RS, Unimed Planalto Central/RS, Unimed Região da Campanha/RS, Unimed Região da Fronteira/RS, Unimed Uruguaiana/RS, Unimed Vale do Caí/RS e Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo.

Após a obtenção do CNPJ, a filial já passa a ter qualificação do terceiro setor e pode captar recursos via leis de incentivo para a execução de projetos. Além disso, há diversas vantagens no modelo, entre elas, o fortalecimento da marca e dos princípios do cooperativismo e o reconhecimento do papel de agente de transformação social e do desenvolvimento sustentável.

Com isso, o Instituto busca selar o compromisso do Sistema Cooperativa Empresarial Unimed-RS com questões sociais, ambientais e econômicas e ser reconhecido como articulador da gestão da sustentabilidade no estado, gerando reputação positiva e agregando valor para a marca Unimed.

PROJETOS INSTITUTO UNIMED/RS EM 2020

(GRI 103-2; GRI 103-3) Ao longo de sua trajetória, o Instituto Unimed/RS tem focado seus esforços no desenvolvimento de projetos socioambientais para o Rio Grande do Sul, por meio de suas filiais, bem como de projetos para o desenvolvimento da cultura da sustentabilidade na Unimed Federação/RS.

(GRI 413-1) Neste capítulo, serão apresentados esses projetos, que contemplam o aspecto material Comunidades Locais, do relatório *Global Reporting Initiative* (GRI), do qual este documento é parte integrante.

De maio a junho, Institutos Unimed participam da arrecadação de mais de 20 toneladas de alimentos

A pronta resposta dada pelo Instituto Unimed/RS e suas filiais diante das dificuldades e dos desafios impostos pela pandemia do coronavírus e pelas enchentes que castigaram diversas regiões do estado no mês de julho recebeu destaque em diversas mídias. Só de maio a julho, os Institutos Unimed arrecadaram mais de 2,5 toneladas de alimentos em iniciativas próprias e cerca de 20 toneladas em parceria com outras entidades.

Além disso, a implantação da plataforma Saúde & Ação e a assinatura de contrato com o governo gaúcho, pelo qual o Instituto, a Unimed Central-RS e a Federação/RS repassaram R\$ 1 milhão para o FEAI, em benefício de mais de seis mil pessoas em situação de rua em 25 municípios, se somam a outras iniciativas tomadas por diversas Singulares.

Os números comprovam o tamanho e a importância das medidas, que envolvem, também, entidades parceiras, médicos cooperados, colaboradores, poder público e comunidades.

Em Lajeado, por exemplo, a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo e o Instituto Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo já doaram, à Defesa Civil de Lajeado e Encantado, mais de 1.100kg de alimentos, mais de 1.000 agasalhos e 1.000 máscaras, bem como 45 colchões e mais de duas centenas de produtos de higiene pessoal para fazer frente às enchentes que castigaram a região.

Na Unimed Noroeste/RS foram arrecadados, junto a cooperados e colaboradores, mais de 670kg de alimentos no programa Prato Cheio, numa parceria com o Mesa Brasil/SESC, permitindo a distribuição de cestas básicas à comunidade.

Em Rio Grande, a Unimed Litoral Sul/RS e o Instituto Unimed Litoral Sul, preocupados com os efeitos da pandemia, doaram, ao Banco de Alimentos do município, 270kg de farinha de trigo e 192 litros de leite graças à campanha *online* realizada com os médicos cooperados.

Em Uruguaiana, a Unimed local apoiou a ação Sábado Solidário, numa iniciativa das rádios São Miguel, Charrua AM/FM, Líder e 96, com doação de cestas básicas destinadas a pessoas afetadas pela Covid-19. Segundo a Secretaria de Assistência Social e Habitação do município, foram arrecadados 107 sacos de arroz de 30kg cada (3,21 toneladas); 11 sacos de feijão de 30kg cada (330kg); 10,1 toneladas de alimentos não perecíveis diversos (farinha de milho, trigo, lentilha, massa, etc.); 776 litros de óleo de soja; e 622 litros de leite.

Já em Erechim, o Instituto local, em parceria com o Núcleo das Cooperativas do Alto Uruguai, arrecadou 7,2 toneladas de alimentos (representando 400 cestas básicas) e 354 itens de higiene e limpeza entregues ao Mesa Brasil. No Vale do Caí, cooperados e colaboradores destinaram doações à prefeitura de Montenegro.

Há, ainda, campanhas permanentes lideradas ou com a presença dos Institutos Unimed envolvendo doações de sangue, alimentos ou agasalhos em todas as regiões do Rio Grande do Sul.



SUA DOAÇÃO É UM
PRATO
CHEIO
PARA QUEM PRECISA.

CHEGOU A HORA DE MAIS UMA VEZ PRATICARMOS A SOLIDARIEDADE. DOE ALIMENTOS NÃO PERECÍVEIS E AJUDE A ACABAR COM A FOME DE MUITA GENTE.

de 1º a 30 de abril

Os alimentos serão doados para instituições cadastradas no Programa Mesa Brasil.

mesabrasil@sescrs.com.br
www.sescrs.com.br/mesabrasil

MESA BRASIL
SESC

Fecomércio RS
Sesc | Senac

INSTITUTO UNIMED
RIO GRANDE DO SUL

SAÚDE & AÇÃO

O movimento Saúde & Ação nasceu da união e vontade de fazer o bem de alguns Institutos Unimed. Famílias pelo Brasil, que moram em regiões de alta vulnerabilidade social, são beneficiadas com cestas básicas, *kits* de higiene e limpeza, máscaras de proteção, dentre outras formas de apoio. A compra de todos os produtos é realizada em comércios locais, priorizando os pequenos empreendedores. Mais informações em <https://saudeacao.org/>

Os recursos captados, utilizados integralmente na compra de materiais para amenizar os impactos da pandemia de Covid-19, somaram, até 28 de dezembro de 2020, R\$ 4.117.398,34.

As doações serão feitas pelos Institutos Unimed das localidades envolvidas no movimento Saúde & Ação.

Vídeo Saúde & Ação

VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

Natal+Feliz

As 228 crianças e adolescentes atendidos pelo Lar São José e pela Clínica Esperança de Amparo à Criança (CEACRI), ambas instituições com sede em Porto Alegre, receberam, no dia 21 de dezembro, mais de 230kg de alimentos doados pelo Instituto Unimed/RS dentro da campanha Natal+Feliz e Solidário.

Como forma de retribuição, o Lar São José e a CEACRI elaboraram cartas de agradecimento à direção do Instituto. Nelas, destacaram a importância do gesto, pontuando o caráter solidário e inspirador da medida. Segundo os representantes das entidades, a iniciativa da Unimed dá força para que eles continuem seu trabalho e façam a diferença na vida de crianças e adolescentes.



PROGRAMA DOADOR FIEL

O programa Doador Fiel tem como objetivo estimular e conscientizar os colaboradores e diretores das Unimeds quanto à importância da doação de sangue de forma contínua. Atualmente, conta com a adesão de 16 Unimeds do estado, mais da Federação/RS, do Instituto Unimed/RS e da Unicoopmed.

Ao longo de sete anos de programa, o Instituto Unimed/RS registrou um acréscimo significativo de voluntários e caminha rumo ao seu objetivo de aumentar o número de colaboradores, cooperados, amigos e familiares em prol da causa.

O Doador Fiel conta com uma plataforma digital, canal oficial para os registros de datas e protocolos, com o objetivo de sistematizar o controle das doações e facilitar o agendamento e alterações das datas, dando autonomia para doadores e administradores. A ferramenta também facilita a obtenção de indicadores e a disseminação do programa. Os agendamentos são feitos de acordo com os intervalos estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS), segundo os quais voluntários do sexo masculino doam até quatro vezes ao ano e voluntárias do sexo feminino, até três vezes ao ano. Também são seguidas as regras estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

Unimeds participantes do programa:

Unimed Federação/RS
Instituto Unimed/RS
Unicoopmed
Unimed Alto Jacuí/RS
Unimed Central de Serviços-RS
Unimed (RS) Erechim
Unimed Litoral Sul/RS
Unimed Nordeste RS
Unimed Noroeste/RS
Unimed Pelotas/RS
Unimed Planalto Central/RS
Unimed Planalto Médio
Unimed Região da Fronteira/RS
Unimed Vale das Antas, RS
Unimed Vale do Caí/RS
Unimed Vale do Sinos
Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
Unimed Uruguaiana/RS

PROGRAMA DOADOR FIEL

Unimed Federação/RS

O programa Doador Fiel também faz parte do Voluntariado Empresarial da Unimed Federação/RS e tem o objetivo de estimular os colaboradores à doação de sangue de forma regular. Conta hoje com a adesão de 81 voluntários, incentivados a realizarem suas doações no Banco de Sangue do Hospital de Clínicas, em Porto Alegre, instituição parceira da cooperativa e localizada próximo à sua sede, como também no Hemorgs, parceria que foi fortalecida com ações no ano corrente. O programa atende ao 1º, ao 6º e ao 7º princípio do cooperativismo, aos valores da instituição e aos ODS 3 – Saúde e Bem-Estar e 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis.

Números (até o dia 22/12/2020)	
Quantidade de doadores	81
Doações realizadas	44
Pessoas atendidas	176
Litros coletados	19,8



Dia Nacional do Doador de Sangue

Por ocasião do Dia Nacional do Doador de Sangue, comemorado em 25 de novembro, o Instituto Unimed/RS promoveu campanhas de conscientização sobre a importância da doação de sangue. Em 2020, com a chamada “Você sabia que pode salvar vidas este ano?”, em parceria com o Hemorgs, foi planejada uma ação de sensibilização, estimulando as pessoas a ligarem para o hemocentro mais próximo, na sua cidade, e agendarem sua doação de sangue. As Unimeds participantes do programa Doador Fiel foram convidadas a fazerem parte da ação.

De 23 a 27 de novembro, a iniciativa foi divulgada no *Facebook* da Unimed Federação/RS com *cards* com depoimentos de voluntários doadores.

Também foi produzido um vídeo com o Guri de Uruguaiana, personagem interpretado pelo ator gaúcho Jair Kobe, em parceria com o Hemorgs, que foi publicado nas redes sociais, trazendo informações sobre como doar sangue com segurança em tempos de pandemia.



Dia C e Junho Vermelho

O Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS apoiou o Dia de Cooperar 2020, uma iniciativa do Sistema OCB, em referência ao Dia Internacional do Cooperativismo, alinhada aos princípios cooperativistas, atendendo a dois dos 17 ODS da ONU:

3 – Saúde e Bem-Estar e 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis.

Em âmbito local, cada Unimed que aderiu à campanha, em parceria com o sistema OCERGS-SESCOOP/RS e hemocentros espalhados pelo estado, aproveitou a data para intensificar ações de responsabilidade social, com destaque à doação voluntária de sangue – programa Doador Fiel.

A ação estadual no Dia C foi viabilizada por meio da inscrição do Instituto Unimed/RS, que representou as 12 cooperativas que aderiram à iniciativa: Unimed Alto Jacuí/RS, Unimed Alto Uruguai/RS, Unimed (RS) Erechim, Federação Unimed/RS, Unimed Noroeste/RS, Unimed Pelotas/RS, Unimed Planalto Central/RS, Unimed Planalto Médio, Unimed Uruguaiana/RS, Unimed Vale do Sinos, Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo e Unicoopmed, garantindo 270 doações, com 413 voluntários. Considerando que cada bolsa de sangue pode beneficiar até quatro pessoas, isso significa que cerca de 1.080 vidas foram impactadas.

Em razão da pandemia, a opção foi intensificar e reforçar medidas relacionadas ao Junho Vermelho, mês destinado à conscientização para a doação de sangue. No dia 14 (data duplamente comemorada: sete anos do programa e Dia Mundial do Doador de Sangue), o Instituto Unimed/RS, além de enviar um enxoval de peças às Unimeds que aderiram à campanha, também sugeriu a realização de um vídeo com relatos de colaboradores que doaram sangue durante a pandemia, para esclarecimento de dúvidas e reforço dos protocolos de segurança no momento da doação.

Unimeds participantes: Unimed Alto Jacuí/RS, Unimed Alto Uruguai/RS, Unimed Central de Serviços-RS, Unimed (RS) Erechim, Unimed Federação/RS, Unimed Fronteira Noroeste/RS, Unimed Litoral Sul/RS, Unimed Noroeste/RS, Unimed Pelotas/RS, Unimed Planalto Médio, Unimed Porto Alegre, Unimed Região da Fronteira/RS, Unimed Santa Maria/RS, Unimed Uruguaiana/RS, Unimed Vale das Antas, RS, Unimed Vale do Sinos e Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo.

Campanha do Agasalho

Em 2020, o Instituto Unimed/RS aderiu ao movimento do Governo do Rio Grande do Sul para a arrecadação de agasalhos, somando esforços para que as peças arrecadadas chegassem mais rápido a muitos lugares e ao maior número de pessoas possível. A campanha teve início em 4 de junho e se estendeu até o dia 31 de agosto e teve um total de 736.632 itens arrecadados, entre agasalhos, produtos de higiene e limpeza e alimentos, em todos os pontos de coleta do estado.

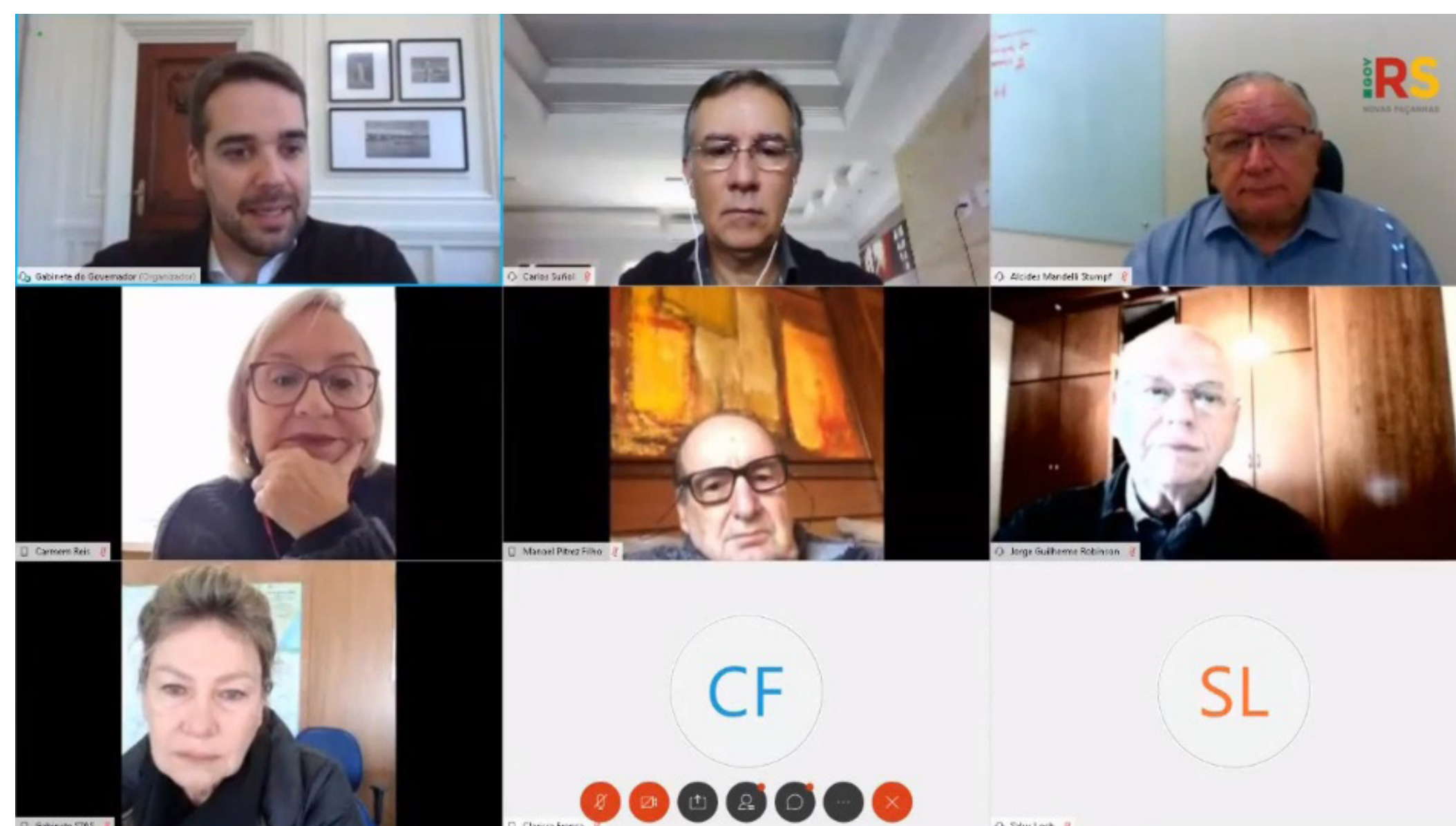
Devido à pandemia, foram duas as formas de arrecadação: uma para o colaborador que estivesse atuando presencialmente na cooperativa, onde a doação poderia ser feita em ponto de coleta na sede da Unimed Federação/RS; outra em parceiros próximos à casa dos colaboradores, como, por exemplo, Brigada Militar, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Zaffari e SESC.

Participaram: Instituto Unimed Uruguaiana, Instituto Unimed Vale do Caí, Instituto Unimed Litoral Sul, Instituto Unimed Erechim, Instituto Unimed Pelotas, Instituto Unimed Região da Campanha, Instituto Unimed Região da Fronteira, Unimed Alto Jacuí/RS, Unimed Vale do Sinos, Unimed Central de Serviços-RS, Unimed Fronteira Noroeste/RS e Unimed Porto Alegre.



Ações de combate à Covid-19

Um milhão em ICMS - Unimed e Governo do Estado assinam parceria



O Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, por meio da Unimed Central-RS, assinou, nesta quarta-feira, 15, Termo de Compromisso com a Secretaria Estadual de Trabalho e Assistência Social (STAS), repassando R\$ 1 milhão para ser aportado no FEAIP, em benefício de mais de seis mil pessoas em situação de rua em 25 municípios, a fim de colaborar no enfrentamento à Covid-19. Os recursos são oriundos de incentivos fiscais do ICMS.

O auxílio alcançará cerca de 50% dos moradores em situação de rua inscritos no Cadastro Único no estado, segundo a titular da STAS, Regina Becker. Para ela, a Unimed serve de exemplo para a sociedade que empreende em momentos tão difíceis para a sustentabilidade econômica do Rio Grande do Sul.

Realizada por meio digital, a solenidade, que contou com a presença do governador do estado, Eduardo Leite, também reuniu o presidente da Unimed Central-RS, Jorge Guilherme Robinson, o vice-presidente de Relações Institucionais da Unimed Federação/RS, Manoel Pitrez Filho, e o diretor administrativo do Instituto Unimed/RS, Alcides Mandelli Stumpf.

Ações de combate à Covid-19

Todos juntos

Para o governador, o projeto mostra que governo e sociedade estão “todos juntos”. “Não há uma divisão entre dois lados do balcão, em que o governo esteja de um lado e a sociedade do outro, e aqui vemos um exemplo dessa efetiva compreensão, significando melhoria de qualidade de vida para pessoas que realmente precisam. Além de promover cuidados nesse tempo de frio, são projetos para resgate de dignidade, autonomia e reinserção dessas pessoas”, detalhou.

Solidariedade na essência

Em sua manifestação, o presidente da Central, Jorge Guilherme Robinson, destacou o compromisso social da Unimed, lembrando o engajamento comunitário do Sistema, em respeito ao 7º princípio do cooperativismo. “Nossa essência é a solidariedade, por isso, é nosso dever agir neste momento de dificuldades, buscando oferecer melhores condições de vida aos beneficiados”, pontuou o dirigente.

Já o diretor do Instituto Unimed/RS, Alcides Mandelli Stumpf, lembrou que a parceria com o estado é antiga, envolvendo desde ações de qualificação profissional a campanhas assistenciais, como a do Agasalho, que está em andamento.

Instituto Unimed/RS realiza doação de máscaras a instituições

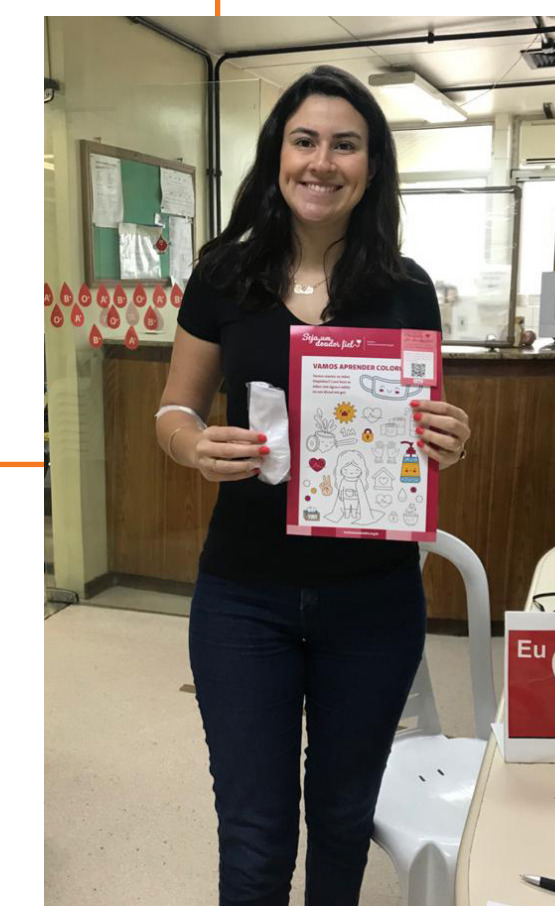
O Instituto Unimed/RS também realizou a entrega de máscaras ao Instituto do Câncer Infantil, ao Hemorgs e ao Hospital Cristo Redentor numa parceria com a PUCRS, via Tecnopuc. As ações integram projetos desenvolvidos pela Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) para o enfrentamento à pandemia do novo coronavírus no estado.

Para o Instituto do Câncer Infantil e para o Hemorgs, foram disponibilizadas 600 máscaras de tecido adulto e infantil (300 para cada instituição), confeccionadas pelo Banco de Vestuários da Fundação Gaúcha de Bancos Sociais a partir de uniformes devolvidos pelos colaboradores da Unimed Federação/RS. Já ao Hospital Cristo Redentor, foram entregues protetores faciais aos profissionais da saúde e de assistência social envolvidos no combate à Covid-19. O material foi produzido pelo Tecnopuc com apoio financeiro do Instituto Unimed/RS.



Você sabia?

A ação desenvolvida junto ao Instituto do Câncer Infantil e ao Hemorgs vai além da entrega das máscaras de proteção, pois se preocupa, ainda, com a questão da sustentabilidade, por meio da destinação ambientalmente adequada dos uniformes, e com a geração de renda às pessoas envolvidas na confecção do material. Somado à isso, enquanto a campanha do Instituto do Câncer Infantil trabalhou a questão da proteção de si e do outro, no Hemorgs, a iniciativa caminhou ao lado de ações que visam a estimular a doação de sangue regular, impactando, especialmente, as futuras gerações.



◦ Doador Fiel

Um dos setores mais afetados em razão dos hábitos impostos pelo distanciamento social foi a doação de sangue, fazendo com que os hemocentros sofressem com baixos estoques, apresentando, em alguns casos, níveis críticos.

Diante desse cenário, o Instituto intensificou ações de conscientização e estímulo à doação, por meio do programa Doador Fiel, além de ações nas próprias Singulares. Foram disponibilizados, também, materiais, tendo como referência orientações do Ministério da Saúde, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e da profissional de infectologia da Unimed Federação/RS para ajudar no esclarecimento de dúvidas.

Confira, aqui, vídeo com a infectologista Cristiane Hernandez. O material também traz as regras estabelecidas para a realização da doação de sangue devido à pandemia:

Empréstimo de tendas ao Hemorgs

Atendendo à solicitação do Hemorgs, o Instituto Unimed/RS realizou o empréstimo de duas tendas infláveis de 4x4m, cada, que foram utilizadas para auxiliar no atendimento às 1.200 pessoas que procuram o Hemorgs mensalmente para doação de sangue.

As estruturas, colocadas em frente ao prédio do hemocentro, são originalmente utilizadas no circuito Corridos Unimed, que foi suspenso por tempo indeterminado em função da pandemia.

O aproveitamento do material para um novo fim facilitou o agendamento do serviço e ampliou a capacidade de atendimento, proporcionando um ambiente mais acolhedor e seguro aos candidatos à doação, garantindo o distanciamento social e protegendo-os de eventuais adversidades climáticas.

Em nota, o Hemorgs agradeceu o gesto solidário do Instituto e reforçou que “contar com a parceria da Unimed na missão de captar doadores voluntários de sangue se torna muito mais humanizada, tão necessário em tempos de pandemia, quando os estoques estão baixos e precisando de manutenção”.



EVENTOS

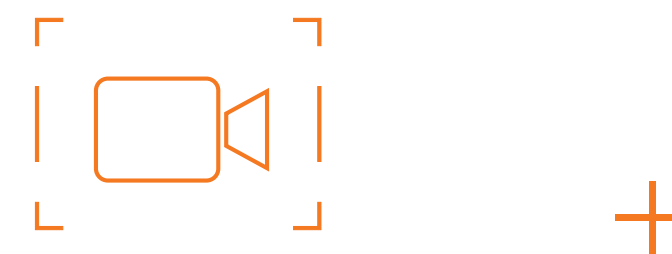
Encontro Inédito Compartilha Experiências e Ações dos Institutos Unimed do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina

Os Institutos Unimed do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina, considerados os braços sociais do Sistema Unimed nos dois estados, decidiram se dar as mãos e, numa proposta inédita, realizaram evento *online* para a troca de experiências e conhecimento.

A atividade foi aberta pelo diretor administrativo do Instituto Unimed/RS, Alcides Mandelli Stumpf, e pelo presidente do Instituto Unimed/SC, Walter Ney, que reforçaram a importância da aproximação entre as entidades, abrindo as portas para uma parceria que promete ser duradoura. A dupla também pontuou a relevância dos Institutos para o Sistema Unimed e para as comunidades, a partir de uma série de ações e projetos em desenvolvimento, especialmente neste momento de incertezas e dificuldades que atingiram a sociedade durante a pandemia do novo coronavírus, afetando com mais força as populações vulneráveis.

A fala dos dirigentes foi seguida por breve apresentação dos números gerais dos respectivos Institutos, além de relatos de projetos de sucesso realizados nas Singulares de municípios gaúchos e catarinenses, com destaque ao Projeto de Transformação Social, da Unimed (RS) Erechim, e das iniciativas da Unimed Caçador e da Unimed Planalto Norte, ambas de Santa Catarina.

O evento trouxe, ainda, palestra sobre “Investimento social privado vinculado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)”, ministrada pela assistente social da Unimed Brusque, Camile Bruns; e apresentação do consultor Loriberto Staroski, que tratou do tema “Mobilização de recursos para projetos do Instituto”, apontando caminhos possíveis para a arrecadação de valores, que permitam o início ou a ampliação das ações necessárias.



Encontro Instituto Unimed RS e SC

O papel dos Institutos Unimed como agentes de transformação social.

QUANDO 23 de outubro	HORÁRIO 14h às 17h	ONLINE Google Meet
--------------------------------	------------------------------	------------------------------

O participante receberá o link de acesso por e-mail com antecedência.

OBJETIVO
Promover a troca de experiências e trazer um panorama dos Institutos Unimed RS e SC, além de casos de sucesso.

PROGRAMAÇÃO
14h - Abertura
14h15 - Panorama dos Institutos Unimed RS e SC
14h35 - Palestra "O Investimento Social Privado vinculado aos ODS" com Camile Bruns - Assistente Social Unimed Brusque
15h05 - Casos de sucesso do RS e SC
16h05 - Mobilização de recursos para projetos do Instituto - Loriberto Staroski Filho - Consultor
16h35 - Considerações finais
17h - Encerramento

INSCRIÇÕES
Realize sua inscrição por e-mail. Para participantes dos Institutos Unimed RS, confirmar presença através do e-mail casos@inovacion@institutounimedrs.org.br. Para participantes dos Institutos Unimed SC, confirmar presença através do e-mail instituto@institutounimedsc.org.br.

SEMANA ESPECIAL CER PROFESSOR

15/10 18:25h

Inscrição através do link bit.ly/liveser-professor

Especial Ser Professor

Diogo Almeida
Professor e Humorista em Professores em Quarentena

Ivys Urquiza Google
A Jornada do Professor Empreendedor

Alyne Rehm UNIMED
Autocuidado em Movimento

Daniela Graef UNIMED
SER Professor

Logos: FAP ALEGRE, UNISINOS, Google for Education, INSTITUTO UNIMED, JOVEM RS, RS NOVAS FAÇANHAS, Centro Setorial de Referência em Educação Empreendedora, SEBRAE.



EVENTOS**Pacto Global da ONU**

O Instituto Unimed/RS teve aprovado seu pedido de inscrição como signatário do Pacto Global da ONU. Assim, a entidade passa a apoiar os Dez Princípios do Pacto Global no que diz respeito a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Além disso, a medida reforça o compromisso da instituição com os ODS.



O Instituto Unimed/RS é o mais novo integrante da **Rede Brasil do Pacto Global**, iniciativa da ONU que engaja o setor privado em ações alinhadas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

[Clique aqui e saiba mais.](#)



PROJETOS AMBIENTAIS

Eu Ajudo na Lata

A campanha Eu Ajudo na Lata, uma iniciativa da Unimed do Brasil, busca promover acessibilidade e sustentabilidade. Consiste no recolhimento dos lacres de latas de alumínio para posterior entrega nos pontos de arrecadação da Unimed. O valor da venda dos itens é destinado à compra de cadeiras de rodas, que são doadas a instituições beneficentes.

Em 2020, o Instituto Unimed/RS focou seus esforços em estimular a adesão das Unimeds do estado e em manter a realização da campanha junto ao público interno da Unimed Federação/RS. Para isso, atualizou seu material de divulgação e estimulou a guarda dos lacres em casa, uma vez que a maioria dos colaboradores ainda se encontra em *home office*. O objetivo é acumular lacres para venda e a compra de cadeiras de rodas no próximo ciclo.

A Federação/RS conta ainda com a parceria de fornecedores e empresas contratantes. No estado, a campanha é desenvolvida por 20 Filiadas, através de parcerias locais.

PROJETOS AMBIENTAIS

Tampinha Solidária

A campanha Tampinha Solidária é uma parceria do Instituto do Câncer Infantil com o Rotary Club e tem o objetivo de arrecadar tampas plásticas e repassar o valor da venda do material para a construção da brinquedoteca do Instituto do Câncer Infantil, espaço de convivência onde as crianças e suas famílias podem ficar durante o período de tratamento. As tampinhas são vendidas a empresas que produzem cabides. O valor também é utilizado para o desenvolvimento de projetos.

A Unimed Federação/RS apoia a iniciativa desde 2017 e, em 2020, realizou duas entregas ao Instituto do Câncer Infantil, totalizando 45kg de material. Esse projeto, além de contribuir com o desenvolvimento social, garantindo uma melhor qualidade de vida às crianças em tratamento de câncer, também permite o retorno dos plásticos das tampinhas como matéria-prima na cadeia de outros produtos, garantindo sua reciclagem e, conseqüentemente, auxiliando na preservação do meio ambiente.

No estado, a campanha foi lançada em agosto de 2020, estimulando as Unimeds a buscarem parcerias locais para o desenvolvimento da ação. Até o momento, já existe a adesão das seguintes Unimeds: Unimed Centro/RS, Unimed (RS) Erechim, Unimed Litoral Sul/RS, Unimed Planalto Central/RS, Unimed Santa Maria/RS, Unimed Uruguaiana/RS, Unimed Vale das Antas, RS, Unimed Vale do Sinos e Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo.

PROJETOS AMBIENTAIS

Programa Menos 1 Lixo

O Menos 1 Lixo é um programa desenvolvido pela Federação/RS, sendo uma iniciativa do Instituto Lixo Zero, que define esse conceito como sendo um agrupamento de leis, programas, técnicas, ações, métodos e tecnologias que objetivam, conjuntamente, coletar e destinar, de forma ambientalmente correta, socialmente justa e economicamente viável, 100% dos resíduos produzidos pelas instituições.

Teve início na Unimed Federação/RS em 2018, quando a cooperativa se comprometeu a reduzir, em pelo menos 90%, a geração de seu resíduo orgânico, o qual é encaminhado para compostagem.

Em 2020, o foco foi a manutenção do programa, bem como a conscientização dos colaboradores sobre a correta separação dos resíduos, sendo criado, para isso, um espaço no Conecta (Intranet), onde todos podem consultar informações sobre o tema e todo o material de divulgação já utilizado na campanha.



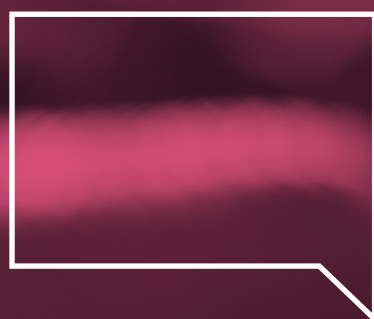
PROJETOS AMBIENTAIS

Gerenciamento de resíduos da Federação/RS

(GRI 103-2; GRI 103-3) A Unimed Federação/RS mantém um programa de gerenciamento de resíduos, a partir do qual monitora e controla as quantidades e a destinação correta, tendo mais de 90% de seus itens mapeados com a destinação adequada, ou seja, desviados de aterros sanitários. A gestão é realizada pelo Instituto Unimed/RS em parceria com as áreas geradoras de cada resíduo. Em 2020, a iniciativa passou por atualização, quando foram implantadas melhorias na destinação e no monitoramento dos itens.

(GRI 306-2) A seguir, é possível verificar todos os resíduos mapeados, a forma de destinação e as quantidades monitoradas nos últimos três anos.

Resíduo	2018	2019	2020
Pilhas e baterias (kg)	245	24	13,70
Medicamentos (kg)	79	55	21,60
Computadores e periféricos (9 un.)	113 un.	0	0
Cabos de cobre (kg)	0	0	452
Lâmpadas fluorescentes e eletrônicas (im.)	0	0	159
Óleo (lubrificante/diesel dos geradores) (kg)	4	0	4
Óleo de cozinha (kg)	0	5	0
Resíduos de saúde (perfuro-cortantes, algodão e luvas) (kg)	4	5	40,90
Carteirinhas/crachás (kg)	35	38	0
Papéis (folhas de ofício, jornais, revistas)	501	1.098,05	292
Reciclados	-	-	572
Orgânicos	-	2.822	758
Móveis	107	14	0
Tecidos (uniformes, toalhas, bandeiras, etc.) (kg)	173	207	48
Banners (un.)	21	5	0
Eletrônicos diversos (un.)	62	0	50



Anexos



Definições

Agência reguladora: órgão governamental que exerce o papel de fiscalização, regulamentação e controle de produtos e serviços de interesse público tais como telecomunicações, energia elétrica, serviços de planos de saúde, entre outros. Além disso, deve garantir a participação do consumidor nas decisões pertinentes do setor regulado.

ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar.

CLT: Consolidação das Leis Trabalhistas.

Compliance: um programa de *compliance*, também denominado programa de integridade, é um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e à aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

COSO: modelo internacional para gestão de riscos corporativos.

Cremeris: Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul.

Diops: Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (enviado à ANS).

Federasul: Federação de Entidades Empresariais do Rio Grande do Sul.

GAR: Grupo de Análise de Reclamações.

Global Reporting Iniativ (GRI): é uma organização holandesa pioneira em sustentabilidade que desenvolveu o relatório de sustentabilidade mais utilizado no mundo. O objetivo da GRI inclui a integração da divulgação do desempenho ambiental, social e de governança das instituições.

Instrução Normativa DIDES: Instrução Normativa da Diretoria de Desenvolvimento Setorial da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Intercâmbio: é o relacionamento normatizado, de qualquer natureza, existente entre as cooperativas que compõem o Sistema Unimed. Designa, usualmente, o atendimento prestado pelos cooperados de uma Unimed de destino a usuários de uma Unimed de origem, lotados ou em trânsito pela área de ação da primeira.

ISSQN: Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza.

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados.

NAP: Núcleo de Aperfeiçoamento de Processos.

PTU: Protocolo de Transações Unimed. É um protocolo padrão para troca de informações eletrônicas entre Unimeds (desde o envio de arquivos *batch* até o intercâmbio *online*, com a utilização de cartão magnético, Internet ou quaisquer outros meios atualmente em uso ou que possam vir a ser utilizados).

Quero Consulta: aplicativo de marcação de consultas da Unimed Federação/RS.

RAMI: Regulamento da Assistência Médica no Intercâmbio Estadual, que tem a finalidade de estabelecer normas, regras e diretrizes que norteiam o relacionamento entre as Singulares associadas ao Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, consolidando a integração e a harmonia operacional entre elas.

RDE: Reunião da Diretoria Executiva.

RN: Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

RN 277: Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, revogada pela RN 452.

RN 452: Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

SESCOOP: Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo.

Sistema CRM: sistema que possibilita o gerenciamento de todo o ciclo de relacionamento com o cliente.

TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar.

TNUMM: Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos.

Índice Remissivo

(GRI 102-55) Sumário de conteúdo da GRI para a opção “De acordo – Essencial”

CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA (GRI 102-56)	DESCRIÇÃO
GRI 102-1	8	Não	Nome da organização
GRI 102-2	8, 21, 77 e 100	Não	Atividades, marcas, produtos e serviços
GRI 102-3	8	Não	Localização da sede
GRI 102-4	8	Não	Localização das operações
GRI 102-5	8	Não	Propriedade e forma jurídica
GRI 102-6	9, 11, 31, 73 e 95	Não	Mercados atendidos
GRI 102-7	8	Não	Porte da organização
GRI 102-8	12	Não	Informações sobre empregados e outros trabalhadores
GRI 102-9	29	Não	Cadeia de fornecedores
GRI 102-10	7	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores
GRI 102-11	19	Não	Princípio ou abordagem da precaução
GRI 102-12	25	Não	Iniciativas externas
GRI 102-13	40	Não	Participação em associações
GRI 102-14	2	Não	Palavra da Diretoria sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade
GRI 102-16	10	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento
GRI 102-18	41	Não	Estrutura de governança

Índice Remissivo

CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA (GRI 102-56)	DESCRIÇÃO
GRI 102-40	28	Não	Lista de partes interessadas
GRI 102-41	17	Não	Acordos de negociação coletiva
GRI 102-42	28	Não	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento
GRI 102-43	15, 28, 52, 74, 76, 95 e 98	Não	Abordagem para o engajamento das partes interessadas
GRI 102-44	28, 52, 75 e 96	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas
GRI 102-45	5	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas
GRI 102-46	6 e 7	Não	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos
GRI 102-47	7	Não	Lista de tópicos materiais
GRI 102-48	7	Não	Reformulação de informações
GRI 102-49	7 e 8	Não	Alterações em escopo e limites
GRI 102-50	5	Não	Período coberto pelo relatório
GRI 102-51	5	Não	Data do último relatório
GRI 102-52	5	Não	Ciclo de emissão de relatórios
GRI 102-53	5	Não	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório
GRI 102-54	5	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com <i>Standards</i> GRI
GRI 102-55	159	Não	Sumário de conteúdo
GRI 102-56	5, 159 e 160	Não	Verificação externa
GRI 103-1	7	Não	Limites da organização

Índice Remissivo

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores		Omissões	Verificação Externa	Descrição
CATEGORIA ECONÔMICA		PÁGINA			
DESEMPENHO ECONÔMICO	GRI 103-2 GRI 103-3	104 e 106	-	Não	
	GRI 201-1	104 e 106	-	Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
ANTICORRUPÇÃO	GRI 103-2 GRI 103-3	19	-	-	
	GRI 205-3	19			Casos confirmados de corrupção e ações tomadas
CATEGORIA AMBIENTAL					
CONFORMIDADE AMBIENTAL	GRI 103-2 GRI 103-3	20	-	Não	
	GRI 307-1	20	-	Não	Consumo de energia dentro da organização
EFLUENTES E RESÍDUOS	GRI 103-2 GRI 103-3	156		Não	
	GRI 306-2	156			Resíduos por tipo e método de disposição
CATEGORIA SOCIAL					
NÃO DISCRIMINAÇÃO	GRI 103-2 GRI 103-3	20	-	Não	
	GRI 406-1	20	-	Não	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores	Omissões	Verificação Externa	Descrição	
PRÁTICAS DE SEGURANÇA	GRI 103-2 GRI 103-3	-			
	GRI 410-1	Hoje existem mecanismos de segurança e, se necessário é acionado o sistema de Segurança Pública	-	Não	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos
COMUNIDADES LOCAIS	GRI 103-2 GRI 103-3	138	-	Não	
	GRI 413-1	138	-	Não	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	GRI 103-2 GRI 103-3	101	-	Não	
	GRI 416-1	101	-	Não	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços
	GRI 103-2 GRI 103-3	76, 85 e 97			
	GRI 416-2	76, 85 e 97	-	Não	
PRIVACIDADE DO CLIENTE	GRI 103-2 GRI 103-3	23	-	Não	
	GRI 418-1	23			Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente

Expediente

DIRETOR RESPONSÁVEL

Gerson Antônio Reis da Silva

COLABORADORA RESPONSÁVEL

Jóice Steinhorst Garcia

COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO

Amanda Farias de Moraes

APOIO NA ELABORAÇÃO

Fernanda Tremarin, Lucas Paiva de Oliveira, Tatiana de Ávila Ferreira e Ursula Schilling

APOIO TÉCNICO

Núcleo de Comunicação e Marketing e Instituto Unimed/RS

CONTEÚDO

Diretores, gestores e colaboradores da Unimed Federação/RS, da Unimed Operadora/RS, do Instituto Unimed/RS, da Unicoopmed e da Uniair

EDIÇÃO E REVISÃO TEXTUAL

Salus Loch e Ursula Schilling

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Agência Selling

REVISÃO VISUAL

Lucas Paiva de Oliveira

SÍNTESE DAS REVISÕES

Revisão	Data	Motivo	Aprovação
00	01/03/2021	Emissão de origem do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2020	Gerson Antônio Reis da Silva
01	31/03/2021	Motivo Inclusão do Relatório da Administração	Gerson Antônio Reis da Silva