

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente aquilo que fazemos, predestinados. Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala

de saúde, que fala de vocação, que fala com as pessoas, que fala com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala

Melhor porque nascemos e nos unimos de médicos. Muito mais do que um Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala de saúde, que fala de vocação, que fala com as pessoas, que fala com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala

para isso. Somos uma cooperativa prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala de saúde, que fala de vocação, que fala com as pessoas, que fala com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala

Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala de saúde, que fala de vocação, que fala com as pessoas, que fala com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala

Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode

ADESÃO
VOLUNTÁRIA E LIVRE: As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, credo ou ideologia. **GESTÃO** DEMOCRÁTICA: As cooperativas são organizações controladas por todos os seus membros, que participam ativamente suas políticas e na tomada de decisões. **OS** representantes oficiais são eleitos por todo o grupo. **PARTICIPAÇÃO** ECONÔMICA DOS MEMBROS: Em uma cooperativa os membros contribuem equitativamente para o capital da organização. Parte do montante é, normalmente, propriedade comum da cooperativa e os membros recebem remuneração limitada ao capital integralizado, quando há. Os excedentes da cooperativa podem ser destinados

às seguintes finalidades: beneficiar o desenvolvimento dos membros, apoiar outras atividades econômicas de ajuda mútua, controladas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia. **FORMAÇÃO**: Ser cooperativa é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e dos trabalhadores e com o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo. **INTERCOOPERAÇÃO**: Cooperativismo é trabalhar em conjunto. E assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem aos cooperados. Sejam locais, regionais, nacionais ou internacionais, o objetivo é sempre ser comum. **INTERESSE PELA COMUNIDADE**: Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros. **ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE**: As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, credo ou ideologia. **GESTÃO** DEMOCRÁTICA: As cooperativas são organizações controladas por

deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar um propósito autônomo de ajudar mútua, controladas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia. **FORMAÇÃO**: Ser cooperativa é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e dos trabalhadores e com o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo. **INTERCOOPERAÇÃO**: Cooperativismo é trabalhar em conjunto. E assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem aos cooperados. Sejam locais, regionais, nacionais ou internacionais, o objetivo é sempre ser comum. **INTERESSE PELA COMUNIDADE**: Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros. **ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE**: As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, credo ou ideologia. **GESTÃO** DEMOCRÁTICA: As cooperativas são organizações controladas por

deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar um propósito autônomo de ajudar mútua, controladas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia. **FORMAÇÃO**: Ser cooperativa é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e dos trabalhadores e com o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo. **INTERCOOPERAÇÃO**: Cooperativismo é trabalhar em conjunto. E assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem aos cooperados. Sejam locais, regionais, nacionais ou internacionais, o objetivo é sempre ser comum. **INTERESSE PELA COMUNIDADE**: Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros. **ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE**: As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, credo ou ideologia. **GESTÃO** DEMOCRÁTICA: As cooperativas são organizações controladas por

deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar um propósito autônomo de ajudar mútua, controladas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia. **FORMAÇÃO**: Ser cooperativa é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e dos trabalhadores e com o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo. **INTERCOOPERAÇÃO**: Cooperativismo é trabalhar em conjunto. E assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem aos cooperados. Sejam locais, regionais, nacionais ou internacionais, o objetivo é sempre ser comum. **INTERESSE PELA COMUNIDADE**: Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros. **ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE**: As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, credo ou ideologia. **GESTÃO** DEMOCRÁTICA: As cooperativas são organizações controladas por

deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar um propósito autônomo de ajudar mútua, controladas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia. **FORMAÇÃO**: Ser cooperativa é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e dos trabalhadores e com o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo. **INTERCOOPERAÇÃO**: Cooperativismo é trabalhar em conjunto. E assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem aos cooperados. Sejam locais, regionais, nacionais ou internacionais, o objetivo é sempre ser comum. **INTERESSE PELA COMUNIDADE**: Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros. **ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE**: As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, credo ou ideologia. **GESTÃO** DEMOCRÁTICA: As cooperativas são organizações controladas por

O **manifesto da
marca Unimed** e
os **7 Princípios do
Cooperativismo**
dão forma às letras
que compõem
a expressão
SomosCoop.

Palavra do Presidente



PÁG. 8

01

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

PÁG. 14

02

A UNIMED
FEDERAÇÃO/RS

PÁG. 34

03

A UNIMED
FEDERAÇÃO/RS
INSERIDA
NO ESTADO
E NO PAÍS

PÁG. 44

04

PARA AS
FILIADAS

PÁG. 70

05

PARA OS
CONTRATANTES

PÁG. 88

06

ENGAJAR
OS PÚBLICOS
ESTRATÉGICOS

PÁG. 100

07

GOVERNANÇA
COOPERATIVA

PÁG. 126

08

ECONÔMICO

PÁG. 132

09

SOCIAL

PÁG. 140

10

AMBIENTAL

PÁG. 146

11

ANEXOS

Sobre este Relatório

GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52

A Unimed Federação/RS segue as orientações da *Global Reporting Initiative* (GRI), em sua versão *Standards*, para a elaboração de seu relatório anual de gestão, reunindo informações sobre o desempenho da cooperativa nas dimensões econômica, social e ambiental no período de relato referente ao ano de 2018, tendo sua última publicação sido realizada em março de 2018.

GRI 102-45
GRI 102-54
GRI 102-56

As informações contidas neste relato referem-se ao desempenho da Unimed Federação/RS. Nos anexos, haverá resultados do Instituto Unimed/RS, Unicoopmed e Uniair. Essa 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 fone (51) 3201-1370.

GRI 102-46

Aspectos Materiais Identificados e Limites

No processo de construção do relatório, a Unimed Federação/RS baseou-se em sua Matriz de Materialidade concebida por meio do cruzamento das percepções internas (lideranças pré-definidas pela cooperativa) e externas (representantes dos Clientes, Fornecedores, Governo, Meio Ambiente e Sociedade), obtidas a partir da aplicação de

questionários *on-line*.

Neste processo, a consulta inicial foi realizada junto à liderança interna da Unimed Federação/RS, quando foram identificados, em cada um dos seis blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico, Ambiental, Social – Laboral, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade sobre o Produto/Serviço),

os cinco mais relevantes em cada bloco, sob a perspectiva interna, sendo esses submetidos à consulta externa para identificação e priorização.

Para elaborar esse relatório, foi realizada correlação da matriz de materialidade, elaborada em 2017 na versão G4 da GRI, com os aspectos materiais da versão *Standards*.

GRI 102-46

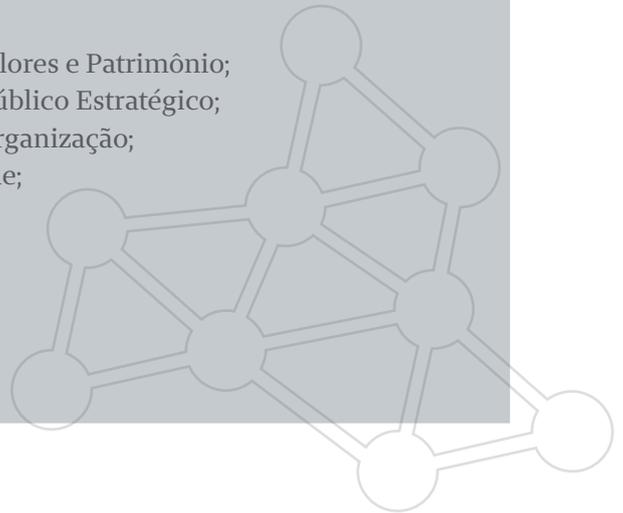
Públicos de Relacionamento

O processo para definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes estratégicos internos e externos à Unimed Federação/RS, 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 uma 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.



GRI 102-47

Temas Materiais

Como resultado dessa consulta, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre consulta interna e externa.

A tabela apresenta os temas prioritá-

rios/materiais resultados dessa pesquisa, além de temas percebidos como estratégicos, e que já possuem um histórico de comunicação para as partes interessadas. Confira na próxima página.

GRI 102-47
GRI 103-1

TEMAS MATERIAIS (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
Água	Todas as áreas da cooperativa	Fornecedores, governo e sociedade
Trabalho Infantil	Todas as áreas da cooperativa	Fornecedores, governo e sociedade
Não-Discriminação	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Combate à Corrupção	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Saúde e Segurança do Cliente	Todas as áreas da cooperativa	Clientes
TEMAS ESTRATÉGICOS INCLUÍDOS		
Relações Trabalhistas	Todas as áreas da cooperativa	Fornecedores, governo e sociedade
Emprego	Todas as áreas da cooperativa	-
Comunidades Locais	-	Comunidades
Energia	Todas as áreas da cooperativa	Clientes, fornecedores, governo e sociedade
Efluentes e Resíduos	Todas as áreas da cooperativa	Fornecedores, governo e sociedade

GRI 102-10
GRI 102-48
GRI 102-49

Considerando as publicações anteriores, não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e aos limites de aspectos utilizados anteriormente.

Matriz de Materialidade



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Desempenho Econômico 2. Mudanças Climáticas 3. Presença no Mercado 4. Impactos Econômicos Indiretos 5. Práticas de Compra 6. Materiais 7. Energia 8. Água 9. Efluentes e Resíduos 10. Produtos e Serviços 11. Emprego 12. Relações Trabalhistas 13. Saúde e Segurança no Trabalho 14. Treinamento e Educação 15. Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens | <ul style="list-style-type: none"> 16. Não Discriminação 17. Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 18. Trabalho Infantil 19. Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 20. Práticas de Segurança 21. Comunidades Locais 22. Combate à Corrupção 23. Políticas Públicas 24. Concorrência Desleal 25. Conformidade Social 26. Saúde e Segurança do Cliente 27. Rotulagem de Produtos e Serviços 28. Comunicação e Marketing 29. Privacidade do Cliente 30. Conformidade em Relação ao Produto |
|--|---|

A Unimed Federação/RS

GRI 102-1
GRI 102-5
GRI 102-7

A UNIMED/RS - Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda., também conhecida por Unimed Federação/RS, foi fundada em 25 de junho de 1972. É uma cooperativa de 2º grau, de médio porte, considerando o critério da ANS em relação ao número de beneficiários, do ramo de serviços, sendo uma sociedade simples de responsabilidade limitada, de natureza civil, capital fechado e sem escopo lucrativo, regida por um estatuto social, com atuação no Rio Grande do Sul.

GRI 102-3
GRI 102-4

As instalações da Unimed Federação/RS estão distribuídas conforme segue.



**GRI 102-6**

As Singulares ligadas à Unimed Federação/RS têm como objetivo principal gerar trabalho para o médico cooperado, por meio da venda de planos de saúde. Seu negócio é liderar o desenvolvimento das Filiadas, tendo sido criada com o intuito de organizar, em escala maior, os serviços econômicos e

assistenciais de interesse do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS.

Buscando preservar a harmonia entre as Filiadas e evitar a concorrência interna no Sistema Unimed-RS, além de prestar serviços às Filiadas, também atua como operadora

de planos de saúde, podendo firmar contratos, denominados contratos federativos, conforme critério estabelecido no RAMI – Regulamento da Assistência Médica no Intercâmbio Estadual, sendo que, neste caso, a Unimed Federação/RS possui clientes contratantes.

GRI 102-16

Princípios e Diretrizes

As ações da Unimed Federação/RS são norteadas pelos princípios cooperativistas e diretrizes estratégicas apresentadas a seguir.

7

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS



1º Princípio

Adesão livre e voluntária, ou princípio da livre adesão



2º Princípio

Gestão democrática pelos cooperados



3º Princípio

Participação econômica dos cooperados



4º Princípio

Autonomia e independência



5º Princípio

Educação, formação e informação



6º Princípio

Intercooperação



7º Princípio

Interesse pela comunidade



Fonte:

www.ocb.coop.br/site/cooperativismo/principios.asp

Diretrizes Estratégicas

Negócio

Liderar o desenvolvimento das Filiadas.

Missão

Integrar o Sistema Unimed-RS, promovendo o aperfeiçoamento da gestão, com representatividade político-institucional.

Visão

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

Valores e Princípios

Ética

Somos transparentes 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 com responsabilidade socioambiental.

Colaboradores

GRI 102-8 A Federação Unimed/RS possui 237* colaboradores organizados conforme apresentado a seguir.

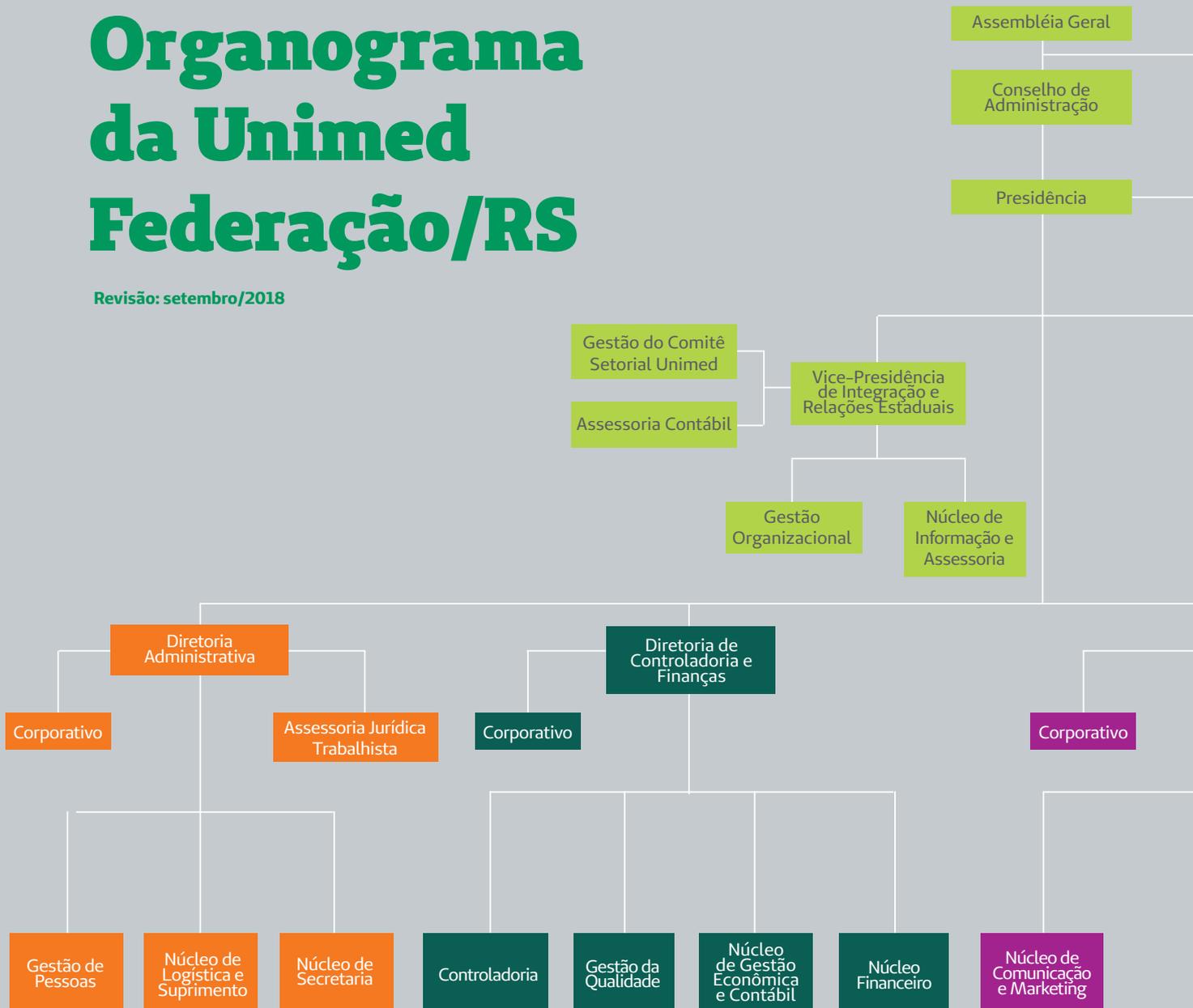


Mulheres	Nº total de colaboradores	Homens
141		96
140	Colaboradores CLT	93
0	Colaboradores terceirizados	0
1	Estagiários	3
0	Aprendizes	0

*Dados de 31/12/2018

Organograma da Unimed Federação/RS

Revisão: setembro/2018



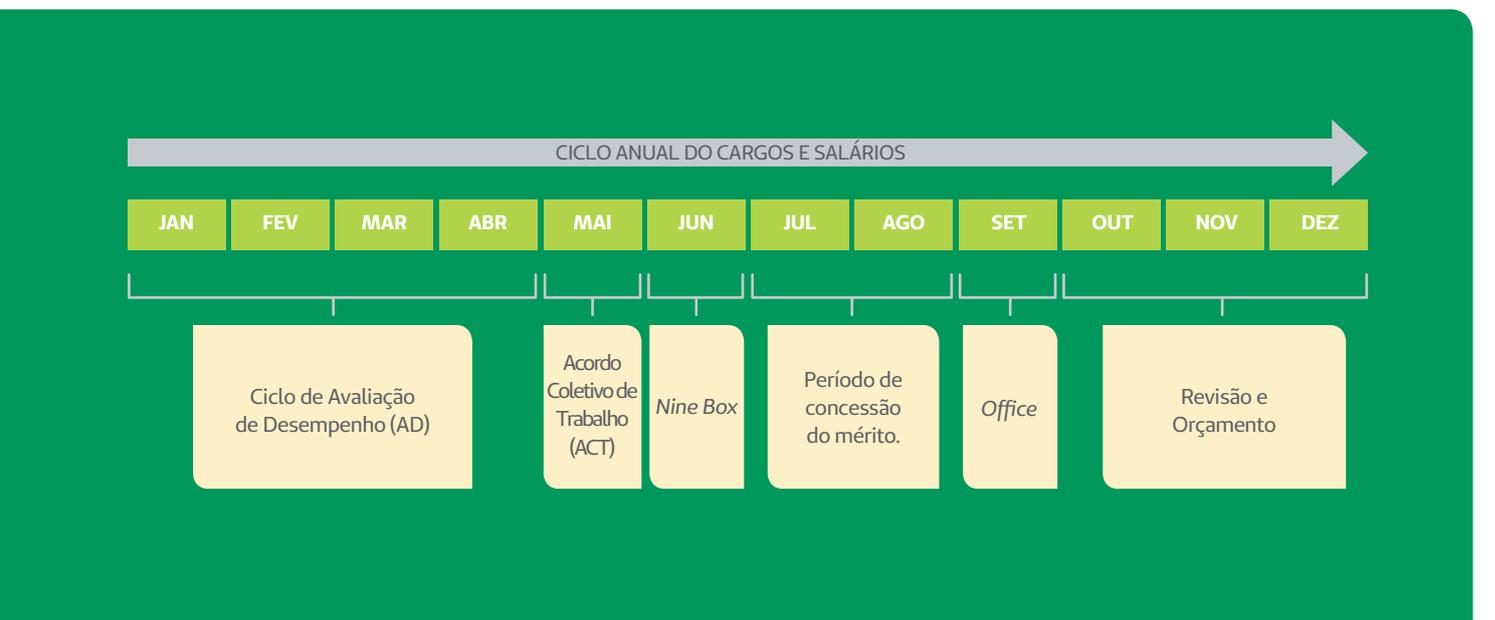
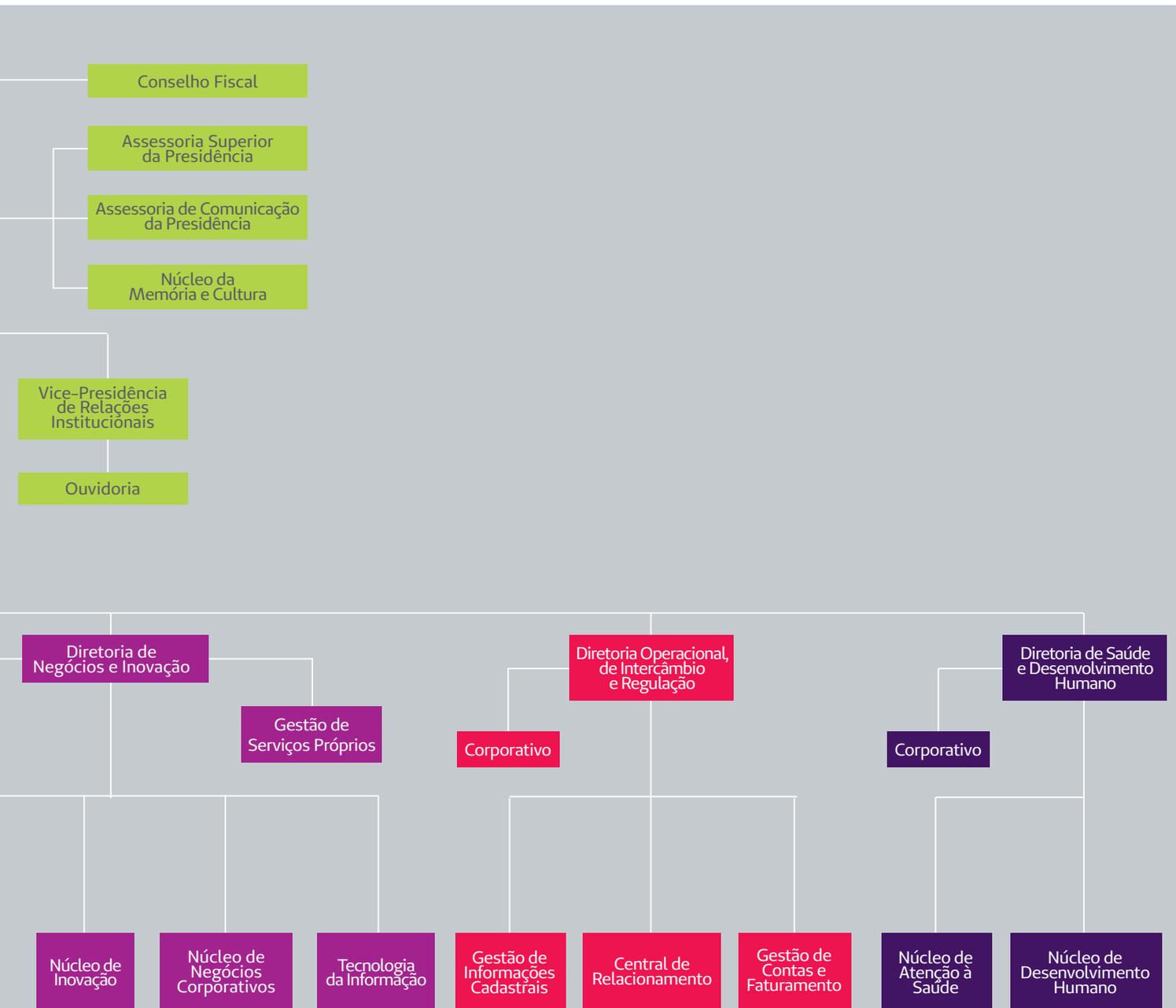
As atividades de trabalho são pautadas pelo Código de Conduta e sua organização está definida no organograma, que representa a estrutura organizacional e hierárquica da cooperativa. A implementação da organização do trabalho é realizada pela prática de descrição de cargos, que contempla função básica, as principais responsabilidades, grau de instrução e requisitos profissionais obrigatórios e desejáveis.

Em 2018, foi implantado o Plano de Cargos e Salários da Federação. O objetivo é estimular a ascensão profissional dos colaboradores – com reconhecimento de mérito baseado no resultado das avaliações anuais –, sempre em harmonia com a disponibilidade orçamentária da cooperativa.

[GRI 102-41]

Durante o período coberto pelo relato, 100% dos

colaboradores foram assistidos por acordos de negociação coletiva, assim tendo liberdade para se associarem a representações que defendessem seus interesses laborais. Anualmente, na data-base (maio), eles participam da aprovação do Acordo Coletivo de Trabalho, em assembleia realizada pelo sindicato da categoria, atendendo aos preceitos legais da CLT.



Gestão dos Riscos Empresariais



GRI 102-11

A Unimed Federação/RS busca constantemente atender às condições de conformidade legal junto ao órgão regulador (Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS), como também junto a outros órgãos de

Nossa Marca

O Núcleo de Comunicação e Marketing (NCM) iniciou, em 2018, as primeiras reuniões intersetoriais sobre a marca Unimed. Em abril, a partir de uma demanda do Núcleo de Memória e Cultura, foi feita uma apresentação sobre o histórico e diretrizes da marca. Considerando essa uma experiência-piloto, passou a participar em reuniões de diferentes setores da cooperativa, com o objetivo de chegar a todos os colaboradores e capacitá-los para que possam zelar pela marca Unimed ao exercerem suas

funções. Nos encontros, são expostas as diretrizes estratégicas e de aplicação da marca, tais como orientações quanto à utilização de logotipo, fonte e cores, posicionamento, essência, atributos.

Em junho, algumas lideranças de setores estratégicos participaram da construção do Guia Prático da Marca. O NCM, em parceria com o setor de Gestão da Qualidade e as lideranças, construiu o guia, que foi disponibilizado a todos os colaboradores. Além disso,

pensando em reforçar as diretrizes da marca, foi criada uma editoria no informativo interno da Unimed Federação/RS chamada Ponto da Marca, a exemplo do que a Unimed do Brasil faz em seu Boletim+Info. Nessa editoria, são lembradas algumas regras sobre a utilização, além de curiosidades, novidades e atualizações.

Um dos itens que faz parte das apresentações é o **Manifesto da Marca Unimed**:

“Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados. Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para fazer isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 110 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas. Temos vocação para cuidar das pessoas”.

fiscalização (tributária, social, ambiental) e se antecipar a possíveis cenários futuros.

Para que isso seja possível, é realizada a gestão de riscos empresariais, um processo sob responsabilidade do setor de Controladoria, o qual realiza o controle e o acompanhamento, juntamente com os setores en-

volvidos, de todos os aspectos relativos a esse tópico.

Em 2018, dando continuidade ao trabalho que já vem sendo desenvolvido, com vistas ao aprimoramento da gestão dos riscos empresariais e sua minimização, os componentes do Comitê de Riscos Empresariais concluíram a definição dos res-

ponsáveis pelo tratamento das causas dos riscos. Foi decidido que fica a critério de cada responsável a abertura de plano de ação, e que, nas reuniões do grupo, será apresentada a análise crítica da cada causa, devendo ser demonstradas as ações implementadas.

Setores e empresas pelos quais o NCM passou em 2018:

- 24/4 - Núcleo da Memória e Cultura
- 13/6 - Lideranças
- 16/7 - Compras
- 17/7 - Gestão da Qualidade
- 30/8 - Núcleo de Negócios Corporativos
- 31/8 - Instituto Unimed/RS
- 3/9 - Suporte Técnico a Eventos
- 3/9 - Manutenção
- 12/9 - Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação
- 12/9 - Gestão Organizacional
- 12/9 - Núcleo de Desenvolvimento Humano
- 27/9 - Central de Relacionamento
- 30/11 - Controladoria
- 3/12 - Logística e Segurança
- 3/12 - Unicoopmed
- 11/12 - Gestão de Pessoas
- 17/12 - Serviços Gerais (Copa e Limpeza)

Além dessas apresentações, no mês de dezembro, o NCM participou da mobilização para formação do Grupo Integrador e do grupo de Guardiões do Jeito de Cuidar Unimed com uma palestra reflexiva e informativa sobre marca, propósito, expectativas e coerência com a vocação da Unimed.

Em 2019, o Núcleo de Comunicação e Marketing planeja finalizar a primeira parte das

reuniões com os setores, atualizar o Guia Prático da Marca, continuar alimentando o informativo interno e a intranet com informações sobre a marca Unimed, entregar um cartão com um resumo das regras de utilização mais importantes para cada colaborador e acompanhar as auditorias do 5S para rerepresentar o Guia Prático e conferir a utilização da assinatura de e-mail dos colaboradores.



Conquistas

Em 2018, a marca Unimed conquistou, em nível nacional, os seguintes reconhecimentos:

• **Marca de alto renome:** a Unimed recebeu o reconhecimento do INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial), do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, como marca de alto renome, o que significa que a operadora é identificada por um grande número de pessoas em todo o território nacional, que possui boa reputação e prestígio e é suficientemente distintiva.



• **Top Companies:** de acordo com ranking feito pelo LinkedIn, a Unimed foi a terceira colocada na lista das 25 empresas onde os brasileiros sonham trabalhar.



• **Top of Wellness:** reconhecimento concedido pelo Grupo Abril, no qual a Unimed conquistou o primeiro lugar na categoria Planos de Saúde dentre as marcas favoritas dos consumidores nas áreas de saúde e bem-estar.



• **Marcas Mais:** a Unimed foi reconhecida como a marca de planos de saúde mais envolvente do Brasil em premiação concedida pelo jornal O Estado de S.Paulo.



• **World Branding Awards:** premiação internacional concedida pelo World Branding Forum, que reconhece as principais marcas do ano globalmente. A Unimed do Brasil foi a única brasileira eleita na categoria planos de saúde.



• **Top of Mind:** eleita a marca de planos de saúde mais lembrada do Brasil, consolidando liderança absoluta e consecutiva há 26 anos em pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha.



• **Prêmio Marcas de Confiança:** A Unimed conquistou, pela 17ª vez consecutiva, reconhecimento concedido pela Revista Seleções.

Memória e Cultura Unimed Federação/RS

O Núcleo da Memória e Cultura Unimed Federação/RS sistematiza, preserva e difunde a memória institucional da Federação, servindo como depósito de acervos que narrem suas dinâmicas de atuação em prol das Singulares. Além desse componente de preservação histórica, que liga a medicina ao cooperativismo, pretende capitanear ações culturais voltadas aos colaboradores e à comunidade em geral, estabelecendo parcerias.

1. Organização do acervo institucional

O núcleo deu continuidade ao processo de organização dos acervos existentes, bem como, dos materiais que ao longo do ano foram transferidos internamente, dos setores para o Memória.

2. Digitalização do acervo do Núcleo de Secretaria

Em parceria com o Núcleo de Secretaria, foram digitalizadas atas de diversos setores e períodos. Tais documentos foram listados e disponibilizados via ferramenta DocuWare.

The image shows a screenshot of the DocuWare software interface. On the left, there is a table listing documents with columns for 'TIPO', 'REFERÊNCIA DO DOCUMENTO', 'IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO', 'DENOMINAÇÃO', and 'COMPETÊNCIA'. The table contains multiple rows of data, with the entry '1.972 1972' highlighted. On the right, there is a preview of a document page with handwritten text in Portuguese. The text discusses cooperative health services and mentions 'Hospital Sua Costa' and 'Associação de Saúde Cooperativa'.

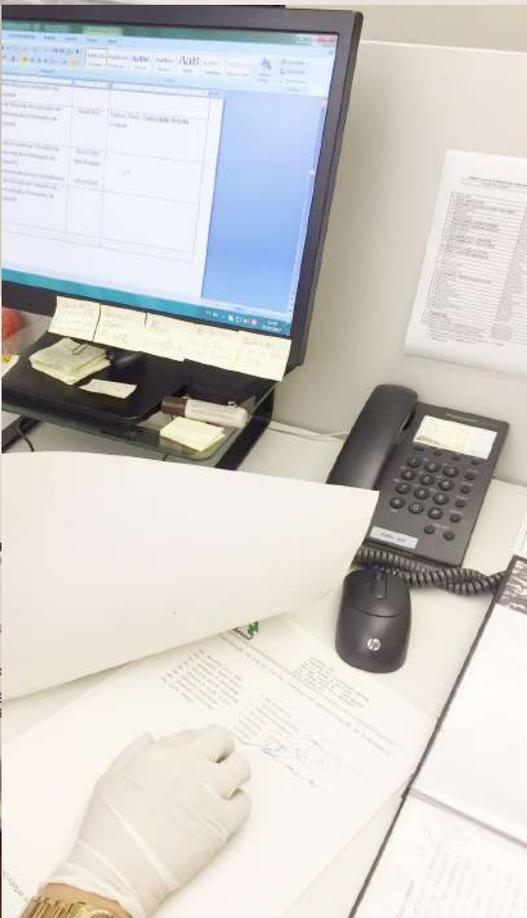
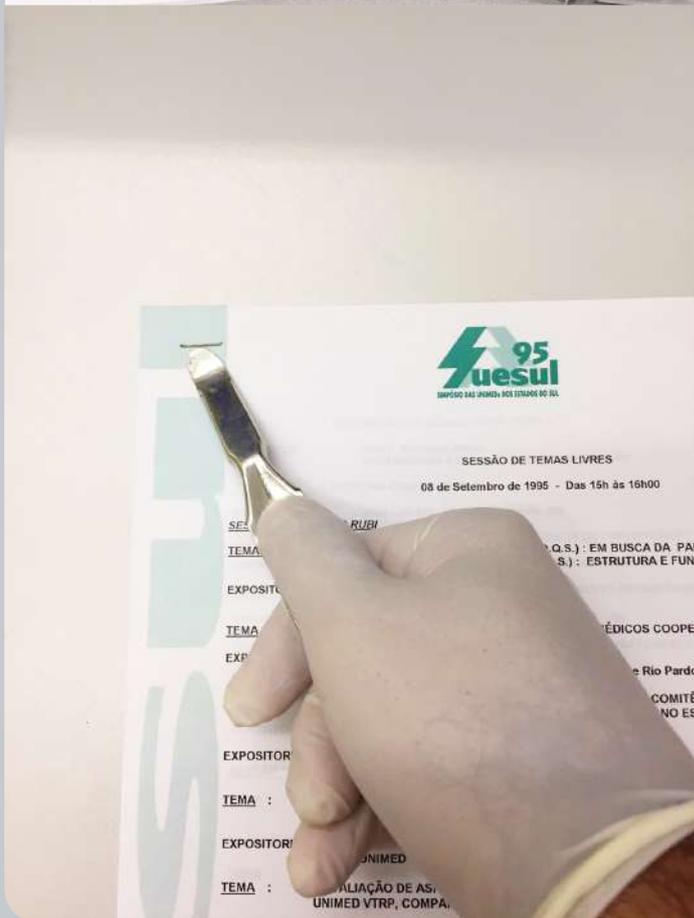
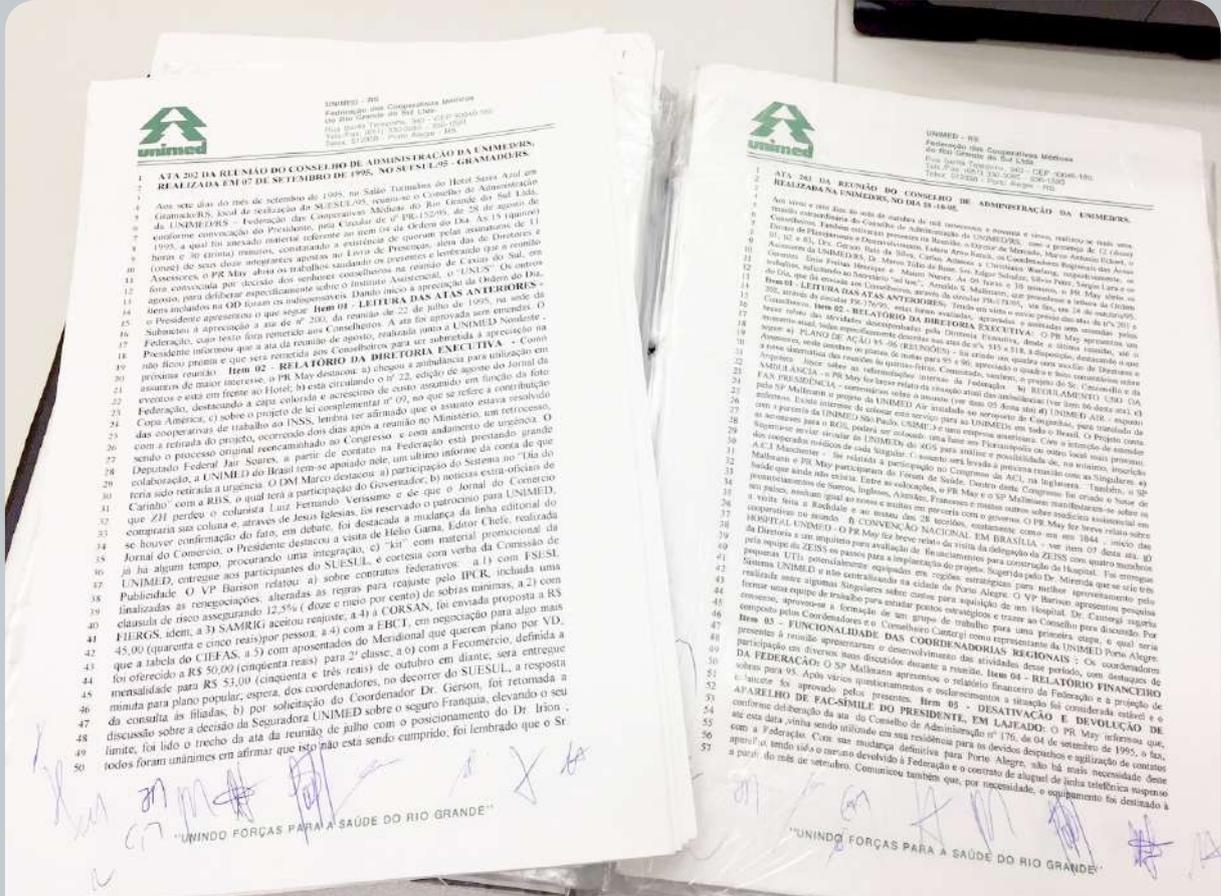
TIPO	REFERÊNCIA DO DOCUMENTO	IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO	DENOMINAÇÃO	COMPETÊNCIA
	1.996	1994 A 1996	ATAS	31/12/1996
	1.995	1994 A 1996	ATAS	31/12/1995
	1.994	1994 A 1996	ATAS	31/12/1994
	1.999	1999	ATAS	31/12/1999
	1.998	1998	ATAS	31/12/1998
	1.997	1997	ATAS	31/12/1997
	1.996	1996	ATAS	31/12/1996
	1.995	1995	ATAS	31/12/1995
	1.994	1994	ATAS	31/12/1994
	1.993	1993	ATAS	31/12/1993
	1.992	1992	ATAS	31/12/1992
	1.993	1993	ATAS	31/12/1993
	1.992	1992	ATAS	31/12/1992
	1.919	1919	ATAS	31/12/1991
	1.990	1990	ATAS	31/12/1990
	1.985	1985	ATAS	31/12/1985
	1.989	1989	ATAS	31/12/1989
	1.988	1988	ATAS	31/12/1988
	1.987	1987	ATAS	31/12/1987
	1.986	1986	ATAS	31/12/1986
	1.972	1972	ATAS	31/12/1972
	1.989	1989 A 1990	ATAS	31/12/1990
	1.991	1991	ATAS	31/12/1991
	1.972	1972 A 1976	ATAS	31/12/1976
	1.976	1976 A 1983	ATAS	31/12/1983
	1.985	1985 A 1988	ATAS	31/12/1988

Handwritten text in the preview window:

as Cooperativas, sendo o fim mais baixo e a prazo maior. E Dr. Edmundo Das. Lemos informou ao Sr. Presidente que o grupo privado está em grande atividade em Brasília, no sentido de regularizar o "seguro saúde", o que nos preocupa bastante, pois dispõem de muitos recursos o que não acontece conosco. Devemos procurar colocar um representante nosso em Brasília para acompanhar o assunto e defender-nos junto às autoridades federais. Em Santos, o Hospital Sua Costa colocou uma fazuleta com o dizer "Hospital Sua Costa Sociedade Cooperativa", solicitando após registro no INCEP que entretanto o grupo Impetrou recurso que está sendo em andamento. Seu intuito é apenas de criar cooperativas, e a medicina do Grupo não é a mesma coisa. No próximo ano, haverá um congresso mundial de assistência médica de grupo, por isso devemos estar presentes no 1º Encontro Cooperativista, para discutirmos que somos atuantes e estamos unidos. Dr. João Antônio Becker sugeriu fazer-se uma reunião sob o título "o aperfeiçoamento Cooperativista das Cooperativas Médicas". Dr. Waldy Lumbou, a possibilidade de celebrar acordos com outros cooperativos usando o nome.

A sistemática utilizada visa a dar mais agilidade à pesquisa e à manutenção dos documentos.

O processo de organização do material físico está em fase de desenvolvimento.



3. Digitalização/migração do acervo audiovisual do Instituto Unimed/RS e do Núcleo de Suporte Técnico a Eventos

A partir de contato do Instituto Unimed/RS e do setor de Suporte Técnico a Eventos,

foi realizada a cotação para a digitalização/migração dos seus acervos. A finalização do processo gerou informações que estão compondo o acervo do Memória e Cultura Unimed Federação/RS.

4. Início das obras de reforma e restauro da casa do Memória e Cultura

O ano de 2018 foi marcado pelo início das obras da futura sede do Núcleo da Memória e Cultura.



No que consiste a obra: internamente, paredes serão retiradas, outras construídas, o chão e o telhado serão trocados. Externamente, a revitalização geral do prédio será feita por meio de limpeza, pintura e sinalização.

Como será a estrutura: no térreo, haverá uma recepção (que futuramente atenderá também o prédio que será construído nos fundos do terreno), espaço para exposição e sala de guarda do acervo. Também haverá uma copa e

lavabos. No 2º andar, haverá um escritório e um pequeno auditório para até 35 lugares. Esse espaço poderá ser transformado em duas salas menores para reuniões. Haverá também um pequeno hall para circulação e um banheiro adaptado para pessoas com deficiência (PCDs). O projeto prevê a instalação de elevador para cadeirante/idosos.

5. Apoio na realização de eventos

O Núcleo da Memória e Cultura Unimed Federação/RS

apoiou a realização de alguns eventos, como a “Jornada: Misericórdias, Medicina e História”, promovido em comemoração aos 215 anos da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre, no dia 9 de outubro. O evento, que aconteceu no Centro Histórico Cultural Santa Casa integrou ainda o 6º Encontro de Pesquisadores do CHC Santa Casa, o Seminário Internacional “As Misericórdias Portuguesas: Patrimônio e Preservação” e o 3º Ciclo de Palestras “Histórias da Saúde”.

A jornada foi marcada por discussões voltadas ao tema e contou com o lançamento e sessão de autógrafos da obra “Saúde e História: Registros na

Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre”. O presidente da Unimed Federação/RS, Nilson Luiz May, participou do evento, bem como do lançamento

do livro, que conta com um artigo do doutor em História e supervisor do Núcleo da Memória e Cultura da Federação, Everton Reis Quevedo.

Lançamento da obra “Saúde e História: Registros na Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre”



Outra iniciativa também apoiada foi a “VI Jornada Gaúcha de História da Medicina”, realizada em Caxias do Sul nos dias 17 e 18 de setembro.



Realização:

Apoio:



Núcleo de Secretaria

Comitê Estadual de Gestão do Secretariado



O Núcleo de Secretaria da Federação tem participação ativa na organização e nos compromissos institucionais, tendo, na sua essência, o cuidado com os diversos públicos, com o intuito de fortalecer as relações e a sustentabilidade do negócio.

Como objetivos alcançados em 2018, estão a adesão do Núcleo de Secretaria a utilização do Sistema Mitos/Pandora, que centraliza solicita-

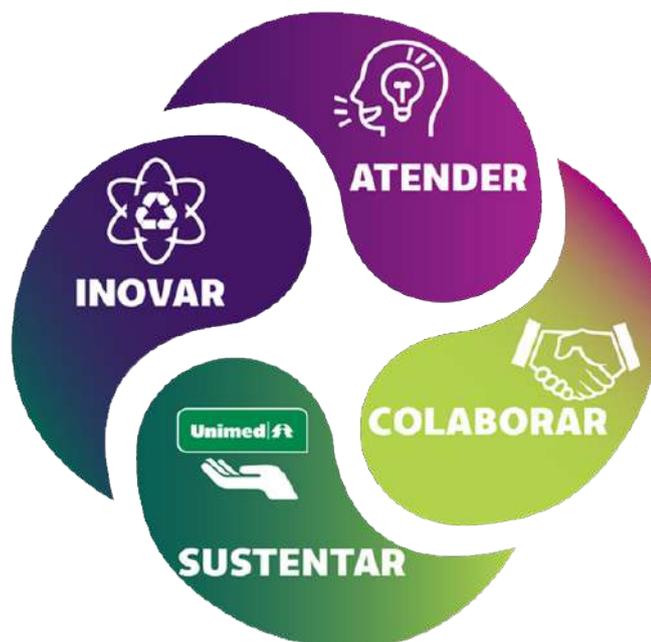
ções permitindo um controle mais eficaz, o que possibilitou mensurar algumas demandas como solicitações de viagens de terceiros, hotéis para viagens administrativas e solicitação de documentos (atas/estatuto/correspondências).

Também se destaca a criação do Comitê Estadual de Gestão do Secretariado, ligado ao Comitê Setorial Unimed. O comitê surgiu da necessidade

de oportunizar às secretárias das Unimeds do RS maior alinhamento, integração, troca de boas práticas e aperfeiçoamento profissional, por meio de palestras e cursos. A iniciativa teve grande aceitação e apoio por parte dos dirigentes das Unimeds, que reconheceram sua importância, favorecendo a participação das secretárias nos três encontros realizados durante o ano.

Tecnologia de Informação

O ano de 2018 foi marcado pela consolidação de mudanças no setor de TI da Unimed Federação/RS com o intuito de maximizar o apoio ao negócio da cooperativa. Com o propósito de “prover soluções de forma proativa com atenção e empatia para cuidar de seus clientes internos”. A imagem de uma mandala simboliza a interoperabilidade entre os elementos, ressaltando a importância de “Inovar com sustentabilidade/Sustentar com inovação/Atender de forma sustentável”.



COLABORAR

O setor de TI promoveu alteração na forma de atendimento, primando pela colaboração com base nos pilares Inovação/Atendimento/Sustentação.

INOVAR

Muitas foram as iniciativas de inovação das quais a TI fez parte em 2018, com destaque para:

- implantação da intranet da Unimed Federação/RS – “Conecta”. Esse projeto foi conduzido pelos setores de TI, Núcleo de Comunicação e Marketing, Gestão da Qualidade e Gestão de Pessoas;
- sistema de atas;
- plataforma Doador Fiel;
- consulta, via Portal de Extração, para os beneficiários;
- aplicativo Quero Consulta;
- participação no processo de

desenho, implantação e treinamento dos processos e soluções envolvidos na implementação da RN 430 na Unimed Federação/RS e Singulares do RS.

SUSTENTAR

A área de TI (Infraestrutura) realizou um plano de contingência com foco em segurança da informação. Para garantir continuidade do negócio da Unimed Federação/RS, foram implementados dois datacenters (Ativo/Ativo), por meio de uma solução chamada de hyperconvergência. Um datacenter fica hospedado na sede da cooperativa e o segundo, na Oi, numa parceria com o Núcleo Estadual de TI (NTI) do Sistema Unimed-RS. Na prática, isso significa que os sistemas continuarão em funcionamento, mesmo em

caso de algum incidente, como falta de energia elétrica e pane no gerador, ou, até mesmo, perda total de um dos datacenters. Também foi feita a implantação do e-Social na Federação, na Unicoopmed, no Instituto Unimed/RS e nas Unimeds Itaquí RS, Alegrete/RS, Região da Campanha/RS e Centro/RS.

ATENDER

De acordo com os dados do sistema Mitos/Pandora, sistema de chamados pelo qual entram as solicitações para o setor de TI, foram 6935 ocorrências de Melhorias/Incidentes/Requisições abertas no ano de 2018, sendo 6875 encerradas no período. O setor conta com consultorias externas recorrentes da TOTVS, Gruppen e Retta como apoio às demandas.



Setor de TI da Unimed Federação/RS

Iniciativas Apoiadas pela Unimed Federação/RS

GRI 102-12

Além dos documentos internos que norteiam a conduta da Unimed Federação/RS, existem movimentos externos, apoiados pela cooperativa, que reforçam os valores e os 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 Federação Unimed/RS tem como premissa a compra de seus produtos gráficos com fornecedores que possuem essa certificação, apoiando, assim, a iniciativa.

• **10 Medidas Contra a Corrupção:** documento do Ministério Público Federal, que teve como objetivo incentivar a aprovação de uma lei que define as 10 Medidas Contra a Corrupção no País, e que foi assinado pela Federação em janeiro de 2016.

• **PGQP:** Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade, criado em 1992, com a missão de promover a competitividade do Rio Grande do Sul, para melhoria da qualidade de vida das pessoas, por meio da busca da excelência em gestão com foco na sustentabilidade.

Busca da Excelência

A busca pela excelência no desempenho nasceu 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 2018, essa caminhada teve continuidade com as principais conquistas apresentadas abaixo.

Nomes	Representações
2018	Manutenção da ISO 9001:2015
2018	Manutenção da Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, da ANS, nível I
2018	Conquista do Selo Ouro de Governança Cooperativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil

Lideranças da Unimed Federação/RS reunidas no encerramento da auditoria externa de acreditação



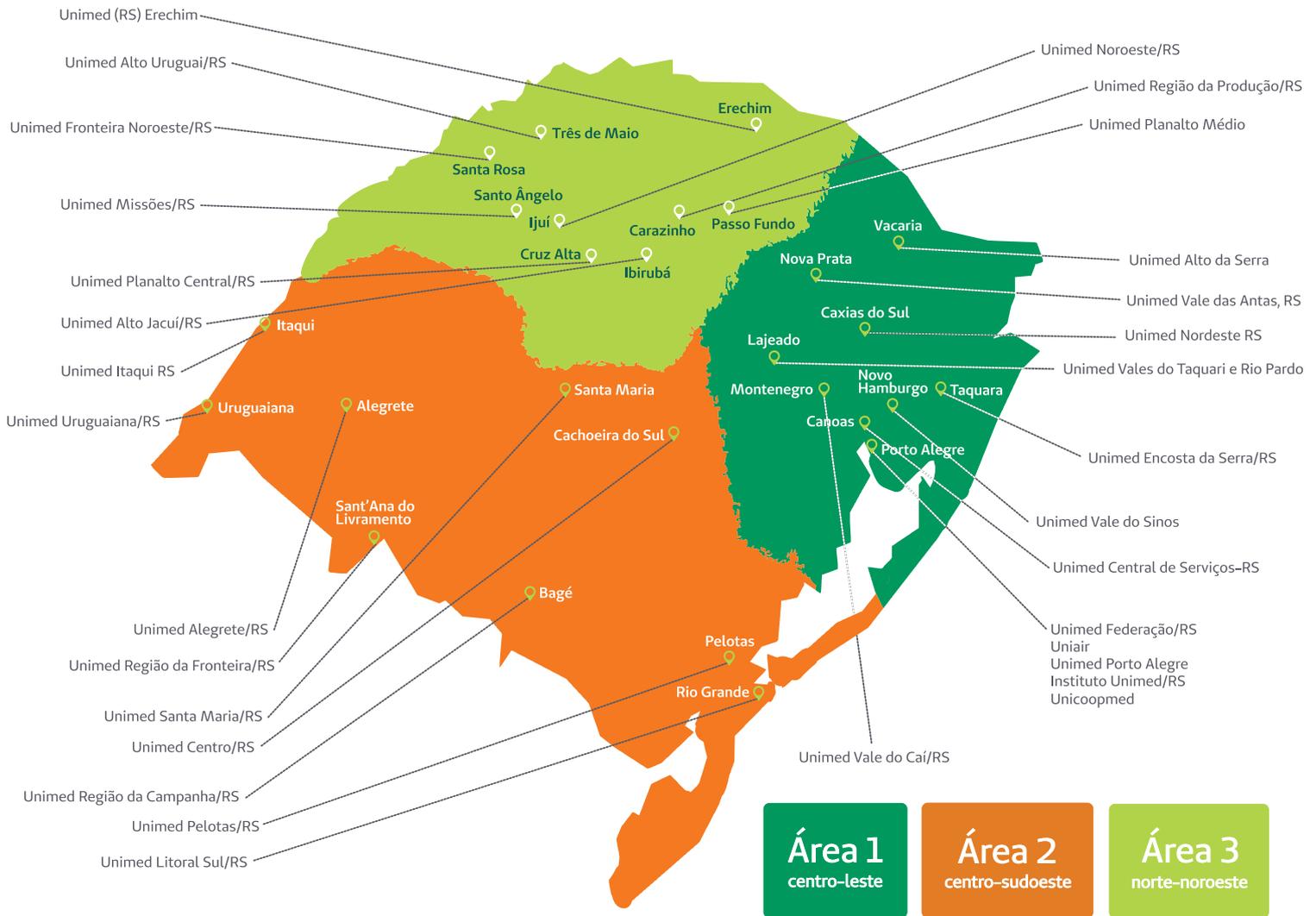
Reconhecimento

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

 <p>PRÊMIO MARCAS DE QUEM DECIDE</p>	 <p>PRÊMIO TOP OF MIND</p>	 <p>PRÊMIO MÉRITO LOJISTA</p>	 <p>PRÊMIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA</p>
 <p>Pela 20ª vez consecutiva</p>	 <p>Pela 25ª vez consecutiva</p>	 <p>Pela 31ª vez consecutiva</p>	 <p>Pela 19ª vez consecutiva</p>
 <p>TOP CONSUMIDOR - EXCELÊNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE</p>	 <p>PRÊMIO NACIONAL UNIMED DE ATENDIMENTO</p>	 <p>PRÊMIO CONSUMIDOR MODERNO DE EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS AO CLIENTE (CATEGORIA SAÚDE)</p>	 <p>PRÊMIO NACIONAL DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DA UNIMED DO BRASIL</p>
<p> Cerimônia de premiação será realizada em 2019.</p>			
<p>Pela 3ª vez</p>	<p>1º lugar na categoria prestadora de serviços/Federações (pelo 4º ano consecutivo) e 1º lugar no ranking geral (todas as categorias)</p>	<p>Categoria Saúde</p>	<p>Categoria Federações – Ações com o Colaborador</p>

Sistema Estadual

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



Sistema Unimed -

15,1 MIL
MÉDICOS COOPERADOS ATIVOS

PRESENTE EM **497** MUNICÍPIOS

13 SOS
19 PRONTO ATENDIMENTOS
75 CLÍNICAS E SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO
8 HOSPITAIS
3 HOSPITAIS-DIA

2
Unim
Singu
Unim

Selo do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS

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 pela Unimed Federação/RS (como vertente político-institucional do Sistema), Uniair, Unimed Central de Serviços-RS, Instituto Unimed/RS e Unicoopmed.

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

A Unimed Federação/RS tem o papel de liderar o desenvolvimento das Unimeds do RS. Além disso, atua como operadora de planos de saúde empresariais mediante regras específicas.

A Uniair é uma empresa de serviços aéreos, controlada pela Unimed Federação/RS que realiza transporte executivo e aeromédico.



A Unimed Central de Serviços - RS é uma cooperativa de 2º grau, sócia da Federação, que presta serviços auxiliares em grande escala ao Sistema Unimed-RS.

A Unicoopmed é uma cooperativa de 1º grau, sócia da Federação, que tem por objetivo atender às necessidades das Unimeds do Estado nas áreas de plantões médicos, auditorias e especialidades médicas.

O Instituto Unimed/RS é uma Organização da Sociedade Civil (OSCI), que tem como instituidora e mantenedora a Unimed Federação/RS.

RS em números *



* FONTE: MF-DIOPS - SET/2018

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
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 Nacional, que atualmente é considerado o maior sistema cooperativo de trabalho médico do mundo e a maior rede de assistência médica do País. Também constitui,

com as Federações de Santa Catarina e Paraná, a Unimed Mercosul. No Brasil, o Sistema Unimed está presente em 84% do território nacional, com mais de 114 mil médicos cooperados.

Sistema Unimed Nacional em números*

346 Cooperativas
114 mil médicos cooperados
18 milhões de beneficiários
2.554 hospitais credenciados
117 hospitais próprios



37%

de participação no mercado nacional de planos de saúde

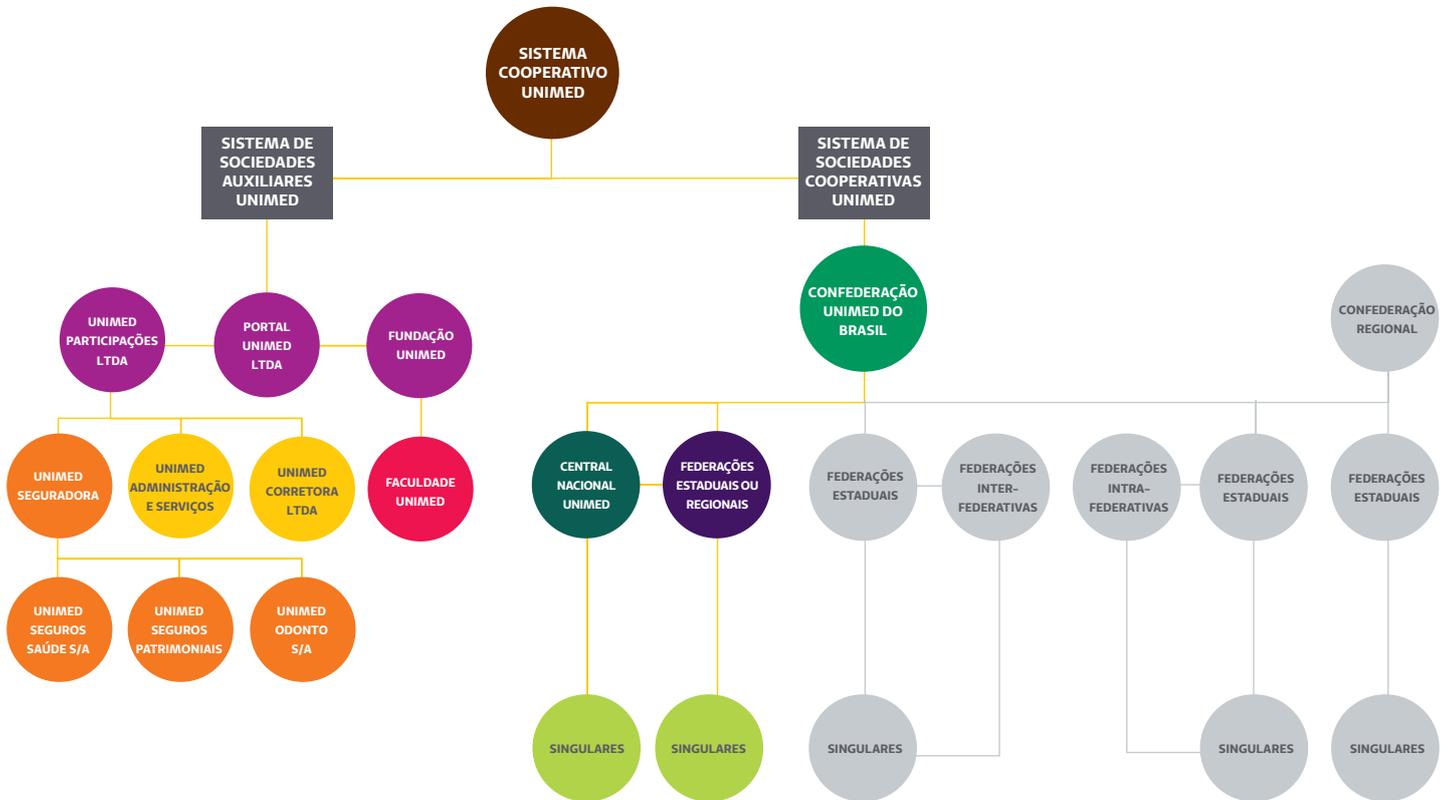
96 mil

empregos diretos

23%

proporção de médicos no Brasil

Sistema Unimed Nacional



Fonte: www.unimed.coop.br/home/sistema-unimed/a-unimed

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	<ul style="list-style-type: none"> - Presidente da Unimed Participações SA - Conselho Confederativo da Unimed do Brasil - Vice-Presidência da Unimed Mercosul - Presidência da Corretora Unimed
Manoel Luiz Soares Pitrez Filho Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Câmara Arbitral da Unimed Mercosul - Conselho de Administração do Portal Unimed
Jorge Antônio Martines Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê de Acreditação de Operadoras - Cadastro Nacional de Beneficiários (CADBENEF)
Gerson Antônio Reis da Silva Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Nacional da Qualidade
Luis Carlos Galleano de Melo Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê de Mercado da Central Nacional Unimed

Nomes	Representações
Paulo Roberto de Oliveira Webster Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Diretor de Regulação, Monitoramento e Serviços da Unimed do Brasil - Colégio Nacional de Auditores Médicos Unimed - Conselho Gestor do Intercâmbio - Conselho Gestor da Medicina Baseada em Evidências, em consonância com a Unimed Central de Serviços - RS - Comissão de Estudos da Valorização dos Honorários Médicos
José Milton Cunha Miranda Unimed Pelotas/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Nacional de Atenção à Saúde - Comitê Nacional de Desenvolvimento Humano - Núcleo de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade da Unimed
Luis Cláudio Madureira Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê de Mercado da Central Nacional Unimed - Comitê Nacional de Recursos Próprios do Sistema Unimed
Alcides Mandelli Stumpf Instituto Unimed/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comissão de Ações Políticas Nacionais - Conselho de Administração do Instituto Brasil de Responsabilidade Social
Aldo Prikladnitzki Unimed Vale do Taquari e Rio Pardo	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho de Administração Unimed Participações SA
Antônio Gilberto Cardoso Unimed Central de Serviços - RS	<ul style="list-style-type: none"> - Câmara Técnica do AJIUS (médico)
Aristeu Santos Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Jurídico e Contábil da Unimed Mercosul e da Unimed do Brasil
Beatriz Vailati Unimed Porto Alegre	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho de Administração Unimed Participações SA
Carlos Castellano Unimed Nordeste RS	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho Técnico-Operacional da Central Nacional Unimed (CNU)
Cíntia Tomazzoni Unimed Nordeste RS	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo Técnico de Contas Médicas - Unimed do Brasil
Danielle Zatt Elges Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Nacional de Gestão de Pessoas (Unimed do Brasil)
Fernanda Santana Unimed Central de Serviços - RS	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Medicamentos e Materiais - TNUMM
Flávio Vieira Unimed Porto Alegre	<ul style="list-style-type: none"> - Conselho Técnico-Operacional da Central Nacional Unimed (CNU)
Gabriela Picoli Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo Consultivo de Enfermagem da Unimed do Brasil - Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores
Geison da Silva Tremea Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Nacional de Intercâmbio - Comitê de Mercado da Central Nacional Unimed - Comitê Operacional da Unimed Mercosul - Câmara Arbitral (Técnico Administrativo) - Grupo Permanente de Atendimento - Gestão da Transparência (Olho Vivo)
Jóice Steinhorst Garcia Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Nacional da Qualidade
José Antônio Lumertz Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Comitê Atuarial Nacional do Sistema Unimed

Nomes	Representações
Leandro Gallas Unimed Central de Serviços – RS	– Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Medicamentos e Materiais – TNUMM – Grupo Técnico de Relacionamento com a Rede – Unimed do Brasil
Leandro Schmitz Unimed Central de Serviços – RS	– Comitê Estratégico de Tecnologia da Unimed do Brasil
Leandro Vaz de Souza Unimed Federação/RS	– Representante Técnico na Comissão Institucional Unimed (CIU)
Luiz Carlos Colle Thomé Unimed Central de Serviços – RS	– Interlocutor e responsável pela centralização das informações do Laboratório Pardini junto à Unimed Participações SA
Marcelo Gomes Unimed Central de Serviços – RS	– Comitê Nacional de Enfermeiros Auditores
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 (Titular – 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 – Unimed do Brasil
Paulo Roberto do Nascimento Martins Unimed Federação/RS	– Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Medicamentos e Materiais – TNUMM – Comitê Jurídico e de Regulamentação da Unimed do Brasil (Titular – Comitê de Regulamentação) – Câmara de Arbitragem – Representante Técnico Jurídico
Rafael Lima Marques Unimed Federação/RS	– Comitê Jurídico e de Regulamentação da Unimed do Brasil (Suplente – Comitê Jurídico)
Raphael Hernando Unimed Federação/RS	– Comitê Financeiro da Unimed do Brasil
Rodrigo Lima Unimed Federação/RS	– Comitê Nacional de Gestão de Pessoas (Unimed do Brasil) – Grupo de Modelagem (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 Permanente de Atendimento – GPA NACIONAL
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 Integral à Saúde
Stephen Stefani Unimed Porto Alegre	– Câmara Nacional de Oncologia da Unimed do Brasil

Outras Representações

GRI 102-13

Com o objetivo de promover o crescimento e o engajamento da Unimed Federação/RS, outra forma tangível que a cooperativa utiliza para apoiar iniciativas relevantes é a participação

em movimentos, associações, 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	<ul style="list-style-type: none"> - Representante do Instituto Unimed/RS no CMDCA (Conselho Municipal da Criança e do Adolescente) - Representante legal do Instituto Unimed/RS – associado na ARF (Associação Rio-Grandense de Fundações) - Membro da Diretoria da Federasul (Federação de Entidades Empresariais do Rio Grande Sul)
Jorge Antônio Martines Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Presidente do Comitê Setorial Unimed do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) - Membro do Cadastro Nacional de Beneficiários (CADBENEF)
Gerson Antônio Reis da Silva Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Representante da Unimed Federação/RS no Sincomed (Sindicato das Cooperativas de Serviços Médicos)
José Milton Cunha Miranda Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Membro do Conselho de Administração do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande Do Sul (Sescoop/RS)
Paulo Roberto de Oliveira Webster Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Membro do Comitê Prótese e Órtese do Fórum do Consumidor RS - Membro do Comitê Estadual do Judiciário para Saúde (CNJ)
Valter Augusto Heinz Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Membro do Conselho Fiscal do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande Do Sul (Sescoop/RS)
Alcides Mandelli Stumpf Instituto Unimed/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Membro da Comissão de Ações Políticas Nacionais - Membro do Conselho de Administração do Instituto Brasil de Responsabilidade Social - Membro do Conselho Diretor da OCERGS - Membro do Núcleo ODS - RS - Membro do Comitê de Planejamento e Gestão Sistêmicos – Poder Judiciário - Membro da Câmara Técnica do PAIPS (Programa de Apoio à Inclusão e Promoção Social)
Marcelo Barison Unimed Federação/RS	<ul style="list-style-type: none"> - Representante no Portal do Consumidor



Reunião de alinhamento nacional - 2018

Segmentação

GRI 102-6

A segmentação do mercado para o ente institucional da Unimed Federação/RS é feita por áreas geográficas, sendo que o Estado do Rio Grande do Sul está dividido em três áreas. Esse critério de segmentação é utilizado para facilitar a participação das Filiadas em reuniões e promover a aproximação daquelas com características semelhantes, considerando a realidade de cada região, a fim de identificar suas necessidades e expectativas e incorporá-las às ações da Federação. Assim, foi instituída, no organograma da coope-

rativa, 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, pois todas são sócias da Unimed Federação/RS.

Gerenciar a Identificação de Necessidades e Satisfação das Filiadas

GRI 102-44

A pesquisa 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 por quem avalia 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 para as lideranças, pelo setor de Gestão da Qualidade, que verificam as informações e tratam de utilizá-las conforme cada situação, esclarecendo dúvidas, incorporando sugestões aos seus processos e analisando 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 é realizado o acompanhamento das

ações a serem tomadas.

Resultado da pesquisa nos últimos três anos:

Grau de satisfação das Filiadas	
2016	8,74
2017	8,87
2018	9,02

*Resultado em compilação quando do fechamento do relatório

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, videoconferência, reuniões, pesquisas com Filiadas, Espaço Singular, Central de Relacionamento, Ouvidoria, contato direto com os setores.

As manifestações recebidas por qualquer diretor ou colaborador são registradas no Sistema Mitos/Pandora/Gestão da Qualidade/Reclamações. As Filiadas também possuem um canal direto de reclamações no Espaço Singular/Gestão da Qualidade/Reclamações de Filiadas. Essas reclamações são recebidas pelo setor de Gestão da Qualidade, que analisa se a reclamação é procedente, registrando uma não-conformidade, observação ou oportunidade de melhoria no Sistema SA – Módulo de Ocorrências, para tratamento pelos setores envolvidos, dando retorno ao cliente; se a reclamação é considerada improcedente, esclarece e dá as devidas orientações à Filiada.

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 presencia;

- 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 suas solicitações.

Número de demandas atendidas via Espaço Singular	
2016	3.461
2017	4.076
2018	4.157

Produtos disponíveis às Filiadas

GRI 102-2

Os produtos da Unimed Federação/RS disponíveis às Filiadas e as principais formas de divulgação são apresentados a seguir:

Produtos	Forma de divulgação
Representação e Integração Político-Institucional do Sistema Unimed-RS	Assembleias gerais, reuniões do Conselho de Administração, reuniões de comissões, reuniões das Coordenadorias Regionais, reuniões da Diretoria Executiva e informativo Agenda Federativa
Desenvolvimento Humano e Eventos de Integração do Sistema Unimed-RS	A forma de divulgação das capacitações que a Federação disponibiliza a suas Filiadas é o Calendário de Capacitações, enviado anualmente e depois reforçado mensalmente pelo e-mail do Núcleo de Desenvolvimento Humano. A cada novo curso, treinamento, workshop (presencial ou por videoconferência), um comunicado com as principais informações sobre o evento é disparado para um <i>mailing</i> específico, propiciando a participação das partes interessadas
Apoio ao Desenvolvimento da Gestão das Filiadas	Reuniões de Coordenadorias Regionais, reuniões dos Comitês Estaduais de Gestão, visitas e/ou reuniões com as Filiadas
Assessorias Atuarial, Contábil, Jurídica, de Cooperativismo, Serviços de Apoio à Regulação e de Apoio Tecnológico à Informação	E-mail, reuniões técnicas e videoconferências
Serviços de comunicação institucional e orientação sobre o uso da marca	E-mail, Central da Marca, Agenda Federativa, Comitê Estadual de Gestão em Marketing e Negócios e visitas às Filiadas
Manuais de intercâmbio e execução da Câmara de Compensação e do Encontro de Contas	E-mail e Agenda Informativa

Processos Principais – Ente Institucional

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

Representação e Integração Político-Institucional

Em 2018, foram destaque as seguintes representações:

PRINCIPAIS REUNIÕES COM A REPRESENTAÇÃO DO PRESIDENTE

Presença e coordenação permanente das reuniões da Diretoria Executiva, da reunião de Singulares, do Conselho de Administração e das assembleias, com exposição das atividades político-institucionais da Federação, do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS e do Sistema Nacional Unimed (Unimed do Brasil, Central Nacional Unimed, etc); presença nos simpósios regionais de SC, PR, ES, MG, SP e RJ; representação na Unimed Mercosul (nos três estados - RS, SC, PR); representação nacional como presidente da Unimed Participações S.A., com presença semanal nas reuniões em São Paulo; presença nos eventos das Unimeds do RS. Outro destaque foram as representações externas, apresentadas a seguir.

- Junto ao Governador do Estado do RS (José Ivo Sartori)
- Junto à presidência da Associação Theatro São Pedro
- Junto à Secretaria de Saúde (João Gabbardo)
- Junto à Câmara Federal (Deputados)
- Junto ao Senado Federal (Ana Amélia Lemos)
- Junto à Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) (Márcio Lopes de Freitas - Brasília)

PRINCIPAIS REUNIÕES COM A REPRESENTAÇÃO DO VICE-PRESIDENTE DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

- Reuniões na Unimed do Brasil
- Reuniões no Portal Unimed
- Reuniões da Câmara Arbitral Mercosul
- Reunião com a Procuradoria da República no RS
- Reuniões da Comissão Técnico-Disciplinar (CTD) RS, 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 Rio Grande do Sul (Ocergs)
- Reuniões das Coordenadorias Regionais de Área do Sistema Unimed-RS

Desenvolvimento Humano e Eventos de Integração do Sistema Unimed-RS

CAPACITAÇÕES

Em 2018, o Núcleo de Desenvolvimento Humano, atendendo ao objetivo de aperfeiçoar a gestão, promover a educação cooperativista e capacitar as pessoas, por meio dos treinamentos oferecidos, buscou parcerias com instituições renomadas, consolidando a qualidade dos cursos oferecidos. Além disso, novas propostas foram apresentadas. O trabalho de criação foi estabelecido em parceria com os Comitês Estaduais de Gestão, bem como a partir do levantamento das necessidades das Singulares, com planejamento das melhores soluções em capacitações voltadas para a gestão nas cooperativas.

Nesse ano, até o mês de dezembro, foram promovidas 37 capacitações, possibilitando 2.127 participações. O esforço para otimizar o tempo dos colaboradores e cooperados, direcionado para o aperfeiçoamento, teve como resultado um alto índice de satisfação geral nas capacitações, com uma média de 97,20% de qualificações positivas.

SESCOOP/RS

O Núcleo de Desenvolvimento Humano, em parceria com o Sistema Unimed-RS, realizou

184 projetos com o apoio financeiro do O Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande do Sul (Sescoop/RS).

Do valor inicialmente orçado, de R\$ 2.137.964,00, foram executados projetos, totalizando R\$ 1.620.845,00, conforme demonstrado no quadro abaixo:

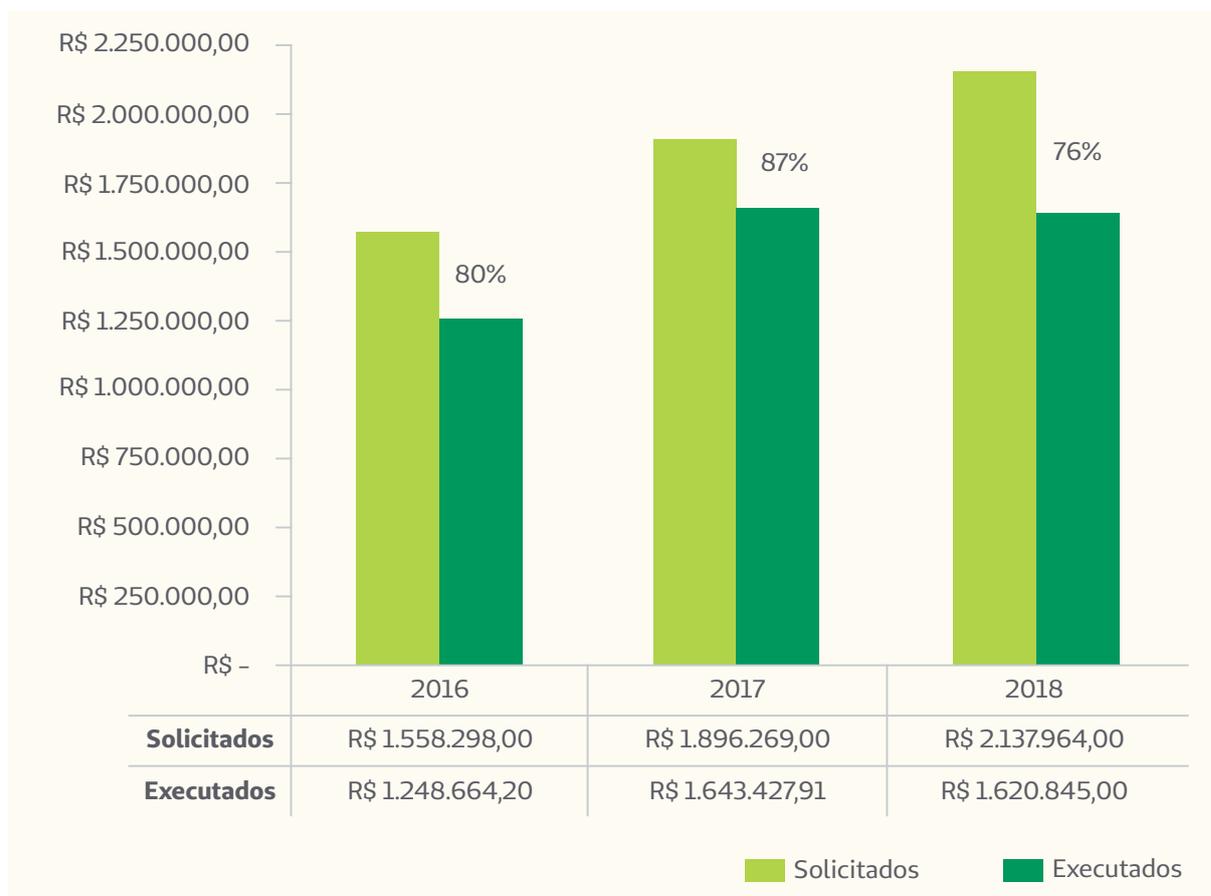
Sistema Unimed-RS	Orçado	Executado	Executado em relação ao orçado (%)
28 Filiadas	R\$ 2.005.325,00	R\$ 1.548.735,00	77
Unimed Federação/RS*	R\$ 132.639,00	R\$ 72.110,00	54
Total	R\$ 2.137.964,00	R\$ 1.620.845,00	76

*Incluindo valores disponibilizados ao Instituto Unimed/RS e Uniair

Conforme o quadro abaixo, o valor absoluto dos orçamentos solicitado e executado, bem como o número de Filiadas

que utilizam o recurso do Sescoop/RS, vêm crescendo anualmente. Entretanto, o percentual de utilização, em

2018, foi 9% menor do quem em relação a 2017.



Com o intuito de melhorar o desempenho da gestão, visando à sustentabilidade do empreendimento cooperativo e por meio da Resolução nº 88 de 22/3/2016,

o Sescoop/RS disponibilizou orçamento específico para desenvolvimento de líderes. Em 2018, foram utilizados R\$ 923.574,31 para aperfeiçoamento e

desenvolvimento da gestão e de potenciais líderes do Sistema Unimed-RS, nos programas discriminados a seguir:

Projeto	Fornecedor	Valor do projeto
MBA em Liderança Estratégica de Negócios e Pessoas em Cooperativas	ESPM	R\$ 113.256,00
Curso Conselho Fiscal na Prática	IBGC	R\$ 24.800,00
Curso de Governança em Cooperativas Médicas	IBGC	R\$ 49.600,00
Ciclo de Palestras - Gestão, Inovação e Sustentabilidade	Martha Gabriel e Arthur Bender	R\$ 90.000,00
Congregarh (33 ingressos)	ABRH	R\$ 24.017,73
Conarh (17 ingressos)	ABRH	R\$ 85.573,58
Seminário de Sustentabilidade	Martha Gabriel e Arthur Bender	R\$ 30.000,00
MBA em Gestão de Cooperativas de Saúde	ESPM	R\$ 98.000,00
Ingressos HSM	HSM	R\$ 48.327,00
Ciclo de Palestras - Gestão, Inovação e Sustentabilidade II	Arthur Bender	R\$ 20.000,00
Seminário de Gestão de Pessoas	Arthur Igreja	R\$ 40.000,00
Total Utilizado		R\$ 923.574,31

Com o aumento da demanda dos recursos do Sescop/RS, foi identificada a necessidade de automatização do processo. A partir de 2018, está sendo

utilizado o Sistema Mitos/Gaia, desenvolvido pelo setor de TI da Unimed Federação/RS. Trata-se de um sistema que oportuniza uma melhor gestão dos recursos.

A plataforma propicia maior agilidade no lançamento das informações para execução dos projetos e emissão de relatórios.

Para dar início à utilização do Sistema Mito/Gaia, foram realizadas reuniões-treinamento, tanto presenciais como por videoconferência, com os colaboradores responsáveis pelo processo nas Filiadas. Periodicamente, são realizadas reuniões de reciclagem, como forma de alinhamento de orientações para execução da atividade.

CURSOS ASSISTENCIAIS

Em 2018, a Unimed Federação/RS, por meio da Diretoria de Saúde e Desenvolvimento Humano, viabilizou a participação de médicos cooperados, enfermeiros e técnicos de enfermagem em programas de capacitação e educação continuada em saúde, com o objetivo de melhorar os resultados da

atenção à saúde.

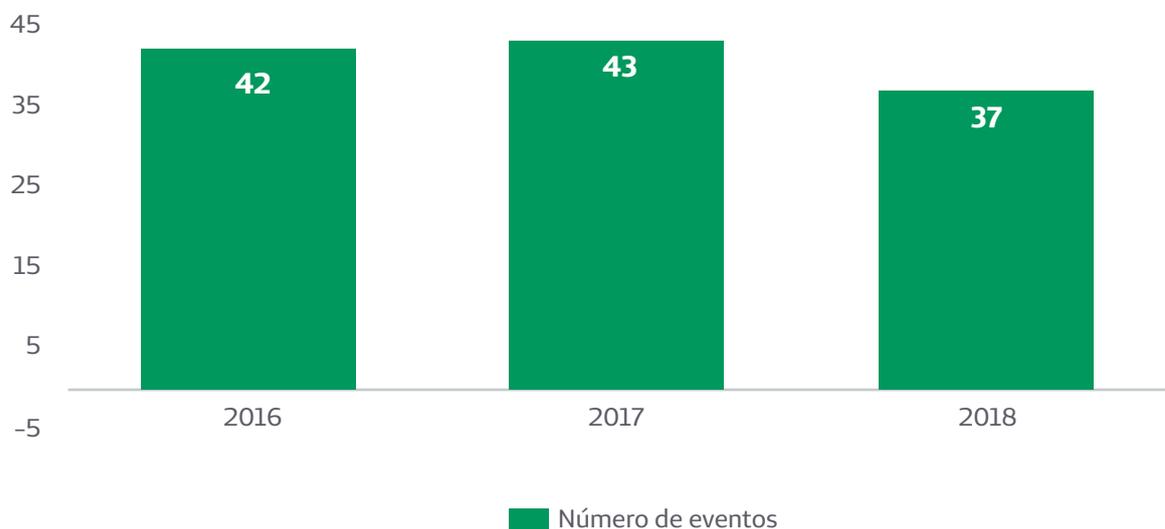
Ao todo, foram 107 vagas custeadas integralmente pelo SESCOOP/RS, somando R\$ 174.360,00 investidos na certificação dos participantes nos cursos Suporte Avançado de Vida em Cardiologia - ACLS, Suporte de Vida Pré-Hospitalar ao Trauma - PHTLS e Suporte Avançado de Vida em Pediatria - PALS.



RESUMO DAS ATIVIDADES DE CAPACITAÇÕES EM 2018

Os gráficos a seguir apresentam, nos últimos três anos, o número total de eventos por ano, número total de participações nos eventos, média de participantes e total de horas de treinamento.

Número de capacitações por ano



Número de participantes por ano



Média de participantes



Horas de treinamento



Desenvolvimento da Gestão das Filiadas

GRI102-18

Na busca de melhorias em sua gestão e no acompanhamento das Unimed do Rio Grande do Sul, em março de 2018, houve uma reestruturação do organograma da Unimed Federação/RS, ficando a Vice-Presidência de Integração e Relações Estaduais com a responsabilidade de desenvolver as ações até então realizadas pela Diretoria de Gestão Organizacional e de Integração. Nesse sentido, ficaram sob sua responsabilidade também o Núcleo de Informação e Assessoria e a Assessoria Contábil.

O processo de desenvolvimento da gestão, coordenado pela referida vice-presidência, em conjunto com as diretorias Operacional, de Intercâmbio e Regulação, Administrativa e de Controladoria e Finanças, em 2018, atuou em sete frentes importantes de trabalho: 1) acompanhamento dos resultados do modelo Operadora/RS X Unimed Singular adotado pelas Unimed Centro/RS, Itaquí RS e Alegrete/RS; 2) apoio aos processos das Singulares operadoras de planos de saúde para a autorização de funcionamento junto à ANS; 3) acompanhamento da legislação da ANS e sua implantação nas Singulares; 4) acompanhamento da evolução dos indicadores das Singulares e proposição de ações decorrentes; 5) coordenação das atividades do Comitê Setorial Unimed e seus Comitês Estaduais de Gestão; 6) coordenação do projeto que visa à implementação da metodologia própria para o cálculo da margem de solvência baseada nos riscos da operadora; e 7) coordenação do projeto de desmembramento da Unimed Federação/RS em dois CNPJs.

Implantado na Unimed Centro/RS

desde julho de 2012, na Unimed Itaquí RS desde junho de 2015, e na Unimed Alegrete/RS desde janeiro de 2016, o programa Operadora RS X Unimed Singular permite o acompanhamento mensal dos resultados dessas Singulares. Em 2018, foram dedicados esforços na identificação de indicadores a serem apresentados para as Unimed. A partir de 2019, o trabalho será no sentido de disponibilizá-los em forma de caderno de indicadores, tal qual já existe com as Singulares operadoras, no intuito de proporcionar um comparativo entre as participantes. Com o objetivo de buscar a implantação de melhorias no projeto, foi estruturado, de maneira formal, o Regimento de Relação entre a Singular e a Federação Operadora, para uma definição mais adequada das responsabilidades de cada uma frente aos seus processos e para casos de eventual descompasso em seu andamento. Para isso, vêm sendo realizadas reuniões semanais com a Unimed Centro/RS, quando são abordadas rotinas e processos, com ajustes eventuais e elaboração de planos de ação para geração de resultados. Cumprindo sua missão de “Integrar o Sistema Unimed-RS promovendo o aperfeiçoamento da gestão, com representatividade político-institucional” e alinhada ao objetivo estratégico de “Disponibilizar serviços e orientações que atendam as expectativas das Filiadas”, a Unimed Federação/RS assumiu a representação, junto à ANS, da carteira de usuários dessas Unimed. Alicerçada em três principais pilares – redução de despesas administrativas, mutualização do risco e representação junto à ANS – o projeto tem dois deles concretizados, estando em estudo a forma de mutualização das carteiras, na busca da geração de melhores garantias

às UnimedS participantes do programa, possibilitando que outras Singulares possam analisar esse modelo de gestão como uma alternativa para melhorar seus resultados.

A Vice-Presidência de Integração e Relações Estaduais, junto à Gestão Organizacional, ao Núcleo de Informação e Assessoria (NIA) - em especial seu Serviço de Apoio à Regulação, acompanhou os processos de autorização de funcionamento das UnimedS do Rio Grande do Sul que ainda não o haviam recebido da ANS. Foram realizadas reuniões com as Singulares, quando foram passadas orientações jurídicas, atuariais e contábeis, e visitas à ANS, com apoio da Unimed do Brasil, o que permitiu a finalização desse processo. Em 2018, receberam autorização de funcionamento as UnimedS Região da Fronteira/RS, Missões/RS e Alto Jacuí/RS, atingindo a totalidade das 24 Singulares operadoras de planos do RS com sua regularização junto à ANS.

Juntamente com a Gestão Organizacional, o NIA, a Diretoria Operacional e de Intercâmbio e a Vice-Presidência de Integração e Relações Estaduais acompanham todas as modificações de legislação impostas pela ANS, dando a orientação para sua implantação em todas as UnimedS e verificando sua conformidade e suas repercussões nas cooperativas. Com uma média mensal de três novas resoluções ou instruções normativas, esse trabalho deve ser desenvolvido de forma constante e dinâmica.

Da mesma maneira, em conjunto com o NIA e o assessor contábil da Vice-Presidência de Integração e de Relações Estaduais, por meio da Comissão de Monitoramento Econômico-Financeiro, a Federação/RS vem desenvolvendo um trabalho de acompanhamento de diversos indicadores de desempenho das UnimedS: a) Caderno de Indicadores

do Sistema Unimed-RS; b) Indicadores da Norma Derivada 11/10 da Unimed do Brasil; c) Monitoramento Assistencial da ANS; d) Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. Após realização da análise dos indicadores, são geradas informações às Singulares e solicitados dados e ações corretivas, que poderão contar com o apoio das assessorias da Unimed Federação/RS.

Desde o mês de julho de 2017, o acompanhamento dos resultados alcançados pelas UnimedS passou a ser mensal. As rotinas de videoconferências e devolutivas para as Singulares foram mantidas. Os resultados referentes aos 2º e 4º trimestres são apresentados nas reuniões das Coordenadorias Regionais. Dependendo dos resultados, poderão ser realizadas videoconferências para troca de informações com Singulares específicas, ou até uma visita técnica para ações necessárias que devam ser tomadas de forma imediata. Os resultados dos 1º e 3º trimestres são apresentados em videoconferências com cada uma das Singulares, permitindo uma avaliação dos indicadores de forma mais precisa e a discussão das causas e ações corretivas, caso indicadas. Também foi mantida, nas análises, a revisão dos Procedimentos Previamente Acordados (PPAs), com a indicação da necessidade de correções e/ou possibilidade de ofícios gerados pela ANS a partir de sua leitura. Além disso, a Assessoria Atuarial realiza a análise da Margem de Solvência, com a projeção da necessidade para sua composição até 2022. A partir da observação da evolução dos indicadores, foram realizadas visitas a três Singulares, para análise dos resultados e planejamento de ações a serem tomadas, visando à melhoria de seus resultados.

A Vice-Presidência de Integração e Relações Estaduais e a Vice-Presidência de Relações Institucionais estiveram envolvidas diretamente na formação

e atuação do Grupo de Estudos de DRG (*Diagnosis Related Group*), que teve a coordenação do médico Aldo Prikladnitzki, da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, e é composto também pelos três coordenadores de Área do Sistema Unimed-RS, um representante da Unimed Porto Alegre e um representante da Unimed Nordeste-RS. Foram realizadas reuniões e apresentações sobre o tema em encontros de Singulares, com a presença das empresas PWC e do IAG Saúde, para detalhamento do assunto e discussão sobre como o ele pode ser usado como ferramenta de gestão de custos assistenciais, bem como de melhoria na qualidade da assistência. Foi estabelecida uma estratégia estadual com a contratação do DRG. Brasil como ferramenta, e iniciado o treinamento de codificadores para o trabalho de análise de prontuários de alta e codificação.

Com o apoio da Gestão Organizacional, do NIA, mais especificamente da Assessoria Atuarial, a Vice-Presidência de Integração e Relações Estaduais vem trabalhando na implementação de metodologia para aplicação do Modelo Capital Baseado em Riscos, permitida pela ANS, como alternativa para as operadoras se candidatarem a calcular a margem de solvência por meio de modelos próprios baseados em seus riscos. Estimativas indicam que, caso continue calculando a Margem de Solvência com base no modelo padrão existente atualmente, em breve, muitas operadoras terão um déficit de patrimônio mínimo em relação à margem. Este trabalho teve início em abril de 2018 e conta com a participação, além da Unimed Federação/RS, das Unimed Nordeste-RS, Porto Alegre, Santa Maria/RS, Vale do Sinos e Vales do Taquari e Rio Pardo. A empresa selecionada para auxiliar na iniciativa foi a KPMG, a qual, de acordo com análise técnica de todas as cooperativas envolvidas, foi a que apresentou melhor

proposta de trabalho. Após entrevistas, levantamentos e análise de dados, 2018 foi encerrado com 45% das etapas do projeto concluídas. Em 2019, serão realizadas as etapas de identificação das lacunas de posicionamento e de apresentação do *business case* de implementação das recomendações em relação às lacunas identificadas na estrutura de gestão de risco.

Para deixar a Unimed Federação/RS apta a realizar outras atividades institucionais que não sejam específicas de operadoras de planos de saúde, em face da possibilidade de exigência, pela ANS, do art. 34 da Lei de Planos de Saúde, decidiu-se realizar a segregação das atividades institucionais da Unimed Federação/RS daquela de operação de planos de saúde. Para realizar o estudo, as projeções, bem como verificar toda documentação relativa à divisão das atividades, foi constituída uma Comissão de Estruturação do Desmembramento, composta pela Vice-Presidência de Integração e Relações Estaduais, pelo coordenador da Área 1, Aldo Prikladnitzki; pelo coordenador da Área 2, Carlos da Silva Faria, pelo Coordenador da Área 3, Vilmar Miro Dürks, pelos Conselheiros de Administração, Dirceu Marilio Martins Filho e Paulo Cesar Sehn, e pelo Presidente da Unimed Região da Produção/RS, Luiz Carlos Colle Thomé. A Comissão contou com o apoio da equipe da Gestão Organizacional, do NIA, do assessor contábil da Vice-Presidência, do Executivo Corporativo, da Controladoria, da Contabilidade e da assessoria jurídica terceirizada. A documentação foi enviada para Agência Nacional de Saúde Suplementar, que sinalizou alguns ajustes, que já foram realizados e submetidos à nova apreciação da ANS. Após a autorização para o desmembramento, o passo seguinte será enviar a solicitação de criação da Central Regional à Câmara Normativa do Fórum Unimed.

Gestão Econômica e Contábil

O Núcleo de Gestão Econômica e Contábil (NGEC) originou-se da fusão entre o setor de Contabilidade e o Núcleo de Informações e Serviços Contábeis (NISC) da Unimed Federação/RS. Com esta fusão, a gerência de ambos foi unificada e foram mantidas as responsabilidades técnicas já existentes:

- uma Federação operadora (Unimed Federação/RS);
- duas Singulares operadoras de planos de saúde (Unimed Região da Campanha/RS e Unimed Alto Uruguai/RS);
- três Singulares prestadoras de serviços (Unimed Centro/RS, Unimed Itaquí RS e Unimed Alegrete/RS) e Instituto Unimed/RS.

O NGEC realiza o fechamento mensal da contabilidade

dessas instituições, cálculos de tributos, envio de obrigações acessórias, bem como o encaminhamento de relatórios gerenciais mensais para diretoria e gerência. 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. No decorrer de 2018, além das demandas diárias relacionadas a essas contabilidades, foram atendidos chamados de outras Singulares com necessidades específicas de cunho operacional. Foram respondidos 1.222 chamados por meio do sistema Mitos/Pandora, uma média mensal

de 104 chamados, sendo que 97,9% das avaliações ficaram entre muito satisfeito e satisfeito.

As empresas cuja contabilidade está sob responsabilidade técnica do NGEC somaram faturamento superior a 335 milhões de reais, com impostos e contribuições declarados superiores a 13 milhões de reais.

Ainda em 2018, teve participação ativa, juntamente com o setor de TI e a empresa TOTVS, no projeto piloto de parametrização das mudanças exigidas pela RN nº 430, e está no projeto de automação da contabilização da provisão das receitas.

Assessoria Contábil para as Filiadas

Os tópicos que podem ser destacados, do trabalho realizado em 2018, são:

1. Participação em reuniões multidisciplinares, reuniões com os contadores e reuniões das três Coordenadorias Regionais para tratar da RN nº 430. Essa Resolução Normativa da ANS definiu

regras operacionais, de sistemas e contabilização, a serem adotadas a partir de 2018, e abordou três assuntos de interesse de operadoras:

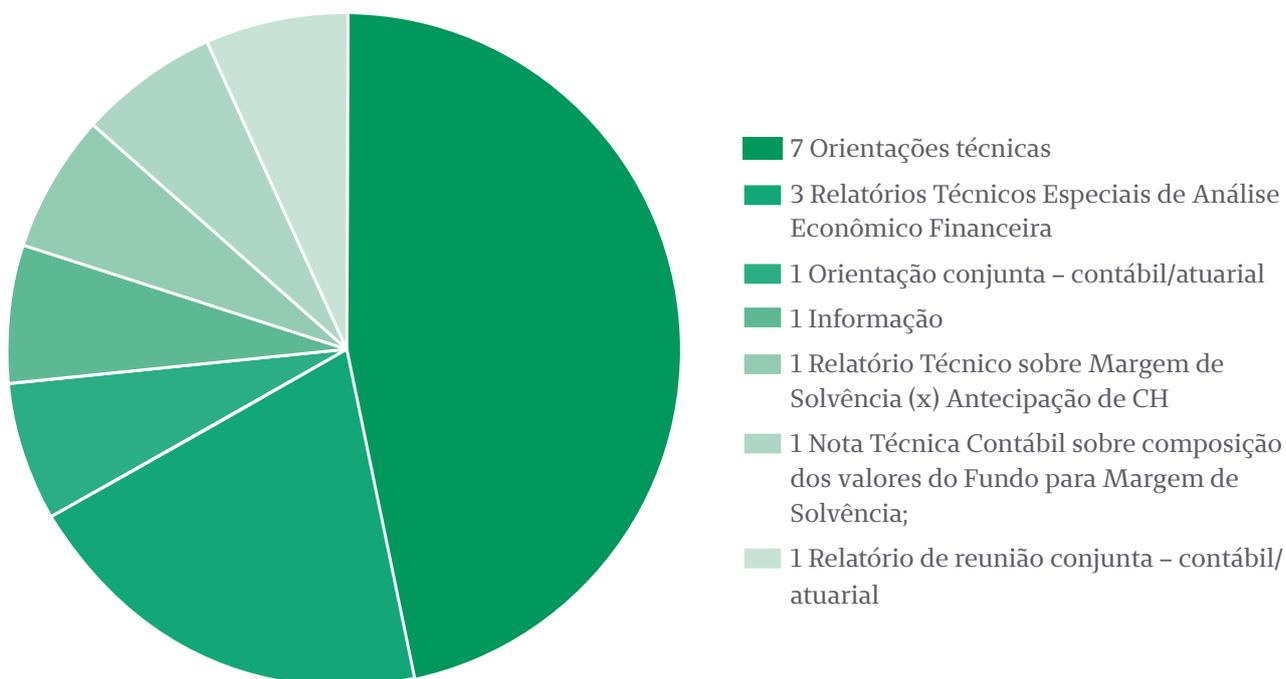
- Da corresponsabilidade pelo atendimento dos beneficiários
- Da constituição de fundos comuns
- Da oferta conjunta

de planos privados de assistência à saúde;

2. Visitas técnicas: foram realizadas **28 visitas técnicas** com a apresentação de **26 relatórios** por escrito, nos quais foram abordados **138 temas**. Foram visitadas as Singulares apresentadas na tabela a seguir.

Unimed visitada	Nº de vezes no ano	Km ida e volta	Total Km percorrido
Nordeste RS	9	258	2.322
Noroeste/RS	4	794	3.176
Planalto Médio	4	584	2.336
Alto Jacuí/RS	3	592	1.776
Vale das Antas, RS	2	376	752
(RS) Erechim	2	750	1.500
Pelotas/RS	2	522	1.044
Santa Maria/RS	1	594	594
Vale do Caí/RS	1	148	148
Totais	28	4.618	13.648

3. Consultoria com a emissão de pareceres e orientações técnicas sobre assuntos específicos e a partir de dúvidas encaminhadas via Espaço Singular. As demandas das Singulares também foram atendidas com a emissão de documentos com orientações conforme consta a seguir:



O sistema de chamados, denominado **Espaço Singular**, é uma das formas de colaboração e compartilhamento de orientações, por onde entram as demandas das Unimed. Por esse canal, foram atendidos 54 dos 63 chamados abertos. A utilização desse mecanismo de atendimento deve ser intensificada em 2019;

4. Representações no Comitê

Contábil Nacional, na Comissão de Contabilidade de Cooperativas do Conselho Regional de Contabilidade (CRC/RS), com destaque para a participação na estruturação do Seminário de Contabilidade de Cooperativas;

5. Coordenação do Comitê Estadual de Gestão Contábil (CEGC), com destaque para

a realização do Seminário de Contabilidade; definição e acompanhamento dos cursos realizados pela área do Desenvolvimento Humano voltados aos profissionais da área contábil; e apresentação do Novo Plano de Contas Contábil, a vigorar a partir de 2019, publicado como anexo da RN nº 435, de 27 de novembro de 2018, realizada em 10 de dezembro de 2018.

Gestão do Conhecimento Técnico

A gestão do conhecimento técnico é realizada pelo Núcleo de Informação e Assessoria (NIA), destacando-se as ações e atividades listadas a seguir:

GERÊNCIA DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E ASSESSORIA

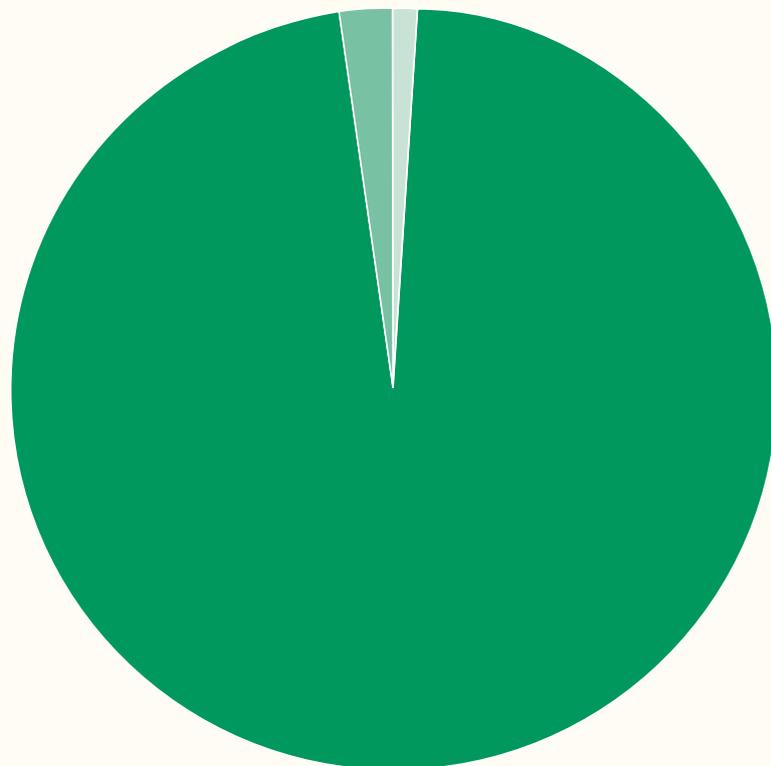
1. Acompanhamento das solicitações encaminhadas pelo Sistema Unimed-RS às assessorias e serviços de apoio, especialmente das 2.453 ocorrências atendidas pelo NIA;

2. Divulgação, às Unimed, das informações e orientações técnicas de matérias atuariais, jurídicas, regulatórias e outras de ordem técnica, pertinentes ao segmento de atuação do Sistema Unimed-RS;

3. Organização do Curso de Atualização em Regulamentação da ANS; e

4. Coordenação do Comitê Estadual de Gestão da Rede de Prestadores.

OCORRÊNCIAS ATENDIDAS PELO NIA EM 2018



2.158 encerradas durante o ano

213 em andamento, em 31/12

05 suspensas, em 31/12

ASSESSORIA ATUARIAL

A Assessoria Atuarial é composta por quatro atuários, tendo um deles a função de assessor, e atende a todas as Unimed operadoras do RS (exceto a Unimed Porto Alegre), em todos os níveis de suas atribuições técnicas atinentes, dentre as quais destacam-se:

1. Registro de mais de 50 planos novos, que envolvem, além dos cálculos, toda a delimitação das regras de contratação e estruturação;
2. Cálculo de reajustes técnicos anuais para mais mil contratos, além dos pools de risco, que agrupam vários contratos num cálculo coletivo único, com emissão de Memória de Cálculo para indicação no site reservado ao cliente exclusivamente;
3. Avaliação de carteiras e reanálise de contratos, num total de 50 estudos, aproximadamente (fora dos reajustes acima indicados);
4. Análise e cálculo mensal das Provisões Técnicas, com acompanhamento dos Ativos Garantidores e Nível de Solvência, de cada uma das 23 operadoras, com emissão do respectivo Certificado Atuarial;
5. Análise e orientação atuarial sobre os normativos emitidos, tanto em eventos quanto por escrito, vídeoconferência ou em visita específica, inclusive em assembleias gerais ou reuniões restritas;

6. Emissão trimestral de Termo de Responsabilidade Atuarial para 14 Unimed operadoras que têm o cálculo das provisões técnicas por metodologia Nota Técnica Atuarial (NTA);

7. Suporte atuarial às avaliações mensais dos índices de acompanhamento da ND 11/2010;

8. Realização de mais de 40 videoconferências atuariais, às sextas-feiras, divulgando e ratificando as orientações pertinentes;

9. Assessoria in loco às operadoras, ou por videoconferência, num total de apenas oito visitas, devido à reestruturação atuarial ocorrida em julho de 2018;

10. Participação em reuniões externas, junto à Unimed do Brasil, Instituto Brasileiro de Atuária (IBA) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), discutindo a implementação da RN 430; do novo modelo de reajuste dos Planos Individuais - RN 441; do novo modelo de Solvência denominado Capital Baseado em Risco - Consulta Pública 67; e outros ainda em discussão, como o caso dos Fatores Moderadores;

11. Coordenação das reuniões do Comitê Estadual de Gestão de Riscos do Negócio, com a realização de quatro reuniões, sendo uma presencial, e uma pesquisa objetiva básica; e

12. Participação, com as áreas internas, nos encaminhamentos

de temas mais técnicos.

ASSESSORIA DE COOPERATIVISMO

1. Participação em estudos para reforma do estatuto social da Unimed Federação/RS; na construção da minuta do estatuto social básico para cooperativas operadoras de planos de saúde dirigidas por conselho de administração; na elaboração do regimento interno para a Unimed Federação/RS; e nas discussões sobre capitalização nas cooperativas, com destaque ao processo de contabilização;

2. Atuação, como assistência técnica da Unimed Federação/RS, em perícias judiciais de interesse desta;

3. Participação em reuniões da Assembleia Geral, do Conselho de Administração, do NIA e da Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro;

4. Atendimento da demanda de consultas apresentadas verbalmente, por dirigentes e colegas, bem como formalmente, via Espaço Singular, versando, com destaque, sobre estrutura de poder e processo eleitoral;

5. Elaboração de estudo sobre conselheiros e dirigentes.

ASSESSORIA JURÍDICA INTERNA

1. Assessoria permanente às Singulares, respondendo às ocorrências por elas abertas,

sobre diversos assuntos, especialmente os relacionados à regulamentação dos planos de saúde e ao ressarcimento ao SUS;

2. Assessoria técnica local às Singulares que necessitaram de apoio jurídico em matéria relativa ao ressarcimento ao SUS, entre outras;

3. Representação da Unimed Federação/RS, na condição de preposto, nos processos judiciais demandados pelos nossos beneficiários sobre as coberturas e cláusulas dos contratos de assistência à saúde, nas diversas comarcas do Estado do RS e fora dele, assim como, na condição de procuradores, recebendo as citações e intimações de decisões judiciais e liminares concedidas, juntando a documentação pertinente e dando o devido encaminhamento;

4. Controle e arquivamento das vias originais dos contratos de prestação de serviço que a Unimed Federação/RS firma com seus prestadores e fornecedores;

5. Elaboração das impugnações administrativas da Unimed Federação/RS nos processos de ressarcimento ao SUS;

6. Representação das Singulares e elaboração de defesa e recurso administrativo contra a autuação e aplicação de pena pecuniária pela ANS em processos sancionadores instaurados pela Diretoria de Fiscalização;

7. Monitoramento contínuo às

Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) demandadas pelos beneficiários de planos de saúde da Unimed Federação/RS, providenciando o envio da resposta e elaboração de relatórios e dos demonstrativos de acompanhamento, com a análise dos indicadores estratégicos de desempenho previamente estabelecidos; em 2018, foram recebidas 39 notificações, tendo sido todas já analisadas pela fiscalização consideradas resolvidas, inativadas ou não procedentes;

8. Assessoria às Singulares no tratamento e na elaboração da resposta às NIPs recebidas, quando especialmente solicitado;

9. Participação em diversos seminários, workshops, reuniões e cursos de capacitação, objetivando o aperfeiçoamento e aprofundamento do conhecimento sobre a matéria de regulamentação da assistência à saúde e direito cooperativo, principalmente;

10. Participação em reuniões e treinamentos com representantes da ANS, sempre atuando na defesa dos interesses do Sistema Unimed-RS;

11. Participação ativa nas discussões do Grupo de Análise de Reclamações (GAR) da Unimed Federação/RS, na busca de soluções e propostas de melhorias em alguns processos e operações do ente operadora, a partir da identificação da causa raiz de problemas e/ou das falhas na prestação dos serviços

de assistência à saúde contratados;

12. Assessoria ao Instituto Unimed/RS, na criação de filiais à entidade matriz e na elaboração de seus atos normativos internos, bem como em outros assuntos;

13. Assessoria à Unicoopmed em diversos assuntos;

14. Acompanhamento dos pedidos de registros de marca feitos junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), por empresa contratada.

ASSESSORIA JURÍDICA TERCEIRIZADA

1. Emissão de informações, pareceres, boletins informativos e orientações de conduta;

2. Atuação, em nome da Unimed Federação/RS, em 63 ações cíveis; 175 de saúde suplementar; 8 de responsabilidade civil; 26 oriundas de procedimento administrativo; 312 ações tributárias (28 são da Unimed Federação/RS); 169 processos sancionatórios;

3. Assessoramento interno na área institucional:

3.1. 2ª edição de planos de saúde padrão, coordenando assessores de todas as federadas;

3.2. Confecção do modelo de Estatuto Padrão;

3.3. Confecção dos modelos de desmembramento da

Federação Institucional e da Central Operadora;

4. Assessoramento em processos sancionatórios:

4.1. Sentença absolvendo liderança das cooperativas operadoras de punição imposta pela ANS;

4.2. Decisões definitivas permitindo, contra a ANS, cobranças de valores de diferença por atendimento em intercâmbio, inclusive em contratos nacionais (decisão transitada em julgado);

4.3. Decisão determinando que não haverá nulidade

por abusividade de recomposição por faixa etária em plano de saúde sem o estabelecimento de valor alternativo;

Seguem as ações contra os abusos de poder da ANS, ainda pendendo de decisão definitiva:

PROCESSOS UNIMED FEDERAÇÃO/RS X ANS	ASSUNTO
2009.71.00.034831-0	Resolução Normativa nº 175 (impedimento de estabelecer restrições ao exercício profissional de cooperados)
5024420-26.2010.4.04.7100	Resolução Normativa nº 195
5024657-60.2010.404.7100	Resolução Normativa nº 211 (precificação posterior de alterações na tabela contratual)
5062187-64.2011.404.7100	Instrução Normativa nº 47 (alteração das regras de escrituração contábil)
5029003-83.2012.404.7100	Resolução CONSU nº 08/1998 (necessidade de atender às requisições de não cooperados)
5060634-45.2012.404.7100	Instrução Normativa Conjunta nº 5 (caucionamento de notificações de informações preliminares de ressarcimento ao SUS)
5019873-93.2017.4.04.7100	Resolução Normativa nº 419 (notificação acerca do descumprimento das regras introduzidas na RN 392 pela RN 419)
5040640-55.2017.4.04.7100	IDSS (requer que a ANS considere os depósitos judiciais da autora e Filiadas como pagamento do ressarcimento ao SUS, quando da publicação do IDSS)

5. Assessoramento ao ente operadora:

5.1. Elaboração de negativas escritas de cobertura assistencial; de aditivos a contratos de plano de saúde; de contratos de planos coletivos;

5.2. Assessoramento quanto à regularização de contratos administrativos, incluindo análise de edital e redação de impugnações, junto a entes da administração pública;

5.3. Assessoramento na regulação de casos importantes, inclusive naqueles em que houve solicitação do medicamento Spinraza;

5.4. Adequação de diversos contratos de planos de saúde (não regulamentados ou regulamentados, mas defasados), especialmente das Unimed prestadoras;

5.5. Participação na apresentação do modelo de regulação do ente operadora para Unimed de outros Estados, com uma ida para São Paulo/SP, onde o assunto foi apresentado à Central Nacional Unimed (CNU);

6. Atuação na área tributária:

6.1. Levantamento de quase R\$ 3.000.000,00 em favor da Unimed Federação/RS, no processo relacionado com o PIS do ato cooperativo principal, a despeito do resultado do processo e dos precedentes existentes no Supremo Tribunal Federal;

6.2. Vitória definitiva em ação judicial que assegura à Unimed Santa Maria/RS as deduções da base de cálculo do PIS e da COFINS da sinistralidade das operadoras (eventos), além das exclusões próprias das sociedades cooperativas, constituindo o primeiro precedente favorável do tipo no Superior Tribunal de Justiça;

6.3. Levantamento dos valores relacionados à Taxa de Saúde Suplementar, com o que todas as operadoras gaúchas não recolham o referido tributo em favor da ANS, o que torna o Sistema Unimed-RS modelo no Brasil sobre o assunto, apenas seguido pela Unimed Florianópolis;

7. Atuação em contencioso de saúde suplementar:

7.1. Apelação cível nº 70077704567, reconhecida a validade da negativa para custeio da fertilização in vitro, “por ser uma das técnicas de reprodução assistida assim como a inseminação artificial, as quais não estão previstas no rol de procedimentos obrigatórios de custeio pelos planos de saúde suplementar”;

7.2. Agravo de instrumento nº 70075714642, negada cobertura para diversos procedimentos contidos no método BOBATH, deferido em primeiro grau;

8. Atuação em contencioso

de Responsabilidade Civil, com vitórias em processos de responsabilidade civil, neles incluído a Uniair, em montante próximo, em valores principais, de R\$ 2.500.000,00;

9. Apresentação de palestras, representando a Unimed Federação/RS, no Seminário Internações Hospitalares e Home Care, promovido pelo Comitê Executivo de Saúde, NATJUS-RS, em 29 de junho de 2018; na Convenção Nacional Unimed, em 26 de setembro; e no Seminário Rede de Atenção à Saúde Mental, promovido pelo Comitê Executivo de Saúde, NATJUS-RS, em 28 de setembro.

SERVIÇO DE APOIO À REGULAÇÃO (SAR)

1. Apoio às Unimeds na solução de questões junto à ANS, à Junta Comercial e ao Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul (CREMERS);

2. Supervisão e auxílio às Unimed no processo de coleta e conferência de dados do Sistema MF-DIOPS;

3. Envio da agenda de compromissos e notícias da ANS às Unimeds;

4. Orientação e suporte às Unimeds para o envio e baixa de arquivos do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB), com o objetivo de manter atualizado, junto à ANS, o cadastro de beneficiários;

5. Verificação, registro na Junta Comercial e envio de atas de assembleias gerais e de reuniões do Conselho de Administração à ANS;

6. Monitoramento e auxílio no protocolo e envio de documentos e arquivos para manutenção do registro junto ao órgão regulador, bem como apoio às Unimed nas respostas aos ofícios da ANS referentes à autorização de funcionamento; em 2018, a ANS concedeu autorização de

funcionamento às últimas três Singulares que faltavam;

7. Envio de arquivos e documentos à Unimed do Brasil, visando ao cumprimento da Norma Derivada nº 11/2010;

8. Apoio às Singulares, in loco;

9. Colaboração nos treinamentos sobre a legislação da ANS para novos funcionários da Unimed Federação/RS e Singulares; no Seminário de Contabilidade

2018, para informações sobre registro digital; e no Curso de Atualização em Regulamentação da ANS - módulo XII; treinamentos para Singulares, com esclarecimentos sobre IDSS e Junta Digital;

10. Revisão dos relatórios de procedimentos previamente acordados, emitidos pelas Auditorias Independentes das Unimed.



Curso de Atualização em Regulamentação da ANS - módulo XII

SERVIÇO DE APOIO TECNOLÓGICO À INFORMAÇÃO (SATI):

1. Apoio técnico às atividades da Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro da Unimed Federação/RS, nas questões relacionadas à definição dos cálculos e à automação de parte das análises dos indicadores integrantes do Caderno da

Norma Derivada nº 011/2010, da Unimed do Brasil;

2. Apoio técnico às Unimed do RS no detalhamento de cálculos gerados pelo NIA em períodos específicos, para auxiliá-las em ações de automonitoramento com o uso de ferramentas tecnológicas próprias;

3. Apoio técnico em estudos sobre impactos econômico-

financeiros de alterações normativas de conhecimento público, tanto vigentes como previstas para iminente apreciação pela Diretoria Colegiada (DICOL) da ANS;

4. Estudo sobre a correta adoção da Resolução Normativa nº 430, abrangendo aspectos contábeis e tecnológicos, duas áreas técnicas de domínio do SATI;

- 5.** Estudo sobre a situação das normas contábeis que tratam sobre as quotas partes de entidades cooperativas, abrangendo aspectos contábeis e tecnológicos;
- 6.** Geração trimestral do Caderno de Indicadores como Ferramenta de Gestão;
- 7.** Geração de algumas e apoio técnico na geração das demais edições mensais do Caderno da Norma Derivada nº 011/2010;
- 8.** Manutenção do aplicativo MF-Diops, para acompanhar as alterações introduzidas nas normas do setor de saúde suplementar com início de vigência nesse ano;
- 9.** Implantação do serviço de troca de arquivos do MF-Diops por FTP, um protocolo de internet com a finalidade específica de transferência de arquivos entre dois computadores, que passou a agilizar a atualização das informações mensais das Unimed do RS junto à Unimed Federação/RS, aprimorando o processo de geração das informações necessários ao acompanhamento econômico-financeiro das operadoras Unimed do RS;
- 10.** Criação de uma funcionalidade que permite a carga no MF-Diops das informações atualizadas recebidas das Unimed do RS por meio de uma fila, que pode ser processada em horários alternativos;
- 11.** Adequação do software MF-Diops, para possibilitar a manutenção das informações apenas dos últimos cinco anos, sem que isso influencie nos cálculos dos indicadores de acompanhamento econômico-financeiro;
- 12.** Adequação do software SATI ABI, para geração de informações necessárias a estudos promovidos pela Gestão Organizacional;
- 13.** Criação de ferramenta baseada no MS Excel, em parceria com o Núcleo de Secretaria, para calcular com precisão o cronograma de prazos relacionados ao processo eleitoral da Unimed Federação/RS de acordo com as disposições estatutárias (FORM/RE 72/02);
- 14.** Criação de ferramenta baseada no MS Word, em parceria com o Núcleo de Secretaria, para facilitar preenchimento e melhorar a qualidade das informações utilizadas na geração da ficha cadastral e dos documentos a serem entregues pelos candidatos inscritos no processo eleitoral da Federação Unimed/RS (FORM/RE 78/06, 84/04 e 85/04);
- 15.** Apoio técnico ao Núcleo de Secretaria na criação de uma ferramenta tecnológica para registro e controle das reuniões da Diretoria Executiva da Unimed Federação/RS, com acompanhamento dos assuntos pendentes e das ações geradas para cada item da pauta;
- 16.** Criação de modelo no MS Word para padronização estrutural dos textos de regimentos;
- 17.** Apoio técnico na geração do caderno de minutas contratuais disponibilizado para as Unimed do RS;
- 18.** Adequação do software SATI Rede para a composição das redes dos produtos a partir da possibilidade de cadastramento das redes referenciadas das quais cada operadora Unimed usuária do software participa, tendo ficado pendente a disponibilização dessas informações (registro R405 do PTU A400) nos arquivos da Rede Nacional gerados pela Central Nacional Unimed (CNU), sendo que a ausência dessa informação inviabiliza a correta identificação dos prestadores da rede indireta acessíveis em cada produto, independentemente da utilização do SATI Rede;
- 19.** Adequação do software SATI Rede para utilização por outras Federações do País, dando início à utilização pela Unimed Santa Catarina, com possibilidade de expansão para todas as suas Filiadas;
- 20.** Disponibilização e manutenção, no GitLab implantado na Unimed Federação/RS, de todos os arquivos fontes dos projetos mantidos pelo SATI;
- 21.** Detalhamento de todos os projetos de software mantidos pelo SATI para uma consultoria externa contratada para documentá-los e avaliá-los tecnicamente.

Gestão da Comunicação Institucional

O Núcleo de Comunicação e Marketing tem participação ativa na criação e planejamento de soluções em comunicação e marketing para o Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS. Atua em projetos internos e em matéria de comunicação, marketing, publicidade e mídias digitais, auxiliando as áreas da Unimed Federação/RS e das empresas do Sistema.

Diretamente ligado à Diretoria de Negócios e Inovação, dentre suas atribuições está a de auxiliar a Comissão de Comunicação e Marketing Institucional (CCMI), cujo objetivo é analisar, debater e sugerir formas de atuação para a melhoria da comunicação institucional e de mercado em veículos de mídia e projetos específicos, com base em pareceres técnicos, ampliando e disseminando informações em âmbito estadual.

No decorrer de 2018, o Núcleo atendeu um volume aproximado de 1.350 demandas, com índice de satisfação em relação à qualidade dos serviços entregues, ao prazo de atendimento e à cordialidade e à presteza dos atendentes superior a 98%.

Em seu processo de criar e estabelecer a comunicação institucional e operacional, o Núcleo de Comunicação e Marketing se baliza nas diretrizes do Sistema Unimed Nacional, sendo exemplo os materiais discriminados a seguir:

a) Central da Marca Unimed: estabelece os atributos, as diretrizes e plataformas de linguagem, além da essência, valores e personalidade da marca Unimed. Essas ferramentas para a gestão da marca (logo, tipografia, fotografia, cores, grafismos, ilustrações, aplicações, produção gráfica e web, dentre outros) estão fundamentadas no Manifesto da Marca e na cultura Unimed, baseada em comprometimento, cuidado, vocação e saúde.

b) Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed: define que a comunicação deve ser sempre construída em alinhamento aos princípios que valorizam a imagem institucional do Sistema Unimed.

c) Manual de Redação do Sistema Unimed: guia para a padronização e uniformização da linguagem do Sistema Unimed. O princípio básico é estabelecer uma linguagem simples, direta e objetiva, de modo a alcançar uma comunicação eficiente com todos os públicos de relacionamento. Trata de regras específicas para o Sistema Unimed, estilo e gramática essencial.

d) Guia de Mídias Digitais: alinhado aos novos comportamentos culturais, o Sistema Unimed tem avançado de forma considerável e se mantido relevante nas mídias digitais. Em 2018,

especificamente, consolidou sua presença nas principais redes sociais, fortalecendo a marca Unimed no segmento. Esse engajamento estratégico viabilizou seu reconhecimento em premiações nacionais e locais – um trabalho de inúmeras mãos espalhadas pelo País e conectadas com o propósito de desenvolvimento da marca na extensão virtual. O guia trata de orientações sobre como projetar a marca no ambiente digital.

Alguns destaques do setor realizados no decorrer de 2018 foram:

- realização de compras conjuntas, com as Unimeds, viabilizando a aquisição de produtos com menor custo para as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul, Kit 2018 (agenda, agenda médica, caderno e calendário) e Campanha de Verão;
- organização e apoio de todas as etapas do Corridos Unimed;
- auxílio na elaboração e revisão da 12ª edição da Revista Pensar Unimed;
- criação de campanhas internas, com efetiva atuação na comunicação interna;
- produção de materiais e informativos para as empresas do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS;
- auxílio em comunicação e marketing às Unimeds prestadoras;
- desenvolvimento de projeto para estandes do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS;
- participação no Encontro

Nacional da Marca, Gestão e Desenvolvimento Unimed;

- participação na criação e revisão de novas diretrizes de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil;
- auxílio na organização e criação de peças gráficas para todos os seminários e encontros estaduais organizados pela

Unimed Federação/RS.

Em acompanhamento aos assuntos direcionados pela Unimed do Brasil, o Núcleo de Comunicação e Marketing tem tido representação na Comissão Institucional Unimed (CIU), visando à disseminação do conteúdo lá discutido. Além

disso, atua na condução do Comitê Estadual de Gestão em Marketing e Negócios, com o intuito de analisar e desenvolver ações conjuntas para as áreas de comunicação, marketing e vendas, contribuindo para o alinhamento do posicionamento das Unimeds no RS.

Gestão Operacional, de Intercâmbio e Regulação

A Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação atua no aperfeiçoamento dos processos que envolvem a gestão assistencial, permeadas pela constante atualização das práticas médicas, dos aspectos legais, da regulação da saúde suplementar, e pelas regras estabelecidas para as relações de intercâmbio do Sistema Unimed-RS, bem como atua em propostas para o nível nacional. Para isso, se envolve em diversas ações diretas junto ao órgão regulador (ANS), ao Poder Judiciário, ao Sistema Nacional Unimed e a outras entidades, buscando, de forma proativa, construir meios que levem à excelência no atendimento ao usuário e à sustentabilidade do negócio.

As ações que se destacaram em 2018 estão relacionadas a seguir:

- manutenção do processo de regulação e mediação médica, nas divergências da indicação de procedimentos, trabalho que vem sendo desenvolvido desde 2014. A progressiva queda na

judicialização, cada vez mais, demonstra a importância do estreitamento na relação da operadora com o usuário e o médico assistente, como meio de favorecer as melhores práticas médicas apoiadas na regulação da saúde suplementar. Por meio da Central de Relacionamento, setor responsável pela prática, a Unimed Federação/RS venceu, pela 4ª vez consecutiva, o Prêmio de Nacional Unimed de Atendimento, e a 19ª edição do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviço ao Cliente, na categoria Saúde. Ainda, em 2018, Unimeds de diversos estados visitaram a Unimed Federação/RS com o intuito de conhecer o modelo, consolidando a prática como referência no processo de regulação e mediação médica;

- participação do diretor Operacional, de Intercâmbio e de Regulação no Comitê Executivo Estadual da Saúde do RS, ligado ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como representante da Saúde Suplementar, desde sua consolidação em 2011. Mantém,

assim, o relacionamento do Sistema Unimed-RS com o Poder Judiciário, possibilitando o acesso aos magistrados para demonstrar a transparência e a boa fé na condução dos processos e contribuindo com a elaboração de projetos inovadores e de prevenção nos processos de “judicialização da saúde”, que auxiliam, inclusive, na gestão da saúde pública.

- fortalecimento, por meio do Comitê Executivo Estadual da Saúde do RS, das ações junto à Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED), na expectativa que o órgão regulador venha a estabelecer o ajuste negativo de preços, ponto fundamental de adequação para que o valor teto de medicamentos comercializados no país seja justo e represente a realidade. Em relação à Resolução nº 03 de 2009 e a Resolução nº 2, de 16 de abril de 2018, que trata da maneira legal do ressarcimento dos medicamentos nas contas hospitalares houve, dentro do comitê, diversos debates com

outros segmentos de planos de saúde e com hospitais, na tentativa de promover uma repactuação dos contratos para adequação da legislação;

- participação ativa nas atividades propostas pela Unimed do Brasil, buscando alinhamento com o Sistema Unimed Nacional, com 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 do Intercâmbio Nacional, no Grupo Permanente de Atendimento, no Grupo Técnico da Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos (TNUMM) e no Grupo Técnico de Rede. Em 2018, houve a necessidade de adequação do Manual do Intercâmbio Nacional, no que tange às regras de compartilhamento de risco para atendimento da Resolução Normativa nº 430 da ANS, que

dispõe sobre as operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de plano de assistência à saúde, sendo que a equipe operacional da Unimed Federação/RS auxiliou na construção do regramento para o Intercâmbio Nacional e para o Regulamento de Assistência Médica do Intercâmbio Estadual (RAMI);

- coordenação do Colégio Estadual de Auditores Médicos que, no ano de 2018, realizou cinco encontros, propiciando um ambiente de aprimoramento da prática da auditoria médica, com o desenvolvimento de diretrizes e regras que buscam atender às demandas da operacionalização do intercâmbio. Nas reuniões, além de esclarecer dissensos e analisar e propor regras, promove o aprendizado contínuo por meio de apresentações do trabalho realizado pela Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências, que totalizou a elaboração de 21 estudos nesse ano. Os arquivos apresentados estão disponíveis para consulta

do público em geral no portal www.unimedrs.coop.br;

- coordenação da Comissão do Intercâmbio Estadual, com a realização de reuniões mensais, para discussão e aperfeiçoamento das relações de intercâmbio, promovendo a atualização de regras do Regulamento da Assistência Médica no Intercâmbio Estadual (RAMI), valores das tabelas de honorários e outras demandas encaminhadas pelas Singulares.

No ente operadora da Unimed Federação/RS, registrada na ANS sob o nº 367087, a Diretoria Operacional, de Intercâmbio e Regulação desenvolve suas atividades de gestão em conjunto com os outros diretores da cooperativa. Juntamente com a Diretoria de Negócios e Inovação, atua no controle da sinistralidade e na eficiência operacional dos processos de mediação/regulação e auditoria retrospectiva, colaborando para a manutenção do equilíbrio financeiro dos contratos.

Gestão da Inovação

Foi desenvolvido um aplicativo, para ser disponibilizado a todas as Singulares do Estado, chamado de Quero Consulta. Durante o ano de 2018, foi realizado um projeto-piloto, em ambiente simulado, na estrutura da própria Unimed Federação/RS. Após os ajustes necessários referentes à

homologação, foi firmada parceria de implantação com a Unimed Porto Alegre. No início de 2019, será feito um protótipo em ambiente real, envolvendo beneficiários dos planos da Unimed Porto Alegre e Unimed Federação/RS.

Ainda em 2018, foi concluída

a implantação do projeto Netleitos nos hospitais próprios das Unimedsgaúchas, serviço disponibilizado pela Unimed Federação/RS com objetivo de otimizar o processo de identificação e viabilização de leitos para os pacientes atendidos pelo Sistema Unimed-RS.

Gestão dos Serviços Próprios

Em 2018, com a coordenação do gestor de Serviços Próprios, a Unimed Federação/RS concluiu o Segundo Ciclo de Avaliação da Rede de Hospitais Próprios, aplicando uma metodologia que engloba vários manuais de boas práticas e legislação (ONA, RDC 50, ANVISA, COREN, COFEN, ISO). O objetivo do trabalho é divulgar, às Singulares do RS, os indicadores de qualidade e custo, para criar um ambiente de transparência em relação ao desempenho da gestão e aos preços praticados pelos hospitais próprios. Também deu seguimento à implantação do serviço do Médico Hospitalizar nesses estabelecimentos.

Nos moldes do Observatório de Custos da Unimed do Brasil, deu sequência às reuniões do Grupo de Custos dos Hospitais Próprios, cujos objetivos são:

- medir a qualidade da assistência, da infraestrutura e das práticas de gestão dos hospitais próprios do Sistema Unimed-RS;

- divulgar os indicadores de custos dos hospitais em conformidade com as fichas técnicas da Unimed do Brasil;
- identificar e aplicar oportunidades de geração de economia em conjunto;
- avaliar e aplicar melhorias no processo de faturamento e cobrança dos serviços hospitalares.

Além da continuidade de todo o trabalho que vinha sendo desenvolvido em 2017, o Grupo de Custos dos Hospitais Próprios trabalhou em novas ações, como as destacadas abaixo:

- 1.** Início de reuniões com o subgrupo de compras hospitalares;
- 2.** Seleção de fornecedor de sangue e hemoderivados para os serviços próprios com ganho em escala;
- 3.** Migração das margens de material e medicamentos para as taxas e diárias.

Em janeiro de 2018, foi iniciado um trabalho pioneiro no Brasil. Todos os serviços próprios do RS migraram suas margens, retirando o Brasíndice e o Simpro, para cumprir, na íntegra, a legislação da Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED), tanto para as cobranças do Intercâmbio Estadual quanto do Nacional. O objetivo de “quebrar” a cunha inflacionária do Brasíndice e Simpro iniciou nos serviços próprios e seguirá para toda a rede credenciada.

Como estava planejado em 2017, teve início, em 2018, o programa Netleitos, que tem como foco administrar a ociosidade dos leitos e especialidades dos hospitais próprios do Sistema Unimed-RS, auxiliando os estabelecimentos credenciados na busca de leitos, mapeando as dificuldades e priorizando a ocupação desses locais. O programa está em pleno funcionamento e deverá ser estendido para a rede credenciada em 2019.

Para os Contratantes

Segmentação

[GRI 102-6] A segmentação do ente operadora tem como abrangência geográfica de venda o Estado do Rio Grande do Sul. Tem como clientes-alvo pessoas jurídicas com características de comercialização conforme determina o Regulamento de Assistência Médica no Intercâmbio Estadual (RAMI).

Gerenciar a Identificação de Necessidades e Satisfação dos Contratantes

[GRI 102-44] Em 2018, além da manutenção da metodologia da Pesquisa de Satisfação de Contratantes e Beneficiários, também foi aplicada uma pesquisa para beneficiários com base na Instrução Normativa DIDES 60/2015 - ANS. As operadoras que atingem nota satisfatória recebem pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). A Unimed Federação/RS atingiu essa nota e recebeu a pontuação. A avaliação geral na pesquisa, aplicada pela empresa Zoom Pesquisas e auditada pela empresa Kerygma Assessoria e Treinamento, atingiu grau de satisfação com pontuação de 86,25%. O Núcleo de Negócios Corporativos apresenta os resultados das pesquisas na reunião da Diretoria Executiva e na reunião do Núcleo de Aperfeiçoamento de Processos (NAP). Além disso, os resultados são apresentados no Grupo de Análise de Reclamações (GAR), espaço no qual os integrantes do grupo realizam a análise dos retornos e registram constatações no sistema Strategic Adviser (SA) para tratamento pelos setores pertinentes.

	2016	2017	2018
Grau de Satisfação dos Contratantes	8,60	8,66	*
Grau de Satisfação dos Beneficiários	8,62	8,62	*

*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.

	2016	2017	2018
Grau de Satisfação dos beneficiários no Programa de Gerenciamento de Casos Complexos	100	98	98
Grau de Satisfação dos beneficiários no Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos	91	97	88

Para o tratamento da pesquisa de satisfação do Programa de Gerenciamento de Casos Complexos, o Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS) analisou, em reunião setorial, tanto a nota, quanto as críticas e os elogios, que foram muito positivos. Uma melhoria decorrente da análise, a partir do apontamento da necessidade por um beneficiário, foi a aquisição de um oxímetro.

Já os resultados da pesquisa de satisfação do Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos foram analisados em dois momentos conduzidos pelo NAIS. Primeiramente, na reunião do Grupo de Análise de Reclamações foram analisados os retornos com possível tratamento por parte dos setores da Unimed Federação/RS. Num segundo momento, os retornos pertinentes

ao trabalho realizado pela Unimed Central de Serviços-RS foram analisados na reunião do Grupo de Trabalho Interno - Gerenciamento de Crônicos, momento no qual foram identificadas diversas melhorias, principalmente quanto ao esclarecimento dos objetivos do programa aos beneficiários.

Gerenciar Solicitações, Reclamações e/ou Sugestões dos Contratantes

GRI 103-2
GRI 103-3

As solicitações, reclamações ou sugestões dos contratantes podem chegar à Unimed Federação/RS por meio

de contato telefônico, e-mail, Portal Unimed, videoconferência, reuniões, pesquisa com contratantes,

contato direto com os setores, Central de Relacionamento e Ouvidoria.

Todas as reclamações dos clientes são devidamente registradas num sistema CRM, para que possam ser tratadas e analisadas, independentemente do canal de atendimento por onde for recebida. A Central de Relacionamento fica responsável por atender à necessidade e dar retorno aos envolvidos, incluindo outros setores ou outras Unimeds. A ocorrência somente é finalizada no CRM (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente) após o recebimento desse retorno e o devido encaminhamento ao beneficiário. Após

essa etapa, todas as reclamações são analisadas no GAR (Grupo de Análise de Reclamações), que conta com participantes de diferentes setores da cooperativa. O grupo tem por objetivo identificar oportunidades nos processos, discutindo cada caso e, se necessário, abrindo constatações para tratamento dos setores ofensores (não conformidades, observações ou oportunidades de melhoria), visando sempre a aprimorar o relacionamento com o cliente.

As análises das reclamações de todos os canais de contato do cliente são centralizadas no GAR, incluindo ações judiciais e as respostas às pesquisas de satisfação com pontuações iguais ou inferiores a 7 (sete), comentários negativos ou sinalizações de oportunidades de contratantes (Pessoa Jurídica) ou beneficiários finais (Pessoa Física). Essa ação tem por objetivo consolidar e centralizar, num único canal, as reflexões e análises de todas as oportunidades oriundas dos clientes da operadora.

GRI 416-2

A Unimed Federação/RS, no ano de 2018, teve o número de reclamações que pode ser visto no quadro ao lado.

Meses	Reclamações
Janeiro	14
Fevereiro	25
Março	26
Abril	28
Maiο	44
Junho	41
Julho	67
Agosto	51
Setembro	33
Outubro	25
Novembro	26
Dezembro	22
Total	402

Os maiores volumes de reclamações ocorreram nos meses de maio, junho, julho e agosto, tendo como principais motivos a migração da carteira de demitidos e aposentados da Fiergs; problemas

relacionados a falhas de informação no momento da venda; e ausência de pós-vendas que contemplasse possíveis ajustes/correções, tendo maior impacto nos meses de maio e junho. Já em

julho e agosto, os números foram decorrentes do reajuste retroativo da CEEE com cobrança de pró-rata e da suspensão de inclusão de novos contratos do IBBCA.

Canais de Relacionamento

GRI 102-43

Além dos canais de atendimento já citados, o monitoramento das manifestações nas mídias sociais, Facebook e Twitter, e em sites de reputação online, como Reclame Aqui e Consumidor.gov, faz parte do escopo de atendimento da Central de Relacionamento.

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, FAX, Reclame Aqui, consumidor.gov, carta e Ouvidoria.

Central de Relacionamento

Em 2018, a Central de Relacionamento teve uma média mensal de 7.441 registros.

Por meio do seu trabalho, a Unimed Federação/RS conquistou, pelo quarto ano consecutivo, o 1º lugar na categoria Federação do Prêmio Nacional Unimed de Atendimento e também o 1º lugar do ranking geral, considerando todas as categorias avaliadas. Também conquistou, pela primeira vez, o Prêmio Consumidor Moderno na categoria Saúde.

Além de atender os clientes da Unimed Federação/RS, também atende os clientes das Singulares que contrataram os serviços da Central. São elas: Alto Jacuí/RS, Alto Uruguai/RS, (RS) Erechim, Encosta da Serra/RS, Litoral Sul/RS, Noroeste/RS, Planalto Central/RS, Região da Campanha/RS, Uruguaiana/RS e Vale das Antas,RS. Em outubro de 2018, também iniciou um contrato de atendimento 24 horas para os beneficiários da Unimed Pelotas/RS. Além disso, a

Central de Relacionamento atende também aos beneficiários de Alegrete/RS, Centro/RS e Itaquí RS (Unimed prestadoras).

É responsável por receber as mais diversas demandas dos clientes (tanto Pessoa Física quanto Jurídica), dando informações, tratando e solucionando as necessidades apresentadas. Caso não a solução não seja encontrada pela Central de Relacionamento, a demanda é direcionada para a área responsável.

Ouvidoria

GRI 416-2

A Ouvidoria da Unimed Federação/RS é um órgão de segunda instância responsável pelo registro de reclamações, esclarecimentos de dúvidas, envio de

elogios e de sugestões de clientes, recebido por formulário eletrônico disponível no Portal Unimed (www.unimed.coop.br/web/unimedrs/fale-conosco/ouvidoria),

além de responder aos pedidos de reanálise das negativas de autorização de cobertura assistencial e de reembolso.

O setor de Ouvidoria

está ligado diretamente à alta direção da Unimed Federação/RS e exerce suas funções com ampla autonomia e imparcialidade. Ao longo de 2018, foram registradas 91 manifestações, sendo 67 pedidos de reanálise, 20 reclamações e quatro pedidos de esclarecimentos, todos com os processos concluídos no prazo regulamentar. Cabe à Ouvidoria, igualmente, com base em seus registros, avaliar, discutir e propor melhorias nos processos internos da operadora, atuando sempre com uma visão estratégica para aumentar a satisfação dos clientes a partir de um atendimento rápido e eficaz. Nesse sentido, participa do Grupo de Análise de Reclamações (GAR), juntamente com

outros setores, para análise de todas as reclamações recebidas, propondo oportunidades de melhoria e, até mesmo, registrando não-conformidades monitoradas pelo setor de Gestão da Qualidade.

A Ouvidoria dispõe de cinco indicadores de qualidade e anualmente encaminha o Relatório Estatístico e Analítico (REA) para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Como parte integrante do projeto de criação da Central de Relacionamento (CR), a Ouvidoria da Unimed Federação/RS representa o setor de Ouvidoria de sete Unimeds de menor porte no Rio Grande do Sul: Alto Jacuí/RS, Alto Uruguai/RS, Missões/RS, Planalto Central/RS,

Região da Campanha/RS, Uruguaiana/RS e Vale das Antas,RS. A Ouvidoria integra o Comitê Nacional de Ouvidores, organizado pela Unimed do Brasil, estando presente em todos os encontros e treinamentos anuais. Em 2018, foi realizado, no RS, um treinamento de capacitação do cargo de analista de Ouvidoria e o curso de Certificação dos Ouvidores do Sistema Unimed-RS, sob a coordenação da OMD – Soluções para Ouvidorias, em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO). A Ouvidoria fará parte do Programa Ouvidoria de Excelência, organizado pela Unimed do Brasil, a partir de 2019, com o objetivo de aprimorar e qualificar o seu atendimento.

Produtos disponíveis aos contratantes



GRI102-2

A divulgação dos produtos é alinhada ao perfil do cliente-alvo da operadora. 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 Federação/RS oferece para os contratantes estão disponíveis no Portal Unimed (www.unimedrs.coop.br), um dos canais oficiais de comunicação da instituição, no ar desde 2002. 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 – Ente Operadora

Os processos principais do ente operadora, que compõem a Cadeia de Valor da Unimed Federação/RS, são detalhados a seguir.

Projetar Produtos, Vender Contratos Federativos e Fidelizar

Em 2018, a Diretoria de Negócios e Inovação (DNI), com o apoio do Executivo Corporativo e do Núcleo de Negócios Corporativos (NNC), promoveu diversas ações, em especial, uma com grande impacto no Sistema Unimed-RS: a criação de um novo produto.

GRI102-44

Após a identificação da necessidade, formou-se um grupo técnico, envolvendo as Federações do Mercosul. Ocorreram sete encontros presenciais e por videoconferência. Esse grupo mapeou necessidades e oportunidades, construindo premissas básicas para iniciar o projeto.

Após essas definições, cada Federação desenvolveu, considerando suas premissas, o esboço do produto.

GRI102-2

A Unimed Federação/RS planejou um novo produto considerando três áreas-foco: combater a concorrência, comercializar

para as classes C e D e resgatar bons clientes.

A equipe formada no Rio Grande do Sul contou com a participação de técnicos das três Coordenadorias Regionais, incluindo três representantes da Unimed Federação/RS. O diretor de Negócios e Inovação pautou o tema em reunião de Singulares e nas reuniões de Área. Por unanimidade, os presidentes das Unimed do RS aprovaram o desenvolvimento do novo produto, cuja meta de lançamento, no Sistema Unimed-RS, é 2019.

Outra importante iniciativa foi o Termo de Acordo assinado entre a Unimed Federação/RS e a Unimed Porto Alegre, que teve como objetivo repassar a atual carteira da CEEE da Federação para a Filiada. Em contrapartida, a Federação recebeu carteiras da Unimed Porto Alegre com equivalência de resultado.

Em relação aos contratos Federativos, o Núcleo de Negócios Corporativos absorveu sua gestão, sendo agora responsável pela guarda e digitalização dos documentos. No 1º semestre de 2019, o processo será estendido aos contratos das Unimed prestadoras.

O Grupo de Análise da Sinistralidade (GAS) reuniu-se sete vezes ao longo do ano, oportunidades que foi observado o comportamento das carteiras da Unimed Federação/RS e suas prestadoras. Foram analisados contratos com sinistralidade acima de 80% e beneficiários com alto índice de utilização do plano.

Com apoio do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), foi possível promover ações de monitoramento de saúde, visando à redução de custos. A cooperativa fechou o ano com a

sinistralidade dentro da meta estabelecida no seu planejamento estratégico.

Outro ponto importante a destacar é que o Núcleo de Negócios Corporativos está em fase final de implementação do processo de pós-vendas, que está sendo desenvolvido com o apoio das áreas de Qualidade, Central de Relacionamento e Cadastro. A previsão de implantação do processo na operadora é para o primeiro trimestre de 2019.

GRI 102-43

Com foco na fidelização de clientes, em 2018, foram destaque as seguintes ações:

- envio de 18 e-mails marketing sobre diversos temas como, por exemplo, Dia Internacional da Mulher, Dia Internacional da Saúde, Dias dos Pais, Dia das Mães, Outubro Rosa e Novembro Azul;
- disponibilização de ambulâncias em eventos para os alguns contratantes;
- envio de kits, aos contratantes, contendo calendário, agenda e caderno do ano de 2019;
- realização de palestras com temas de prevenção e cuidados com a saúde na sede dos contratantes, em parceria com o NAIS.
- disponibilização de ferramenta, desde novembro de 2018, no site da Unimed Federação/RS, para os beneficiários consultarem e imprimirem seus demonstrativos de utilização do plano de saúde (atividade que era desenvolvida de forma manual).

Convenção Estadual de Vendas

GRI 102-43

A Convenção Estadual de Vendas foi realizada no dia 26 de outubro de 2018, no Hotel Deville, em Porto Alegre. Como parte da programação, houve apresentação de *cases* das Unimed Porto Alegre, Vale do Sinos e Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo. O superintendente de Marketing e Vendas da Unimed Porto Alegre, Julio Cesar Wilasco, levou para o evento o *case* "A cooperativa investe em inovação para a sustentabilidade de seu negócio". Já o gerente de Mercado da Unimed Vale do Sinos, Ronaldo Liota, apresentou o projeto "Salvando Vidas". No período da tarde, uma dinâmica, realizada pelo facilitador e diretor do GAR – Jogos Corporativos de Alto Impacto, Daniel Ramires, promoveu integração entre os participantes das Singulares. A atividade chamada "Caravelas", visou a estimular os grupos a enfrentar desafios, construir parcerias e entender as reais necessidades do mercado, a fim de alcançar vantagens competitivas e sustentáveis. Das 187 pessoas inscritas, 185 participaram do evento. O grau de satisfação em relação ao conteúdo ficou entre ótimo (65,43%) e bom (30,86%).

GRI 102-2

Garantir Rede de Atendimento à Saúde



Em 2018, foi desenvolvido e implantado o Sistema PRIME. Um projeto da Unimed Mercosul, em parceria com a Unimed Central de Serviços - RS e as Federações de Santa Catarina e do Paraná, foi disponibilizado para utilização, de forma gratuita, às Unimed dos três Estados da Região Sul. O sistema foi entregue, acompanhado de um treinamento dos módulos de “Gestão da

Rede Credenciada” e “Dimensionamento da Rede”. Em 2018, a Unimed Federação/RS realizou mais uma edição do Prêmio Excelência em Gestão e do Seminário de Boas Práticas. Durante os dois eventos, também foi entregue o Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora, realizado pela segunda vez com o objetivo de estimular as Unimed gaúchas à prática de gestão da rede

direta de prestadores alinhada aos critérios estabelecidos pela RN nº 277 - Acreditação de Operadoras. As cooperativas premiadas foram: Nordeste RS, Noroeste/RS, Vale das Antas, Vale do Sinos e Vales do Taquari e Rio Pardo. Receberam certificado pela sua iniciativa de participação no prêmio: Alto Jacuí, Erechim, Litoral Sul, Missões, Pelotas, Porto Alegre e Vale do Caí.



Certificadas pela iniciativa de participar do Prêmio Excelência em Gestão da rede Prestadora 2018

GERIR REEMBOLSOS

Sempre que um beneficiário realiza algum procedimento de forma particular, é possível encaminhar a documentação para análise de reembolso. Um dos fatores determinantes para que ocorra algum tipo de ressarcimento, é o contato prévio com a Central de

Relacionamento. É padrão orientar o beneficiário a não realizar nenhum tipo de pagamento sem esse contato prévio. No entanto, se o pagamento já foi realizado, os documentos que comprovam esse custo podem ser enviados com uma solicitação de análise. Concluída a análise de reembolso, o cliente pode ter três tipos de retorno:

reembolso total, reembolso parcial, ou reembolso negado. Essa análise considera a existência de cobranças indevidas de médicos e prestadores, a disponibilidade da rede credenciada para realização do procedimento via plano, e também se ocorreu ou não contato prévio com a Central de Relacionamento.

Em 2017, foi criado o Grupo de Rede e Reembolso (GRER), que analisa as dificuldades da rede. Com um grupo que envolve a Central de Relacionamento, o Núcleo Financeiro, o Núcleo de Negócios Corporativos, a

Unicoopmed e as Unimed prestadoras, busca soluções para as principais dificuldades de rede e apresenta os valores pagos por reembolso.

Considerando os números

de 2018, as solicitações de reembolso somaram R\$ 434.369,99. Foram reembolsados R\$ 60.366,25, de um total de 494 pedidos até o mês de novembro.

REEMBOLSOS				
Total				
Solicitado	Reembolsado	Custo Operacional	Refaturado	Quantidade
R\$ 434.369,99	R\$ 60.366,25	R\$ 1.355,50	R\$ 4.597,98	494

*Dados até novembro/2018

ADMINISTRAR REDE INTEGRADA UNIMED-RS

A ferramenta Netleitos foi idealizada para facilitar a busca de leitos e integrar a rede hospitalar do Sistema Unimed-RS. Além disso, o serviço auxilia no cumprimento da cobertura assistencial hospitalar, mapeia as dificuldades de leitos e gera um banco de informações.

net
Leitos
REDE INTEGRADA UNIMED/RS

Agilidade.
Eficiência.
Integração.



O projeto Netleitos foi idealizado para, num primeiro momento, atender os hospitais próprios do Sistema Unimed-RS, visando à permanente ocupação dos leitos, à fidelização do beneficiário dentro dos serviços próprios e à agilidade no processo de busca.

Após finalização da etapa de ajustes e testes internos, em abril de 2018, foi iniciada a fase de treinamentos *in loco* dos hospitais participantes. Foram realizadas visitas a todas Unimeds com hospitais próprios, para apresentação

da ferramenta e treinamento dos disseminadores de conhecimentos dentro dos estabelecimentos.

Em maio de 2018, teve início, oficialmente, a utilização da plataforma, com recebimento da primeira solicitação às 7h24m do dia 3 de julho, gerada pela Unimed Vale do Sinos. Uma beneficiária com 14 dias de vida necessitou de leito em UTI neonatal. A solicitação foi imediatamente direcionada aos hospitais. No entanto, como até as 8h nenhum

retorno havia sido recebido do Hospital da Unimed Vale do Caí (hospital de preferência), foi realizado contato com o local. Em seguida, tiveram início as tratativas entre os médicos assistentes envolvidos na remoção. Por volta das 14h, após troca de e-mail, pois o plano da beneficiária possuía cobertura regional restrita à área de ação da Unimed Vale do Sinos, a paciente foi recebida no Hospital Unimed Vale do Caí. A avaliação do primeiro atendimento, pelo Netleitos, foi positiva.

Regular a Utilização

GERIR REGRAS DE AUTORIZAÇÕES

O sistema utilizado pela Unimed Federação/RS está parametrizado para autorizar automaticamente exames, consultas e procedimentos que estejam classificados

como “baixo risco” na tabela do ROL de procedimentos da ANS (respeitando a quantidade máxima de cada código) e que não possuam Diretrizes de Utilização. Os demais códigos, que necessitam de autorização prévia, estão parametrizados para ficarem no status “em

estudo”, para que seja dado o devido encaminhamento (análise administrativa de documentação, auditoria médica, parecer de médico especialista da Unimed Central-RS, perícia médica, entre outros).

GERIR SOLICITAÇÕES DE AUTORIZAÇÕES

Inicialmente, são analisados os critérios de elegibilidade do beneficiário, a documentação é conferida, enviada conforme tabela de racionalização e regras definidas pelo Colégio de Auditores, sendo dado o devido tratamento conforme necessidade. Todo o processo é realizado com controle de prazos específicos para cada situação. Em alguns casos, é necessária a solicitação de documentação complementar.

Em geral, as solicitações de procedimentos que envolvam órteses, próteses e materiais especiais (OPME), quando oriundas do intercâmbio estadual, devem ser feitas via sistema SYS-ON (ferramenta regulatória do alto custo). Nessas situações, a Unimed Central de Serviços - RS faz a verificação cadastral (caso haja qualquer divergência no pedido, ele é devolvido para a executora), realiza os orçamentos de OPME, conforme negociações estaduais, e solicita parecer da auditoria médica de acordo com a especialidade.

Pedidos de autorização para quimioterapia e radioterapia também são encaminhados via SYS-ON (Fac-Quimio), por meio do prestador que está cadastrado no sistema. Se o prestador não for cadastrado, o processo tramita via sistema de Intercâmbio Eletrônico (IE). A Central de Relacionamento fica responsável por gerenciar as solicitações, solicitando retorno da Unimed executora,

via IE, ou do prestador, via "SYS-ON", sempre observando o prazo máximo para finalização do pedido. Para isso, o setor utiliza uma ferramenta interna, desenvolvida para gerenciar as autorizações. Cada operador fica responsável por buscar os retornos e observar os prazos das guias que estão sob sua responsabilidade. Em caso de negativa, o operador deve fazer contato ativo com o beneficiário para comunicar que sua solicitação não será autorizada e esclarecer o motivo. Atualmente, cerca de 97% das autorizações são atendidas dentro do prazo previsto pela regulamentação.

GERIR MEDIAÇÃO E REGULAÇÃO DE CONFLITOS TÉCNICOS E/OU ÉTICOS

Já é prática da Unimed Federação/RS não realizar nenhuma negativa técnica sem antes fazer a mediação e/ou regulação completa do caso. Sempre que identificadas divergências entre a solicitação do médico assistente e a análise da auditoria médica, o caso é encaminhado para a chamada mediação, etapa do processo regulatório que visa dirimir as divergências e, por fim, garantir que o melhor tratamento médico seja disponibilizado ao beneficiário.

Em 26 de agosto de 2017, entrou em vigor a Resolução Normativa nº 424 da ANS, que trata de critérios para a realização de junta médica ou odontológica, formada para dirimir divergência técnico-assistencial sobre

procedimento ou evento a ser coberto pelas operadoras de planos de assistência à saúde. O processo de junta médica já é prática na Unimed Federação/RS desde 2014, e poucas alterações foram necessárias, como a indicação de quatro profissionais para formar a junta (ao invés de apenas três, como ocorria anteriormente), acompanhada da informação de suas qualificações.

Atualmente a Federação, por meio de sua Central de Relacionamento, atende, dentro de seu processo de regulação, as seguintes Unimeds (prestadoras e Singulares): Alegrete/RS, Alto Jacuí/RS, Alto Uruguai/RS, Centro/RS, Erechim, Encosta da Serra/RS, Fronteira Noroeste/RS, Itaqui RS, Litoral Sul/RS, Noroeste/RS, Pelotas/RS, Planalto Central/RS, Região da Campanha/RS, Uruguiana/RS, Vale das Antas,RS e Vale do Sinos.

Até novembro de 2018, foram realizadas 226 mediações/regulações, que resultaram numa economia, somente de OPME, de R\$ 863.874,73.

A cooperativa já recebeu Unimeds de todo o país para apresentar seu processo de regulação, dentre as quais estão: Federação Rio de Janeiro, Unimed Caruaru, Unimed Rio, Unimed Macaé, Unimed Vitória, Federação Espírito Santo, Unimed Porto Alegre, Unimed Cuiabá, Unimed Araguaína (TO). Outras Unimeds já manifestaram interesse em visitar a instituição e aguardam definição de agenda.



Visita Unimed Araguaína (TO)



Visita Unimed Uberaba (MG)

GERIR HOSPITALIZAÇÕES

Há um monitoramento bimestral dos pacientes internados de longa duração, com o objetivo de estabelecer um processo de apoio ao controle de beneficiários

com tempo de internação maior ou igual a 30 dias, consecutivos ou não, visando à adequada utilização dos recursos.

Dentre as ações, nesse sentido, destacam-se: indicação para o acompanhamento do Núcleo de Atenção

Integral à Saúde (pacientes após a alta hospitalar), solicitação de auditoria concorrente (evolução) e análise detalhada dos casos mais críticos, avaliando e oferecendo alternativas para a continuidade do cuidado.

Gerenciar a Atenção à Saúde

GRI 103-2
GRI 103-3

A Unicoopmed atende à Unimed Federação/RS, por meio do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), nas atividades de promoção à saúde, prevenção de riscos e doenças e do Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos e Complexos. Em 2018, foram realizadas seis ações de saúde em empresas contratantes, contemplando cerca de 220 beneficiários. Uma das ações mais importantes foi o ato vacinal contra o vírus influenza, cuja população atingida foi de 760 pessoas, entre colaboradores, beneficiários (em empresas contratantes) e pacientes monitorados pelo Programa Gerenciamento de Casos Complexos. Esse foi o maior número de doses aplicadas pelo Núcleo.

aumento significativo de beneficiários ativos: 45 estão na modalidade casos complexos, recebendo visitas, e 297 são crônicos em telemonitoramento. O NAIS também é responsável pelo programa de PROMOPREV, cadastrado na ANS desde 2014, com o envio anual do formulário de monitoramento, contribuindo para a pontuação do Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS) da Unimed Federação/RS.

CAPTAR BENEFICIÁRIOS PARA OS PROGRAMAS DE ATENÇÃO À SAÚDE

Em 2018, foram enviadas 764 cartas para captação de possíveis elegíveis para os programas de atenção à saúde. Os nomes foram indicados a partir da lista SCAN, ou seja, a lista dos beneficiários mais onerosos da carteira Unimed Federação/

RS de 2017, do relatório Panvel 2018, de relatórios de longa internação hospitalar, da análise da sinistralidade e da auto-indicação. Foram ativados 139 beneficiários entre as duas modalidades do programa. Ou seja, atualmente 45 estão ativos no Gerenciamento de Casos Complexos (visitas domiciliares) e 297 estão ativos no Gerenciamento de Casos Crônicos (telemonitoramento), totalizando 342 beneficiários no programa. Comparando com o ano anterior, houve aumento de 66% no total de ativados, aumento de 86% no número de visitados e 68% no número de telemonitorados.

Em abril de 2018, o NAIS/Unicoopmed passou a contar com um colaborador cedido da Unimed Federação/RS, para realizar a atividade de captação desses elegíveis. Ele possui

GRI 416-1

Em relação aos programas, o ano fechou com

como meta a captação de 12 beneficiários/mês. Esse resultado em sido alcançado. Para 2019, a meta estabelecida será de 16 beneficiários captados/mês.

Para mensuração desse processo são utilizados dois indicadores. O primeiro é taxa de adesão ao Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos/Complexos. O resultado do mês de dezembro foi de 18,46%, ficando abaixo da meta de 20%. Este tem periodicidade mensal. O principal motivo para o não atingimento da meta é a dificuldade de contato com os beneficiários. Por essa razão, cerca de 40% de todos os possíveis elegíveis foram inativados por dificuldade na captação. Ações estão sendo desenvolvidas, envolvendo setores como Gestão de Informações Cadastrais e Núcleo Financeiro, para melhorar a qualidade e, principalmente, garantir a atualização dos dados cadastrais da carteira Unimed Federação/RS.

GERENCIAR CASOS COMPLEXOS

GRI 416-1

O Programa de Gerenciamento de Casos Complexos segue contribuindo para a melhoria na pontuação do Índice de Desempenho da Saúde

Suplementar (IDSS) da Unimed Federação/RS, sendo aprovado e monitorado pela ANS desde 2014. Atualmente, 45 beneficiários fazem parte desta modalidade e recebem visitas mensais de enfermagem, fisioterapia e nutrição. Três indicadores são analisados no programa. O primeiro se trata do percentual de internações dos beneficiários que participam do programa. O resultado ficou em 47,50%, sendo 25% a meta estabelecida. As internações aumentaram em relação ao ano de 2017. Lembrando que a média de idade dos beneficiários é 81 anos, portanto, são pessoas em estado de fragilidade. Pelo segundo ano, foi oferecida a aplicação da vacina contra o vírus influenza, o que levou a uma diminuição de internações por problemas respiratórios. Foram observadas cinco internações de um mesmo beneficiário por complicações da insuficiência cardíaca congestiva (ICC), uma internação para troca de marcapasso e outra para refazer cirurgia de aorta abdominal (internações não sensíveis ao programa). Três internações tiveram como desfecho o óbito.

O segundo indicador trata-se do percentual

de quedas seguidas de internação. Não houve, no período, nenhum beneficiário em acompanhamento que tenha caído e sido internado por esse motivo. Acredita-se que isso seja o resultado do trabalho da equipe no que diz respeito às orientações de prevenção de quedas e de casa segura.

O terceiro e último indicador trata-se do percentual de beneficiários diabéticos com a hemoglobina glicosilada menor ou igual a 8. O resultado alcançado foi de 85,71%, no segundo semestre, superando a meta de 80%. A periodicidade desse levantamento é semestral.

Considerando a importância do trabalho desenvolvido pela nutricionista do NAIS, identificou-se a necessidade de também acompanhar esse trabalho por meio de um indicador: percentual de beneficiários em acompanhamento nutricional com medida da circunferência da panturrilha esquerda acima de 31cm. A meta estabelecida é de 90%. O resultado, em dezembro, foi de 91,66%, indicando um bom estado nutricional da maioria dos pacientes acompanhados.

Outro viés de análise do programa foi o estudo econômico-financeiro, realizado em parceria com a área atuarial do Núcleo de Informação e Assessoria, composto de grupos comparativos. Em 2017 o grupo chamado complexos possuía 34 beneficiários que estavam há um ano ou mais no programa e que recebiam visitas domiciliares mensais. Já o grupo chamado de crônicos possuía 123 beneficiários que estavam na modalidade telemonitoramento e receberam ligações telefônicas. Analisando a idade desses beneficiários, constatou-se que o grupo complexo (81 anos) apresentou, em média, 5 anos a mais que o grupo controle (75 anos). Já o grupo controle atual (71 anos) está 3,43 anos mais jovem que o grupo analisado no ano passado. Ou seja, enquanto que para o grupo complexos houve um envelhecimento da carteira (um pouco mais de 1 ano), para o grupo crônicos e, principalmente, para o grupo controle, houve uma redução na idade média. Passado um ano da última análise, a oscilação de beneficiários analisados fez com que houvesse redução na idade média observada. Quanto mais idade, maior é a necessidade de acesso a serviços de saúde e, em caso de doença, maior é a gravidade da situação.

Ao se fazer uma análise quantitativa, o custo per capita do grupo complexo apresentou redução de 31,69% no custo médio mensal entre os anos de 2016 e 2017. Em 2016, os beneficiários complexos utilizaram, em média, R\$ 2.418,54 em serviços médicos. Já os usuários do grupo controle gastaram R\$ 1.234,03, isto é, os usuários do Programa de Casos Complexos gastaram 95,98% a mais em relação ao grupo controle. Já em 2017, esse distanciamento foi reduzido para 38,40%.

Quanto à distribuição dos gastos, observa-se que a internação representou menos na distribuição dos gastos para os complexos em 2017 do que no ano anterior. Em 2016, a internação era responsável por 79,81% das despesas assistenciais. Já em 2017, a internação respondeu por 65,42% dos gastos. Para os grupos crônicos e controle, em 2017, houve aumento no percentual de gastos com internação. Os crônicos apresentaram, pelo segundo ano, bons resultados em relação ao percentual de consultas, visto que é uma orientação frequente passada aos beneficiários que tenham suas consultas em dia para que sejam acompanhados e recebam assistência antes que necessitem de internações. Os complexos tiveram o segundo melhor resultado, e o controle, o pior resultado em relação ao percentual de consultas.

GERENCIAR CASOS CRÔNICOS

GRI 416-1

O Gerenciamento dos Casos Crônicos acontece por meio de uma parceria com a Unimed Central de Serviços - RS. Mensalmente são realizadas reuniões do grupo de trabalho para acompanhamento das atividades realizadas na modalidade telemonitoramento de enfermagem. São três os indicadores analisados no programa. O primeiro é a taxa de beneficiários do programa que passaram por internação hospitalar. O resultado foi de 10,00%, sendo a meta 5%. A periodicidade do levantamento é anual. Foi verificada uma discreta redução em relação ao ano anterior. Com base nisso, acredita-se que a tendência seja atingir a meta em breve. Muitas internações não eram sensíveis ao programa. Vale lembrar que a população avaliada é vulnerável por sua condição clínica.

O segundo indicador analisado é a média de consultas médicas dos beneficiários ativos no programa. O resultado foi de 7,61%, sendo a meta 7%. A periodicidade do indicador, que apresentou redução em relação ao ano anterior, é anual.

O último indicador é o percentual de quedas de idosos fragilizados ativos no programa. O resultado foi de 0%, ficando dentro da meta (38%). A periodicidade do indicador é mensal.

Outro viés de análise do programa foi o estudo econômico-financeiro também realizado em parceria com o Núcleo de Informação e Assessoria (Assessoria Atuarial). Tratou-se de um estudo observacional retrospectivo de caso/controle, com análise do resultado econômico e de utilização em dois grupos com elegibilidade clínica para o Gerenciamento de Casos Crônicos e Complexos, sendo um de beneficiários expostos ao acompanhamento oportunizado pelo projeto (Grupos Tratamento) e o outro de beneficiários não expostos (Grupo Controle). Sendo o estudo com metodologia diferente do apresentado anteriormente, nesse caso, os beneficiários com patologias não sensíveis ao programa foram excluídos.

Os resultados em ambos os casos superaram a meta de 20%, reduzindo em 62% a utilização do plano de saúde pelos beneficiários em telemonitoramento e em 47% a utilização pelos beneficiários em visita domiciliar. Os dois grupos geraram, no total, uma economia de R\$ 1.687.347,62, uma economia média de R\$ 9.479,48 por beneficiário participante.

GERENCIAR A PROMOÇÃO EM SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS

GRI 416-1

Em relação às atividades de promoção em saúde e prevenção de riscos e doenças, o Núcleo de Atenção Integral à Saúde realizou diversas palestras e ações. O tema das palestras foram os seguintes: Tire suas dúvidas sobre nutrição: você é o que você come?, O que é comer bem?, Prevenção ao Câncer de mama e Prevenção do Câncer de Próstata. O ato vacinal contemplou aproximadamente 760 pessoas, dentre elas colaboradores e familiares, empresas contratantes e alguns beneficiários que participam do programa Gerenciamento de Casos Complexos.

No total, foram 12 ações de saúde, que atingiram cerca de 1000 pessoas. As ações, que foram realizadas em diversas cidades do Brasil, entre elas Fazenda Palmares, na Bahia, São Jerônimo, Cachoeirinha e Porto Alegre, no rio Grande do Sul, contam com a parceira do Núcleo de Negócios Corporativos da Unimed Federação/RS.

Engajar os públicos estratégicos

GRI 102-42 As partes interessadas da Unimed Federação/RS 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 interessadas.

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 identificadas.

GRI 102-40 Os públicos de relacionamento identificados pela Unimed Federação/RS são: força de trabalho, fornecedores, clientes – Filiadas, clientes – contratantes, sócias e sociedade. A seguir são apresentadas as principais formas de interação com cada um deles.

Força de Trabalho

GRI 102-43 A diretoria realiza reuniões sistemáticas com os colaboradores, para disseminar o andamento das estratégias organizacionais, resultados, princípios cooperativistas e melhorias implementadas na organização. Mobiliza os colaboradores, proporcionando a participação na definição das estratégias e em grupos de trabalho como o Time de Auditoria Interna e o Grupo de Análise de Reclamações (GAR). Também há as reuniões do NAP, realizadas quinzenalmente, com a participação de lideranças e a coordenação dos diretores de Controladoria e Finanças e Administrativo.

Outro meio de comunicação interna é o boletim Passando a Limpo, informativo interno mensal que tem o objetivo de resumir os principais acontecimentos da Unimed Federação/RS. Mais um importante canal de comunicação interna, lançado em 2018, é o Conecta (intranet). O nome da plataforma foi escolhido pelos colaboradores, a partir da realização de uma enquete.



Reunião Administrativa

Gerenciar o Clima Organizacional

GRI 102-44

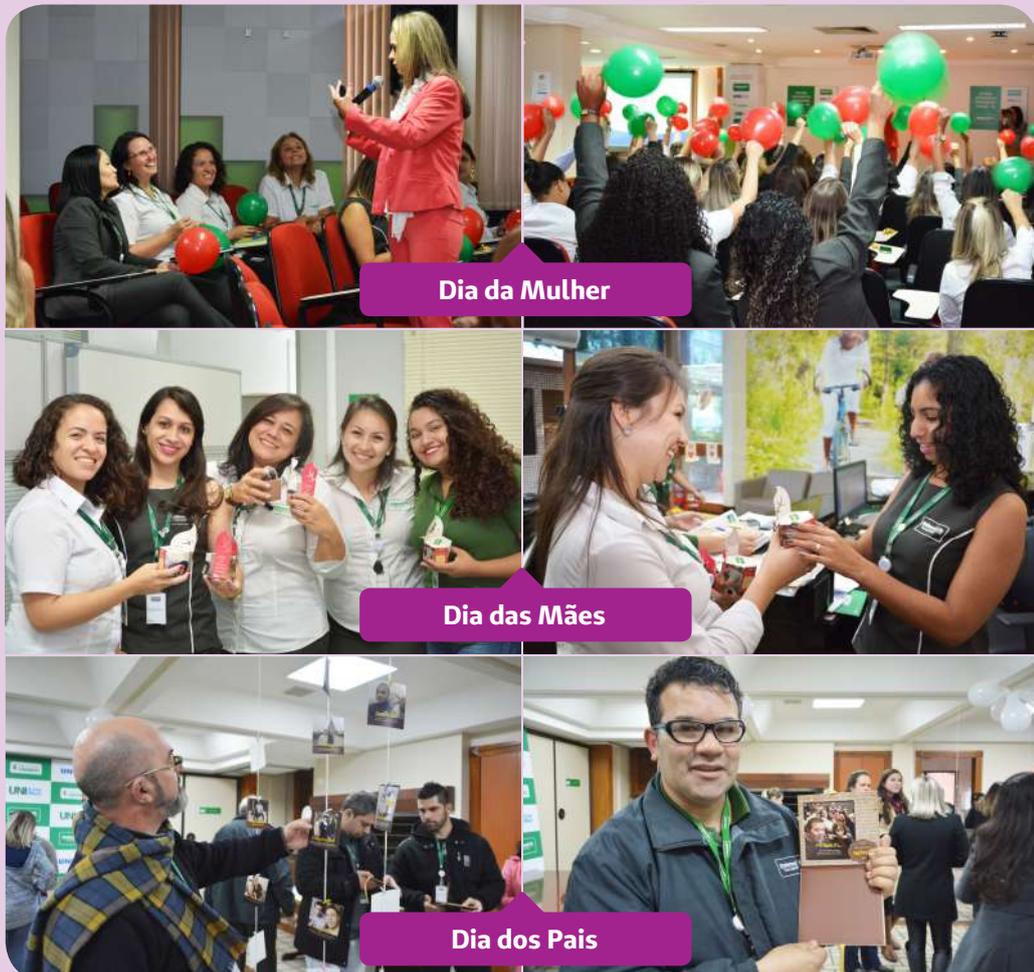
Em dezembro de 2017, o setor de Gestão de Pessoas realizou a Pesquisa de Clima Organizacional. Os resultados compilados foram apresentados aos setores durante os meses de abril e maio de 2018. No mesmo período da pesquisa,

a Unimed Federação/RS participou, pela primeira vez, do prêmio Melhores Empresas para Trabalhar da Revista Você S/A – uma metodologia inovadora, ampla de mercado e que apresenta vários questionamentos, os quais

os colaboradores respondem individualmente. Ambas as pesquisas oportunizaram a implementação de melhorias, tais como a criação do Conecta e a estruturação do plano de cargos e salários.

Comemorações

Pensando em engajar e estimular a integração entre os colaboradores, ao longo do ano, são realizadas diversas ações, como as que estão ilustradas a seguir.





Semana do Colaborador



Páscoa



Aniversariantes



Confraternização de final de ano

Fornecedores

GRI 102-43

A Unimed Federação/RS, por meio do trabalho desenvolvido pelo setor de Compras, mantém diálogo contínuo e desenvolve ações específicas para os fornecedores. Esse público tem, à sua disposição, o Manual do Fornecedor (disponível no site da instituição), documento que apresenta as diretrizes estratégicas da cooperativa, bem

como capítulo específico sobre “Relacionamentos Externos Construtivos do Código de Conduta”, contendo regras de relacionamento externo com clientes e fornecedores.

O processo de gestão de fornecedores é centralizado no Compras, que qualifica, seleciona e avalia cada um. O objetivo é obter, em suas

aquisições e contratações, os seguintes resultados: melhor qualidade, melhor atendimento, menor custo (sem perda de qualidade do produto ou serviço), preocupação com o meio ambiente e responsabilidade social e melhor prazo de entrega.

Há uma série de indicadores operacionais conforme tabela a seguir.

Indicador	2016	2017	2018
Grau de satisfação dos fornecedores	9,77	9,81	9,89
% de fornecedores com o conceito excelente ou bom	98,00	97,00	98,25
Índice de fornecedores contratados de acordo com requisitos definidos	96,22	87,92	88,08
Índice de economicidade nas negociações – compras	10,07	10,96	9,35
Índice de economicidade nas negociações – contratos	8,24	6,70	6,40
% de acuracidade de estoque	-	99,80	99,91

Em relação ao índice de economicidade nas negociações, o percentual representou o montante de R\$ 1.168.459,27 em economia.

GRI 102-9

Os principais tipos de fornecedores (considerados pela curva ABC, na classificação A) que compõem a cadeia de suprimentos são mostrados na tabela abaixo.

Tipo de fornecedor	Principal fornecedor	Material/Insumo
Universidades e escolas de nível superior	UCPEL	Cursos de extensão, pós-graduação e graduação
Assessores e consultores técnicos	De Rose, Veiga, Martins, Marques Advogados Associados, Neida M. S. Lima	Assessoria e consultoria técnica
Fornecedores de comunicação	Radio Gaúcha, Portal Unimed, Empresa Jornalística Caldas Júnior, Jornalística JC Jarros	Publicações, veiculações, propaganda e outros
Fornecedores de TI (hardware e software)	TOTVS, Startech, GRUPPEN	Sistemas e manutenção de hardware e software
Fornecedores de energia	CEEE-D	Energia
Fornecedores de serviços	Sodexo, OI, VIVO, ATP, SPE HOLDING, ECT, S.E.S. Serviços, Arena POA	Benefícios, agenciamento de viagens, telecomunicações, entre outros
Sistema Unimed-RS	Unimed Central de Serviços - RS, Unicoopmed, Uniair e Instituto Unimed/RS	Materiais de alto custo, fornecimento de compra conjunta, serviços médicos, responsabilidade socioambiental, entre outros

Em 2018, foi iniciada a implantação de um novo sistema de qualificação de fornecedores, que

centralizará, em uma mesma plataforma, a qualificação e a avaliação. A mudança visa a

umentar a transparência e a agilidade tanto para a Unimed Federação/RS quanto para o fornecedor.

Clientes – Filiadas

GRI102-43

A Diretoria Executiva realiza reuniões com as Filiadas, para definir padrões de atuação em todo o Estado, e o presidente, os vice-presidentes e os diretores visitam as Unimed e participam das reuniões das Coordenadorias Regionais quando pertinente.



Reuniões das Coordenadorias Regionais

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento da gestão das Filiadas, por meio dos Comitês Estaduais de Gestão (ligados ao Comitê Setorial Unimed), são realizadas reuniões e eventos visando ao

compartilhando de conhecimentos, boas práticas e sugestões de padronização.

Em 2018, o gestor dos Comitês Estaduais de Gestão coordenou as reuniões dos

coordenadores de comitês, que ocorrem mensalmente, tendo como fim o alinhamento das atividades realizadas, as quais estão detalhadas no capítulo “Governança Cooperativa”.

10º Prêmio Excelência em Gestão e 9º Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed-RS

Em 2018, a Unimed Federação/RS realizou mais uma edição do Prêmio Excelência em Gestão e do Seminário de Boas Práticas do Sistema Unimed-RS. O objetivo do seminário, em sua 9ª edição, é compartilhar

conhecimentos e realizar trocas de experiências entre as cooperativas, buscando a melhoria contínua da gestão. As práticas escolhidas buscam atender aos requisitos da RN nº 277 – Acreditação de

Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde da ANS.

Já o Prêmio Excelência em Gestão, que chegou à sua 10ª edição, tem a finalidade de homenagear as Unimed

que buscaram, na RN nº 277 e no MEG - Modelo de Excelência da Gestão do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), ferramentas para desenvolver suas potencialidades. A Unimed Federação/RS, por meio do Comitê Setorial Unimed, reconhece, com entrega de certificados, as Unimeds que participaram da autoavaliação do PGQP e, com a entrega de troféus, aquelas Unimeds que, no ano de 2018, receberam a certificação

pela RN nº 277 ou receberam troféus do PGQP. Neste ano, também foram reconhecidas, com certificado, as Unimeds que participaram do Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora, lançado no evento do ano anterior.

A programação do seminário foi focada na melhoria dos processos, sendo os cases trazidos pelas Unimeds divididos em cinco blocos temáticos: eficiência, humanização, tecnologia, rede prestadora e pessoas.

Ao todo, foram 13 práticas compartilhadas. A entrega do prêmio ocorreu na parte da tarde. Cinco Unimeds receberam o troféu pela conquista do certificado de Acreditação da RN 277: Encosta da Serra/RS, Missões/RS, Noroeste/RS, Unimed Vale das Antas,RS e Federação/RS. Foram homenageados, com uma salva de palmas, os integrantes dos 16 Comitês Estaduais de Gestão que compõem o Comitê Setorial Unimed.



	2016	2017	2018
Número de participantes	57	117	118

	2016	2017	2018
Nota média na avaliação de satisfação do evento	9,07	9,16	9,44

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Jogos de Integração do Sistema Unimed-RS (JISU)

Com a presença de 17 Unimed de todo o Estado, a Unimed Porto Alegre, com apoio da Unimed Federação/RS, recebeu a 17ª edição dos Jogos de Integração do Sistema Unimed-RS (JISU), de 16 a 18 de novembro, em Porto Alegre. Ao todo, foram 1.253 participantes entre colaboradores,

cooperados, torcedores e acompanhantes. Único no Sistema Unimed Nacional, o evento acontece desde 1996. Com um modelo pioneiro, alia a integração de médicos cooperados e colaboradores à prática esportiva. Além disso, reforça a campanha MudelHábito, movimento criado pela Unimed Brasil

para encorajar práticas mais saudáveis respeitando o ritmo de cada um. Foram disputadas 18 modalidades, do atletismo ao xadrez, sendo reconhecidos os destaques de cada uma, com solenidade de entrega de medalhas e, para os primeiros lugares, de troféus.



Classificação geral



2

UNIMED NORDESTE RS



1

UNIMED PORTO ALEGRE



3

UNIMED FEDERAÇÃO/RS

Troféus



1

DISCIPLINA
Unimed Nordeste RS



1

TORCIDA
Unimed Região da Campanha/RS



1

INTEGRAÇÃO
Unimed Nordeste RS

Clientes – Contratantes

- [GRI 102-43] A interação com os contratantes ocorre por meio de visita, no mínimo anualmente, desde 1998, para negociação ou levantamento de necessidades e expectativas. Atualmente, os responsáveis por essas visitas são o executivo corporativo e o coordenador do Núcleo de Negócios Corporativos da Unimed Federação/RS. Quando necessário, há a participação do diretor de Negócios e Inovação.

Sócias

- [GRI 102-43] O presidente convoca Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias, com a representação das Filiadas, anualmente, desde 1972. Além desses encontros, o presidente as visita periodicamente.

Sociedade

- [GRI 102-43] A diretoria realiza reuniões com diversos líderes, órgãos governamentais, políticos, organizações do Terceiro Setor, Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), 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 os valores, crenças e diversidade.

Teatro Oficina Unimed/RS

- [GRI 413-1] Em 2018, uma parceria inédita foi firmada pelos presidentes da Fundação Theatro São Pedro, Antônio Hohlfeldt, e da Unimed Federação/RS, Nilson Luiz May. A solenidade formal da iniciativa ocorreu no dia 22 de novembro, no foyer do Multipalco Eva Sopher, em Porto Alegre.
- O contrato entre as duas instituições tem como objetivo dar continuidade às obras do Teatro Oficina, um dos espaços do Multipalco que estão em construção, com o aporte de até R\$ 1 milhão, mediante o repasse de R\$ 300 mil de patrocínio e R\$ 700 mil de recursos captados via Lei de Incentivo à Cultura (LIC). Esse valor constitui o maior volume dos recursos destinados a investimentos de natureza institucional.
- “Os médicos da Unimed fazem parte da sociedade e convivem com as pessoas nas mais variadas atividades, como o esporte, o lazer e as ações culturais. Com esse novo espaço, a família Unimed terá mais oportunidades de participar de inúmeros eventos que realizaremos, junto ao teatro, que é um dos

símbolos do Estado, assim como a marca Unimed, que é modelo no atendimento médico no País”, destaca Nilson Luiz May.

Segundo o presidente da Fundação Theatro São Pedro, Antônio Hohlfeldt, a parceria é altamente positiva, porque reúne duas instituições e duas marcas que alcançam

alto reconhecimento do público e da opinião pública. “A Unimed é referência tradicional em cooperativismo e o Theatro São Pedro é referência obrigatória em espetáculos de qualidade. Neste sentido, o somatório das duas entidades é estratégico para o Rio Grande do Sul e permitirá a disponibilidade, em pouco tempo, de mais um espaço

para espetáculos de arte na cidade e no Estado”.

Destinado à criação de espetáculos e propostas experimentais, dispõe de 350m². Com galerias e espaços móveis para 200 espectadores, possui capacidade de expansão, conforme cada montagem cenográfica.



Governança Cooperativa

Órgãos Federativos

A Unimed Federação/RS foi constituída para organizar e apoiar as Unimeds do RS, as quais são consideradas clientes, uma vez que utilizam os serviços prestados pelo ente institucional, e, sócias, no que diz respeito à tomada de decisões estratégicas, tais como representação na Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e constituição da Diretoria Executiva, que as representam. A composição societária é igualitária entre as 29 Filiadas e regida conforme o Estatuto Social da Unimed Federação/RS, respeitando os princípios cooperativistas.

Desde 1972, o processo de tomada de decisões inicia-se na Assembleia Geral (anual). As principais decisões relativas à gestão organizacional são tomadas nas reuniões da Diretoria Executiva (semanais, desde 1985) e são apoiadas e/ou referendadas pelos órgãos federativos. As decisões estratégicas são tomadas no momento da formulação estratégica, na reunião de planejamento estratégico (anual, desde 2003), e são acompanhadas nas reuniões da Diretoria Executiva. As principais decisões são acompanhadas por meio do controle das pendências registradas nas atas dessas reuniões e assembleias.

A implementação das decisões tomadas nas reuniões da Diretoria Executiva fica a cargo de cada diretoria ou da vice-presidência específica, conforme pertinência. É de responsabilidade de cada diretor ou vice-presidente repassar aos seus liderados as decisões e encaminhá-las para implementação.

O acompanhamento das ações, repassadas pela Diretoria Executiva, é realizado pelas lideranças em reuniões setoriais. A comunicação das decisões ocorre por meio de atas, circulares, correspondências, e-mail, informativos e/ou reuniões.

[GRI 102-18] A composição dos órgãos representativos dos sócios e sua finalidade, conhecidos como órgãos federativos, são descritos a seguir.

Assembleia Geral

Composta pelos presidentes das Filiadas ou delegado credenciado, desde que integrante de seu quadro social, tem por finalidade a deliberação sobre prestação de contas dos órgãos de administração, relatório de gestão, balanço geral do exercício social, destinação das sobras ou perdas apuradas, eleição dos componentes dos órgãos de administração e fiscalização, plano de atividades e orçamento administrativo para o próximo exercício, 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 reforma do Estatuto Social, fusão, incorporação ou desmembramento, mudança do objetivo e dissolução da Sociedade e nomeação de liquidantes.

Conselho de Administração

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

Composição em 31/12/2018:

Presidente:

Nilson Luiz May

Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo

Conselheiros:

Dirceu Marílio Martins Filho

Unimed Encosta da Serra/RS

Michel Mansur Kae

Unimed Região da Campanha/RS

Ernani Clóvis Bülow

Unimed Santa Maria/RS

Neori José Gusson

Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo

Flávio da Costa Vieira

Unimed Porto Alegre

Paulo Cesar Sehn

Unimed Vale do Caí/RS

Lourival Araujo Gonçalves

Unimed Uruguaiana/RS

Paulo Roberto Pante

Unimed Vale das Antas,RS

Luiz Antonio Costaguta Arruda

Unimed Região da Fronteira/RS

Raul Francisco Schneider

Unimed Alto Uruguai/RS

Marcelo Fonseca Frigeri

Unimed Nordeste RS

Roberto Antônio Valandro Bellinaso

Unimed Missões/RS

Marcos Christensen

Unimed Fronteira Noroeste/RS

Ronaldo Scherer

Unimed Vale do Sinos

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por cooperados das sócias da Unimed Federação/RS, eleitos anualmente pela Assembleia Geral Ordinária (AGO), sendo constituído por três membros efetivos e três suplentes. Sua finalidade é: exercer fiscalização sobre as atividades da Unimed Federação/RS; apresentar, à AGO, parecer sobre o balanço geral e demais demonstrações contábeis que o acompanham; dar conhecimento, à Diretoria Executiva, da conclusão de seus trabalhos, denunciando a essa, ao Conselho de Administração ou à Assembleia Geral as irregularidades encontradas.

Composição em 31/12/2018:

Coordenador:

Fernando Arthur dos Santos
Unimed Planalto Central/RS

Efetivos:

Airton Torres de Lacerda
Unimed Região da Campanha/RS

Ronaldo Mattia
Unimed Nordeste RS

Suplentes:

Luiz Felipe Barreneche Leães
Unimed (RS) Erechim

Reginaldo Oliveira Rosa
Unimed Vale das Antas,RS

Werner Meyer Carvalho
Unimed Vale do Sinos

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, propor, 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, zelar pelo cumprimento das leis do cooperativismo e pelo atendimento às legislações trabalhista e fiscal.

Composição em 31/12/2018:

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 Miranda
Unimed Pelotas/RS

Comissões e Colégio de Auditores*

*Composição em 31/12/2018

São compostos por cooperados das sócias da Unimed Federação/RS, 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-Disciplinar.

Comissão Técnico-Disciplinar

É de caráter permanente e composta por sete membros, sendo quatro eleitos e três indicados, conforme regulamento próprio. O tratamento das questões éticas nos relacionamentos no Sistema Unimed-RS é realizado, desde 1987, pela

Comissão Técnico-Disciplinar (CTD), órgão ligado diretamente ao Conselho de Administração, com poder de aplicar penalidades, atuando como orientadora, conciliadora e julgadora de dissensos entre as cooperativas. As reuniões ocorrem mensalmente, com o acompanhamento direto do vice-presidente de Integração e Relações Estaduais, que encaminha os assuntos a serem tratados nas reuniões e participa de todos os seus encaminhamentos. Desde 2001, a CTD possui regimento que estabelece as regras para seu funcionamento. Em suas ações, observa critérios técnicos, operacionais, éticos e jurídicos, consoante os interesses e regramentos maiores do Sistema Unimed Nacional e do Sistema Unimed-RS.

Coordenador:

Guilherme Becker Sander
Unimed Porto Alegre

Membros:

Claus Dieter Dummer
Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo

Oromar Vasconcelos Suertegaray
Unimed Alto Jacuí/RS

José Carlos Pereira Bachettini Júnior
Unimed Pelotas/RS

Philadelpho Manoel Gouvea Filho
Unimed Planalto Central/RS

Nilso Zaffari
Unimed (RS) Erechim

Sérgio Ribeiro Weinmann Filho
Unimed Região da Produção/RS

Comissão de Comunicação e Marketing Institucional

Órgão auxiliar, de natureza permanente, a Comissão de Comunicação e Marketing Institucional (CCMI) 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 Núcleo de Comunicação e Marketing da Unimed Federação/RS, para ampliação e disseminação de informações em âmbito estadual.

Coordenador:

Luis Carlos Galleano de Melo

Diretor de Negócios e Inovação**Membros:**

Aldo Prikladnitzki

Coordenador da Área 1

Alcides Mandelli Stumpf

Diretor Administrativo do Instituto

Carlos da Silva Faria

Coordenador da Área 2

José Milton Cunha Mirenda

Diretor de Saúde e Desenvolvimento Humano

Vilmar Miro Dürks

Coordenador da Área 3

Silvio Renato Peter

Assessor Especial de Comunicação e Relações Institucionais**Comissão do Intercâmbio Estadual**

A Comissão de Intercâmbio 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 do Sistema Unimed-RS, consolidando a integração e a harmonia operacional entre elas.

Coordenador:

Paulo Roberto de Oliveira Webster

Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação**Membros:**

Antônio Telmo Rezende Vieira

Unimed Planalto Médio

Clarice dos Santos Mottecy

Unimed Santa Maria/RS

Carlos André Tarrío Gandara

Unimed Nordeste RS

Élcio Marcos Zanardo

Unimed (RS) Erechim

César Augusto Bellinaso

Unimed Missões/RS

João Álvaro Machado Filho

Unimed Noroeste/RS

Claidir Luis de Paoli

Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo

Jorge Moussa

Unimed Região da Campanha/RS**Comissão de Validação de Contratos**

A Comissão de Validação de Contratos (CVC) é composta por seis membros designados “permanentes”: os três coordenadores de Área do Sistema Unimed-RS, um representante da Unimed Porto Alegre, e os diretores de Controladoria e Finanças, Administrativo e de Negócios e Inovação da Unimed Federação/RS, esse último na condição de coordenador. A CVC tem por finalidade avaliar antecipadamente, 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 Regulamento da Assistência Médica no Intercâmbio Estadual (RAMI) e na Norma Derivada nº 13, da Unimed do Brasil.

A CVC, durante o ano de 2018, reuniu-se em oito oportunidades, quando foram analisados 14 possíveis contratantes com mais de 400 beneficiários cada um. Também aprovou uma troca de carteiras, com o repasse da carteira da CEEE da Unimed Federação/RS para Unimed Porto Alegre que, em contrapartida, repassou carteiras para a Federação.

Coordenador:

Luis Carlos Galleano de Melo

Diretor de Negócios e Inovação**Membros:**

Gerson Antônio Reis da Silva

Diretor de Controladoria e Finanças

Carlos Da Silva Faria

Coordenador da Área 2

Valter Augusto Heinz

Diretor Administrativo

Vilmar Miro Dürks

Coordenador da Área 3

Aldo Prikladnitzki

Coordenador da Área 1

Rosângela D'Avila

Unimed Porto Alegre**Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro**

A Comissão de Acompanhamento Econômico-Financeiro (CACEF) 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, identificar situações de risco e de auxiliar suas Singulares, em seu planejamentos e resultados.

Câmara deliberativa:**Coordenador:**

Jorge Antônio Martines

Vice-Presidente de Integração e Relações Estaduais**Membros:**

Nilson Luiz May

Presidente

Paulo Roberto de Oliveira Webster

Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação

Manoel Luiz Soares Pitrez Filho

Vice-Presidente de Relações Institucionais

Aldo Prikladnitzki

Coordenador da Área 1

Gerson Antônio Reis da Silva

Diretor de Controladoria e Finanças

Carlos da Silva Faria

Coordenador da Área 2

Luis Carlos Galleano de Melo

Diretor de Negócios e Inovação

Vilmar Miro Dürks

Coordenador da Área 3***Câmara técnica instrutiva*****Coordenador:**

Jorge Antônio Martines

Vice-Presidente de Integração e Relações Estaduais**Membros:**

Aldemar Chagas de Moraes

Gerente de Gestão Organizacional

Aristeu Costa dos Santos

Assessor Contábil

Aline Araújo Pereira

Analista de Gestão Organizacional

Edgar Schulze

Assessor de Cooperativismo

Fernanda Costi
Gerente do Núcleo de Informação e Assessoria

Marco Túlio de Rose
Assessor Jurídico

Geison da Silva Tremea
Executivo Corporativo

Maria Lúcia Talavera Campos
Analista de Regulação

Jair Roberto Nunes da Silva
Analista de TI

Gerson Antônio Reis da Silva
Diretor de Controladoria e Finanças

José Antônio Lumertz
Assessor Atuarial

Luís Carlos Galleano de Melo
Diretor de Negócios e Inovação

Marcelo Brunildo Barison
Assessor Jurídico

Paulo Roberto de Oliveira Webster
Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação

Colégio Estadual de Auditores

O Colégio Estadual de Auditores é um órgão auxiliar da administração da Unimed Federação/RS, com as características de Comissão Especial Transitória. É coordenado pelo coordenador da Comissão de Intercâmbio Estadual da Unimed Federação/RS e integrado exclusivamente por auditores médicos. Cada federada, a Unimed Federação/RS e a Unimed Central de Serviços-RS, indicam um auditor na qualidade de efetivo e dois como suplentes.

Coordenador:

Paulo Roberto de Oliveira Webster
Diretor Operacional, de Intercâmbio e Regulação

Coordenadorias Regionais

Tem como composição três membros indicados pelo presidente e referendados pelo Conselho de Administração, representando cada uma das 3 Coordenadorias. Em sua área geográfica, são as 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 Unimed 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, Itaquí 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

Comitê Setorial Unimed

Uma das principais diretrizes e Estratégicas da Unimed Federação/RS é atender com qualidade às demandas e necessidades de seus clientes primordiais, as Filiadas gaúchas. A fim de cumprir, de forma adequada, esse propósito, decidiu aproveitar a estrutura dos Comitês Estaduais de Gestão, agrupados no Comitê Setorial Unimed (CSU). Esse se constitui hoje num dos principais órgãos consultivos, com a realização de fóruns de debate e aprendizado sobre todos os temas relacionados à gestão das Unimeds, abrangendo praticamente todos os processos de uma Singular.

Composição do CSU em 31/12/2018:

Presidente:

Jorge Antônio Martines
Unimed Centro/RS

Coordenador de Comunicação:

Alcides Mandelli Stumpf
Unimed (RS) Erechim

Coordenador Geral:

Valter Augusto Heinz
Unimed Encosta da Serra/RS

Gestor:

Leandro Oss Zambon
Unimed Noroeste/RS

Coordenador de Avaliação:

Jorge Guilherme Robinson
Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo

Secretária Executiva:

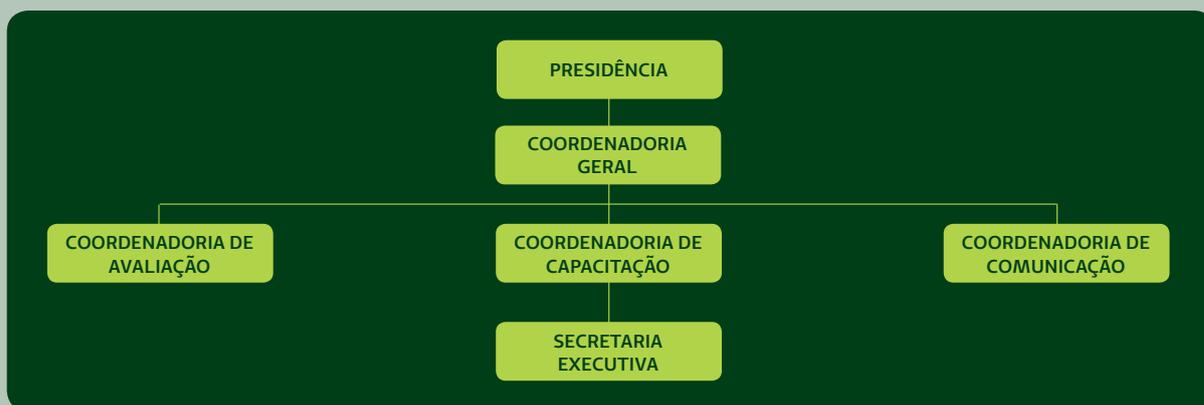
Jóice Steinhorst Garcia
Unimed Federação/RS



Atuação do Comitê Estadual de Gestão do Secretariado

Estrutura atual do Comitê Setorial Unimed

O Comitê Setorial Unimed é composto por 16 Comitês Estaduais de Gestão.



COMITÊS ESTADUAIS DE GESTÃO



A seguir, são destacados os principais assuntos abordados e realizações dos Comitês Estaduais de Gestão em 2018.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DO ATENDIMENTO E AUTORIZAÇÃO (GPA)

Nos encontros do GPA, foram abordados temas relacionados a atendimento, com troca de experiências voltadas à excelência, visando à transparência das informações e à satisfação do cliente. Também são discutidas questões do processo de autorização e suas diretrizes, com vistas a esclarecimentos e alinhamentos quanto à conduta no Estado.

Os principais assuntos abordados em 2018 foram:

- Resultado da Pesquisa de Satisfação do Comitê 2017;
- Solicitações online nos prestadores (Guias Eletrônicas);
- Validade das autorizações;
- Atualizações MIN X RAMI;
- Capítulo de restituição de valores MIN;
- Netleitos;
- Encontro Estadual de Relacionamento com Cliente 2018;
- Projeto Genética;
- Dia do Desejo (projeto da Unimed Nordeste RS);
- Rede CNU;
- Solicitações de autorizações sem docu-

mentação mínima obrigatória: impactos e ações;

- dificuldades de rede no Estado, ações e reembolsos;
- Remoções para exames;
- Upgrade de categorias (como tratam/identificam);
- Urgência/emergência no intercâmbio (ver item RAMI);
- Pareceres jurídicos: medicamentos ambulatoriais e solicitações de exames por nutricionistas/fisioterapeutas;
- Tabela Mercosul e solicitações de material no SYS-ON.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DA ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE (CAS/RS)

Encontro CAS

O Comitê de Atenção Integral à Saúde realizou um encontro, no mês de abril, que reuniu 14 Singulares e tratou da obtenção do nível I para Acreditação RN 277. A coordenadora de Gestão da Qualidade da Unimed Federação/RS explicou sobre o histórico do processo na cooperativa. Já a coordenadora do Núcleo de Atenção Integral à Saúde apresentou especificamente os itens da Dimensão 5 - Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde. Além disso, as Unimeds Vale das Antas,RS, Encosta da Serra/RS e Noroeste/RS relataram suas experiências relativas ao tema.

Curso Atenção Primária

Realizado por meio de uma parceria entre Unicoopmed, Unimed Federação/RS e Faculdade Unimed, o curso de Extensão Atualização Clínica em Atenção Primária à Saúde, com duração de 120 horas, teve início em julho de 2017 e encerrou no dia 5 de maio de 2018. Teve como objetivo capacitar médicos e enfermeiros quanto aos princípios e práticas da atenção primária à saúde. Contou com 33 participantes, representando 14 Singulares. O certificado foi entregue no 3º Seminário Estadual

de Atenção Integral à Saúde.

3º Seminário de Atenção Integral à Saúde

O 3º Seminário de Atenção Integral à Saúde, realizado em junho, teve início com uma oficina para dirigentes, que contou com a explanação do presidente do Conselho Diretivo da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo/Portugal, Luís Pisco, e mediação do gerente de Estratégias e Regulação de Saúde da Unimed Federação do Paraná, Marlus Volney de Moraes. Após uma apresentação da Central de Serviços - RS, sobre Prontuário Eletrônico do Paciente, ocorreu o segundo debate, com palestra do presidente da Associação Portuguesa de Medicina Geral e Familiar, Rui Nogueira. A discussão teve como mediador, o diretor superintendente da Unimed Federação de Santa Catarina, Jauro Soares. Na sequência, a coordenadora do GV Saúde da Fundação Getúlio Vargas/São Paulo, Ana Maria Malik, falou de sua experiência sob mediação da gerente de Provimento de Saúde da Unimed Ceará, Albertina Cunha. Por fim, o Diretor de Gestão de Saúde da Unimed do Brasil, Orlando Fittipladi Junior, o secretário de Saúde de Porto Alegre, Erno Harzheim, a gerente de Monitoramento Assistencial da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (Dipro), Katia Audi Curci, e o diretor de Saúde e Desenvolvimento da Unimed Federação/RS, José Mirenda, debateram a importância da atenção primária à saúde no Sistema Unimed.

Reuniões com Unimed do Brasil

Para construção do projeto Expansão Colaborativa da Atenção Primária, vêm acontecendo reuniões presenciais e por videoconferência e workshops no Sistema Unimed. A iniciativa visa à implantação de modelos em APS a partir das Singulares que já possuem o produto. Estas, chamadas de *Hubs*, devem difundir suas práticas nas Singulares que não possuem o modelo, chamadas de Piloto.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO CONTÁBIL

- Realização de duas reuniões multidisciplinares presenciais:
 - Dia 6/4 - RN nº 430 (compartilhamento de risco);
 - Dia 27/8 - RN nº 430 (continuidade do tema compartilhamento de risco).
- Realização de três reuniões por videoconferência:
 - Dia 27/4 - assuntos diversos de inte-

resse da área contábil;

- Dia 10/12 - RN nº 435 e definições do comitê para 2019;
- Dia 27/12 - RN nº 430 - relatórios do movimento do intercâmbio da Unimed do Brasil.

- Acompanhamento, desde a definição do programa até a realização, de três cursos voltados à área contábil, realizados pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano da Unimed Federação/RS.



**21 e 22/5 - Curso de ECD, ECF e EFD Reinf
Professor: Francisco Laranja**



**26 e 27/7 - Curso de Ativo Imobilizado
Professor: Cezar Volnei Mauss**



23 e 24/10 - Curso sobre Normas Contábeis CPCs - Professora: Carine Oliveira

Seminário de Contabilidade

A Unimed Federação/RS realizou, no dia 24 de setembro, o Seminário de Contabilidade do Sistema Unimed-RS 2018. O evento aconteceu durante todo o dia no auditório da cooperativa, em Porto Alegre, e reuniu profissionais da área contábil de várias Singulares do Estado.

O seminário discutiu temas como “Informações da Assessoria Contábil aos integrantes do Comitê Estadual de Gestão Contábil”; “RN nº 340”; “Capital do Co-

perado”; “Informações sobre Registro Digital” e “Bastidores do Acompanhamento Econômico-Financeiro”.

Em 70 anos de fundação do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul (CRC/RS), pela primeira vez a presidência é dirigida por uma mulher. Ana Tércia Rodrigues assumiu o cargo no início do ano, para o biênio 2018-2020. Ela marcou presença no evento e falou sobre “Desafios da Profissão Contábil – Oportunidades e Ameaças”.



**Presidente do CRC/RS – Ana Tércia Rodrigues
Assessor Contábil da Federação – Aristeu Costa dos Santos**

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO EM MARKETING E NEGÓCIOS

- Campanha de verão: disponibilizada às Unimed para os meses de dezembro, janeiro e fevereiro, a campanha focou a prevenção, incentivando os gaúchos a usarem protetor solar, não apenas no litoral mas convidando a cuidarem da pele em todas as situações. Foi criado um produto fictício denominado “Protchêtor”, utilizando o Guri de Uruguaiana como garoto propaganda. A campanha incluiu paródia, spot, blitz nos Litorais Norte e Sul, além de vídeos em mídias sociais.

- Disponibilização de compra conjunta de materiais alusivos às campanhas Outubro Rosa, Novembro Azul, Kit 2019 (agenda, agenda médica, caderno e calendário), Verão 2019 (regatas, viseiras, guarda-sol). Com isso, a Unimed Federação/RS garante preço mais competitivo e viabiliza a participação de diversas Singulares com um mesmo propósito.

- Reuniões de alinhamento com as Uni-

meds do Estado para disseminação de assuntos ligados às áreas de comunicação, marketing e vendas.

- 2º Convenção Estadual de Vendas do Sistema Unimed-RS: realizada no dia 26 de outubro, no Hotel Deville, em Porto Alegre, contou com cerca de 200 pessoas. O evento, com a temática “Expedição Rumo ao Sucesso – Você na rota dos grandes resultados”, teve a primeira palestra com o especialista Arthur Bender. O convidado apresentou vários insights sobre mercado, pessoas e marcas. A segunda atividade abordou “Tendências de Mercado – Análise da Concorrência. A programação contou ainda com apresentações de cases das Unimed Porto Alegre, Vale do Sinos e Vales do Taquari e Rio Pardo. No período da tarde, os participantes foram surpreendidos com uma dinâmica chamada “Caravelas”, que buscou fazer com que os grupos enfrentassem desafios, construíssem parcerias e entendessem as reais necessidades do mercado, a fim de alcançar vantagem competitiva e sustentável.

Pesquisa de satisfação do evento trouxe os seguintes resultados:

Satisfação em relação ao conteúdo	
65,43% Ótimo	30,86% Bom
Considerando a atividade de maneira geral	
Média 9,21	
Na sua opinião, foram atingidos plenamente os objetivos da atividade?	
86,42% Sim	12,35% Em parte
A experiência foi apropriada?	
68,75% Sim	
Pode causar impacto positivo em seus resultados profissionais?	
66,41% Sim	
Como você avalia o programa?	
<p>“Maravilhoso” “Ótimo” “Excelente - fazendo com que entenda a importância de ouvir.” “Bastante apropriado e com aplicação direta no trabalho a ser exercido.”</p>	

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DAS OPERAÇÕES

- **Reunião em 6/4:** realizada de forma presencial e multidisciplinar, teve como principal assunto a operacionalidade da RN nº 430, com uma abordagem sob os aspectos contábil, atuarial, operacional e tecnológico envolvendo a normativa. Na oportunidade, foi tratada também a importância de reduzir a quantidade de CID's inespecíficos que transitam no Intercâmbio, bem como foi esclarecida a regra do PTU A500 para cobrança de pacotes e agrupamento de códigos e fator multiplicador.
- **Reunião em 22/6:** realizada por videoconferência, teve como pauta a Câmara Nacional de Compensação e Liquidação, com esclarecimentos sobre a regra do PTU A500 para cobrança de código único, a RN nº 430, Comunicados do Intercâmbio Estadual e Nacional e o retorno da pesquisa de satisfação do comitê.
- **Reunião de 28/9:** realizada por videoconferência, teve como temas regras dos

pacotes de genética, RN nº 430, últimas atualizações do Regulamento da Assistência Médica no Intercâmbio Estadual (RAMI), sistema de Ajuste de Intercâmbio entre Unimed (AJIUS) com novo painel disponibilizado e volume de contestações, esclarecimentos sobre os documentos obrigatórios na cobrança, regras de pagamento da visita pré-anestésica, porte anestésico em procedimentos múltiplos, demandas do Comitê Nacional de Intercâmbio e comunicados do Intercâmbio Nacional e Estadual.

- **Reunião de 18/10:** realizada presencialmente, quando foram compartilhadas experiências de implementação de melhorias nos processos das Unimed Porto Alegre, Vale do Sinos e Federação. A Central Nacional Unimed trouxe os resultados obtidos em meses anteriores com as negociações com a rede credenciada e com contratantes e as mudanças de processos realizadas. Também foram abordados aspectos operacionais, tecnológicos e contábeis da RN nº 430.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

- **Reunião por videoconferência no dia 6/6:** apresentação do Projeto - MBA em Gestão de Cooperativas de Saúde (Unimed Federação/RS e ESPM - Turma 2), com o objetivo de preparar os participantes para liderarem equipes com visão estratégica, desenvolvendo competências que integrem e ampliem a qualidade do relacionamento humano e da gestão de pessoas à dinâmica dos negócios em ambiente empresarial.

- **Reunião presencial no dia 18/10:** em com o Comitê Estadual de Gestão das Operações, contou com apresentação da Central Nacional Unimed sobre os resultados obtidos no último ano, bem como perspectivas futuras, no intuito de alcançar maior aproximação com as sócias e dar mais transparência aos processos desenvolvidos, compartilhamento de Unimeds do Estado sobre a implementação de melhorias nos seus processos e uma apresentação sobre aspectos operacionais, tecnológicos e contábeis da RN nº 430.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DE PESSOAS

- Duas videoconferências nos meses de maio e setembro.

- Aproximação com a Unimed do Brasil, com a posterior disseminação dos assuntos pautados nas reuniões do Comitê Nacional (Jeito de Cuidar, Construção do Plano de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) e Banco de Boas Práticas no Portal).

- Apresentação de cases de Unimeds: Vale do Sinos (PPR), Unimed Federação/RS (Plano de Cargos e Salários) e Vale do Caí/RS (Avaliação de Desempenho).

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

- Reativação do Comitê Nacional da Qua-

lidade: relato da coordenadora do comitê sobre os objetivos e desafios para 2019. Foram levantados temas para serem tratados, mas optou-se por, num primeiro momento, realizar um levantamento do nível de maturidade da gestão das Unimeds por meio de um questionário, elaborado pelos integrantes do Comitê Nacional, encaminhado às Unimeds ainda em 2018.

- Grupo Técnico da ANS de análise da RN nº 277: relato da coordenadora do comitê, que participou das reuniões, sobre as atividades do grupo e o andamento da nova revisão da RN sobre a acreditação.

- Consulta Pública 71: participação do comitê na videoconferência da Unimed do Brasil, para análise dessa consulta pública, que trata da nova RN sobre a acreditação de operadoras, e elaboração de sugestões que foram enviadas à ANS.

- Apresentação de boas práticas relacionadas à qualidade: Gincana da Qualidade - Unimed Encosta da Serra/RS; Implementação do Hospital Digital (LEAN) - Unimed Vale do Sinos; Lean Healthcare no Gerenciamento de Leitos - Unimed Nordeste RS; Núcleo de Comitês Integrados - Unimed (RS) Erechim; Projeto Simplifica Comitê da Qualidade - Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo; Melhoria Contínua de Processos - Unimed Porto Alegre.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DE REDE

- Orientações para atualização dos arquivos PTU A400 e PTU A450;

- Encaminhamento de propostas de alteração em regras do PTU A400;

- Regularização das redes RB no Guia Médico Nacional do Portal Unimed;

- Alterações de dados, redimensionamentos e substituições de prestadores da rede hospitalar;

- Indicadores do IDSS que dizem respeito à rede de prestadores;

- Reclassificação da rede hospitalar do Sistema Unimed;

- Apresentação de práticas de gestão da rede relacionadas à RN nº 277 da ANS - Acreditação de Operadoras;
- Análise e considerações para a Consulta Pública nº 71 da ANS - Acreditação de Operadoras;
- Análise e considerações da proposta para o capítulo 4 do Manual do Intercâmbio Nacional.

Também foram realizadas capacitações na sede da Unimed Federação/RS, com o objetivo de promover melhorias nos processos relacionados à gestão da rede:

- Treinamentos individuais para uso do aplicativo SATI Rede, mediante demanda das Singulares;
- Treinamento para uso do software de classificação da Rede, em 12/4;
- Treinamento para preenchimento dos arquivos PTU A400 e A450, em 25/9;
- Treinamento do Sistema PRIME, módulo de cadastro, em 25 e 26/9, e módulo de dimensionamento da rede em 7/12.

A Unimed do Brasil e a Central Nacional Unimed também promoveram capacitações:

- Treinamento sobre o processo de atualização da rede assistencial do Sistema Unimed, em 29/05;
- Oficina sobre novo fluxo para redimensionamento e substituição de rede hospitalar na ANS, em 19/06; e
- Workshop de Intercâmbio Nacional, com sala de Gestão da Rede, de 21 a 23/11.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DOS RISCOS DO NEGÓCIO

- Quatro reuniões, sendo três por videoconferência e uma presencial;
- Emissão do Guia de Gestão de Risco, a fim de orientar as Singulares na implementação dos comitês locais;
- Pesquisa para identificar as Singulares que possuem o comitê e o respectivo nível de desenvolvimento; a pesquisa também permitiu alinhar e estabelecer um programa a ser desenvolvido em 2019, com o objetivo de promover a implantação do comitê em cada Singular; incentivar o de-

envolvimento e a troca de experiências entre as Singulares;

Cabe destacar que há um forte alinhamento com as regulamentações que a ANS vem definindo, relativas, especialmente, à solvência - Capital Baseado em Risco, que servirá de regramento para mensuração e estabelecimento do capital de garantia, apurado pela denominada Margem de Solvência.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO EM SAÚDE OCUPACIONAL

Os principais assuntos abordados em 2018 foram:

- Reunião presencial em 4/5: 1ª reunião do Comitê com a presença de 17 Unimeds. As pautas abordadas foram saúde ocupacional focada no e-Social, andamento do Regulamento de Saúde Ocupacional e impacto no RAMI e necessidades e expectativas apontadas na pesquisa de satisfação do comitê, que permitiram a priorização dos temas a serem trabalhados nas próximas reuniões.

- Reunião presencial em 26/10: foram tratados assuntos como a Padronização do ASO - Atestado de Saúde Ocupacional, Banco de Dados Federativo - Medicina Ocupacional, Ficha de Atendimento - Unimed Região da Fronteira/RS, Valor da Consulta de Saúde Ocupacional, sistema operacional Agile-Work e recomendações em atividades especiais.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DO SECRETARIADO

O Comitê Estadual de Gestão do Secretariado tem como objetivo principal ser um espaço para integração, alinhamento de condutas, e compartilhamento de boas práticas exercidas pelos profissionais de secretariado do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS. No ano de 2018, foram realizados três encontros presenciais (8/6, 24/8 e 30/11), sendo o último em conjunto com o

III Encontro Estadual do Secretariado. A frequência média obtida foi de 21 participantes, representando 13 Unimed.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

Janeiro

- Apresentação da revisão do planejamento estratégico do Instituto Unimed/RS, com destaque para a estratégia de atuação voltada à construção da cultura da sustentabilidade.

- Contextualização dos princípios do cooperativismo quando se fala em cooperação, percepção, coerência e integridade, em que esforços são concentrados a partir da visão de cenários por meio de políticas públicas.

- Realização de dinâmica para identificação das frentes de trabalho a serem desenvolvidas e implementadas, a partir do planejamento 2018, nos planos de ação do Instituto Unimed/RS e no vínculo estratégico nos processos em execução de cada Singular.

Fevereiro

- Realização do segundo Workshop Frentes de Trabalho, tendo como o principal objetivo fortalecer as ações que apresentem resultados efetivos para o Sistema Unimed-RS. No encontro foram materializados os temas a serem trabalhados pelo grupo, ficando na seguinte ordem: disseminação do conteúdo sobre sustentabilidade para o público interno; reputação positiva junto ao cliente Pessoa Jurídica; gestão de fornecedores; gestão para aquisição de bens e serviços; gestão das diferenças; gestão de resíduos; manual para construções/reformas sustentáveis; governança; gestão da Calculadora de CO2.

Outubro

- Construção de ações para qualificação do desempenho no Selo Unimed Governança e Sustentabilidade e correlação com ferramentas de gestão (Consulta Pública nº 67; apresentação de cenário; exposição de cases de melhores práticas

e aplicação de dinâmica para construção dos planos de ação).

- Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade: 17 Unimed participantes; Categoria Bronze: Região da Fronteira/RS; Categoria Prata: Alto Jacuí/RS, Alto Uruguai/RS, Fronteira Noroeste/RS, Litoral Sul/RS, Missões/RS, Noroeste/RS, Pelotas/RS, Vale das Antas,RS, e Vale do Caí/RS; e Categoria Ouro: Erechim, Nordeste RS, Porto Alegre, Vale do Sinos, Vales do Taquari e Rio Pardo, Central de Serviços - RS e Federação/RS; apresentação de cases das Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (bloco Órgãos Sociais), Vale do Sinos (bloco Fornecedores), Porto Alegre (bloco Sociedade); e Nordeste RS (bloco Meio Ambiente); o trabalho terá continuidade para envolvimento e evolução do Sistema Unimed-RS no reconhecimento.

- Filiais do Instituto Unimed/RS: apresentação das estratégias do Instituto Unimed/RS. Filiais constituídas: Erechim, Nordeste RS, Região da Fronteira e Uruguaiana. Filiais com processo de constituição em andamento: Litoral Sul, Noroeste/RS, Pelotas e VTRP; distribuição de projetos levantados nas filiais, identificados por meio de visitas técnicas realizadas.

- Campanha Nacional Eu Ajudo na Lata: apresentação das Unimed que aderiram à iniciativa.

COMITÊ ESTADUAL DE GESTÃO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O Comitê de Urgência e Emergência retomou suas atividades no mês de maio, com um novo coordenador médico, Paulo Kraemer, cooperado da Unimed Vale do Sinos. O grupo se reuniu nos meses de maio, julho e novembro, quando foi apresentado, pela Unimed Porto Alegre, o processo de criação e implantação dos protocolos de atendimento no serviço de urgência. A Singular disponibilizou seus protocolos para serem utilizados como suporte às Singulares que estão com o processo em andamento.

Utilização de Informações Comparativas

A Unimed Federação/RS utiliza referenciais comparativos para aprimorar sua gestão, seguindo as etapas a seguir relatadas.

IDENTIFICAÇÃO

A identificação das necessidades de informações é realizada nas reuniões do planejamento estratégico, que ocorrem anualmente e são baseadas no *Balanced Scored Card* (BSC), nos requisitos apontados na ISO 9001, no Modelo de Excelência em Gestão do PGQP e RN nº 277 – Acreditação de Operadoras, que orientam as definições das informações estratégicas. Outros momentos para essa identificação ocorrem por parte da Diretoria Executiva e das lideranças da cooperativa, quando da execução de suas atividades, considerando suas áreas de atuação e conhecimento. Também ocorre nas revisões dos procedimentos e instruções de trabalho dos processos, momento em que é realizada reflexão sobre o seu funcionamento e necessidades de informação.

OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES

É de responsabilidade do setor de Gestão da Qualidade, que envia, anualmente, para as organizações identificadas como refe-

renciais, uma correspondência com formulário-padrão de coleta de informações. Esse formulário contém os indicadores pertinentes e comparáveis, sua fórmula, e os resultados da Unimed Federação/RS no último ano.

ANÁLISE

Os referenciais comparativos são analisados, anualmente, nas reuniões de revisão do planejamento estratégico.

CRITÉRIOS DE UTILIZAÇÃO

Os critérios para utilização são: classificação do indicador (estratégico), possibilidade de ser comparado (integridade e confiabilidade dos resultados) e relevância dos resultados para o controle dos processos e êxito das estratégias (estratégicas ou operacionais).

CRITÉRIO PARA SELEÇÃO DE REFERENCIAIS PERTINENTES

São consideradas as visitas e os contatos realizados com outras Federações para verificar a semelhança de suas atividades com as da Unimed Federação/RS e a pertinência da comparação.

Planejamento Estratégico

No dia 6 de dezembro, a Unimed Federação/RS realizou reunião de revisão do seu planejamento estratégico, no Teatro São Pedro, em Porto Alegre. Na oportunidade, foram revisadas as diretrizes estratégicas. Além de fazer a análise crítica do Sistema de Gestão da Qualida-

de, os participantes foram divididos em cinco grupos – aprendizado e inovação; processos internos; clientes – operadora; clientes – institucional; e resultados –, para analisar a matriz SWOT e acompanhar o andamento dos planos de ação atuais e propostas de novos.

Como fase preparatória, em outubro, foram realizados trabalhos de grupos técnicos, com a participação dos gerentes, coordenadores, supervisores e colaboradores designados, para elaboração do material que foi analisado, com a participação dos dirigentes, na reunião de imersão. O encontro contou ainda com palestra de Pa-

trícia Palermo sobre os cenários econômicos de 2019. Para o presidente Nilson Luiz May, que abriu a programação, “estamos aperfeiçoando a gestão de nossos modelos e equipes, com o firme propósito de continuar cumprindo o compromisso definido em nosso lema: cuidar das pessoas”.



GRI 102-16

Fazem parte das diretrizes estratégicas os norteadores para as ideais a serem perseguidos. Todas as ações realizadas estão alinhadas e levam em consideração as necessidades das partes interessadas.

MISSÃO

Integrar o Sistema Unimed-RS, promovendo o aperfeiçoamento da gestão, com representatividade político-institucional.

VISÃO

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

VALORES

Ética

Somos transparentes 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 econômica-financeira do negócio com responsabilidade socioambiental.

Prestação de Contas e Análise do Desempenho Operacional e Estratégico pela Direção

A prestação de contas é realizada, pela Diretoria Executiva, anualmente, na Assembleia Geral Ordinária, que é convocada pelo presidente, por deliberação do Conselho de Administração, e por meio de edital publicado em jornal de circulação estadual, sendo comunicada às sócias por meio de circular. A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração apresentam: o Relatório da Gestão, onde constam as atividades desenvolvidas pelas diversas Diretorias; o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Resultados e todas as peças contábeis de obrigação legal; o Parecer do Conselho Fiscal e o Parecer da Auditoria Independente. Também é submetida à deliberação da Assembleia Geral Ordinária a destinação das sobras líquidas apuradas ou o rateio das perdas, é realizada a prestação de contas da execução orçamentária e das verbas destinadas para projetos e programas específicos, bem como a apresentação dos resultados do Planejamento Estratégico. Também durante o exercício, mensalmente, a Diretoria Executiva submete, à apreciação do Conselho de Administração, os resultados econômico-financeiros da Unimed Federação/RS. Também mensalmente o Conselho Fiscal se reúne e

analisa os resultados e as atividades desenvolvidas na cooperativa.

A análise do desempenho estratégico e operacional contempla a análise do planejamento estratégico, que contém também a análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Os principais itens abordados nas reuniões do planejamento são: análise dos planos de ação; análise dos indicadores; revisão do planejamento estratégico; análise das diretrizes estratégicas; resultados de auditorias internas e externas; reclamações de clientes e pesquisa de satisfação de clientes; desempenho de processo e conformidade de produto; situação das ações preventivas e corretivas; acompanhamento das ações oriundas das reuniões de análises críticas anteriores; alterações que podem afetar o SGQ; recomendações para melhorias e necessidade de provimento de recursos para alcançar as melhorias.

As decisões decorrentes da análise de desempenho da organização são comunicadas nas reuniões de Diretoria Executiva, e sua ata é divulgada para as lideranças.

Gerenciar Sistema de Gestão

O sistema de gestão da Unimed Federação/RS contempla as seguintes ferramentas: planejamento estratégico, ISO 9001, RN nº 277 – Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, 5 Sentos e Modelo de Gestão de Governança e Sustentabilidade, elaborado pela Unimed do Brasil. A cooperativa lança mão dessas ferramentas de forma integrada, sendo uma complementar à outra, para melhoria na gestão.

A Unimed Federação/RS conta com gestão por processos, que estão estruturados conforme sua cadeia de valor, tendo, em 2018, consolidado a metodologia de mapeamento de processos, que dá conta, também, da realização de pactos com os clientes do processo que está sendo mapeado, isto é, acordar como será a entrega das saídas do processo.

Além disso, a instituição definiu, em seu planejamento estratégico, o estudo de aplicação da Filosofia LEAN, usada

para criar e proporcionar a entrega do valor do ponto de vista dos clientes (internos ou externos) e, ao mesmo tempo, utilizar o mínimo de recursos e o máximo do conhecimento e das habilidades das pessoas responsáveis pela realização de um trabalho.

Sendo assim, desde junho de 2018, o setor de Gestão da Qualidade está trabalhando com o Núcleo Financeiro num projeto piloto de melhoria na eficiência dos processos. Em duas semanas foram coletadas amostras de problemas, melhorias e soluções. Foram registradas uma série de situações que precisam ser analisadas e tratadas, tanto no Núcleo Financeiro, como em diversos outros setores. Considerando toda a potencialidade do LEAN para apoiar na resolução dos problemas, foi convidado, também, o setor de Gestão de Pessoas para participar do projeto e ser piloto nas análises e tratativas.



Dando continuidade ao trabalho de sensibilização e aplicação da LEAN, foi iniciado, em dezembro, o trabalho de cocriação de processos do ente operadora.



O projeto está integrado ao planejamento estratégico da Unimed Federação/RS e irá mapear o fluxo de valor no processo de cadastro, do recebimento das informações cadastrais à entrega da carteira do convênio, e tem por finalidade desenvolver conhecimentos sobre a cultura da Filosofia LEAN.

Em 2018, a Unimed Federação/RS manteve a certificação da ISO 9001 versão 2015, com auditoria realizada pelo Det Norske Veritas (DNV), e a acreditação da RN nº 277 – Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, com auditoria da A4 Quality.



Foram realizadas quatro auditorias de 5S. A média das notas das auditorias gera um indicador com o desempenho da cooperativa no Sistema 5S, que teve o resultado de 99,10 em 2018. Como

forma de reconhecimento às áreas com melhor desempenho no ano anterior, é entregue o troféu Destaque 5S, conforme tabela a seguir:

Áreas	Média da pontuação
Digitalização	100
Controladoria	100
Gerência Núcleo de Logística e Suprimento	100
Gerência Operacional e Coordenador Operacional	100
Gestão da Qualidade	100
Núcleo de Desenvolvimento Humano	100
Núcleo de Informação e Assessoria	100
Núcleo de Secretaria	100

Também em 2018, teve início a construção do sexto senso – Economia e Combate ao Desperdício, com o apoio dos setores que foram Destaque 5S em 2017 (Assessoria Contábil, Gerência Operacional e Coordenador Operacional, Instituto Unimed/RS, Núcleo de Comunicação e Marketing e Núcleo de Desenvolvimento Humano). Eles receberam o desafio de cocriar, compartilhar e cooperar nessa construção. Para isso, as equipes se reuniram, em agosto, para entender a Filosofia LEAN. Com isso, o programa dos sentidos se torna mais amplo e tem como objetivo auxiliar na organização,

diminuição dos desperdícios, aumento da produtividade e promoção da melhoria contínua. Os colaboradores participaram de uma dinâmica, entre as áreas, resultando em um trabalho conjunto e relevante para a Unimed Federação/RS. As equipes foram estimuladas a apontar algumas possibilidades de desperdício e formas de economia na cooperativa. O conjunto de ideias foi analisado pela Gestão da Qualidade e, em agosto, foi realizada outra reunião para o fechamento do senso. O projeto está em fase de conclusão e será aplicado em 2019.



A Unimed Federação/RS conquistou o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil e montou um plano de ação para melhoria da gestão, com base nas lacunas identificadas. Esse plano está sendo analisado com os setores e as oportunidades de melhoria aprovadas serão incluídas no Sistema SA, no utilizado para o tratamento de constatações.

Outras ações que merecem destaque:

A coordenadora da Gestão da Qualidade da Unimed Federação/RS representou a cooperativa no 2º Seminário Boas Práticas em Saúde, em novembro, no Rio de Janeiro. Ela participou da mesa “Impacto da Acreditação nas Organizações”, que abordou os impactos da implementação da RN 277 – Acreditação como modelo de gestão. O 2º Seminário Boas Práticas em Saúde teve como tema central “A Arte do Monitoramento para obtenção de melhores Resultados” e foi promovido pelo Instituto Latino Americano de Gestão em Saúde e pela A4Quality Service – Auditoria e Certificação.

Para assegurar o funcionamento do sistema de gestão, são realizadas, além das auditorias externas da ISO 9001 e da RN nº 277 – Acreditação, as auditorias internas, pelo Time de Auditoria Interna, com o apoio do setor de Gestão da Qualidade. A partir disso são elaborados os Planos de Auditoria Interna, contemplando todos os requisitos das normas mencionadas.

O Time de Auditoria Interna é formado

por colaboradores voluntários dos diversos setores, que se reúnem mensalmente para preparação das auditorias e estudos teóricos.

Composição do Time de Auditoria Interna em 31/12/2018:

Amanda Farias de Moraes
 Barbara Klein Soares
 Bruna Renata Brauwiers da Silva
 Caroline Duarte Hermes Pereira
 Cibele Barden Baier
 Déborah Anahi Saldanha Machado
 Eduardo Biazetto Dias
 Fernanda Fonseca Reis
 Fernando Augusto Trindade Costa
 Joice Steinhorst Garcia
 Lucas Pereira Martins
 Magali Azevedo
 Milene de Zorzi Trindade
 Natália Bauer Simão
 Walmir Peres Gomes Junior

A identificação das necessidades de ações corretivas, ações preventivas e melhorias ocorre nas auditorias internas ou externas e também a partir da percepção da execução dos processos e reclamação de clientes. As informações relacionadas à evidência da constatação são encaminhadas, por meio de formulário do Sistema SA – Módulo de Ocorrências, para o Setor de Gestão da Qualidade, que analisa as informações e encaminha ao setor responsável. Este último, por sua vez, identifica a causa e planeja ações para tratamento das constatações.

Econômico

A Unimed Federação/RS vem consolidando seus resultados econômicos, em alinhamento às suas diretrizes, primando pelos princípios cooperativistas e buscando uma administração comprometida com a sustentabilidade e com o equilíbrio econômico-financeiro de seu negócio.

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 tais índices 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, internamente, via sistemas específicos, a Unimed Federação/RS, anualmente, submete suas informações econômico-financeiras à auditoria externa independente, ao seu Conselho Fiscal, ao seu Conselho de Administração e à Assembleia Geral.

GRI 201-1

Na tabela a seguir, é possível observar o desempenho econômico da cooperativa nos três últimos anos, sendo as principais fontes de renda: operação de planos de saúde; prestação de serviços de intercâmbio; e a contribuição social das Singulares associadas. Em relação ao resultado do exercício, o ano de 2016 foi atípico, considerando anos anteriores; em 2017, houve aumento significativo nos custos assistenciais (o que afetou negativamente o resultado); e, em 2018, houve equilíbrio operacional.

	2018	2017	2016
Valor Econômico Direto Gerado	R\$ 301.853.497,92	R\$ 425.599.321,77	R\$ 370.491.645,94
a) Receitas	R\$ 301.853.497,92	R\$ 425.599.321,77	R\$ 370.491.645,94
a1) Receitas (3 - a2)	R\$ 272.613.405,60	R\$ 396.483.813,56	R\$ 343.244.263,01
a2) Contribuição Social (33218 - SESCOOP)	R\$ 29.240.092,32	R\$ 29.115.508,21	R\$ 27.247.382,93
Valor Econômico Distribuído	R\$ 294.373.320,41	R\$ 424.235.588,52	R\$ 351.432.566,85
b) Custos Operacionais	R\$ 247.849.255,95	R\$ 380.913.777,20	R\$ 313.982.572,37
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$ 34.266.850,82	R\$ 30.771.824,18	R\$ 26.666.045,06
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$ 377.585,48	R\$ 16.017,42	R\$ 8.367,14
e) Pagamento ao Governo (Impostos, multas, taxas)	R\$ 11.174.395,06	R\$ 11.944.977,60	R\$ 10.257.796,25
f) Pagamento de Fornecedores	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
g) Investimento na Comunidade	R\$ 705.233,10	R\$ 588.992,12	R\$ 517.786,03
Valor Econômico Acumulado	7.480.177,51	1.363.733,25	19.059.079,09

No ano de 2018, houve reclassificação dos custos assistenciais (item b) para as contas de receitas, reduzindo-as (item a1). Essa reclassificação ocorreu em função de alteração promovida pela ANS, que transferiu os custos assistenciais, cujo atendimento foi prestado por outras operadoras na modalidade de intercâmbio habitual, para contas redutoras da receita.

Caso não houvesse essa reclassificação, as receitas (item a1), em 2018, importariam em R\$ 451.221.914,86 e os custos (item b), em R\$ 396.739.652,87.

As despesas administrativas tiveram aumento de 3,35%, e os custos assistenciais aumentaram 4,6%, enquanto as receitas com planos de saúde aumentaram 7,9%, demonstrando, mais uma vez, melhora na precificação e maior rigidez no controle dos custos assistenciais.

Em relação aos pagamentos ao governo, houve a adequação, dos registros contábeis, à RN nº 435, que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão da ANS para as operadoras de planos de assistência à saúde e prevê o registro das receitas e custos do intercâmbio através de contas patrimoniais.

CONTABILIDADE

Em 2018, entrou em vigor a RN nº 430, que dispõe sobre as operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de plano de assistência à saúde, e que alterou a forma de contabilizar partes dos custos em contas redutoras da receita, apresentando reflexos nas receitas com planos de saúde e nos custos assistenciais.

ORÇAMENTO

O orçamento para o exercício de 2018 foi elaborado no final de 2017 e aprovado pela Assembleia Geral Ordinária (AGO) de março de 2018. Com a colaboração das áreas da cooperativa, foram previstos receitas, custos e despesas administrativas. A metodologia utilizada foi a de Orçamento Base Zero, e as despesas foram orçadas por centros de custos. O acompanhamento é feito mensalmente, sendo comparado o realizado com o que foi previsto. São encaminhados demonstrativos para todas as áreas e para a diretoria, que presta contas nas reuniões do Conselho de Administração.

CONTROLADORIA

O setor de Controladoria conta com três funcionários e desenvolve suas atividades acompanhando e elaborando demonstrativos econômico-financeiros que servem de suporte para a tomada de decisão da administração. Elabora os demonstrativos de resultados das carteiras das Unimed Centro/RS, Itaqui RS, Alegrete/RS e Federação/RS e da Carimed. Analisa diversos processos e identifica situações que tenham a necessidade de correção ou de melhorias e gera relatórios para conhecimento e providências dos responsáveis. Em 2018, foram emitidos 54 relatórios com constatações e orientações sobre diversas atividades e processos. A Controladoria age também como apoio às diversas áreas e diretorias da cooperativa, acompanha e dá suporte às reuniões do Conselho Fiscal e controla o Programa de Participação nos Resultados (PPR).

Anticorrupção

GRI 103-2
GRI 103-3

A ética é um dos valores da Unimed Federação/RS, uma vez que a transparência e a lealdade devem nortear os relacionamentos com as partes interessadas. O tratamento das questões éticas e ligadas à corrupção nos relacionamentos externos e internos, envolvendo os profissionais médicos cooperativados, é realizado pela Comissão Técnico-Disciplinar (CTD), órgão ligado diretamente ao Conselho de Administração, com poder de aplicar penalidades, atuando como orientadora, conciliadora e julgadora.

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.

Em 2018, foram realizadas reuniões do Comitê Interno de *Compliance* da Unimed Federação/RS, sob a coordenação do vice-presidente de Relações Institucionais, quando foi identificada como oportuna a contratação de assessoria para implementação e desenvolvimento do programa de *compliance*.

Após a apreciação de propostas de diversas consultorias, foi contratada a empresa Saavedra & Gottschefsky – Advogados Associados, representada por Giovani Saavedra, advogado com experiência de mais de 10 anos na área de mercado financeiro, com ênfase em *compliance*, direito penal econômico e governança corporativa, representante no Brasil do *Center for Criminal Compliance* da Universidade de Giessen (Alemanha) e professor de *Compliance* e Governança Corporativa na Especialização em Direito, Mercado e Economia da Pontifícia Universidade Católica do RS (PUCRS).

No mês de dezembro, ocorreu a primeira reunião operacional com a participação da empresa contratada, para alinhamento da metodologia de trabalho e início da realização de um diagnóstico, que identificará oportunidades de melhorias e servirá como base para o desenvolvimento do programa.

GRI 205-3

Não houve registros de casos de corrupção durante o período coberto por este relatório.

Social

GRI 103-2
GRI 103-3

A Unimed Federação /RS desenvolve seus projetos sociais por meio do Instituto Unimed/RS, instituição do Terceiro Setor que coordena e executa projetos externos da cooperativa, bem como ações de cunho social e ambiental para seu público interno.

Para definição de estratégias e ações, são consideradas as necessidades e expectativas das instituições parceiras e do Comitê Estadual de Gestão da Sustentabilidade, que conta com representantes das Unimeds do Estado.

GRI 413-1

Projetos Sociais da Unimed Federação/RS

VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

O Programa de Voluntariado Empresarial da Unimed Federação/RS foi desenvolvido para promover a cultura do trabalho voluntário entre os colaboradores da empresa, mediante realização de atividades que proporcionem o desenvolvimento das instituições onde o trabalho é realizado e das comunidades onde estão inseridas.

Em 2018, o voluntariado, por meio do Instituto Unimed/RS, mobilizou os colaboradores para proporcionar um final de ano mais feliz às crianças do Lar de São José de Porto Alegre, que atende crianças de 0 a 16 anos. Este ano, a dinâmica funcionou por meio de cartinhas com desenhos dos alunos de todas as turmas e idades, onde constavam os pedidos de jogos de quebra-cabeças adaptados por idades, jogos pedagógicos de alfabeto e sílabas, bolas de vôlei e futebol. As cartas foram deixadas na recepção da sede da cooperativa. Voluntariamente, os colaboradores puderam adotar um ou mais pedidos e, posteriormente, encaminhar as lembranças compradas ao Instituto Unimed/RS, que realizou a entrega no dia 19 de dezembro. A data foi marcada por uma série de atividades e atrações: cama elástica, pula-pula, piscina de bolinhas, escorregador, pintura de rosto e cabelo, almoço com cachorro-quente, além da tradicional entrega de presentes com a visita do Papai Noel.

Números de 2018

Total de crianças beneficiadas: 146



PROGRAMA DOADOR FIEL

O Programa Doador Fiel faz parte do Voluntariado Empresarial da Unimed Federação/RS e tem como objetivo estimular e conscientizar os colaboradores e diretores quanto à importância da doação de sangue de forma contínua. O incentivo é para que as doações ocorram no Banco de Sangue do Hospital de Clínicas, em Porto Alegre, instituição parceira da cooperativa e localizada próximo à sua sede.

O programa conta com um cronograma anual, de acordo com os intervalos estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde (OMS), onde voluntários do sexo masculino doam quatro vezes ao ano e voluntárias do sexo feminino, até três vezes ao ano. Também são seguidas as regras estabelecidas pelo Minis-

tério da Saúde. Os “doadores fiéis” da Unimed Federação/RS são organizados de maneira a manterem um fluxo de doações semanal.

No ano de 2018, o programa foi fortalecido e contou com diversas ações de mobilização para o voluntariado, com palestras de parceiros sobre o conceito e a importância do voluntariado. Também houve o lançamento da plataforma do Programa Doador Fiel, ferramenta oficial para os registros de datas e protocolos, com o objetivo de sistematizar o controle das doações, facilitar o agendamento e alterações das datas, dando autonomia para doadores e administradores. A plataforma também facilitará a obtenção de indicadores e a disseminação do programa.

PROGRAMA
Doador
Fiel

Números de 2018

Quantidade de doadores: 61
 Doações realizadas: 76
 Vidas prolongadas: 304
 Litros coletados: 34,2



CAMPANHA DO AGASALHO

A Campanha do Agasalho ocorre em duas etapas. A primeira foi em parceria com a Unimed Porto Alegre, sendo que as doações foram entregues à Prefeitura de Porto Alegre. O Instituto Unimed/RS entregou 120 peças, entre calçados e roupas. Já a última etapa da ação beneficiou duas instituições, o Instituto do Câncer foi contemplado com 173 peças e o Asilo Padre Cacique, com 248.



Não-discriminação

GRI 103-2
GRI 103-3

A Unimed Federação/ RS segue as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Interno e monitora quaisquer não conformidades, por meio de denúncias ao Comitê de Conduta.

A disseminação do Código de Conduta, em 2018, se deu por meio de matérias no informativo interno Passando a Limpo.

Código de Conduta

Você sabe o que é o Código de Conduta da Unimed?

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve refletir todos as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e se reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceita fazer parte do Sistema Unimed e, por isso, deve assumir tal responsabilidade.

Segundo a premissa da Unimed de, periodicamente, revisar suas diretrizes e políticas, esse Código de Conduta é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por Sindicatos, Federações e sociedades filiadas, sob a coordenação da Unimed do Brasil.

Comitê de Código de Conduta

A Federação possui um Comitê do Código de Conduta, que é composto por diretores e colaboradores. Atualmente, o Comitê é formado por: Cláudia Fraga, Diretora de Recursos Humanos e Psicologia; Ana de Moraes, Diretora Administrativa e Financeira; Cláudia Fraga, Diretora de Recursos Humanos e Psicologia; Ana de Moraes, Diretora Administrativa e Financeira.

QUEM SE APLICA

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pelos representantes e públicos de interesse da Unimed. Cabe a cada cooperativa ou sociedade auxiliar defini-la para quem será divulgado e zelar pelo seu cumprimento.

CÓDIGO DE CONDUTA

Nossas condutas pessoais

A atuação da Unimed e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas pela cooperativa e pelo Sistema Unimed. Além disso, o conjunto de normas, respeito às pessoas, e cuidado com a imagem e reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos, devem orientar permanentemente a conduta de cooperados, conselheiros, dirigentes e colaboradores do Sistema Unimed.

Para que o capital humano seja fator-chave para o êxito da organização, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.

Conheça os deveres de todos os colaboradores:

- Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas.
- Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação.
- Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica.
- Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed.

Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação.

Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição.

Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed.

Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

Nossa responsabilidade de acordo com o código de conduta

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvia. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais. Por esse motivo, a partir do momento em que se toma conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

Violar este Código e suas políticas internas discriminadas poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação do Sistema Unimed.

Portanto, no caso de uma conduta que entre em contraste com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia ou responsáveis pela gestão da ética da Unimed.

Conforme mencionado, seu superior imediato também poderá orientá-lo nesse caso. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazemos parte e formamos esse sistema cooperativo, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.

Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas livres, em 1867, com a fundação da Unimed em Santos, em São Paulo, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, enganchando-se por todo o País e constituindo o Sistema Unimed.

O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por mais de 350 cooperativas, entre Sindicatos, Federações e sociedades filiadas que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

1º Princípio: Adesão livre e voluntária	5º Princípio: Educação, treinamento e informação
2º Princípio: Controle democrático pelos sócios	6º Princípio: Cooperação entre cooperativas
3º Princípio: Participação econômica dos sócios	7º Princípio: Preocupação com a comunidade
4º Princípio: Autonomia e independência	

Fonte: Código de Conduta - 2018, páginas 12 e 13

Dica: Para ajudá-lo a definir se a decisão que tomou é a melhor, faça uma reflexão:

É legal?

Está de acordo com nossos valores e princípios?

Se toda a sociedade tiver a mesma conduta, o resultado será positivo?

Caso uma dessas respostas seja negativa, pense melhor ou peça orientação, pois provavelmente não é a melhor conduta a ser seguida.

Em 2018, dois colaboradores, do Instituto Unimed/RS e do setor de Gestão de Pessoas, participaram do 1º Seminário de Diversidade e Inclusão, realizado pela Amcham (Câmara Americana de Comércio), em Porto Alegre. O objetivo da participação foi o de buscar informações sobre como as empresas estão trabalhando a diversidade. Já no dia 27 de março, ambos participaram de outro encontro, dessa vez do *Pride Connection* Sul, um grupo criado para trocar boas práticas de inclusão e diversidade nas organizações. O evento ocorreu na sede da empresa SAP, em São Leopoldo. Já no mês de maio, a Unimed Federação/RS sediou o segundo encontro do *Pride Connection* Sul, evento que reuniu cerca de 20 representantes de várias empresas, entre elas, Senac, Grupo RBS, SAP, ADP e Dell.

GRI 406-1 Durante o período de cobertura do relatório, a Unimed Federação/RS 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 do Comitê de Conduta e as informações disseminadas na cooperativa.

	2017	2018
Mulheres em cargos de liderança	41,66%	48,14%
Nº negros na cooperativa	31	28
Nº pessoas com deficiência na cooperativa	4	7

Emprego

Benefícios

**GRI 103-2
GRI 103-3** Um dos principais atrativos para os colaboradores é o pacote de benefícios da Unimed Federação/RS. Essa categoria atinge uma das maiores pontuações na Pesquisa de Clima organizacional. A gestão dos benefícios é realizada pelo setor de Gestão de Pessoas, e todos colaboradores com contrato CLT são contemplados.

Para comparação de benefícios com outras Unimeds, a Unimed Federação/RS participa da pesquisa estadual de salários e benefícios, bem como da pesquisa nacional do Sistema Unimed. De acordo com a pesquisa estadual, a cooperativa é reconhecidamente aquela com melhor pacote de benefícios aos colaboradores. Nesse quesito, nacionalmente, figura entre as principais Federações e grandes Singulares.

GRI 401-2 Na tabela a seguir, é possível observar os benefícios que são oferecidos pela Unimed/RS.

Benefícios	CLT	Temporários	Aprendiz	Estagiário	Elegíveis (Diretoria)
Vale-transporte	X	X	X	X	
Vale-refeição	X	X	X	X	
Vale-alimentação	X	X		X	
Vale-refeição extra	X	X			
Assistência médica	X	X		X	X
SOS	X	X		X	X
Assistência odontológica	X	X		X	X
Seguro de vida em grupo	X	X			X
SERIT - Seguro por incapacidade temporária	X				X
Auxílio-creche	X				
ATS - Adicional por tempo de serviço	X				
Gratificação extra por 10 anos de trabalho	X				
Folga no dia do aniversário e presente	X	X	X	X	
Presente de formatura	X	X		X	
Uniforme	X	X	X	X	
Auxílio-educação	X	X			
Adiantamento do 13º salário	X	X			
Adiantamento de salário	X	X	X		
Abono de férias (50%)	X	X	X		
Ginástica laboral	X	X	X	X	X
Lanche da tarde	X	X	X	X	X

Licença-maternidade e licença-paternidade

GRI 103-2
GRI 103-3

Na Unimed Federação/RS, o controle de afastamento de colaboradores, devido a licenças maternidade e paternidade, é realizado pelo setor de Gestão de Pessoas, por meio de planilha e de documentos. O afastamento dos colaboradores é visto com naturalidade, sendo realizada, durante o período de afastamento, contratação de colaborador temporário ou realizada distribuição das atividades até o seu retorno.

Em 2018, como benefício concedido após o acordo coletivo, a licença maternidade foi estendida para seis meses e a licença paternidade, para 10 dias.

GRI 401-3

A tabela a seguir, apresenta as taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.

	Homens	Mulheres
Número total de colaboradores com direito a tirar licença maternidade/paternidade por gênero	96	141*
Número total de colaboradores que tiraram licença maternidade/paternidade por gênero	4	9
Número total de colaboradores que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade por gênero	4	4**
Número total de colaboradores que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade, e que continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho por gênero	4	4**
Taxa de retorno ao trabalho e retenção de colaboradores que tiraram licença maternidade/paternidade por gênero	100%	100%

* Considerando que todos os colaboradores têm acesso ao benefício.

**Cinco colaboradoras que tiraram licença em 2018 retornarão ao trabalho em 2019.

Emprego – Acordo Coletivo

- [GRI 103-2
GRI 103-3] A Unimed Federação/RS possui acordo coletivo, e, anualmente, é formada uma comissão constituída por colaboradores, para condução das negociações do acordo coletivo, não havendo um prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais, sendo que, até o presente momento, nunca houve dissídio entre as partes.
- [GRI 402-1] É adotada como prática a divulgação das mudanças após o fechamento do acordo, com divulgação das mudanças nos canais de comunicação interna.

Trabalho Infantil

- [GRI 103-2
GRI 103-3] A Unimed Federação/RS não faz contratação de menores de idade, exceto no programa de aprendizagem, conforme previsão legal. Além disso, mantém um cuidado na contratação de seus fornecedores no que se refere a esse tema. Todos os fornecedores que possuem contrato com a Unimed Federação/RS são considerados críticos e em seu contrato existe a seguinte cláusula:

“A CONTRATADA compromete-se a respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de menores em atividades insalubres ou perigosas, responsabilizando-se única e exclusivamente pela ocorrência de qualquer denúncia, incidente, acidente, denúncia-crime, em decorrência da utilização de menores na realização do objeto deste contrato.”

- [GRI 408-1] Como medida preventiva contra possíveis irregularidades, antes de contratar um fornecedor, são realizadas consultas relativas a pendências previdenciárias e de trabalho, conforme descrito no Manual do Fornecedor, onde existe um destaque para que sejam cumpridas cláusulas éticas existentes dentro do Código de Conduta da cooperativa, que abrange todas as partes interessadas, bem como colaboradores.

Ambiental

Água

GRI 103-2
GRI 103-3

A gestão de uso desse recurso, na Unimed Federação/RS, é realizada a partir do monitoramento do consumo, feito desde 2017, pela empresa TRC, que mantém contrato de prestação de serviço para este fim. O controle é realizado mensalmente, com ações corretivas quando são observados casos de consumo excessivo.

Na cidade de Porto Alegre, a água é fornecida pelo DMAE – Departamento Municipal de Água e Esgoto, que também emite recibos de consumo e abastecimento, permitindo a comparação e o controle interno junto à TRC, realizado anualmente pelo Instituto Unimed/RS.

GRI 303-1

Analisando comparativamente os resultados de consumo de água no último período, observa-se que houve um aumento no consumo geral, bem como per capita, o que mostra que a cooperativa deve observar as ações desenvolvidas, pois, apesar de não serem valores elevados, devem ser tratados. Anualmente, são realizadas campanhas de conscientização sobre o tema, o que possibilita um maior engajamento dos colaboradores nas ações propostas, que visam à conservação do meio ambiente. Também, com o apoio do setor de Manutenção, medidas preventivas são implantadas, como instalação de redutores de pressão e manutenção de todas as instalações.

	2016	2017	2018
Consumo total de água	2.694m ³	2.375 m ³	2.791 m ³
Valor <i>per capita</i> do consumo	R\$ 12,70/m ³	R\$ 9,65/m ³	R\$ 10,99/m ³

**em 2018, para o cálculo per capita, foi considerado o número total de colaboradores (254), incluindo os jovens aprendizes, que saíram da cooperativa em 13/12/2018 e não aparecem no número total, indicado no balanço com data base de 31/12/2018.*

Energia

GRI 103-2
GRI 103-3

O monitoramento do consumo de energia é feito pelo controle da conta mensal, disponibilizada pela empresa fornecedora deste recurso, que, na cidade de Porto Alegre, é a Companhia Estadual de Energia Elétrica (CEEE).

Anualmente, é realizado levantamento de informações sobre o consumo, com o preenchimento de ferramenta interna de controle, a Calculadora de CO₂, o que permite uma avaliação para tomada de decisões sobre a necessidade de implantação de ações para conscientização de colaboradores.

GRI 302-1

Nos resultados apresentados, na tabela a seguir, observa-se um aumento no consumo geral de energia da cooperativa. Já a medição *per capita* mostra um aumento não significativo.

A Unimed Federação/RS investe em manutenções preventivas de seus equipamentos, bem como em ações que mobilizam e conscientizam seus colaboradores sobre o tema. Entre as iniciativas desenvolvidas em 2018, está a troca das impressoras antigas de todas as instalações, por impressoras mais econômicas e centralizadas por andares, o que promoveu uma diminuição na quantidade geral de impressões, evitando desperdício no consumo tanto da energia elétrica quanto de papel. Além disso, existem placas e comunicados lembrando a força de trabalho da necessidade de desligar luzes, computadores e condicionadores de ar.

	2016	2017	2018
Consumo Total de Energia (Kwh/h)	347.416	350.450	368.861
Valor per capita do consumo de energia	R\$ 1.638,75	R\$ 1.424,59	R\$ 1.452,21

**em 2018, para o cálculo per capita, foi considerado o número total de colaboradores (254), incluindo os jovens aprendizes, que saíram da cooperativa em 13/12/2018 e não aparecem no número total, indicado no balanço com data base de 31/12/2018.*

Resíduos

GRI 103-2
GRI 103-3

O controle dos resíduos gerados pela Unimed Federação/RS é realizado pelo Instituto Unimed/RS, em parceria com os setores responsáveis pela geração dos diferentes desses resíduos. As destinações são realizadas por fornecedores parceiros ou por cooperativas que atuam no segmento ambiental. O foco da gestão ambiental atualmente é o controle da destinação correta, tendo como desafio alcançar uma redução no consumo e consequente geração de lixo. Para isso, em 2018, foi elaborado um procedimento e o controle de indicadores passou a ser realizado via Sistema *Strategic Adviser* (SA).

A Unimed Federação/RS prima pela correta destinação dos resíduos gerados em seus processos. Faz, por exemplo, a coleta das carteirinhas do plano de saúde vencidas, bem como das versões desatualizadas dos cartões com as diretrizes estratégicas. Além disso, os papéis oriundos do processo de digitalização são encaminhados para um fornecedor específico, que realiza a coleta e a destinação do material.

GRI 306-2

Na tabela a seguir, estão listados os resíduos monitorados pela cooperativa. É possível observar que, ao longo de três anos, ainda não houve uma redução no consumo. Por isso, vem sendo trabalhada a conscientização dos colaboradores por meio do Programa Colaborador Consciente, não tendo sido alcançada, ainda, a efetividade prevista. A meta para é a intensificação do programa.

Também, com o objetivo de trabalhar a redução no consumo e uma maior conscientização dos colaboradores, foi lançado, em 2018, o programa Menos 1 Lixo, que visa a, entre outras coisas, desviar de aterros sanitários 90% dos resíduos gerados pela empresa. Com isso foi criado um grupo de trabalho multidisciplinar que foi capacitado e passou a desenvolver ações pontuais de mobilização.

Outra ação realizada foi a diminuição do número de lixeiras de alguns setores da empresa, com a manutenção de apenas dois recipientes (lixo seco e orgânico). A ideia é que isso contribua para uma menor produção de lixo e para a otimização do trabalho das colaboradoras do setor de Serviços Gerais. Os setores participantes são Central de Relacionamento, Gestão de Informações Cadastrais, Gestão de Contas e Faturamento, Gestão de Pessoas e Núcleo de Informação e Assessoria.

A quantidade de resíduos gerada é monitorada na Lista de Gestão de Resíduos. Os valores são apresentados na tabela a seguir. A medição é realizada no momento da coleta e as unidades de medida variam conforme o método utilizado pelo fornecedor que realiza a coleta e a destinação. Alguns resíduos não possuem coleta anual, como, por exemplo, cabos de cobre, pois é necessário o acúmulo de uma quantidade mínima para que o fornecedor seja contatado.

Classificação	Tipo	Quantidade Anual 2015	Quantidade Anual 2016	Quantidade Anual 2017	Quantidade Anual 2018
Perigoso	Pilhas e baterias	67l	190l	165l	245l
Perigoso	Medicamentos	78l	240l	330l	395l
Perigoso	Computadores e periféricos	-	-	1000l	113un
Perigoso	Tonner/cartuchos das Impressoras	250un	80un	124un	227un
Perigoso	Toners copiadoras	-	-	15un	227un
Perigoso	Cabos de cobre	-	-	385m	Sem coleta no período
Perigoso	Lâmpadas fluorescentes e eletrônicas	480un	Sem coleta no período	908un	Sem coleta no período
Perigoso	Óleo (lubrificante/diesel dos geradores)	30l (não considerando consumo)	20l	20l	20l
Perigoso	Resíduos de saúde (perfuro cortantes, algodão e luvas)	15,5l	22,1l	15l	21,2l
Não perigoso	Carteirinhas/ Crachás	35l	400l	195l	175l
Não perigoso	Papéis (folhas de ofício, jornais, revistas)	-	-	178,05Kg	501kg
Não perigoso	Plásticos (pet, embalagens, copos)	-	-	98kg	243kg
Não perigoso	Móveis	-	-	50un	107un
Não perigoso	Tecidos (uniformes, toalhas, bandeiras etc)	241kg	163kg	191kg	173kg
Não perigoso	Banners	-	60un	Sem coleta no período	21un
Perigoso	Eletrônicos diversos	-	-	-	62un

Observação: as unidades de medida variam conforme o método utilizado pelo fornecedor que realiza a coleta e destinação.

Programa Colaborador Consciente

O Programa Colaborador Consciente tem o objetivo de incentivar os colaboradores para a preservação de recursos naturais por meio da redução do seu consumo. Durante o ano, foram abordados os seguintes temas: Dia do Meio Ambiente, Resíduos, e a manutenção das Campanhas Eu Ajudo na Lata e Tampinha Solidária, que consistem na arrecadação de lacres de latinhas e tampinhas plásticas respectivamente.

Campanha Eu Ajudo na Lata



A Ajudo na Lata é uma campanha idealizada pela Unimed do Brasil, para ser desenvolvida pelas Unimeds do País, que consiste na arrecadação de lacres de latinhas. Eles são vendidos, e o valor é revertido para compra de cadeiras de rodas a serem doadas para instituições parceiras. A campanha acontece desde julho de 2017 e, em 2018, a Unimed Federação/RS trabalhou na mobilização de seus parceiros.

Para isso, foi elaborado um “Kit Ajudo na Lata”, que consiste em um display, uma garrafa PET com rótulo (com informações da campanha), e três rótulos extras, além de materiais gráficos disponibilizados por email. Esse kit foi entregue aos fornecedores e contratantes. Em uma ação realizada, em parceria com o Núcleo de Comunicação e Marketing, os parceiros receberam a visita de colaboradores da cooperativa e foram engajados na causa.

EMPRESAS PARCEIRAS:

- BMW
- DeltaCable
- Flytour Serviços de Viagens
- Happy Frutas
- Lojas Quero Quero
- Luxus Telefonia
- Power Control
- Rosa dos Eventos
- Uniair
- Wotan Brindes

Calculadora de Gases do Efeito Estufa

A Calculadora de CO₂ e Equivalentes é uma ferramenta desenvolvida pela Unimed do Brasil, para auxiliar as cooperativas no desenvolvimento de ações para minimizar a emissão de gases que contribuem para o aumento da temperatura no planeta e, conseqüentemente, têm efeito na camada de Ozônio. A Federação Unimed/RS aderiu ao Programa Carbono Neutro, que utiliza a calculadora. Desde 2013, a ferramenta tem permitido o levantamento das emissões da cooperativa.

Definições

ABO: Associação Brasileira de Ouvidores.

Agenda Informativa: documento de consulta, composto de diversas informações referentes ao Sistema Unimed, como, por exemplo: endereços, telefones, presidentes de Singulares, etc.

AGO: Assembleia Geral Ordinária, que ocorre anualmente.

ANS: Agência Nacional de Saúde.

Caderno de Indicadores: a partir dos dados registrados na Unimed Federação/RS, coletados por meio do Sistema MF-DIOPS, são elaborados índices com o propósito de avaliar a situação e o desempenho econômico, financeiro e de gestão das Federadas, condizentes com a condição da Unimed como cooperativa de serviços médicos e, também, na condição de operadora de planos de saúde. Esses índices são apresentados trimestralmente, na publicação “Indicadores como Ferramenta de Gestão”.

CCMI: Comissão de Comunicação e Marketing Institucional.

CEGC: Comitê Estadual de Gestão Contábil.

CLT: Consolidação das Leis Trabalhistas.

CMED: Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos.

CNJ: Conselho Nacional de Justiça.

CNU: Central Nacional Unimed.

Confederação: cooperativa de terceiro grau, denominada Unimed do Brasil, com área de ação em todo o território nacional e que congrega, de forma exclusiva, as Federações Interfederativas e Intrafederativas, as Federações Estaduais e Regionais e as Singulares.

Contratante: pessoa jurídica, cliente do ente operadora.

Cooperativa de primeiro grau: cooperativas que

se caracterizam pela produção direta de serviços aos associados. Exemplo: cooperativa médica – produção de trabalho médico.

Cooperativa de segundo grau: cooperativas Centrais e Federações, que objetivam organizar, em comum e em maior escala, os serviços econômicos e assistenciais de interesse das Filiadas, integrando e orientando suas atividades, bem como facilitando a utilização recíproca dos serviços.

CRC/RS: Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio Grande do Sul.

CREMERS: Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul.

CTD: Comissão Técnico-Disciplinar. É um órgão da Unimed Federação/RS, vinculado ao seu Conselho de Administração, que atua como julgador de dissensos entre as instituições cooperativas integrantes do Sistema Unimed-RS. Atua, complementarmente, como órgão consultivo da Unimed Federação/RS e de suas Filiadas, sendo também órgão regimentador e educador.

CVC: Comissão de Validação de Contratos.

DRG: *Diagnosis Related Group*.

Filiadas: cooperativas de primeiro grau e a Unimed Central de Serviços – RS (cooperativa de segundo grau, sócia da Federação).

GAR: Grupo de Análise de Reclamações.

GAS: Grupo de Análise da Sinistralidade.

GPA: Grupo Permanente de Atendimento.

GRER: Grupo de Rede e Reembolso.

GRI: *Global Reporting Initiative* 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.

IDSS: Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar.

JISU: Jogos de Integração do Sistema Unimed-RS.

INPI: Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

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.

MF-DIOPS: sistema utilizado para geração do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde.

NAIS: Núcleo de Atenção Integral à Saúde.

NAP: Núcleo de Aperfeiçoamento de Processos.

NBR ISO 9001: norma internacional que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

ND: Norma Derivada.

NIA: Núcleo de Informação e Assessoria.

NNC: Núcleo de Negócios Corporativos.

OCB: Organização das Cooperativas Brasileiras.

Ocergs: Organização das Cooperativas do Estado Rio Grande do Sul.

OPME: Órteses, Próteses e Materiais Especiais.

PE: Planejamento Estratégico.

PGQP: Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade.

Plano de Saúde: é o conjunto das coberturas, restrições, valores e abrangência geográfica compilados em um instrumento contratual oferecido pelas operadoras aos usuários/empresas.

PPA: Procedimento Previamente Acordado.

PRO: Procedimento. Processo documentado uti-

lizado no Sistema de Gestão da Qualidade.

PTU: Protocolo de Transações Unimed. É um protocolo padrão para troca de informações eletrônicas entre Unimed's (desde o envio de arquivos *batch* até o Intercâmbio *on-line*, com a utilização de cartão magnético, internet ou quaisquer outros meios atualmente em uso ou que possam vir a ser utilizados futuramente).

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.

RO: Roteiro Operacional.

SA (Strategic Adviser): é o *software* utilizado para a gestão estratégica.

Sescoop/RS: Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande do Sul.

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade.

SIB: Sistema de Informações de Beneficiários.

Singulares: cooperativas de primeiro grau.

Sinistralidade: é a relação entre indenizações e despesas atinentes, pela receita dos prêmios de competência do período. Segmenta-se nos enfoques atuarial, econômico e financeiro respectivamente.

Sócia da Federação: Filiada da Unimed Federação /RS.

SUS: Sistema Único de Saúde.

TNUMM: Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos.

TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar.

TOTVS: empresa fornecedora de *software*.

Índice Remissivo

GRI 102-55

Sumário de Conteúdo da GRI para a opção “De acordo – Essencial”

CONTEÚDO PADRÕES GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO
GRI 102-1	16	Não	Nome da organização.
GRI 102-2	48, 76, 77, 78	Não	Atividades, marcas, produtos e serviços
GRI 102-3	16	Não	Localização da sede
GRI 102-4	16	Não	Localização das operações
GRI 102-5	16	Não	Propriedade e forma jurídica
GRI 102-6	17, 36, 46, 72	Não	Mercados atendidos
GRI 102-7	16	Não	Porte da organização
GRI 102-8	19	Não	Informações sobre empregados e outros trabalhadores
GRI 102-9	94	Não	Cadeia de fornecedores
GRI 102-10	12	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores
GRI 102-11	22	Não	Princípio ou abordagem da precaução
GRI 102-12	31	Não	Iniciativas externas
GRI 102-13	42	Não	Participação em associações
GRI 102-14	5	Não	Sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.
GRI 102-16	18, 119	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento
GRI 102-18	54, 102	Não	Estrutura de governança
GRI 102-40	90	Não	Lista de partes interessadas
GRI 102-41	20	Não	Acordos de negociação coletiva
GRI 102-42	90	Não	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamen
GRI 102-43	47, 75, 78, 90, 93, 95, 98	Não	Abordagem para o engajamento das partes interessadas
GRI 102-44	46, 72, 73, 77, 90, 91	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas
GRI 102-45	10	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas
GRI 102-46	10, 11	Não	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos
GRI 102-47	11, 12	Não	Lista de tópicos materiais
GRI 102-48	12	Não	Reformulação de informações
GRI 102-49	12	Não	Alterações em escopo e limites

GRI 102-50	10	Não	Período coberto pelo relatório
GRI 102-51	10	Não	Data do último relatório
GRI 102-52	10	Não	Ciclo de emissão de relatórios
GRI 102-53	10	Não	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório
GRI 102-54	10	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI
GRI 102-55	150	Não	Sumário de conteúdo
GRI 102-56	10	Não	Verificação externa
GRI 103-1	12	Não	Limites da Organização

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	128	-	Não	-
	GRI 201-1	128	-	Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
COMBATE À CORRUPÇÃO	GRI 103-2 GRI 103-3	130	-	-	-
	GRI 205-3	130	-	-	Casos de corrupção e ações tomadas
CATEGORIA AMBIENTAL					
ENERGIA	GRI 103-2 GRI 103-3	142	-	Não	-
	GRI 302-1	142	-	Não	Consumo de energia dentro da organização
ÁGUA	GRI 103-2 GRI 103-3	142	-	Não	-
	GRI 303-1	142	-	Não	Consumo de água por fonte
EFLUENTES E RESÍDUOS	GRI 103-2 GRI 103-3	143	-	Não	-
	GRI 306-2	143	-	Não	Resíduos por tipo e método de disposição
CATEGORIA SOCIAL					
EMPREGO	GRI 103-2 GRI 103-3	137	-	Não	-
	GRI 401-2	137	-	Não	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral
	GRI 103-2 GRI 103-3	138	-	Não	-
	GRI 401-3	138	-	Não	Licença maternidade/paternidade

CATEGORIA SOCIAL					
RELACOES TRABALHISTAS	GRI 103-2 GRI 103-3	139	-	Não	
	GRI 402-1	139		Não	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais especificadas
NÃO DISCRIMINAÇÃO	GRI 103-2 GRI 103-3	136	-	Não	-
	GRI 406-1	137	-	Não	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
TRABALHO INFANTIL	GRI 103-2 GRI 103-3	139			
	GRI 408-1	139		Não	Medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil
COMUNIDADES LOCAIS	GRI 103-2 GRI 103-3	134	-	Não	-
	GRI 413-1	98, 134	-	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	84	-	Não	-
	GRI 416-1	84, 85, 86, 87	-	Não	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços
	GRI 416-2	47, 74, 75	-	Não	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços

Peças Contábeis

BALANÇO PATRIMONIAL

	NE	2018	2017
ATIVO CIRCULANTE		124.836.757,49	117.811.757,56
Disponível	5	18.133,30	175.138,75
Realizável		124.818.624,19	117.636.618,81
Aplicações financeiras	6	71.447.741,01	57.612.334,90
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		40.593.130,85	33.734.425,49
Aplicações livres		30.854.610,16	23.877.909,41
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	7a	20.704.616,74	11.629.514,66
Contraprestação pecuniária/ Prêmio a receber		11.435.555,65	10.276.841,87
Operadoras de planos de assistência à saúde	7	8.836.888,62	-
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		432.172,47	1.352.672,79
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	7b	15.934.883,75	20.475.150,25
Créditos tributários e previdenciários	8	2.023.530,98	1.913.653,79
Bens e títulos a receber	9	3.074.579,35	7.281.556,53
Despesas antecipadas	10	1.424.594,90	1.079.085,81
Conta-corrente com cooperados	11	10.208.677,46	17.645.322,87
ATIVO NÃO CIRCULANTE		64.856.247,33	60.051.703,04
Realizável a Longo Prazo	12	21.663.927,77	20.011.221,76
Títulos e créditos a receber		5.054.363,18	-
Depósitos judiciais e fiscais		15.215.924,17	15.590.551,97
Outros créditos a receber a longo prazo		1.393.640,42	4.420.669,79
Investimentos	13	30.764.706,24	28.315.375,84
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		5.235.940,13	7.218.861,11
Participações em instituições não reguladas		5.235.940,13	7.218.861,11
Outros investimentos		25.528.766,11	21.096.514,73
Participações em instituições reguladas		14.226.191,03	11.330.758,01
Participações em instituições não reguladas		11.302.575,08	9.765.756,72
Imobilizado	14	12.232.802,30	11.404.967,22
Imóveis de uso próprio		7.904.464,56	8.039.296,08
Imóveis não hospitalares/ odontológicos		7.904.464,56	8.039.296,08
Imobilizado de uso próprio		2.595.092,20	2.398.283,99
Não hospitalares/ odontológicos		2.595.092,20	2.398.283,99
Imobilizações em curso		1.733.245,54	967.387,15
Intangível	15	194.811,02	320.138,22
TOTAL DO ATIVO		189.693.004,82	177.863.460,60

	NE	2018	2017
PASSIVO CIRCULANTE		82.329.567,96	81.512.303,03
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	16	35.709.069,62	31.656.006,36
Provisões de prêmios/contraprestações		317.611,27	325.139,68
Provisão para remissão	17.1	317.611,27	325.139,68
Provisão de eventos/sinistros a liquidar para SUS		1.785.430,97	1.411.311,65
Provisão de eventos/sinistros a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		12.681.564,38	11.411.044,92
Provisão de eventos/sinistros ocorridos e não avisados (PEONA)	17.1.a	20.924.463,00	18.508.510,11
Débitos de operações de assistência à saúde		9.060.891,79	-
Contraprestações/prêmios a restituir		2.358,27	-
Operadoras de planos de assistência à saúde		9.058.533,52	-
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com Provisões	18	19.917.382,64	17.027.277,58
Provisão para IR e CSLL		-	453.442,57
Tributos e encargos sociais a recolher	19	1.910.271,72	2.025.087,35
Empréstimos e financiamentos a pagar	20	180.000,00	31.098,35
Débitos diversos	21a	10.767.625,87	25.484.382,42
Conta corrente de cooperados	21b	4.784.326,32	4.835.008,40
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		29.741.588,19	26.209.486,41
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde		1.027.647,80	873.514,64
Provisão para remissão	17.1	402.301,60	470.751,23
Provisão de eventos/sinistros a liquidar para SUS		625.346,20	402.763,41
Provisões	22	25.756.127,27	23.095.714,31
Provisões para ações judiciais		25.756.127,27	23.095.714,31
Empréstimos e financiamento a pagar	20	783.427,95	-
Débitos diversos	21c	2.174.385,17	2.240.257,46
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	23	77.621.848,67	70.141.671,16
Capital social	23.1	8.468.062,92	8.468.062,92
Reservas	23.2	62.106.582,79	57.916.664,94
Reservas de sobras		62.106.582,79	57.916.664,94
Lucros/prejuízos-superávits/déficits acumulados ou resultad	23.3	7.047.202,96	3.756.943,30
TOTAL DO PASSIVO		189.693.004,82	177.863.460,60

* As notas explicativas integram as Demonstrações Contábeis.


NILSON LUIZ MAY
Presidente
CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
Contador
CRC/RS nº 062.552/O-4
CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
Atuário
Miba nº 448
CPF nº 236.840.380-91

EMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO (D)

	NE	2018	2017
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde		208.394.040,18	206.793.602,97
Receitas com operações de assistência à saúde		211.336.539,72	208.565.966,63
Contraprestações líquidas		211.260.561,58	208.549.807,92
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		75.978,14	16.158,71
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora		(2.942.499,54)	(1.772.363,66)
Eventos indenizáveis líquidos		(157.882.389,64)	(167.222.831,40)
Eventos conhecidos ou avisados		(155.466.436,78)	(163.898.251,94)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		(2.415.952,86)	(3.324.579,46)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		50.511.650,54	39.570.771,57
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		82.104,37	123.986,23
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		81.315.555,46	206.613.221,91
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		44.019.510,25	168.121.787,32
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico-hospitalar		4.956.384,10	7.560.986,97
Outras receitas operacionais		32.339.661,11	30.930.447,62
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde		(523.314,55)	(2.222.212,40)
Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde		(5.868.005,51)	(1.419.999,16)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(1.450.864,58)	(1.525.691,55)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(339.916,89)	(185.496,01)
Provisão para perdas sobre créditos		(4.077.224,04)	291.188,40
Outras despesas de operação de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(104.418.446,05)	(228.367.427,67)
RESULTADO BRUTO		21.099.544,26	14.298.340,48
Despesas de comercialização		(315.328,58)	(432.972,04)
Despesas administrativas		(20.612.137,22)	(19.944.537,64)
Resultado financeiro líquido		4.876.557,98	5.483.281,17
Receitas financeiras		5.963.392,09	7.031.838,11
Despesas financeiras		(1.086.834,11)	(1.548.556,94)
Resultado patrimonial		4.564.998,42	4.661.877,09
Receitas patrimoniais		6.621.720,37	7.258.884,95
Despesas patrimoniais		(2.056.721,95)	(2.597.007,86)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		9.613.634,86	4.065.989,06
Imposto de renda	24	(1.434.598,73)	(1.864.549,03)
Contribuição social	24	(539.124,65)	(700.356,65)
Participações no resultado		(159.733,97)	(137.350,13)
RESULTADO LÍQUIDO		7.480.177,51	1.363.733,25

* As notas explicativas integram as Demonstrações Contábeis.



NILSON LUIZ MAY
Presidente
CPF nº 007.528.190-20



JAIME LUIZ BECKER
Contador
CRC/RS nº 062.552/O-4
CPF nº 481.089.870-91



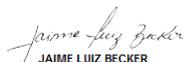
JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
Atuário
Miba nº 448
CPF nº 236.840.380-91

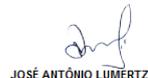
DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS OU PERDAS (DSP)

	2018			2017	
	ATO COOPERATIVO		ATO NAO COOPERATIVO	TOTAIS	TOTAIS
	PRINCIPAL	AUXILIAR			
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	155.049.483,45	45.295.092,11	8.049.464,62	208.394.040,18	206.793.602,97
Receitas com operações de assistência à saúde	156.783.618,94	46.153.187,59	8.399.733,19	211.336.539,72	208.565.966,63
Contraprestações líquidas	156.727.253,26	46.136.594,94	8.396.713,38	211.260.561,58	208.549.807,92
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	56.365,68	16.592,65	3.019,81	75.978,14	16.158,71
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde	(1.734.135,49)	(858.095,48)	(350.268,57)	(2.942.499,54)	(1.772.363,66)
Eventos indenizáveis líquidos	(117.127.745,38)	(34.479.487,34)	(6.275.156,92)	(157.882.389,64)	(167.222.831,40)
Eventos conhecidos ou avisados	(115.335.429,52)	(33.951.874,25)	(6.179.133,01)	(155.466.436,78)	(163.898.251,94)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(1.792.315,86)	(527.613,09)	(96.023,91)	(2.415.952,86)	(3.324.579,46)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	37.921.738,07	10.815.604,77	1.774.307,70	50.511.650,54	39.570.771,57
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	62.780,15	15.735,45	3.588,77	82.104,37	123.986,23
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	69.308.727,46	7.391.924,00	4.614.904,01	81.315.555,47	206.613.221,91
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	38.471.418,31	2.786.252,81	2.761.839,13	44.019.510,25	168.121.787,32
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico-hospitalar	4.331.695,76	313.718,60	310.969,74	4.956.384,10	7.560.986,97
Outras receitas operacionais	26.505.613,39	4.291.952,59	1.542.095,14	32.339.661,12	30.930.447,62
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	(425.322,29)	(39.432,74)	(58.559,52)	(523.314,55)	(2.222.212,40)
Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(4.486.902,25)	(1.124.613,68)	(256.489,58)	(5.868.005,51)	(1.419.999,16)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(1.109.386,75)	(278.060,77)	(63.417,06)	(1.450.864,58)	(185.496,01)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(259.913,50)	(65.145,68)	(14.857,71)	(339.916,89)	291.188,40
Provisão para perdas sobre créditos	(3.117.602,00)	(781.407,23)	(178.214,81)	(4.077.224,04)	(7.097.395,98)
Outras despesas operações de assistência. à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	(84.249.214,36)	(14.837.963,32)	(5.331.268,37)	(104.418.446,05)	(228.367.427,67)
RESULTADO BRUTO	18.131.806,78	2.221.254,48	746.483,01	21.099.544,27	14.298.340,48
Despesas de comercialização	(241.112,34)	(60.433,28)	(13.782,96)	(315.328,58)	(432.972,04)
Despesas administrativas	(15.760.831,28)	(3.950.352,71)	(900.953,23)	(20.612.137,22)	(19.944.537,64)
Resultado financeiro líquido	3.728.803,41	934.600,99	213.153,57	4.876.557,97	5.483.281,17
Receitas financeiras	4.559.838,49	1.142.894,68	260.658,92	5.963.392,09	7.031.838,11
Despesas financeiras	(831.035,08)	(208.293,69)	(47.505,35)	(1.086.834,12)	(1.548.556,94)
Resultado patrimonial	3.484.391,97	873.340,82	207.265,64	4.564.998,43	4.661.877,09
Receitas patrimoniais	5.057.040,51	1.267.515,23	297.164,63	6.621.720,37	7.258.884,95
Despesas patrimoniais	(1.572.648,54)	(394.174,41)	(89.898,99)	(2.056.721,94)	(2.597.007,86)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	9.343.058,54	18.410,30	252.166,03	9.613.634,87	4.065.989,06
Imposto de renda	-	(97.611,65)	(1.336.987,08)	(1.434.598,73)	(1.864.549,03)
Contribuição social	-	(36.682,62)	(502.442,03)	(539.124,65)	(700.356,65)
Participações no resultado	(122.138,73)	(30.613,30)	(6.981,95)	(159.733,98)	(137.350,13)
RESULTADO LÍQUIDO	9.220.919,81	(146.497,27)	(1.594.245,03)	7.480.177,51	1.363.733,25

* As notas explicativas integram as Demonstrações Contábeis.


HILSON LUIZ MAY
 Presidente
 CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
 Contador
 CRC/RS nº 062.552/O-4
 CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
 Atuarão
 Miba nº 448
 CPF nº 236.840.380-91

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS ABRAGENTES (

	NE				2018	2017
		ATO COOPERATIVO		ATO NÃO COOPERATIVO	TOTALS	TOTALS
		PRINCIPAL	AUXILIAR			
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		9.220.919,81	(146.497,27)	(1.594.245,03)	7.480.177,51	1.363.733,25
Compensação Entre Atos		(1.740.742,30)	146.497,27	1.594.245,03	0,00	0,00
Reversão de reservas		810.649,50	203.184,17	46.340,03	1.060.173,70	3.895.377,08
Utilização do saldo da RATES	30	810.649,50	203.184,17	46.340,03	1.060.173,70	3.895.377,08
RESULTADO AJUSTADO		8.290.827,01	203.184,17	46.340,03	8.540.351,21	5.259.110,33
Destinações legais e estatutárias		(1.243.624,05)	(203.184,17)	(46.340,03)	(1.493.148,25)	(1.502.167,03)
Fundo de reserva (10%)		(829.082,70)	0,00	0,00	(829.082,70)	(441.993,33)
RATES (5%)		(414.541,35)	0,00	0,00	(414.541,35)	(220.996,67)
RATES - resultado ACA + ANC		0,00	(203.184,17)	(46.340,03)	(249.524,20)	(839.177,03)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO		7.047.202,96	0,00	0,00	7.047.202,96	3.756.943,30

* As notas explicativas integram as Demonstrações Contábeis.


NILSON LUIZ MAY
 Presidente
 CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
 Contador
 CRCRS nº 062.552/O-4
 CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
 Atuário
 Miba nº 448
 CPF nº 236.840.380-91

EMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (DMPL)

	CAPITAL	RESERVAS DE SOBRAS	SOBRAS E PERDAS ACUMULADAS	TOTAL
SALDO INICIAL EM 01/01/2017	8.468.062,92	45.396.434,97	14.913.440,02	68.777.937,91
Deliberações assembleia geral ordinária em 2017	-	14.913.440,02	(14.913.440,02)	-
Fundo de reserva	-	14.913.440,02	(14.913.440,02)	-
Reversões de reservas	-	(3.895.377,08)	3.895.377,08	-
RATES - utilização no exercício	-	(3.895.377,08)	3.895.377,08	-
Lucro / Superávit / Prejuízo líquido do exercício	-	-	1.363.733,25	1.363.733,25
Destinações legais e estatutárias do resultado	-	1.502.167,03	(1.502.167,03)	-
Reserva legal (10%) - Resultado do ato cooperativo	-	441.993,33	(441.993,33)	-
RATES (5%) - Resultado do ato cooperativo	-	220.996,67	(220.996,67)	-
RATES - Resultado dos atos cooperativos auxiliares e não coopera	-	839.177,03	(839.177,03)	-
SALDO FINAL EM 31/12/2017	8.468.062,92	57.916.664,94	3.756.943,30	70.141.671,16

* As notas explicativas integram as Demonstrações Contábeis.

	CAPITAL	RESERVAS DE SOBRAS	SOBRAS E PERDAS ACUMULADAS	TOTAL
SALDO INICIAL EM 01/01/2018	8.468.062,92	57.916.664,94	3.756.943,30	70.141.671,16
Deliberações assembleia geral ordinária em 2018	-	3.756.943,30	(3.756.943,30)	-
Fundo de reserva	-	3.756.943,30	(3.756.943,30)	-
Reversões de reservas	-	(1.060.173,70)	1.060.173,70	-
RATES - utilização no exercício	-	(1.060.173,70)	1.060.173,70	-
Lucro / Superávit / Prejuízo líquido do exercício	-	-	7.480.177,51	7.480.177,51
Destinações legais e estatutárias do resultado	-	1.493.148,25	(1.493.148,25)	-
Reserva legal (10%) - Resultado do ato cooperativo	-	829.082,70	(829.082,70)	-
RATES (5%) - Resultado do ato cooperativo	-	414.541,35	(414.541,35)	-
RATES - Resultado dos atos cooperativos auxiliares e não coopera	-	249.524,20	(249.524,20)	-
SALDO FINAL EM 31/12/2018	8.468.062,92	62.106.582,79	7.047.202,96	77.621.848,67

* As notas explicativas integram as Demonstrações Contábeis.


NILSON LUIZ MAY
 Presidente
 CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
 Contador
 CRC/RS nº 062.552/O-4
 CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
 Atuário
 Miba nº 448
 CPF nº 236.840.380-91

EMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (DFC)

Método Direto	2 0 1 8	2 0 1 7
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de planos de saúde	234.813.393,63	214.257.069,20
(+) Resgate de aplicações financeiras	6.518.391,04	187.744.520,37
(+) Recebimento de juros de aplicações financeiras	3.638.524,28	210,33
(+) Outros recebimentos operacionais	1025.736.233,41	615.578.379,62
(-) Pagamento a fornecedores/prestadores de serviços de saúde	(210.472.796,93)	(205.098.340,85)
(-) Pagamento de comissões	(272.608,99)	(380.060,32)
(-) Pagamento de pessoal	(24.565.853,32)	(25.252.117,53)
(-) Pagamento de pró-labore	(6.754.182,50)	(1580.083,30)
(-) Pagamento de serviços de terceiros	(9.116.683,45)	(12.060.732,32)
(-) Pagamento de tributos	(10.109.350,82)	(11.708.222,18)
(-) Pagamento de contingências (cíveis/trabalhistas/tributárias)	(274.781,38)	(707.082,02)
(-) Pagamento de aluguel	(284.898,39)	(359.784,45)
(-) Aplicações financeiras	(3.509.282,42)	(192.318.967,21)
(-) Pagamento de promoção/publicidade	(1550.923,54)	(1.493.845,81)
(-) Outros pagamentos operacionais	(1001753.753,57)	(565.358.637,06)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	2.042.427,05	1.262.306,47
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(-) Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(1815.789,86)	(658.605,93)
(-) Pagamentos relativos ao ativo intangível	-	(90.640,52)
(-) Pagamento de aquisição de participação em outras empresas	(1234.768,53)	(2.090.393,03)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(3.050.558,39)	(2.839.639,48)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
(+) Recebimento - empréstimos/financiamentos	952.257,94	19.128,46
(-) Pagamento de amortização - empréstimos/financiamentos/leasing	(101132,05)	(46.386,63)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	851.125,89	(27.258,17)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(157.005,45)	(1.604.591,18)
CAIXA - saldo inicial	175.138,75	1.779.729,93
CAIXA - saldo final	18.133,30	175.138,75
Ativos livres no início do período ¹	24.053.048,16	28.734.061,41
Ativos livres no final do período ¹	30.872.743,46	24.053.048,16
Aumento/(Diminuição) nas aplicações financeiras - Recursos Livres	6.819.695,30	(4.681.013,25)

¹ Refere-se ao saldo das contas 'Caixa' e 'Bancos Conta Depósito', mais o montante de aplicações financeiras não vinculadas às provisões técnicas e/ou vinculadas a garantias judiciais, isto é, aplicações sem cláusula restritiva de resgate.


NILSON LUIZ MAY
Presidente
CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
Contador
CRC/RS nº 062.552/O-4
CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
Atuário
Miba nº 448
CPF nº 236.840.380-91

Demonstrativo da Reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido Obtido das Atividades Operacionais		
Método Indireto	2018	2017
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Resultado líquido do exercício	7.480.177,51	1.363.733,25
Depreciação	914.212,43	844.701,86
Amortização	125.327,20	121.615,44
Investimento - Ajuste a valor de mercado	22.772,72	19.876,12
Baixa investimento	637,13	-
Alienação imobilizado	73.742,35	-
Despesas patrimoniais	-	15.895,44
Receitas patrimoniais	(3.136.721,95)	(577.769,61)
Resultado equivalência patrimonial	1.982.283,85	2.597.007,86
Juros apropriados	33.461,65	-
Resultado ajustado	7.495.892,89	4.385.060,36
VARIAÇÃO DE ATIVOS E PASSIVOS		
	(5.453.465,84)	(3.122.753,89)
Varição nas aplicações financeiras	(13.835.406,11)	(9.838.518,93)
Varição créditos de operações com planos de assistência à saúde	(9.075.102,08)	(4.389.719,90)
Varição créditos de operações prestação de serviços	4.540.266,50	(8.032.702,23)
Varição títulos e créditos a receber	(109.877,19)	3.797.786,75
Varição valores e bens	4.206.977,18	275.554,51
Varição despesas antecipadas	(345.509,09)	(682.282,19)
Varição da conta corrente cooperadas	7.436.645,41	1.426.314,67
Varição de créditos a longo prazo - ativo não circulante	(1.652.706,01)	(6.569.503,86)
Varição da provisão de prêmio/contraprestação não ganha - PPCNG	(0,00)	-
Varição da provisão para remissão	(7.528,41)	11.205,07
Varição da provisão de eventos/sinistros a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	374.119,32	881.557,46
Varição da provisão de eventos/sinistros a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	1.270.519,46	2.469.245,37
Varição da provisão de eventos/sinistros ocorridos e não avisados - PEONA	2.415.952,89	3.324.579,43
Varição de débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	2.890.105,06	376.138,38
Varição das provisões de tributos	(453.442,57)	(627.235,78)
Varição de tributos e encargos sociais a recolher	(114.815,63)	860.715,79
Varição de débitos diversos	(14.716.756,55)	6.719.404,52
Varição da conta corrente de cooperadas	(50.682,08)	143.674,80
Varição das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	154.133,16	375.399,62
Varição das provisões para ações judiciais	2.660.412,96	6.073.652,64
Varição dos débitos diversos	(65.872,29)	281.979,99
Ajuste de Fomecedores	9.025.100,23	-
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais	2.042.427,05	1.262.306,47

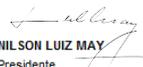

NILSON LUIZ MAY
 Presidente
 CPF nº 007.528.190-20

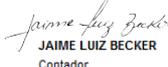

JAIME LUIZ BECKER
 Contador
 CRC/RS nº 062.552/O-4
 CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
 Atuário
 Miba nº 448
 CPF nº 236.840.380-91

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

	2018	%	2017	%
a) Ingressos e receitas	288.580.997,37		415.578.204,46	
a1) Contraprestações emitidas líquidas	211.260.561,58		208.549.807,92	
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	81.397.659,83		206.737.208,14	
a3) Provisão para perdas sobre créditos	(4.077.224,04)		291.188,40	
b) Variação das provisões técnicas	75.978,14		16.158,71	
b1) Provisão de remissão	75.978,14		16.158,71	
c) Receita líquida operacional	288.656.975,51		415.594.363,17	
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	(199.980.346,04)		(335.391.855,50)	
d1) Eventos indenizáveis líquidos	(155.466.436,78)		(163.898.251,94)	
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(2.415.952,86)		(3.324.579,46)	
d3) Outros dispêndios/Despesas operacionais	(42.097.956,40)		(168.169.024,10)	
e) Insumos adquiridos de terceiros	(44.932.922,92)		(46.373.632,93)	
e1) Despesas de comercialização	(315.328,58)		(432.972,04)	
e2) Despesas com serviços de terceiros	(6.683.019,48)		(6.633.345,10)	
e3) Materiais, energia e outras despesas administrativas	(33.717.189,28)		(33.234.979,28)	
e4) Provisão para contingências - administrativas	(2.182.979,08)		(2.777.679,37)	
e5) Despesas financeiras	(1.052.380,81)		(1.532.539,52)	
e6) Perda/Recuperação de valores ativos	(982.025,69)		(1.762.117,62)	
f) Valor adicionado bruto	43.743.706,55		33.828.874,74	
g) Depreciação, amortização	(1.039.442,67)		(966.220,35)	
h) Valor adicionado líquido	42.704.263,88		32.862.654,39	
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	11.654.918,69		15.589.092,28	
i1) Receitas financeiras	5.963.392,09		7.031.838,11	
i2) Resultado de equivalência patrimonial	(1.982.283,85)		(2.597.007,86)	
i3) Reversão de reservas e fundos	1.060.173,70		3.895.377,08	
i4) Outras	6.613.636,75		7.258.884,95	
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	54.359.182,57	100,00%	48.451.746,67	100,00%
a) Remuneração do trabalho	(34.266.850,82)	-63,04%	(30.771.824,18)	-63,51%
a2) Dirigentes, conselheiros e empregados	(34.266.850,82)	-63,04%	(30.771.824,18)	-63,51%
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	(25.497.276,77)	-46,91%	(23.269.490,93)	-48,03%
a2.2) Benefícios	(7.321.639,04)	-13,47%	(5.768.322,57)	-11,91%
a2.3) F.G.T.S	(1.288.201,04)	-2,37%	(1.596.660,55)	-3,30%
a2.4) Bônus/Participação nos lucros e resultados	(159.733,97)	-0,29%	(137.350,13)	-0,28%
b) Remuneração governo-Impostos/Taxas/Contribuições	(11.174.395,06)	-20,56%	(11.944.977,60)	-24,65%
b1) Federais	(10.486.983,15)	-19,29%	(11.334.910,66)	-23,39%
b1.1) Tributos	(5.047.048,59)	-9,28%	(6.370.969,83)	-13,15%
b1.2) Previdência social	(5.439.934,56)	-10,01%	(4.963.940,83)	-10,25%
b2) Estaduais	(12.851,24)	-0,02%	(14.267,93)	-0,03%
b3) Municipais	(674.560,67)	-1,24%	(595.799,01)	-1,23%
c) Remuneração de capitais de terceiros	(377.585,48)	-0,69%	(475.834,56)	-0,98%
c1) Juros	(34.453,30)	-0,06%	(16.017,42)	-0,03%
c2) Aluguéis	(343.132,18)	-0,63%	(459.817,14)	-0,95%
d) Remuneração de capitais próprios	(8.540.351,21)	-15,71%	(5.259.110,33)	-10,85%
d1) Constituição de reservas e fundos	(1.493.148,25)	-2,75%	(1.502.167,03)	-3,10%
d2) Sobras/Perdas líquidas à disposição da AGO	(7.047.202,96)	-12,96%	(3.756.943,30)	-7,75%
VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	(54.359.182,57)	-100,00%	(48.451.746,67)	-100,00%


NILSON LUIZ MAY
 Presidente
 CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
 Contador
 CRC/RS nº 062.552/0-4
 CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
 Atuário
 Miba nº 448
 CPF nº 236.840.380-91

CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida da conta de resultado Contraprestações Efetivas de Operações de Assistência à Saúde para os Planos de Saúde da Operadora e os valores cobrados cuja base o mês da emissão são contabilizados na forma de diária, nos termos da RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e da RN 390/15 da ANS em contrapartida de conta de Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha - PPCNG que são transferidas para a conta de final do período de cobertura. Já as Receitas Operacionais de Assistência à Saúde Não Relacionada com Planos de Saúde da Operadora refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e a outras Operadoras d

PROVISÃO PARA PERDAS

As provisões sobre os valores a Receber de Planos de Saúde da Operadora foram constituídas com base nas normas da ANS e em conformidade com a RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e da RN 390/15, considerando a totalidade do crédito por contrato nos casos de uma parcela familiares e mais de 90 dias nos demais planos coletivos, cujo saldo em 31/12/2018 é de R\$ 819.144,23 (Em

As provisões para outros créditos não relacionados com planos de saúde da operadora foram constitu considerando a totalidade do crédito por cliente nos casos de uma parcela vencida há mais de 90 dias, cujo saldo em 31/12/2018 é de R\$ (Em 2017 R\$ 14.520.166,65).

O valor total em 31/12/2018 de R\$ 19.264.932,28 (está representado no quadro a seguir:

PPSC - POR TIPO DE CRÉDITO A RECEBER	2018		2017	
	A Receber	PPSC	A Receber	PPSC
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	21.523.760,97	(819.144,23)	10.626.957,96	(350.116,09)
Contraprestação pecuniária/ Prêmios a receber cobertura assistencial preço preestabelecido	9.354.207,26	-	7.967.709,23	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos	-	(819.144,23)	-	(350.116,09)
Contraprestação pecuniária/ Prêmios a receber cobertura assistencial preço pós-estabelecido	2.900.492,62	-	2.659.248,73	-
Participação de Beneficiários	432.172,47	-	-	-
Contraprest Corresponsabilidade Assumida	8.836.888,62	-	-	-
Créditos de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	34.380.671,80	(18.445.788,05)	34.995.316,90	(14.520.166,65)
Contas a receber	3.673.070,86	-	5.314.833,72	-
Intercambio a receber - Atendimento eventual	109.027,37	-	-	-
Outros créditos de operacionais de prestação de serviços	30.598.573,57	-	29.680.483,18	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos	-	(18.445.788,05)	-	(14.520.166,65)
TOTAL	55.904.432,77	(19.264.932,28)	45.622.274,86	(14.870.282,74)

DESPESAS ANTECIPADAS

As despesas e dispêndios antecipados foram registrados no Ativo, apropriadas mensalmente, pelo regime de competência, cujo

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, sendo que na UNIAIR Administração Participações e Serviços Médicos de Urgência Ltda. e UNIAIR Táxi Aéreo Ltda. foram avaliados pelo método de equivalência patrimonial, resultando numa

O imobilizado a ser mantido e utilizado na consecução de suas finalidades é revisto para se identificar evidências de perdas não recuperáveis, sempre que eventos ou alterações nas circunstâncias indicarem que o valor contábil pode não ser recuperável. Quando es recuperável é calculado para verificar se há perda.

Reparos e manutenção são apropriados ao resultado durante o período em que são incorridos. O custo das principais renovações é incluído no valor contábil do ativo no momento em que for provável que os benefícios econômicos futuros que ultrapassarem o padrão de desempenho ativo existente fluirão para a operadora. As principais renovações são depreciadas ao longo da vida útil restante do ativo

DEPRECIÇÃO E AMORTI

As depreciações e amortizações foram calculadas pela vida útil restante do bem, de com a NBC TG 27, aprovado pela resolução do CFC 1.177/09, resultando num encargo total neste exercício de R sendo de depreciação o valor de R 5.327,20 (em 2017 R\$ 966.317,30, 844.701,86 e 121.6

No ativo intangível estão classificados os direitos de uso de sistemas corporativos e aplicativos contabilizados pelo custo de aquisição e amortização

Os gastos associados ao desenvolvimento ou à manutenção de softwares são reconhecidos como despesas na medida em que são incorridos. Os gastos diretamente associados a softwares identificáveis e únicos, controlados pela cooperativa e que, provavelmente, gerarão benefícios econômicos maiores que os custos por mais de um ano, são reconhecidos como ativos intangíveis.

PROVISÕES TÉCNICAS DE OPERAÇÕES DE ASSIS

As provisões técnicas foram calculadas até a data do fechamento do balanço de conformidade com a RN 290/12, alterada pela RN 390 de 0 e alterações da RN 274/11, da ANS.

A entidade possui contabilizada conforme demonstrado nos quadros das Notas Provisão para Remissão constituída R\$ 719.912,87 (Em 2017 R\$ 795.89 Provisão para Eventos a Liquidar SUS R\$ 1.785.430,97 (2017 R\$ Provisão para Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais R\$ 12.681.564,38 (Em 2017 R\$ Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados PEONA, calculada por Nota Técnica Atuarial (NTA) no valor 20.924.463,00 (Em 2017 R\$

PROVISÃO PARA EVENTO

Foram registrados com base na data do conhecimento das faturas e notas fiscais dos prestadores de serviços efetivamente recebidas em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis liquidados, em conformidade com a RN 314/12 e alterações da RN

EMPRÉSTIMOS E FINANC

elo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base, com aplicação do ajuste presente no caso de encargos prefixados.

ARRENDAMENTO MERCANT

Os contratos de arrendamento mercantil tancialmente todos os riscos e benefícios inerentes à propriedade do bem objeto do referido contrato, foram registrados no imobilizado em contrapartida de financiamentos, pelo montante igual ao valor justo do se inferior, ao valor presente dos pagamentos mínimos do arrendamento.

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando tributação os valores provenientes de atos cooperativos auxiliares e não cooperativos, conforme Demonstrativo de Sobras e Perdas que faz parte das Demonstrações Contábeis e o divulgado na Nota

DIREITOS E OBRIGAÇ

Os direitos e obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos

ATIVOS E PASSIVOS CO

As provisões constituídas foram baseadas no conceito estabelecido na NBC TG 25, aprovado pela Resolução 1.180/09 do CFC, que como sendo um passivo de prazo ou de valor incertos e também que passivo é uma obrigação presente da entidade, derivada de eventos já ocorridos, cuja liquidação se espera que resulte em saída de recursos da entidade capazes de gerar benefícios econômicos.

contabilmente, exceto quando a administração possui total controle da situação de um evento futuro certo, que apesar de não ocorrido, dependa apenas dela; ou, ainda, quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis cabem mais recursos, e desde que seja possível determinar, com um mínimo de razoabilidade, o momento do seu recebimento, cara ganho como praticamente certo.

são constituídos levando em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a similaridade com processos exatidão e o posicionamento dos tribunais, sempre que a perda possa ocasionar uma saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos sejam mensuráveis com suficiente segurança.

os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão de o plano de contas padrão da ANS não contemplar essa reclassificação.

Os direitos adquiridos relativos a férias e seus encargos sociais foram provisionados juntamente com as obrigações sociais e 31.12.2018 é de R\$ 2.784.323,68 (Em 2017 R\$ 2.380.399,46)

VALOR RECUPERÁVEL DO

consonância com a NBC TG 01 do Conselho Federal de Contabilidade aprovada pela Resolução 1.292/10 do Conselho Federal de Contabilidade /RS realizou trabalho para a identificação de possíveis ativos não recuperáveis da qualquer situação que

ATIVIDADES COMPREENDIDAS COMO ATO COOPERATIVO PRINCIPAL (ACP) E ATO COOPERATIVO IAR (ACA) E ATO NÃO

Os Atos Cooperativos Principais referem se às operações com as cooperativas cooperadas através do sistema denominado de intercâmbio entre s pelos seus cooperados e serviços próprios. Os Atos Cooperativos Auxiliares referem se às operações com meios credenciados diretos da cooperativa para execução de serviços auxiliares não supridos pelos das cooperativas associadas. Os Atos Não Cooperativos se às operações exclusivamente geradas por não cooperados.

CRITÉRIOS DE ALOCAÇÃO DOS ATOS COOPERATIVOS (ACP E ACA) E ATOS NÃO COOPERATIVOS

A apuração do resultado dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos visa o 5.764/71 e legislação tributária, sendo que os resultados dos Atos Não Cooperativos, acrescidos do resultado do Ato Cooperativo Auxiliar, serão levados para a conta assistência Técnica, Educacional e Social, estes apurados no DRE Fiscal, o qual possibilita apurar a Base de Cálculo para a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) e o Imposto de Renda da Pessoa Jurídica (IRPJ).

O cálculo da proporcionalidade dos Atos foi definido tomando se como base os valores contabilizados a estes títulos, em relação aos custos, 76,46% para o ACP e 19,17% para o ACA e 4,37% para o AÑC, respectivamente, conforme prevê Parecer Normativo 73/75 da Receita

Em 2017, a proporcionalidade foi de 95,65%, 10,08% e 4,27%, respectivamente). Os custos dos produtos comercializados pela Unimed estão contabilizados em separado, conforme prevê o Parecer Normativo 38/80 da Receita Federal do Brasil, de acordo com a defi letra "a" acima em Ato Cooperativo Principal, Ato Cooperativo Auxiliar e Ato Não Cooperativo.

Para efeito de determinação do resultado tributável, com vistas a atender à legislação fiscal, as receitas de cada produto fo onta o percentual individual auferido nos custos para ACP, ACA e AÑC.

Já as demais receitas e custos não identificados por atos e as despesas operacionais indiretas foram rateadas pela aplicação informado na letra "b" acima e ajustadas no LALUR às despesas indedutíveis e o resultado financeiro, este tributado em 100%, conforme determina a legislação fiscal.

MUDANÇA DE PRÁTICA CONTÁBIL ADOÇÃO DA RN**EFEITOS E COMPARABIL**

Federação das Cooperativas Médicas do Estado do Rio Grande do Sul Ltda., conforme requerido pela RN 430, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo

operadoras de planos de assistência à saúde. Os valores referentes ao exercício de 2018 foram integralmente registrados no mês de 2018 e foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimed (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. Estes relatórios possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós pagamento entre a Unimed Origem (Contratada) e Unimed Executora (Prestadora), conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovadas pelo Fórum Unimed. As contabilizações não afetaram o resultado do exercício apurado até então e ocorreram conforme consta a seguir

RS COMO PRESTADORA

Conforme requerido pela RN 430, quando ocorre o atendimento da Federação das Cooperativas Médicas do Estado do Rio Grande da., de beneficiários de outra operadora, de forma habitual, os custos realizados pelo recurso próprio ou pela rede credenciada devem ser registrados como “Eventos Indeniz do Plano de Contas da ANS. Também, conforme RN 430, as faturas emitidas devem ser contabilizadas como “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde”

Os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed/RS Federação das Cooperativas Médicas do Estado do Rio peradoras, de forma habitual, anteriormente contabilizados como Eventos Indenizáveis no grupo 411 la RN 430, a ser contabilizados na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde “ do Plano de Contas da ANS.

ADOÇÃO DA RN 430/201

registros contábeis do compartilhamento de risco assumido de acordo com a definição da RN nº 430 de 7 de dezembro de 2017, do foram integralmente efetivados no mês de dezembro de 2018. Este reconhecimento da corresponsabilidade, na sua totalidade, no regime de preço estabelecido, portanto com registro a partir das contas 411112 e 311112 conforme normativa vigente.

ADOÇÃO DA RN 430/201

O registro contábil efetivado de acordo com o que estabelece os artigos nºs 16, 17 e 18, mesmo qu ocorreram no exercício de 2018, que dispõe sobre as operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. Os registros contábeis do compartilhamento da gestão de riscos cedido (transferido) de acordo com a definição da RN nº 430 de 7 de dezembro de 2017, no ano de 2018, foram efetivados no mês de dezembro de 2018. O reconhecimento da corresponsabilidade transf aplicado nos contratos de preço preestabelecido e nos contratos de preço pós estabelecido, executado em regime de preço pós portanto com registro nas contas do grupo 3117. Para conciliação dos livros auxiliares deverá ser levado em consideração o controle complementar o compartilhamento de risco que se encontra, na sua totalidade nos livros auxiliares, dentro do movimento de intercâmbio

Considerando que a vigência da RN 430 iniciou em 01/01/2018 e face à ausência de relatórios específicos de habitualidade no a operadora reclassificou, nesta nota explicativa, a demonstração de 2017 mediante a aplicação do critério da proporcionalidade habituais apuradas em 2018, a fim de propiciar a comparabilidade dos períodos.

da adoção integral da RN nº 430 corresponsabilidade no atendimento de beneficiários pela rede da operadora, como prestadora ou como origem/contratante.

	2018	2017	2017 Ajustado RN 430
Contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde	208.396.507,94	206.793.602,97	192.170.957,40
Receitas com operações de assistência à saúde	211.260.561,58	208.549.807,92	193.927.162,35
Contraprestações líquidas	211.260.561,58	208.549.807,92	193.927.162,35
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(2.940.031,78)	(1.772.363,66)	(1.772.363,66)
Eventos indenizáveis líquidos	(157.882.389,64)	(167.222.831,40)	(152.600.185,83)
Eventos conhecidos ou avisados	(155.466.436,78)	(163.898.251,94)	(149.275.606,37)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(2.415.952,86)	(3.324.579,46)	(3.324.579,46)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE	50.514.118,30	39.570.771,57	39.570.771,57
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	82.104,37	123.986,23	123.986,23
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	81.315.555,46	206.613.221,91	96.990.543,86
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	44.019.510,25	168.121.787,32	58.499.109,27
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico-hospitalar	4.956.384,10	7.560.986,97	7.560.986,97
Outras receitas operacionais	32.339.661,11	30.930.447,62	30.930.447,62
(-) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	(523.314,55)	(2.222.212,40)	(2.222.212,40)
Outras despesas operacionais com planos de assistência à saúde	(5.868.005,51)	(1.419.999,16)	(1.419.999,16)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(1.450.864,58)	(1.525.691,55)	(1.525.691,55)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(339.916,89)	(185.496,01)	
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assistência à saúde	-	-	
Provisão para perdas sobre créditos	(4.077.224,04)	291.188,40	291.188,40
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	(104.418.446,05)	(228.367.427,67)	(118.744.749,62)
RESULTADO BRUTO	21.102.012,02	14.298.340,48	14.298.340,48

O valor do Disponível compreende

peradora e em depósitos bancários (bancos conta movimento) conforme quadro

DISPONÍVEL	31/12/2018	31/12/2017
Caixa	2.309,07	2.333,95
Bancos contas depósitos	15.824,23	172.804,80
TOTAIS	18.133,30	175.138,75

garantidoras de provisões técnicas
nº 159 de julho de 2007 e alterações posteriores.

em favor da ANS nos termos da Re

garantidoras de provisões técnicas aos fundos dedicados à saúde servem como lastro para as provisões instituídas pela ANS conforme mencionado no parágrafo anterior.

aplicações financeiras são representadas por títulos de renda fixa privada e compõem

APLICAÇÕES	31/12/2018	31/12/2017
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	40.593.130,85	33.734.425,49
Depósitos bancários a prazo - CDB/RDB	3.570.950,99	7.512.692,75
Cotas de fundos de investimentos	37.022.179,86	26.221.732,74
Aplicações livres	30.854.610,16	23.877.909,41
Depósitos bancários a prazo - CDB/RDB	29.563.044,02	23.811.579,56
Cotas de fundos de investimentos	1.291.566,14	66.329,85
TOTAIS	71.447.741,01	57.612.334,90

CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE PLANO DE SAÚDE

As operações com planos de saúde e de prestação de serviços estão subdivididas nas seguintes rubricas:

OPERAÇÕES DE PLANOS

CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	31/12/2018	31/12/2017
Cobertura assistencial preço preestabelecido	8.535.063,03	7.617.593,14
Contraprestação pecuniária/prêmio a receber	9.354.207,26	7.967.709,23
Individual	722.101,90	838.034,16
Coletivo	8.632.105,36	7.129.675,07
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(819.144,23)	(350.116,09)
Individual	(102.728,63)	(255.088,98)
Coletivo	(716.415,60)	(95.027,11)
Cobertura assistencial preço pós-estabelecido	2.900.492,62	2.659.248,73
Contraprestação pecuniária/prêmio a receber	2.900.492,62	2.659.248,73
Coletivo	2.900.492,62	2.659.248,73
Participação dos beneficiários em eventos/Sinistros indenizados	432.172,47	1.352.672,79
Participação dos beneficiários em eventos/Sinistros indenizados	432.172,47	1.352.672,79
Contraprestação corresponsabilidade assumida	8.836.888,62	-
Contraprestação corresponsabilidade assumida	8.836.888,62	-
TOTAIS	20.704.616,74	11.629.514,66

APLICAÇÕES	31/12/2018	31/12/2017
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	40.593.130,85	33.734.425,49
Depósitos bancários a prazo - CDB/RDB	3.570.950,99	7.512.692,75
Cotas de fundos de investimentos	37.022.179,86	26.221.732,74
Aplicações livres	30.854.610,16	23.877.909,41
Depósitos bancários a prazo - CDB/RDB	29.563.044,02	23.811.579,56
Cotas de fundos de investimentos	1.291.566,14	66.329,85
TOTAIS	71.447.741,01	57.612.334,90

OPERAÇÕES DE PRESTAÇ

CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	31/12/2018	31/12/2017
Contas a receber - Câmara de compensação	3.673.070,86	5.314.833,72
Intercambio a receber - Atendimento eventual	109.027,37	-
Outros créditos operacionais de prestação de serviços	30.598.573,57	29.680.483,18
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(18.445.788,05)	(14.520.166,65)
TOTAIS	15.934.883,75	20.475.150,25

se a créditos a receber das Filiadas referente à câmara de compensação cujos vencimentos dos créditos são no mês seguinte ao fechamento.

nais de prestação de serviços: r se a créditos a receber de prestação de serviços não relacionados com planos de saúde, de glosas refaturadas e de glosas a analisar.

CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os créditos tributários referem lores de retenções na fonte realizados pelos contratantes e às retenções na fonte de aplicações financeiras, bem como das antecipações de imposto de renda e da contribuição social, discriminadas no quadro a seguir:

CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS	31/12/2018	31/12/2017
Imposto de renda retido na fonte - IRRF	985.885,64	1.341.221,03
Imposto de renda a compensar/restituir	395.928,41	250.731,81
Antecipações de imposto de renda	121.946,66	121.946,66
Contribuição social retida na fonte	7.175,92	8.207,77
Contribuição social a compensar/restituir	237.624,27	71.509,63
Antecipações da contribuição social	50.308,05	50.308,05
Crédito de previdência social	41,80	-
Créditos de PIS e COFINS	65.135,28	-
Imposto sobre serviços - ISS	159.484,95	69.728,84
TOTAIS	2.023.530,98	1.913.653,79

BENS E TÍTULOS A REC

ulos a receber estão subdivididos nas seguintes rubricas:

BENS E TÍTULOS A RECEBER	31/12/2018	31/12/2017
Estoques (a)	33.917,36	40.497,94
Imoveis a Venda (b)	-	5.054.363,18
Adiantamentos a funcionários (d)	189.466,03	260.552,86
Adiantamentos diversos (e)	1.624.360,77	1.650.570,84
Outros créditos ou bens a receber (f)	1.262.348,14	290.330,08
(-) Provisão para perdas sobre créditos	(35.512,95)	(14.758,37)
TOTAIS	3.074.579,35	7.281.556,53

O saldo desta conta está composto de valores dos estoques de produtos do almoxarifado, material de expediente e material de m

estava composto até 31.12.2017 pelo imóvel adquirido da empresa Senergisul Sindicatos dos Eletricitários do Rio Grande da ação de cobrança conforme processo 001/1.13.0041030 conforme decisão da diretoria está disponível para venda.

foi contratada nova empresa corretora de negócios imobiliários. O valor contabilizado levou em conta o saldo a receber no referido processo. que o valor registrado não está superior de mercado. A partir de 31.12.2018 o referido saldo está sendo considerado na nota explicativa nº 12 (Realizável composto pelos valores a receber referentes às operações com cartão de crédito)

O saldo desta conta está composto de adiantamento de salários, férias e 13º a funcionários;

O saldo desta conta está composto de adiantamentos de funcionários para viagens e adiantamento a fornecedores;

O saldo desta conta está composto de o de alto custo e do adiantamento para futuro aumento de

DESPESAS ANTECIPADAS

valores de despesas antecipadas:

DESPESAS ANTECIPADAS	31/12/2018	31/12/2017
Despesas administrativas	102.541,62	150.081,94
Outras despesas antecipadas	1.322.053,28	929.003,87
TOTAIS	1.424.594,90	1.079.085,81

Despesas administrativas: c

as despesas administrativas: c pelas assinaturas de jornais e revistas, garantias estendidas, informativos fiscais e licenças de software.

CONTA CORRENTE DE CO

relativos à conta corrente com cooperadas:

CONTA CORRENTE DE COOPERADAS	31/12/2018	31/12/2017
Créditos a receber de cooperadas - RS	347.327,65	2.130.582,70
Créditos a receber faturas a vencer	23.949,01	5.819,86
Créditos a receber de cooperadas NDs - Notas de Débitos -	3.345.672,73	2.715.240,19
Créditos a receber de cooperadas DRs - Câmara de	6.554.951,64	13.094.500,96
Créditos a receber de cooperadas FAs - Câmara de	75.446,76	48.319,18
Créditos a receber de cooperadas RBs - Reembolsos	82.061,86	687.714,58
Créditos a receber cooperados - Instituto de acreditação e	0,04	-
(-) PPSC conta corrente cooperadas	(150,00)	-
(-) Créditos a receber	(220.582,23)	(1.036.854,60)
TOTAIS	10.208.677,46	17.645.322,87

LONGO PRAZO VALORES E BENS

, os depósitos judiciais foram corrigidos pela taxa , com base na data dos seus referidos depósitos históricos. As provisões constantes no passivo não circulante, sofreram igual correção.

REALIZÁVEL A LONGO PRAZO - VALORES E BENS	31/12/2018	31/12/2017
Imóveis à venda	5.054.363,18	-
Imóveis à venda	5.054.363,18	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	15.215.924,17	15.590.551,97
Depósitos judiciais - eventos/sinistros	763.575,32	743.398,46
Depósitos judiciais e fiscais - tributos	11.841.999,51	12.133.187,51
Depósitos judiciais - cíveis	1.315.528,99	1.176.079,05
Depósitos judiciais - trabalhistas	1.294.820,35	1.537.886,95
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	1.393.640,42	4.420.669,79
Outros créditos a receber	1.393.640,42	4.420.669,79
Depósitos processos	1.994.852,55	1.994.852,55
(-) PPSC	(1.994.852,55)	(1.994.852,55)
TOTAIS	21.663.927,77	20.011.221,76

Outros Créditos a Receber: valores a receber de cooperativas Singulares referentes às parcelas de longo prazo transferidos para o Ativo Não

Depósitos processos: referente processo da beneficiária Sandra Regina Vargas envolvendo Hospital Divina Providência, onde a Unimed/RS teve decisão favorável, permitindo execução dos valores a receber. Considerando o tempo de tramitação do processo, este valor está sujeito de liquidação duvidosa.

referente ao imóvel citado na nota explicativa nº 9.

INVESTIMENTOS

abaixo o quadro analítico dos investimentos e os esclarecimentos sobre o tipo de empresa investida:

INVESTIMENTOS	31/12/2018	31/12/2017
a) Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial	5.235.940,13	7.218.861,11
a.1) Participações em entidades não reguladas	5.235.940,13	7.218.861,11
b) Participações societárias pelo método de custo	25.528.766,11	21.096.514,73
b.1) Participações em entidades reguladas	14.226.191,03	11.330.758,01
b.2) Participações em entidades não reguladas	11.302.575,08	9.765.756,72
TOTAIS	30.764.706,24	28.315.375,84

duas empresas avaliadas pelo método de equivalência patrimonial UNIAIR Administração Participações e Serviços Médicos de Urgência Ltda. a UNIAIR Taxi Aéreo Ltda., sendo a primeira com uma participação de 99,92% do seu capital total e

investimentos em empresas do rativas de crédito e ações CRT:

b.1) Investimentos nas operadoras de planos de saúde Unimed do Brasil e Central Nacional Unimed;

) Investimentos em empresas do S imed como: Portal Unimed, Unimed Mercosul, Unimed Participações, Unimed Central de Serviços Auxiliares e Unimed Seguradora. Investimentos na cooperativa de crédito Sicredi, cooperativa de crédito Unicred e ações CRT.

IMOBILIZADO

QUADRO RESUMO DOS SA

CONTAS DO ATIVO IMOBILIZADO	TAXAS (%)	2018				RESIDUAL 2017
		VALOR ORIGINAL	AQUISIÇÕES BAIXAS	DEPRECIACÃO ACUMULADA	RESIDUAL	
Edifícios não hospitalares	1,41%	3.370.787,69	-	(1.064.775,88)	2.306.011,81	2.440.843,33
Terrenos	-	5.598.452,75	-	-	5.598.452,75	5.598.452,75
Instalações não hospitalares	10,0%	159.482,26	187.775,66	(166.402,28)	180.855,64	12.809,48
Máquinas e equipamentos não hospitalares	10,0%	571.027,92	(73.426,57)	(164.166,09)	333.435,26	432.874,91
Equipamentos de informática não hospitalares	20,0%	3.848.231,90	108.816,80	(2.535.872,22)	1.421.176,48	1.128.636,76
Móveis e utensílios não hospitalares	10,0%	1.483.471,47	(383.795,07)	(664.168,99)	435.507,41	506.530,07
Veículos não hospitalares	20,0%	518.477,00	-	(294.359,59)	224.117,41	317.432,77
Imobilizações em curso	-	967.387,15	765.858,39	-	1.733.245,54	967.387,15
TOTAIS		16.517.318,14	605.229,21	(4.889.745,05)	12.232.802,30	11.404.967,22

QUADRO RESUMO DE MOV

CONTAS DO ATIVO IMOBILIZADO	2017	2018			
	RESIDUAL	AQUISIÇÕES	BAIXAS	DEPRECIACÃO	RESIDUAL
Edifícios não hospitalares	2.440.843,33	-	-	(134.831,52)	2.306.011,81
Terrenos	5.598.452,75	-	-	-	5.598.452,75
Instalações não hospitalares	12.809,48	187.775,66	-	(19.729,50)	180.855,64
Máquinas e equipamentos não hospitalares	432.874,91	80.459,01	(153.885,58)	(26.013,08)	333.435,26
Equipamentos de informática não hospitalares	1.128.636,76	852.096,09	(9.325,35)	(550.231,02)	1.421.176,48
Móveis e utensílios não hospitalares	506.530,07	79.732,51	(59.233,24)	(91.521,93)	435.507,41
Veículos não hospitalares	317.432,77	-	-	(93.315,36)	224.117,41
Imobilizações em curso	967.387,15	791.370,89	(25.512,50)	-	1.733.245,54
TOTAIS	11.404.967,22	1.991.434,16	(247.956,67)	(915.642,41)	12.232.802,30

O ativo imobilizado está com o custo corrigido até 31/12/1995, deduzido das depreciações calculadas segundo as regras estabelecidas referente à depreciação dos bens do imobilizado, aprovada pela Resolução 1.177/99 do Conselho Federal de Contabilidade, sendo consideradas estimativas de vida útil e valor residual recuperável.

o intangível os softwares utilizados pela Unimed /RS em sua gestão, bem como as devidas amortizações acumulada

INTANGÍVEL	31/12/2018	31/12/2017
Não hospitalar	194.811,02	320.138,22
Softwares de informática	1.960.990,92	1.960.990,92
(-) Amortização de softwares de informática	(1.766.179,90)	(1.640.852,70)
TOTAIS	194.811,02	320.138,22

QUADRO RESUMO DOS SA

CONTAS DO ATIVO INTANGÍVEL	TAXAS (%)	2018			RESIDUAL 2017
		VALOR ORIGINAL	AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	RESIDUAL	
Softwares	20%	1.960.990,92	(1.766.179,90)	194.811,02	320.138,22
TOTAIS		1.960.990,92	(1.766.179,90)	194.811,02	320.138,22

QUADRO RESUMO DAS MO

CONTAS DO ATIVO INTANGÍVEL	2017	2018	
	RESIDUAL	AMORTIZAÇÃO	RESIDUAL
Intangível	320.138,22	(125.327,20)	194.811,02
TOTAIS	320.138,22	(125.327,20)	194.811,02

Já as provisões de Eventos têm um maior rigor, inclusive segundo o perfil e a operadora, cujas especificações são:

EVENTOS OCORRIDOS E NÃO

A PEONA tem como objetivo estimar o montante dos eventos já corridos, porém ainda não informados (avisados) administrativamente,

A Provisão para Eventos Ocorrido é uma provisão estimada atuarialmente, por Nota Técnica Atuarial da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (NTA PEONA) aprovada junto à ANS, conforme Ofício nº 2221/2014/GGAME o dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela operadora. de 31/12/2018 é de R\$ 20.924.463,00 (Em 2016 R\$ 18.508.510,11).

Geral de Acompanhamento das Operad

GEHAE: Gerência de Habilitação, Atuaría e Estudos de Mercado

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras.

PROVISÃO DE EVENTOS/SINISTROS A LIQUIDAR

A Provisão de Eventos/Sinistros tem como objetivo registrar o valor líquido e retido apurado para atender os custos assistenciais dos eventos (sinistros) formalmente informados. O montante representa a soma dos valores a pagar, sendo apenas segmentados em aviso e a data de pagamento para determinar os garantidoras de provisões técnicas respectivamente. O valor total da provisão em 31.12.2018 é de R\$ 15.092.341,55 (Em 2017 R\$ 13.225.119,98), sendo R\$ 1.814.075,06) e R\$ 2.902.229,06 de eventos relativos às contas com mais de 60 dias decorridos desde a data do respectivo aviso (Em 2017 R\$ 2.922.105,62)

ATIVOS GARANTIDORES

Os Ativos Garantidores são disponibilidades, títulos, valores mobiliários e/ou imóveis registrados no ativo (Balanço Patrimonial) da o objetivo de lastrear o total das provisões técnicas, ou seja, todas as operadoras deverão ter ativos garantidores para lastrear estas provisões, nos níveis exigidos, conforme especificados no item A anterior observando os níveis de vinculação.

Nos termos da RN nº 159/2007, 227/2010 e 393/15 da ANS, a operadora constitui garantias financeiras os os depósitos em conta corrente como ativo garantidor, assim como, em 2017 demonstrado na tabela abaixo:

ATIVOS GARANTIDORES E APLICAÇÕES	31/12/2018	31/12/2017
Provisões	36.736.717,42	32.529.521,00
Provisão para remissão	719.912,87	795.890,91
	402.301,60	470.751,23
	317.611,27	325.139,68
Provisão para eventos/ Sinistros a liquidar - SUS	2.410.777,17	1.814.075,06
	1.785.430,37	1.411.311,65
	625.346,20	402.763,41
Provisão para eventos/ Sinistros a liquidar para outros prestadores de serviços	12.681.564,38	11.411.044,92
Provisão para eventos corridos e não avisados - PEONA	20.924.463,00	18.508.510,11
Depósitos judiciais	(763.575,32)	(743.398,46)
Depósitos judiciais de eventos	(763.575,32)	(743.398,46)
Necessidade de ativo garantidor	35.973.142,10	31.786.122,54
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	40.593.130,85	33.734.425,49
Aplicações livres	30.854.610,16	23.877.909,41
TOTAIS	71.447.741,01	57.612.334,90

tem registrado como depósitos judiciais referentes a eventos/sinistros a liquidar o montante de R\$ 227.210,00 da ANS, pode ser deduzido da necessidade de Ativo

peradora tem Ativos Garantidores em níveis suficientes para lastrear as respectivas necessidades.

MARGEM DE SOLVÊNCIA

A Margem de Solvência representa a capacidade técnica e financeira líquida da operadora, segundo o volume de riscos assumidos. Consiste no patrimônio necessário para fazer frente às oscilações dos negócios assumidos. Ela corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social Ajustado por efeitos econômicos, na forma da regulamentação vigente.

estabeleceu regramento (escalonamento), tomando por base o mínimo de setenta vírgula cinquenta e dois por cento da margem de solvência calculada tendo como prazo limite de adequação plena dezembro de 2022, observando escalo gradual. A Margem de Solvência calculada atende os critérios estabelecidos pela ANS perfazendo montante de R\$ 19.917.382,64 frente ao Patrimônio Líquido Ajustado de R\$ 17.027.277,58 em nível superior ao exigido.

se que OPS Unimed/RS Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda., com registro na ANS nº 36708 e requisitos técnicos e normativos ao seu equilíbrio atuarial, que indica a capacidade de honrar seus compromissos atuais e futuros.

DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONAD COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

ir, o quadro com a distribuição dos débitos com operações de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da operadora:

DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	31/12/2018	31/12/2017
Prestadores de serviços de assistência à saúde	7.238.883,03	4.916.061,75
Outros débitos não relacionados com planos de saúde da operadora	12.678.499,61	12.111.215,83
TOTAIS	19.917.382,64	17.027.277,58

TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

A seguir, o quadro com a distribuição dos tributos e encargos sociais a recolher calculados sobre o faturamento ou sobre a folha de pagamento. Também estão os tributos e contribuições retidas na fonte a recolher:

TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER	31/12/2018	31/12/2017
Tributos e contribuições	1.362.358,19	1.511.287,35
Imposto de renda pessoa jurídica a pagar - IRPJ	208.491,65	382.747,78
Contribuição social sobre o lucro líquido a pagar - CSLL	150.858,49	237.679,49
Imposto sobre serviços - ISS	104.703,68	96.794,53
Contribuições previdenciárias - INSS	544.466,38	482.313,66
Fundo de garantia por tempo de serviço - FGTS	161.365,73	149.395,82
PIS e Cofins	160.398,00	161.917,20
Outros impostos e contribuições a recolher	32.074,26	438,87
Retenção de impostos e contribuições	547.913,53	513.800,00
Imposto de renda retido de funcionários - IRRF	414.819,57	393.531,11
Imposto de renda retido de terceiros - IRRF	13.984,88	12.550,41
Imposto sobre serviços retido na fonte - ISS	69.781,91	60.486,99
COFINS	2.032,97	4.235,95
PIS	440,48	917,78
Outros impostos e contribuições retidos na fonte	46.853,72	42.077,76
TOTAIS	1.910.271,72	2.025.087,35

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

A composição analítica do quadro abaixo apresenta, por instituição financeira, os valores de curto e longo prazo dos empréstimos e

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS	TAXA	CURTO PRAZO		LONGO PRAZO	
		31/12/2018	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2017
Cédula de crédito bancário - Unicred	CDI + 0,20% a.m	180.000,00	-	783.427,95	-
HP financial services arrendamento mercantil S/A	1,05% a.m	-	27.909,64	-	-
Sercompe computadores Ltda	-	-	3.188,71	-	-
TOTAL		180.000,00	31.098,35	783.427,95	-

DÉBITOS DIVERSOS FUNCIONÁRIOS, FORNECEDORES E CONTA**COOPERADAS**

os valores de compromissos com pessoal próprio da

fornecedores e outros débitos a pagar

DÉBITOS DIVERSOS - CURTO PRAZO	31/12/2018	31/12/2017
Funcionários	2.785.344,53	2.380.399,46
Férias	2.784.323,68	2.380.399,46
Outras obrigações com pessoal	1.020,85	-
Fornecedores	7.713.863,33	22.764.429,63
Outros débitos	268.418,01	339.553,33
TOTAIS	10.767.625,87	25.484.382,42

CONTA CORRENTE DE CO

os valores de compromissos a pagar com

CONTA CORRENTE DE COOPERADAS	31/12/2018	31/12/2017
Débitos a pagar a cooperadas	4.784.326,32	4.835.008,40
TOTAIS	4.784.326,32	4.835.008,40

débitos diversos de longo prazo:

DÉBITOS DIVERSOS - LONGO PRAZO	31/12/2018	31/12/2017
Fundo para proteção frota veículos	2.174.385,17	2.240.257,46
TOTAIS	2.174.385,17	2.240.257,46

PROVISÕES E CONTINGÊ

A composição das provisões do Passivo Não Circulante está composta pela os valores das contingências por prognósticos Provisões para Ações Judiciais.

PROVISÕES - PASSIVO NÃO CIRCULANTE	31/12/2018	31/12/2017
Provisões para ações judiciais	25.756.127,27	23.095.714,31
Provisões tributárias (a)	20.242.784,29	18.238.103,51
Provisões cíveis (b)	3.422.052,75	3.144.979,12
Provisões trabalhistas (c)	2.091.290,23	1.712.631,68
TOTAIS	25.756.127,27	23.095.714,31

CONTINGÊNCIAS TRIBUT

As contingências acima se a provisões suportadas, em parte, por depósitos judiciais a partir de ações impetradas pela Unimed /RS, que discute a incidência de PIS, COFINS, INSS e ISSQN, cujo montante dos depósitos (Em 2017 R\$ 12.133.187,51). A cooperativa não pode garantir que os resultados desses processos lhe serão favoráveis, mantido um valor provisionado superior ao prognóstico de perda provável in

PROGNÓSTICOS CONTINGÊNCIAS TRIBUTÁRIAS, CÍVEIS E TRABALHISTAS EM 31/12/2018				
Prognóstico de perda	Tributárias	Trabalhistas	Cíveis	Efeito Contábil
Perda Provável	600.000,00	1.499.636,00	3.701.693,09	5.801.329,09
Perda Possível	11.767.000,00	6.841.949,10	2.454.000,00	Nota Explicativa
Perda Remota	28.756.214,18	718.472,52	1.157.840,12	Nota Explicativa
TOTAIS	41.123.214,18	9.060.057,62	7.313.533,21	5.801.329,09

CONTINGÊNCIAS CÍVEIS

ecorrentes de processos cíveis, cuja existência, nesta data, é reconhecida, estão com defesa nos autos, sendo acompanhadas pela estando constituídas conforme prognóstico de

CONTINGÊNCIAS TRABAL

As contingências decorrentes de processos trabalhistas também estão com defesa nos autos e acompanhadas pela assessoria jurídica, estando constituídas conforme prognóstico de perda provável.

PATRIMÔNIO

O Capital Social da Unimed é composto por 29 sócias, no valor de R\$ 8.468.062,92 (Em 2017 R\$ 8.468.062,92), representado por quotas partes subscritas, é ilimitado quanto ao máximo e variará conforme o nú

a composição do Capital Social na data do balanço:

SÓCIAS CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO	Saldo em 31/12/2018	Participação capital total	Saldo em 31/12/2017	Participação capital social
Unimed Alegrete	40.915,90	0,48%	40.915,90	0,48%
Unimed Alto da Serra	61.275,05	0,72%	61.275,05	0,72%
Unimed Alto Jacui	71.311,00	0,84%	71.311,00	0,84%
Unimed Alto Uruguai	65.220,62	0,77%	65.220,62	0,77%
Unimed Região da Campanha	99.337,09	1,17%	99.337,09	1,17%
Unimed Centro RS	157.501,38	1,86%	157.501,38	1,86%
Unimed Encosta da Serra	183.437,53	2,17%	183.437,53	2,17%
Unimed Erechim	115.849,53	1,37%	115.849,53	1,37%
Unimed Ferrabraz	18.329,60	0,22%	18.329,60	0,22%
Unimed Noroeste RS	315.476,71	3,73%	315.476,71	3,73%
Unimed Itaqui	29.988,35	0,35%	29.988,35	0,35%
Unimed Litoral Sul	66.810,30	0,79%	66.810,30	0,79%
Unimed Missões	214.554,50	2,53%	214.554,50	2,53%
Unimed Nordeste RS	1.248.689,47	14,75%	1.248.689,47	14,75%
Unimed Pelotas	268.969,48	3,18%	268.969,48	3,18%
Unimed Planalto Central RS	115.293,28	1,36%	115.293,28	1,36%
Unimed Planalto Médico	256.501,40	3,03%	256.501,40	3,03%
Unimed Porto Alegre	2.726.685,82	32,19%	2.726.685,82	32,19%
Unimed Região da Fronteira	131.699,18	1,56%	131.699,18	1,56%
Unimed Região da Produção	30.538,03	0,36%	30.538,03	0,36%
Unimed Santa Maria	383.769,39	4,53%	383.769,39	4,53%
Unimed Fronteira Noroeste RS	58.759,82	0,69%	58.759,82	0,69%
Unimed Uruguiana	63.252,99	0,75%	63.252,99	0,75%
Unimed Vale das Antas	99.162,24	1,17%	99.162,24	1,17%
Unimed Vale do Cai	128.417,69	1,52%	128.417,69	1,52%
Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo	981.252,07	11,59%	981.252,07	11,59%
Unimed Vale do Sinos	501.019,69	5,92%	501.019,69	5,92%
Central de Serviços Auxiliares RS	10.010,81	0,12%	10.010,81	0,12%
Unicoopmed	24.034,00	0,28%	24.034,00	0,28%
TOTAL	8.468.062,92	100,00%	8.468.062,92	100,00%

As reservas regulamentadas por lei e

/RS estão assim compostas na data do balanço

DE RESERVA OU RESERV

tre as sócias, sendo constituído 10% (dez por cento) das sobras do exercício e eventuais destinações assembleares. Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da Unimed

RESERVA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA EDUCACION

Também é indivisível entre as sócias, tem a finalidade de cobrir gastos com assistência técnica, educacional e social das sócias auxiliares e não cooperativos (tributáveis) apuradas no exercício e pelo resultado dos atos cooperativos

OUTROS FUNDOS E RESE

A Reserva para Contingência e Capital de Giro foi aprovada pela Assembleia Geral Ordinária de março/2014, para fazer frente a eventuais contingências fiscais, trabalhistas, previdenciárias, cíveis e/ou de sinistralidade

RESERVAS	31/12/2018	31/12/2017
Fundo de Reserva - Reserva Legal	56.713.433,13	52.127.407,13
Incorporação sobras	3.756.943,30	14.913.440,02
Destinação 10% do resultado do ACP do exercício	829.082,70	441.993,33
RATES - Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social	664.065,55	1.060.173,70
Reversão do saldo da RATES pela utilização com despesas de assistência, técnica, educacional e social	(1.060.173,70)	(3.895.377,08)
Destinação 5% do resultado do ACP do exercício	414.541,35	220.996,67
Destinação integral do resultado do ACA e AÑC do exercício	249.524,20	839.177,03
Outras Reservas de Sobras	4.729.084,11	4.729.084,11
Reserva para imobilização	4.024.100,09	4.024.100,09
Reserva de contingência e capital de giro	704.984,02	704.984,02
SALDO FINAL	62.106.582,79	57.916.664,94

PERDAS ACUMULADAS

A destinação aos fundos legais, 10% para o Fundo de Reserva e 5% para a RATES, foi calculada sobre o valor do resultado do Ativo Líquido, após a reversão da RATES, correspondente ao valor das despesas de assistência técnica educacional e social, resultando uma sobra de R\$ 96 (Em 2017 R\$ 3.756.943,30), conforme consta no Demonstrativo dos Resultados Abrangentes.

PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO

PROVISÃO PARA A CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO	31/12/2018	31/12/2017
DEMONSTRATIVO DO CÁLCULO		
Lucro antes do IRPJ e CSLL	9.613.634,86	
Participação nos Resultados	(159.733,97)	
(=) Lucro/Prejuízo Considerado antes do IRPJ e CSLL	9.453.900,89	3.928.638,93
(+) Adições permanentes	5.893.188,62	5.096.174,89
(-) Exclusões permanentes	(11.482,80)	(41.890,02)
(+/-) Resultado do ato cooperativo principal	(9.345.332,86)	(1.201.183,22)
Base de cálculo antes da compensação de prejuízos	5.990.273,85	7.781.740,58
(-) Compensação com prejuízos fiscais		-
Base de cálculo depois da compensação de prejuízos	5.990.273,85	7.781.740,58
CSLL - 9%	539.124,65	700.356,65
TOTAL DO IMPOSTO CALCULADO PELO LUCRO REAL	539.124,65	700.356,65

PROVISÃO PARA O IMPOSTO DE RENDA	31/12/2018	31/12/2017
DEMONSTRATIVO DO CÁLCULO		
Lucro antes do IRPJ e CSLL	9.613.634,86	
Participação nos Resultados	(159.733,97)	
(=) Lucro/Prejuízo antes do IRPJ e CSLL	9.453.900,89	3.228.282,28
(+) Adições permanentes	5.893.188,62	5.754.746,00
(-) Exclusões permanentes	(11.482,80)	(41.890,02)
(+/-) Resultado do ato cooperativo principal	(9.345.332,86)	(1.201.183,22)
Base de cálculo antes da compensação de prejuízos	5.990.273,85	7.739.955,04
(-) Compensação com prejuízos fiscais		-
Base de cálculo após a compensação de prejuízos fiscais	5.990.273,85	7.739.955,04
IRPJ - 15% + (10% sobre o que excedeu a R\$ 240.000,00)	1.473.568,47	1.910.988,76
(-) Extensão Salário Maternidade	(3.028,10)	
(-) PAT	(35.941,64)	(46.439,73)
TOTAL DO IMPOSTO CALCULADO PELO LUCRO REAL	1.434.598,73	1.864.549,03

érios para apuração de A cooperativos estão elencados no item (de Atos Cooperativos, Auxiliares e Não Cooperativos;

Os Atos Cooperativos Principais referem se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed. Os Atos Cooperativos se às operações com meios credenciados, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado Atos Não Cooperativos referem se às operações com não cooperados.

para fins de apuração de IRPJ e CSLL, considera os Atos Cooperativos Auxiliares como Atos Não C

A apuração do resultado dos ibutária, onde os resultados dos cooperativos serão levados para a conta do

DE PROPORCIONALIDADE E SEGREGAÇÃO DOS ATOS COOPERATIVOS E NÃO COOPERATIVO

Sobre a Receita de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico Hospitalar: primeiramente calculou se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre os Eventos Indenizáveis Líquidos, sendo o resultado desta equação aplicado Contraprestações Emitidas de Assistência Médico

Sobre as Despesas e Custos Indiretos: primeiramente calculou se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre a totalidade das Receitas da Unimed sultado desta equação aplicado às Despesas e Custos Indiretos, conforme monstrativo de Sobras ou Perdas.

/RS optou pelo benefício da extensão do salário maternidade, sendo que o mesmo não foi considerado como despesa do compensado no valor a pagar de IRPJ.

INSTRUMENTOS FINANCEIRO

se como instrumento financeiro qualquer contrato que dá origem a um ativo financeiro em uma entidade e a um passivo financeiro ou patrimônio em outra entidade.

or de mercado dos instrumentos financeiros:

Tendo presente os conceitos e definições administração procedeu a análise dos instrumentos financeiros que compõe concluiu que o valor justo das disponibilidades, os saldos a receber de clientes e os passivos circulantes aproximam se do saldo contábil, em razão o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima a do balanço. Os saldos a receber de cooperados e dos empréstimos e financiamentos são atualizados monetariamente com base em índices de inflação e juros variáveis em virtude das condições de mercado e, portanto, também próximos do valor justo.

Risco de Crédito ou de Concentração:

Os instrumentos financeiros que potencialmente poderiam sujeitar a Unimed /RS a risco de crédito ou de concentração referem saldos de aplicações financeiras no ao fundo garantidor de saúde, exigido pela

representando 62,21% e 36,43%). Esta aplicação é referente a ativos vinculados ANS, inexistindo risco de concentração. totais (Em 2017 R\$ 20.986.779,79, ortto Alegre, no montante, em 31/12/2018 R\$ 25.610.844,86, representando 35,85% das aplicações totais (Em 2017 R\$ 15.308.945,91, representando 26,57%).

COBERTURA DE SEGUROS

RS adota uma política de seguros nte, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por considerados suficientes pela se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valor

SEGURADORA	APÓLICE	VIGÊNCIA COBERTURAS	RAMO	COBERTURA	VALOR SEGURADO
Unimed Seguros	019702017010118000098	09/03/2018	Incêndio/Queda de raio/ Explosão/Implosão/Queda de aeronave	Prédio rua Santa Terezinha, 340	7.800.000,00
Unimed Seguros	019702017010118000098	09/03/2018	Incêndio/Queda de raio/ Explosão/Implosão/Queda de aeronave	Prédio rua Santa Terezinha, 317	2.600.000,00
Unimed Seguros	019702017010310000010	04/02/2018	Responsabilidade civil	Administradores e diretores	20.000.000,00
MAFRE Seguros	323493371000923231	16/02/2018	Danos materiais	Veículos	500.000,00
MAFRE Seguros	323493371000923231	16/02/2018	Danos corporais	Veículos	500.000,00
MAFRE Seguros	323493371000923231	16/02/2018	Danos morais/Estéticos	Veículos	100.000,00
MAFRE Seguros	323493371000923231	16/02/2018	Morte acidental	Veículos	100.000,00
MAFRE Seguros	323493371000923231	16/02/2018	Invalidez permanente	Veículos	100.000,00
TOTALS SEGURADOS					31.700.000,00

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

A Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) foi elaborada conforme definido pela RN nº 344/13 demonstração pelo método com a Reconciliação do Lucro Líquido obtido das atividades operacionais de acordo com a aprovada pela resolução 1.296/10 do Conselho Federal de Contabilidade Estas demonstrações fazem parte das peças contábeis.

BALANÇO SOCIAL

rmações de natureza social e ambiental, identificadas como balanço social, não fazem parte das demonstrações financeiras e

BENEFÍCIOS A EMPREGA

A cooperativa efetuou despesas de benefícios a empregados no exercício

BENEFÍCIOS AOS FUNCIONÁRIOS	31/12/2018	31/12/2017
Seguro de vida e SERIT	390.119,59	324.702,58
Assistência médica e odontológica	1.635.776,39	201.534,43
Cursos e treinamentos	136.083,34	72.067,44
Uniformes	77.306,36	165.146,65
Programa de alimentação ao trabalhador	3.293.043,43	3.026.187,48
Lanches	189.951,20	145.747,80
Vale transporte	320.589,21	294.869,08
Outros benefícios a funcionários	262.042,70	263.988,35
Auxílio creche	228.347,24	189.419,78
Equipamentos de proteção individual	3.366,69	3.901,89
Formação profissional	320.093,32	239.686,32
TOTAL	6.856.719,47	4.927.251,80

UTILIZAÇÃO DA VERBA

programas para os quais os gastos tiveram a cobertura da R recursos foram cobertos com o montante existente de saldo desta reserva conforme estabelece o estatuto social. A seguir foi utilizado da verba da R

REVERSÃO DA RATES - UTILIZAÇÃO ANO 2018	Saldo da conta contábil	Valor utilizado da RATES
SALDO CONTÁBIL DA RATES do exercício anterior		1.060.173,70
Gastos realizados e utilização da verba da RATES		(1.060.173,70)
Assistência médica e odontológica	1.635.776,39	(1.060.173,70)
Formação profissional	456.176,66	-
Alimentação ao Trabalhador	3.293.043,43	-
Seguros	390.119,59	-
Instrução	136.083,34	-
Auxílio creche	228.347,24	-
TOTAIS - Saldo das contas / Saldo da RATES após reversões	6.139.546,65	-

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

Embora não seja obrigatória a elaboração do DVA

Demonstrações Contábeis

vulgarção das importâncias com as respectivas

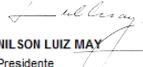
EVENTOS SUBSEQUENTES

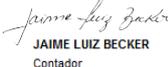
2/2019, em Assembleia Geral, houve o desmembramento da Cooperativas Médicas RGS LTDA. alterou a razão social para Cooperativa Central Unimed de Cooperativas d cuja atividade será de Operadora de Planos de Saúde. Nesta mesma data foi criada a Cooperativas de Assistência à Saúde Unimed e Cooperativas de Médicos Unimed do Rio Grande do Sul Ltda., tendo como nome fanta

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

que a Unimed/RS Federação é uma operadora de médio porte (menos de 100.000 beneficiários) e observando o item 10.31.1 do anexo consolidadas com as demonstrações da sua controlada UNIAIR Administração Participações e Serviços Médicos de Urgência Ltda., da qual detém 99,92% de participação.

Em observância ao item 8.3 do anexo da RN 390/2015, a Unimed Federação apresenta as seguintes informações contábeis da empresa controlada UNIAIR Administração Participações e Serviços Médicos de Urgência Ltda.


NILSON LUIZ MAY
Presidente
CPF nº 007.528.190-20


JAIME LUIZ BECKER
Contador
CRC/RS nº 062.552/O-4
CPF nº 481.089.870-91


JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
Atuário
Miba nº 448
CPF nº 236.840.380-91

Conselho Fiscal

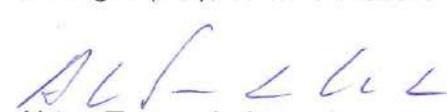
PARECER

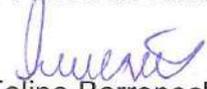
SOBRE A PRESTAÇÃO DE CONTAS DA ADMINISTRAÇÃO

Relativo ao Exercício Social encerrado em 31.12.2018.

Os membros do Conselho Fiscal da **UNIMED/RS – FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.**, abaixo assinados, tendo examinado os registros contábeis e respectivos documentos e as demonstrações financeiras de encerramento do Exercício Social transcorrido de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2018, e levando em consideração o parecer da auditoria **ROSITO & FILOMENA AUDITORES INDEPENDENTES** declaram ter encontrado, registros e documentos contábeis, bem como os demais procedimentos administrativos, em condições adequadas, recomendando a aprovação das contas da administração pela Assembléia Geral.

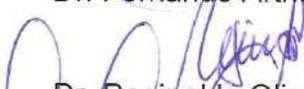
Porto Alegre (RS), 28 de Fevereiro de 2019.


Dr. Ailton Torres de Lacerda


Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães


Dr. Ronaldo Mattia


Dr. Fernando Arthur dos Santos


Dr. Reginaldo Oliveira Rosa


Dr. Werner Meyer Carvalho

VISTO
6-03/19

lith
for
06/3/19

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos
Administradores e Cooperados da
UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo um resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.** em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às cooperativas e as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, autarquia sob o regime especial vinculada ao Ministério da Saúde.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação a **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.**, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Ênfase

Mudança de Prática Contábil - Adoção RN nº 430

Conforme descrito na Nota Explicativa nº. 4.22, a UNIMED/RS - Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda., em observância ao requerido pela RN 430 de 7 de dezembro de 2017, cuja vigência iniciou em 01 de janeiro de 2018, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. Os valores referentes ao exercício de 2018 foram integralmente registrados no mês de dezembro/2018 e foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. Estes relatórios, disponibilizados apenas em dezembro de 2018, possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento ocorridas no ano de 2018 entre a Unimed Origem (Contratada) e Unimed Executora (Prestadora), conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovadas pelo Fórum Unimed. As contabilizações não afetaram o resultado do exercício apurado até então e consideraram basicamente:

Unimed/RS como Origem - Os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed/RS em outras Operadoras, de forma habitual, anteriormente contabilizados como Eventos Indenizáveis no grupo 411 foram contabilizados, na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 3117 do Plano de Contas da ANS.

Unimed/RS como Prestadora - Os custos de atendimento da Unimed/RS, de beneficiários de outra Operadora de forma habitual, realizados pelo recurso próprio ou pela rede credenciada foram registrados como “Eventos Indenizáveis” – Grupo 411112 do Plano de Contas da ANS e as respectivas faturas emitidas foram contabilizadas como “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 311112 do Plano de Contas da ANS.

Considerando que a vigência da RN 430 iniciou em 01 de janeiro de 2018 e face a ausência de relatórios específicos de habitualidade no ano de 2017, a operadora reclassificou, em nota explicativa, a demonstração de 2017 mediante a aplicação do critério da proporcionalidade das operações habituais apuradas em 2018, a fim de propiciar a comparabilidade dos períodos.

Demonstrações Financeiras Consolidadas

Conforme divulgado na Nota Explicativa nº 33, a Operadora possui menos de 100.000 usuários e, com base no item 10.31.1 do Capítulo I das Normas Gerais da RN 418/2016 de 26 de dezembro de 2016 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, não elaborou e nem divulgou demonstrações consolidadas com sua controlada Uniair Adm. Participações e Serviços Médicos de Urgência Ltda.. (CPC 36 – Apresentação de Demonstrações Financeiras Consolidadas) mantendo, a disposição da ANS, o relatório da auditoria independente e as peças contábeis da empresa controlada UNIAIR Administração Participações e Serviços Médicos de Urgência Ltda. na data base 31 de dezembro de 2018. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

Outros Assuntos

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, elaborada sob a responsabilidade da administração da operadora e apresentada como informação suplementar foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações financeiras da operadora. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essas demonstrações estão conciliadas com as demonstrações financeiras e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 – “Demonstração do Valor Adicionado”. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Auditoria das demonstrações financeiras do exercício anterior

As demonstrações financeiras da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.** para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017 foram por nós examinadas conforme relatório emitido em 23 de fevereiro de 2018 contendo opinião sem modificação sobre essas demonstrações financeiras e ênfase quanto a não elaboração e divulgação das demonstrações consolidadas

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

A Administração da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.** é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.** continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.** ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.**

são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante

resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA...**

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

- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA..** Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a **UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.** a não mais se manter em continuidade operacional.

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

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

Porto Alegre, 07 de março de 2019.



Rosito & Filomena

Auditores Independentes
CRC/RS 3993 - CVM 9091

José Albino Filomena
Contador - CRC-RS 43.798

**UNIMED/RS - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO
RIO GRANDE DO SUL LTDA.**

Relatório da Administração - Exercício de 2018

A UNIMED/RS - Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda-é uma cooperativa de 2º grau, organizada como líder do Sistema Cooperativo Unimed no Rio Grande do Sul, que reúne 28 cooperativas médicas de primeiro grau, sendo 23 dessas Operadoras de Planos de Saúde.

Sua Visão Permanente é: “Ser reconhecida como referência em gestão político-institucional e organizacional pelas Filiadas e pelo Sistema Nacional Unimed”.

Sua Missão é: “Integrar o Sistema Unimed-RS, promovendo o aperfeiçoamento da gestão, com representatividade político-institucional”.

Seus valores e princípios são: a ética, o cooperativismo, o comprometimento e a sustentabilidade.

Sua Política de Sustentabilidade é: A Federação Unimed/RS se compromete a desenvolver seu negócio de forma sustentável, com foco na saúde de seus beneficiários por meio da promoção e da prevenção à saúde; gerar, aos cooperados e colaboradores do Sistema, oportunidades de crescimento profissional, econômico e social, zelar pela qualidade dos serviços prestados aos seus clientes; ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao seu negócio; e fortalecer as comunidades por meio da inclusão social, da preservação do meio ambiente e da valorização da cultura local onde as Unimed são inseridas.

Está estruturada em prédio próprio, com cerca de 1.600 m², o qual atende às atividades administrativas, onde é realizada a gestão administrativa e operacional da Operadora de Planos e são realizados os eventos organizados em benefício do Sistema Estadual Unimed.

No decorrer do Exercício Social de 2018, desenvolveram-se atividades de coordenação das ações do Sistema Unimed no Estado, de representação das sócias junto aos organismos nacionais do Sistema Unimed, em especial junto à Unimed do Brasil - Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, e junto ao Fórum Nacional UNIMED. Também atuou na representação das Federadas perante entidades de Direito Público ou Privado.

Busca a integração, orientação e normatização das Federadas, no intuito de organizar, em escala maior, os serviços econômicos e assistenciais de interesse geral, além da coordenação das relações de intercâmbio de serviços entre as cooperativas Unimed do



RS, sempre com a visão de buscar a harmonia que permita o fiel cumprimento das obrigações sociais, empresariais e legais de cada uma. Também com base em dados coletados junto a cada cooperativa Unimed do Estado, mantém o acompanhamento do desempenho das mesmas por meio de indicadores econômicos de clientes e mercado, de pessoas e dos processos principais das Operadoras do Sistema Unimed, sendo gerados Cadernos de Indicadores econômicos e financeiros, os quais são enviados às Singulares para análise e encaminhamento de ações corretivas, quando necessárias.

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/RS, consolidada nos últimos anos com o pleno aval de suas sócias, é a destinação dos resultados para reservas que são utilizadas na modernização da estrutura e no aprimoramento dos serviços prestados para as Filiadas, o que representa dizer que o retorno das sobras para as sócias da Unimed/RS dá-se pela prestação de serviços. Os principais serviços disponibilizados são a representação e defesa institucional, o desenvolvimento e treinamento de dirigentes, funcionários e assessorias nas áreas contábil, jurídica, atuarial, cooperativista, administrativa e de gestão. Também busca a formação de reservas para a manutenção da margem de solvência já constituída. Especificamente no exercício de 2018, a Assembleia Geral Ordinária destinou 50% das sobras apuradas no período para constituição de reservas, os 50% restantes serão integralizados na cota capital de cada uma das sócias.

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

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

A Unimed Federação/RS também recebeu os seguintes reconhecimentos em 2018:

- **Troféu Mérito Lojista** - categoria Serviço-assistência médica, pela 31ª vez consecutiva.
- **Top of Mind** - na categoria Plano de Saúde, pela 25ª vez consecutiva.
- **“Marcas de Quem Decide”** - no segmento de Planos de Saúde, pela 20ª vez consecutiva.
- **Prêmio Responsabilidade Social**, pela 19ª vez consecutiva.
- **Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente** - Categoria Federações, pela 4ª vez consecutiva.
- **Premio Consumidor Moderno** - Categoria Planos de Saúde.



Ao longo do ano, o trabalho foi fortemente direcionado para a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro, e na busca de novos negócios, bem como na manutenção dos clientes existentes. O Núcleo de Negócios Corporativos da instituição atuou com sucesso na busca de novos clientes e na manutenção das carteiras atuais, gerando um faturamento de R\$ 211.260.561,58, o que representou um crescimento acima da inflação nas Contraprestações Líquidas, em relação ao faturamento do exercício de 2017.

Também na busca do aprimoramento dos processos, foi novamente aplicada pesquisa de satisfação de contratantes atingindo uma pontuação de 8,80 para uma meta de 8,60 e pesquisa de satisfação de beneficiários atingindo 8,78 para uma meta 7,90, ambas utilizando os requisitos da Acreditação (Resolução Normativa nº 277/2011 da ANS).

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

No decorrer deste exercício não houve alterações neste aspecto, sendo mantida a mesma situação.

- **Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguintes.**

Realizada em 2018 a revisão do Planejamento Estratégico (2018-2020), com a definição dos objetivos estratégicos para 2018 a 2020. São eles: Manter o equilíbrio econômico-financeiro, garantindo a sustentabilidade do negócio; Aumentar o resultado líquido; Otimizar receitas, despesas operacionais e custos assistenciais; Disponibilizar serviços e orientações que atendam às expectativas das Filiadas; Encantar o cliente, agregando valor aos serviços prestados; Desenvolver produtos e serviços inovadores; Fortalecer alianças político-institucionais em prol da Filiadas; Otimizar processos e aprimorar modelos de gestão com foco na inovação para o fortalecimento do Sistema Unimed; Aperfeiçoar a gestão das pessoas; 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.

Em 2013, iniciou-se a implementação da RN 277 - Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, com o objetivo de certificar a qualidade assistencial da operadora, de acordo com avaliação feita por entidades de acreditação homologadas pela ANS. Em dezembro de 2017 atingiu este objetivo, e obteve a acreditação no nível I. Em 2018, nova avaliação referendou a manutenção da Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, da ANS, nível I.



- **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 estímulo no desenvolvimento de Projetos de Promoção e Prevenção à Saúde, investiu-se R\$ 339.916,89 exclusivamente no programa de Gerenciamento de Casos Complexos e Crônicos, estruturado de acordo com a RN 264, conforme o Formulário de cadastramento de informações nº 11501, aprovado em 20/06/2014 pela DIPRO. Investiu-se em pessoal especializado, bem como se manteve o investimento no software de gerenciamento em Medicina Preventiva, que além de suprirem as necessidades da Operadora estão ajudando as Unimed do RS nos seus projetos próprios. Neste programa foram abordados 2.611 beneficiários. Atualmente estão ativos 44 beneficiários em visita domiciliar e 304 beneficiários em telemonitoramento.

Foram desenvolvidas ações junto às empresas contratantes sobre saúde da mulher, cuidados com a saúde no inverno, qualidade de vida, cuidados e prevenção da pressão arterial e diabete, alimentação saudável, ação de saúde com verificação de TA, importância da atividade física, dentre outros. Realizadas também as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul.

Com um investimento de R\$ 529.971,29, manteve-se a estrutura funcional da área de Desenvolvimento Humano, bem como o custeio dos eventos desenvolvidos em benefício das cooperativas Filiadas. No exercício de 2018 ocorreram 37 eventos de aprendizado, os quais tiveram 2.127 participantes.

No trabalho com foco no desenvolvimento da gestão das Filiadas, a Unimed/RS coordena 17 Comitês Estaduais de Gestão, os quais têm como objetivo o desenvolvimento e aperfeiçoamento da força de trabalho nas mais diferentes áreas (Atenção Integral à Saúde, Pessoas, Qualidade, Operações, Organizacional, Controladoria e Finanças, Contábil, Tecnologia da Informação, Atendimento - GPA, Rede de Prestadores, Marketing e negócios corporativos, Sustentabilidade, Riscos do Negócio, Secretariado, Saúde Ocupacional, Urgência e Emergência). Em 2018, foram investidos R\$ 468.577,26 no desenvolvimento destes trabalhos.

- **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 Unimed/RS - Federação das Cooperativas Médicas 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.**

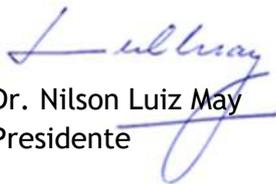
Não aplicável às Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde.

- **Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas (mencionar as modificações ocorridas durante o exercício).**

Sociedade Controlada com Equivalência Patrimonial	Capital em 31.12.17	Equivalência Patrimonial	Capital em 31.12.18
Sociedades Controladas	R\$ 7.218.861,11	R\$ (1.982.920,98)	R\$ 5.235.940,13

Não aplicável as sociedades cooperativas coligadas.

Porto Alegre, 26 de março de 2019.



Dr. Nilson Luiz May
Presidente



UNIAIR

VOANDO PARA CUIDAR DE VOCÊ.

**Relatório de
Gestão 2018**

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 da Silveira

Liliane Goulart Centeno

Flávio Cabreira Jobim

Luis Carlos Antunes Cavalheiro

Evandro Rocha dos Reis

Ilson Enk

COORDENADOR

Adriano Calcagnotto Garcia

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.

Mensagem da diretoria

Dr. Mauricio Alberto Goldbaum – Presidente

A UNIAIR É UM GRANDE ATIVO DO SISTEMA

Se fizermos uma reflexão de 2018, passamos por momentos de dificuldades, sob muitos aspectos que nunca haviam existido na história da Uniair, e conseguimos, com união, dedicação e muito trabalho, suplantá-los. Por isso, podemos afirmar que nosso grupo é especial, pois todos deram importante contribuição para vencermos os desafios. Somos um time vencedor!

Temos muitos desafios para 2019. Mas, com coragem e boa vontade, venceremos as adversidades e continuaremos sendo uma empresa com destaque nacional.

A Uniair é um grande ativo econômico, por ser hoje uma empresa com patrimônio e sem endividamento, e também um ativo institucional, por agregar valor ao Sistema Unimed como um todo, servindo como fator de integração da Unimed Federação/RS com Federações e Unimeds de diversos outros estados do país – além de todas as Filiadas no Estado

– com as quais temos parceria sólida e duradoura.

Mas, como a Uniair diversificou sua atuação e emprega hoje sua frota também como táxi aéreo e transporte executivo – com o objetivo de ampliar receita e manter sua atividade principal como transporte aeromédico – é importante prestar atenção no cenário da economia e no macrossetor aéreo brasileiro como um todo. Vejamos a seguir.

A CRISE PEGOU PESADO NO SETOR DA AVIAÇÃO CIVIL NO BRASIL

Número de passageiros em voos no País cai ao patamar do início da década. Queda na demanda, variação do câmbio e alta do combustível afetam companhias durante crise.

SÃO PAULO

Essas foram algumas das manchetes, ao longo do ano, na imprensa e na mídia especializada em assuntos da aviação geral. Citada como uma das causas que levaram à recuperação judicial da Avianca Brasil, a recessão atingiu

em cheio também as outras companhias aéreas que operam voos domésticos no País.

O volume de passageiros atendidos por todas as empresas brasileiras de aviação comercial desabou desde 2014 para níveis do início desta década. Os dados de 2018 apontam para uma reação discreta.

O presidente Michel Temer liberou a participação estrangeira de 100% nas companhias brasileiras. Para especialistas, a medida beneficia todo o setor, que é intensivo em capital. “O mercado de aviação precisa de muito investimento”, diz o advogado Guilherme Amaral, sócio do escritório ASBZ e especialista em direito aeronáutico. “Um dos grandes desafios do Brasil sempre foi este: é difícil conseguir dinheiro aqui, e essa é uma das razões para as quatro companhias nacionais já terem participações estrangeiras há tempos”, afirma.

O mercado doméstico cresceu até 2014, mas a >>

recessão, iniciada no governo Dilma Rousseff (PT), chegou a causar queda de 17% em um ano no número de passageiros que pagam por seus bilhetes, entre 2015 e 2016.

Pelos dados da Anac, o nível atual de transporte doméstico é semelhante ao patamar de 2011. Nos primeiros oito meses deste ano, ainda houve queda no número de passageiros em relação ao mesmo período de 2017. O ritmo da retração, porém, diminuiu para 2% – antes, fora de 6%— de 2016 para 2017.

Com metodologia diferente, a Abear (associação das grandes empresas aéreas) aponta que o mercado doméstico atual recuou para o nível de 2013, início de sua série histórica.

Os dados da entidade mostram que o pior da crise ficou para trás, a despeito do susto provocado agora pela Avianca.

Segundo a metodologia da Abear, que considera o total de passageiros transportados, houve leve crescimento no número de viajantes entre janeiro e outubro de 2018 (3,4%), em relação ao mesmo período do ano passado.

Os números reagem, mas permanecem as queixas do setor em relação aos custos.

A aviação envolve muitos riscos, como variações de câmbio, taxa de juros, pandemias e guerras. No Brasil, acrescentam-se os riscos regulatórios. A jornada de trabalho média da tripulação brasileira é 10% a 15% menor que a média mundial, diz Sanovicz.

Custos com alojamento, transporte e alimentação de passageiros em caso de más condições meteorológicas são cobertos pelas companhias.

“Todas essas questões se somaram à disparada do preço do querosene de aviação e do câmbio, no momento em que a economia andou de lado por dois anos, afastando o passageiro corporativo, por causa dos negócios parados, e o de lazer, no cenário de desemprego”, diz Sanovicz.

Para o advogado Bruno Werneck, sócio do escritório Mattos Filho e especialista no setor, as carências de infraestrutura nos aeroportos agravam atrasos e cancelamentos, que geram custos.

“Se houvesse mais investimentos, por exemplo, em Santos Dumont e Congonhas, o que não é feito porque estão nas mãos da Infraero, resolveria grande parte dos problemas”, diz.

Procurada, a Anac afirma que os gargalos apontados pelas companhias como causado-

res de custos estão fora de seu escopo de atuação.

A Latam afirma que “o setor aéreo nacional enfrenta barreiras estruturais que elevam seus custos, como gargalos de infraestrutura, a legislação trabalhista restritiva, com maior responsabilidade das companhias em prestar assistência aos passageiros”.

UMA EMPRESA PREPARADA PARA COMPETIR NO MERCADO

No dizer dos consultores Eduardo e Luana Boeckel, “a sinergia dos quatro quadrantes (perspectivas) é que faz da Uniair a empresa que ela é”.

Completamos esse conceito, corretamente aplicado à nossa empresa, afirmando que a Uniair é hoje, sim, uma empresa com trajetória e presença no mercado com grande capacidade competitiva. E o que é sempre melhor lembrar: uma instituição pertencente à Unimed Federação/RS e integrante do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS. Na linha de pensamento do nosso presidente corporativo, Nilson Luiz May, “por meio da Uniair, conseguimos transformar em realidade o cooperativismo empresarial, sem ferir a doutrina, aliando o trabalho e o capital”.

Segundo ele, esse é a vi-

são de futuro do novo cooperativismo.

A UNIAIR ESTÁ PRONTA PARA O FUTURO

Em nossa reunião de planejamento estratégico no final do ano, foram apresentados os cenários e as tendências para 2019, no qual se projeta o início de um novo ciclo de crescimento econômico no Brasil. E a Uniair, que se manteve firme nos últimos anos de crise, está agora pronta para acompanhar este momento de retomada da confiança. A prática e a metodologia das revisões de planejamento estratégico comprovam isso, ao constatarmos que todos os setores da Uniair “correm juntos”, formando uma grande equipe alinhada com os propósitos da empresa. A plataforma está montada para novos saltos de crescimento, devendo consolidar ainda mais a Uniair como “empresa-líder no transporte aeromédico do Sistema Nacional Unimed”.

O ano de 2018 foi um ano de mudanças para as áreas que estão sob a gerência operacional. Os setores comercial e Central de Coordenação de Voo passaram por ajustes, remodelando alguns processos para melhor atender os clientes da Uniair. Foi um ano de grandes desafios, economicamente falando. Apesar da baixa demanda de voos,

ainda assim fortalecemos o vínculo com os clientes, buscamos parcerias, realocamos as aeronaves, readequamos tabela de valores conforme o mercado, contratamos novos colaboradores, treinamos muito nossa equipe.

Reduzimos custos das remoções terrestres, negociando os valores com fornecedores, sem perder a qualidade dos serviços prestados. Aculturamos os colaboradores sobre atendimento aos clientes, sobre o posicionamento de cuidar da marca-mãe. Marcamos presença, com a Unimed Central de Serviços - RS, nos eventos nacionais e regionais das Unimeds, principalmente na Convenção Nacional.

Temos convicção de que se a diretoria apoia a gestão e acredita que o melhor está sendo feito pela empresa e para os clientes, o resultado aparece e se consolida quando os clientes percebem as mudanças e melhorias.

Para 2019, as expectativas são de aumentar a receita, aumentar as parcerias e aprimorar o atendimento. Expectativa de uma equipe mais moldada e preparada para atender e enfrentar a agilidade do mercado sem perder a essência de voar sempre em segurança.

DEPOIMENTOS ATESTAM CREDIBILIDADE DOS DI-

RIGENTES DAS UNIMEDS NACIONAIS

Finalmente, é fundamental reconhecer, com humildade e realismo, que não basta apenas “falar de nós mesmos”, por mais meritória que sejam nossas atuação e avaliação. Em tempos de “boa governança” e compliance, os clientes devem ser ouvidos com atenção.

Por isso, pedimos licença para ilustrar este relatório com alguns depoimentos extremamente qualificados de nossos parceiros, que gentilmente atenderam nossa solicitação. A palavra é deles.

“Para a Central Nacional Unimed, saúde vai muito além do nosso core business; é nossa vocação, e contamos com parceiros comprometidos e compactuados com nossos valores para proporcionar o melhor cuidado para nossos clientes. Há anos, a Uniair e o Sistema Unimed atuam juntos e, desde 2003, a Central Nacional Unimed mantém contrato continuado com a companhia. Nossa relação tem base na confiança, com a certeza de oferecermos, por meio dessa parceria, uma assistência aérea segura, referência no transporte aeromédico e com profissionais altamente qualificados para atender as mais diversas situações clínicas que necessitem de suporte de urgência.” - Dr. >

Alexandre Ruschi, presidente da Central Nacional Unimed (CNU).

“Uma parceria só faz sentido quando cada parte entende o papel que assume e trabalha de forma coordenada. A relação da Uniair com o Sistema Unimed do Paraná já completou 8 anos e se destaca pelo desenvolvimento conjunto de soluções às demandas e melhorias contínuas dos processos. Isso estabelece compromisso e gera segurança de que os nossos beneficiários terão o melhor atendimento possível. Uma operação tão complexa, que trabalha com inúmeras variáveis, sempre necessita de revisão e ajustes. Ao longo de 2018, pudemos observar alguns avanços operacionais construídos pela disposição ao diálogo e pelo interesse em entregar um trabalho de excelência. Que isso não se perca.” - Dr. Alexandre Gustavo Bley, diretor de Mercado e Comunicação da Federação das Unimeds do Paraná.

“Em relação ao trabalho oferecido nesta região, informamos, neste primeiro ano de gestão, que recebemos bom atendimento da Uniair. Face ao tópico melhoria no compromisso, sugerimos oferecer soluções possíveis e razoáveis diante de situações raras, porém de caráter emergencial e que porventura

não estejam dentro das regras do contrato. Isso gera segurança e fortalece a parceria diante dos presidentes das Singulares que, em última instância, aprovam ou não a manutenção da relação comercial.” - Dra. Sarita Garcia Rocha, diretora presidente da Unimed Federação do Mato Grosso do Sul.

“É muito importante para nós sabermos que a Uniair mantém um ótimo desempenho. Como parceiros, isso nos traz bastante conforto e segurança. Temos aproximadamente 380 mil vidas no produto “vidas cadastradas” e no produto “transporte aeromédico Uniair”, de uma parceria firmada desde 2014. Toda equipe operacional da Uniair é muito ágil e comprometida. Em situações que fogem da condição operacional, acionamos o corpo de gerentes ou até mesmo a diretoria da Uniair e somos prontamente atendimentos. Podemos afirmar que o índice de resolutividade é grande. Nunca tivemos nenhum tipo de reclamação em relação aos serviços prestados, bem como atrasos no voo. Possuem um sistema de gerenciamento de voo que nos dá bastante tranquilidade em relação aos horários previamente programados. Em determinadas remoções, dependendo da região, o custo pode sair maior que outras em-

presas de táxi aéreo. Sabemos que depende da base em que a aeronave está, mas isso seria um ponto de observação.” - Dr. Everaldo Gregio e Dr. Eduardo Ernesto Chinaglia - diretores de Mercado e de Gestão Operacional da Fesp.

“No Brasil, estamos vivenciando tempos de crise, que nos levam a uma reflexão aprofundada sobre a qualidade dos processos, a eficiência na prestação de serviços e a mobilização dos esforços humanos, tecnológicos e administrativos. A Uniair, com sua administração eficiente e sempre, em busca de melhorias e novas parcerias, tornou-se uma empresa referência no seu segmento, e muito além do valor econômico expresso em sua contabilidade, agrega, em seu valor de mercado, elementos intangíveis, relacionados à segurança e à credibilidade, percebidos pelas Unimeds e seus beneficiários.” - Dr. Carlos Faria - Presidente da Unimed Litoral Sul.

Sensibilizados e, ao mesmo tempo, orgulhosos pela certeza do dever cumprido, agradecemos o apoio de todos os colaboradores, do nosso conselho gestor, de nossas sócias e de nossos parceiros.

Obrigado às nossas Unimeds e aos nossos clientes.

Número de Colaboradores

		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Administração	Administrativa	18	19	18	18	19	20
	Operacional	24	24	22	23	23	22
Táxi Aéreo	Operacional	19	22	22	28	28	25
Totais		61	65	62	69	70	67

Evolução de Clientes e Receitas

2008	746.356	2014	2.651,262
2009	767.404	2015	2.872.821
2010	1.226.181	2016	2.734.267
2011	1.581.245	2017	3.900.892
2012	1.690.149	2018	4.396.458
2013	1.841.397		

Remoções e voos de janeiro a dezembro dos últimos três anos

TIPO	2016	2017	2018	%
AÉREAS USUÁRIOS	150	142	131	-7,75
TERRESTRES USUÁRIOS	930	895	1142	27,60
TOTAL USUÁRIOS	1080	1037	1273	22,76
AÉREAS PARTICULARES	89	126	119	-5,56
AÉREAS SECRETARIA DA SAÚDE	84	50	59	18,00
VOO PARA VOOM	0	273	290	6,23
VOOS EXECUTIVOS	248	229	235	2,62
VOOS CENTRAL DE TRANSPLANTES	79	88	86	-2,27

Tabela dos custos de manutenção de aeronaves

	CUSTO EFETIVO 2018	CUSTO EFETIVO 2017
PR-WNF	R\$ 403.465,71	R\$ 287.034,24
PR-URG	R\$ 94.759,87	R\$ 162.766,23
PR-URS	R\$ 2.181.905,62	R\$ 1.676.278,72
PR-UNI	R\$ 957.002,93	R\$ 1.941.717,36
PT-WZC	R\$ 663.607,43	R\$ 1.007.496,73
PT-HZY	R\$ 209.873,94	R\$ 366.391,23
TOTAL	R\$ 4.510.615,50	R\$ 5.441.684,51

OS PRINCIPAIS FATORES QUE INFLUENCIARAM O CUSTO DE MANUTENÇÃO, EM 2018, FORAM:

- Substituição do motor RH, do PR-URS, devido ao vencimento por TBO 3600h;
- Substituição do conjunto de freios do PR-UNI, devido ao desgaste nos discos fixos e móveis;
- Troca da antena do radar do PR-UNI;
- Elevado valor da cotação do dólar;
- Manutenções menores não programadas, com troca de peças, instrumentos e reparos.

Operações Aéreas

VOOS DO HELICÓPTERO AS-350-B2 (PT-HZY) 2018:

Total de horas = 254,5h
Média mensal = 21,2h

VOOS DO HELICÓPTERO AS-350-B2 (PR-URG) 2018:

Total de horas = 114,8h
Média mensal = 9,57h

VOOS DO AVIÃO C90SE (PT-WZC) 2018:

Total de horas = 505,5h
Média mensal = 42,1h

VOOS DO AVIÃO C90GTI (PR-URS) 2018:

Total de horas = 494,8h
Média mensal = 41,2h

VOOS DO AVIÃO C90B (PR-WNF) 2018:

Total de horas = 275,6h
Média mensal = 23h

VOOS DO AVIÃO B200GT (PR-UNI) 2018:

Total de horas = 466,5h
Média mensal = 38,9h

Relatório 2018 Aeromédico

Responsável técnico: Dr. Mauricio Goldbaum
Coordenador médico: Dr. Adriano Garcia

1. TRIAGENS / REMOÇÕES

Total de triagens	1993
Liberadas aéreas	309
Negadas	421
Canceladas	121

2. Foram realizadas 43 justificativas médicas (desde setembro de 2018) com finalidade de esclarecimento sobre os motivos de negativa de determinadas solicitações de remoção aérea. Com isso, busca-se maior transparência nas decisões médicas em relação ao atendimento de paciente de transporte aeromédico. Isso fortalece a relação com os principais clientes nesse setor, que são as Unimeds.

3. Foi criado o Programa de Prevenção do Risco Associado ao Uso Indevido de Substâncias Psicoativas na Aviação Civil (PPSP). Esse programa visa ao atendimento das exigências na ANAC (estabelecidas no regulamento RBAC 120) quanto à prevenção do uso de substâncias que possam interferir nas atividades de colaboradores envolvidos com a segurança operacional.

Estão sujeitos à seleção para exames aleatórios pilotos, médicos, enfermeiras, pessoal de manutenção e operação de máquinas e operadores da coordenação de voo, desde que estejam em período de exercício da função.

Os exames são realizados aleatoriamente, por meio do sorteio de duas datas por mês. Em cada data, será sorteado um funcionário, que deverá realizar a coleta dos exames no mesmo dia, em laboratório parceiro determinado pela empresa.

Desde a implementação do programa, em agosto de 2018, foram realizados 10 exames.

DRE Consolidado das Empresas - Exercício 2018

Demonstração do Resultado	ADM 2018	TÁXI 2018	ELIMINAÇÕES	DEZEMBRO
				Consolidado
Receita Faturada de Serviços	23.986.293,56	15.584.896,15	(3.783.664,59)	35.787.525,12
Deduções da Receita	(1.355.225,05)	(587.570,70)	-	(1.942.795,75)
RECEITA LÍQUIDA	22.631.068,51	14.997.325,45	(3.783.664,59)	33.844.729,37
Custo dos Serviços Vendidos	(18.199.030,18)	(14.395.288,41)	3.783.664,59	(28.810.654,00)
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	4.432.038,33	602.037,04	-	5.034.075,37
Despesas Operacionais	(5.036.898,01)	(401.771,07)	-	(5.438.669,08)
RESULTADO DE EQUIV. PATRIMONIAL	4.315,80	-	(4.315,80)	-
Receitas com part. Societárias	82.933,91	7.690,79	-	90.624,70
RESULTADO ANTES DO FINANCEIRO	(517.609,97)	207.956,76	-	(313.969,01)
Resultado Financeiro	(1.643.440,96)	(183.079,27)	-	(1.826.520,23)
RESULTADO ANTES DO IR	(2.161.050,93)	24.877,49	(4.315,80)	(2.140.489,24)
(-) Prov. IRPJ	-	(12.617,27)	-	(12.617,27)
(-) Prov. CSLL	-	(7.885,80)	-	(7.885,80)
RESULTADO DO PERÍODO	(2.161.050,93)	4.374,42	(4.315,80)	(2.160.992,31)
Realização do AAP	177.121,32	-	-	177.121,32
RESULTADO ABRANGENTE	(1.983.929,61)	4.374,42	(4.315,80)	(1.983.870,99)



Relatório de Gestão 2018

UNICOOPMED

Palavra do Presidente

A Unicoopmed tem uma trajetória de aprendizado e constante evolução. Já são sete anos no novo formato, e temos a satisfação de estar atendendo às expectativas das nossas coirmãs Unimed. Começamos com 28 cooperados e hoje somos mais de mil. Contamos com a adesão de quase a totalidade das Singulares gaúchas e somos um case de sucesso no Sistema Unimed, como uma nova solução em cooperativismo médico. Por essa razão, temos sido procurados por outras Federações do Brasil, com o intuito de criar novas Unicoopmeds pelo País. Isso mostra o valor do nosso trabalho e nos traz desafios ainda maiores. Temos convicção de ter alcançado nossa visão de “Ser uma cooperativa reconhecida pelo Sistema Unimed por sua vocação e eficiência em fornecer serviços médicos de qualidades”. Estamos no caminho certo. Sempre com uma equipe muito preparada e engajada, trazendo, no seu contexto de trabalho, a alegria de estarmos crescendo juntos.



José Milton Cunha Mirenda
Presidente da UNICOOPMED

Nossa História

No dia 15 de setembro de 2006, teve início a COOPSAÚDE – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos do Rio Grande do Sul. Seu objetivo inicial era atuar no mercado como uma operadora de planos de saúde. Em 20 de março de 2011, com a mudança de objetivo, passou a se chamar COOPMED – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos do Rio Grande do Sul, e, em 18 de setembro de 2013, passou

a ser denominada Unicoopmed. Mantendo seu foco de cooperativa médica, filiada à Unimed Federação/RS, tem o intuito de atender às necessidades e solicitações das Unimed nas áreas de plantões médicos, auditorias e especialidades médicas, capacitações médicas e Atenção Integral à Saúde. Participa ativamente dos Comitês de Atenção Integral Saúde do RS e da Unimed do Brasil.

SÓCIOS FUNDADORES:

28

SÓCIOS ATUAIS:

1040

A Unicoopmed contou, em sua fundação, com 28 sócios cooperados. Após o reinício de suas atividades, em 2011, e com a mudança de seu objeto social realizou várias ações para o aumento do número do quadro de seus sócios.

SISTEMA
COOPERATIVO
EMPRESARIAL
UNIMED-RS



Em 16 de outubro de 2013, passou a fazer parte do selo do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, representação que é referência para todo Sistema Unimed Nacional.

Atualmente, a Unicoopmed conta com 10 colaboradores, sendo (5) cinco contratados e cinco cedidos pela Unimed Federação/RS.



Diretoria

José Milton Cunha Mirenda

Presidente

Gerson Antônio Reis da Silva

Vice- Presidente

Paulo Roberto de Oliveira Webster

Superintendente

CENÁRIO ATUAL - TOMADORES DE SERVIÇO

Unimed Alto da Serra	Unimed Alto Uruguai/RS	Unimed Central de Serviços - RS	Unimed Centro/RS
Unimed Encosta da Serra/RS	Unimed (RS) Erechim	Unimed Federação/RS	Unimed Fronteira Noroeste/RS
Unimed Itaqui RS	Unimed Litoral Sul/RS	Unimed Missões/RS	Unimed Nordeste RS
Unimed Noroeste/RS	Unimed Pelotas/RS	Uniair	Unimed Planalto Central/RS
Unimed Região da Campanha/RS	Unimed Região da Produção/RS	Unimed Santa Maria/RS	Unimed Urugaiana/RS
Unimed Vale do Sinos	Unimed Vale do Caí/RS	Unimed Vale das Antas, RS	SAMU - Bagé
UPA - Bagé			

Diretrizes Estratégicas

Desde a sua fundação, a Unicoopmed se preocupa com a profissionalização da sua gestão e utiliza ferramentas para otimizar e melhorar continuamente seus processos. Em 2011, foram definidas suas diretrizes estratégicas, aprovadas no Conselho de Administração e revisadas em 2017:

NEGÓCIO

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

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES E PRINCÍPIOS

Comprometimento

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

Ética

Primamos pela lealdade nos relacionamentos com as partes interessadas.

Cooperativismo

Norteamos nossas ações com base nos princípios cooperativistas.

Sustentabilidade

Buscamos perenidade econômico-financeira do negócio com responsabilidade socioambiental.

BENEFÍCIOS ADMINISTRATIVOS

A Unicoopmed oferece vantagens administrativas, como a diminuição de tributos, por ser Ato Cooperativo a sua principal ação. Possibilita e agiliza o ingresso de novos cooperados, servindo como porta de entrada ao Sistema Unimed. No ano de 2014, passou a oferecer cursos na área médica, fomentando o desenvolvimento de médicos e profissionais da área da saúde. Em 2015, a Atenção Integral à Saúde passou a fazer parte do escopo da Unicoopmed, sendo agora um núcleo de importância para o crescimento e o desenvolvimento de novas frentes de atuação.

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

- Agilidade no ingresso de médicos.
- Avaliação do profissional, visando ao seu futuro ingresso na Unimed.
- Possibilidade de substituição do estágio probatório.
- Complemento do quadro funcional para as Unimed participantes.

BENEFÍCIOS PARA O COOPERADO

A Unicoopmed, buscando o bem-estar e a tranquilidade de seus cooperados, oferece, a eles e aos seus familiares, duas modalidades de plano de saúde da abrangência nacional: o Nacional Delta Ouro, que é individual, e o Nacional Prata, que é coletivo. Os serviços de assistência médica são prestados pelo Sistema Unimed.

Plano de Saúde Nacional

DELTA OURO (Privativo)

Plano de Saúde Nacional

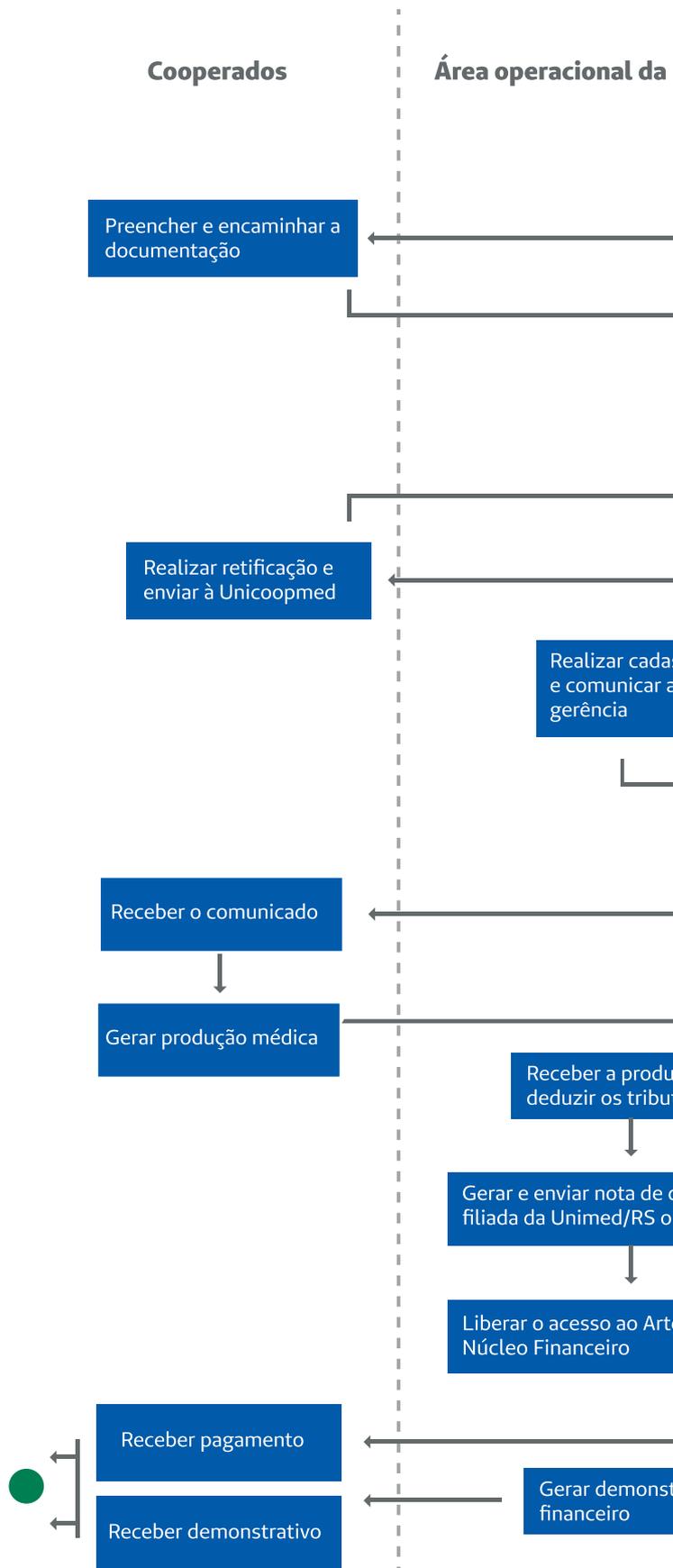
DELTA PRATA (Semi - Privativo)

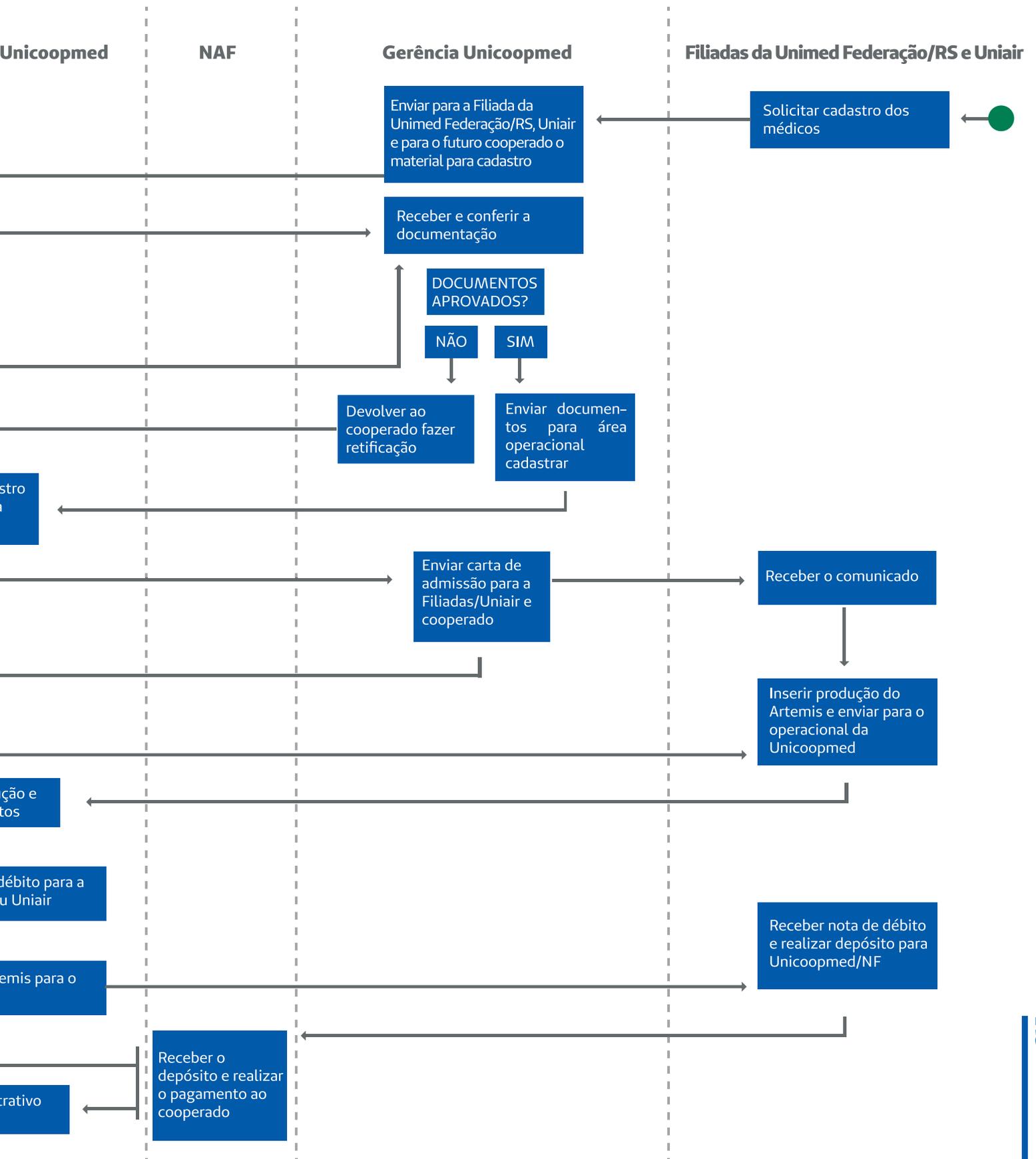
REMUNERAÇÃO

A remuneração dos cooperados da Unicoopmed é definida pela Unimed solicitante.

MAPEAMENTO DO PROCESSO

Em 2017, foi aperfeiçoado o mapeamento dos processos, que é avaliado e atualizado todos os anos durante o planejamento estratégico da Unicoopmed. Com isso, busca-se maior eficiência operacional.





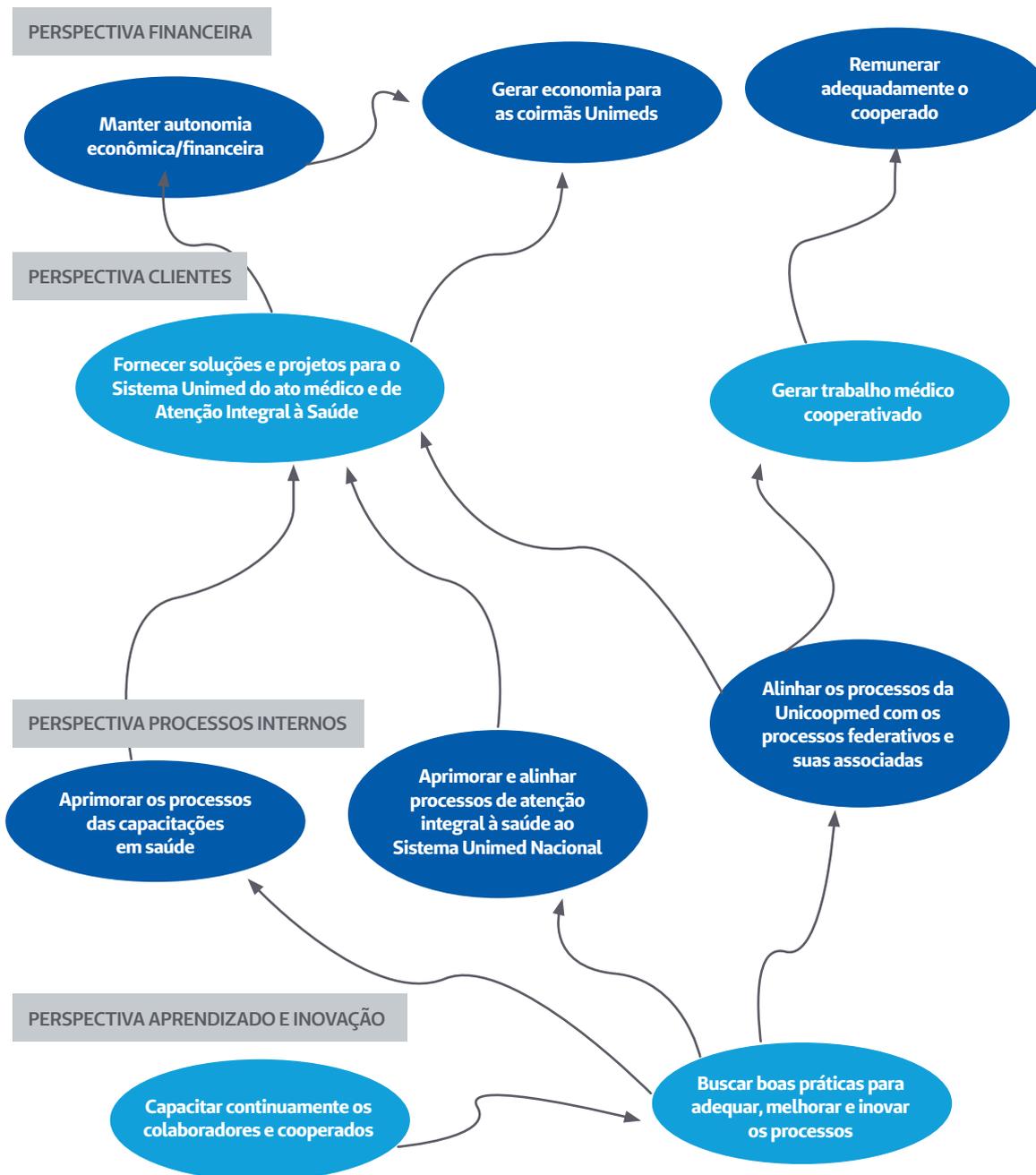
Fluxograma Unicoopmed



Mapa Estratégico

Em 28 de setembro de 2017 foi elaborado e atualizado o Mapa Estratégico da Unicoopmed, com Visão até 2020.

Visão Estratégica 2018/2020: Ser referência em soluções de serviços em assistência médica para o Sistema Unimed.



Núcleo de Atenção Integral à Saúde

A Unicoopmed atende à Unimed Federação/RS, por meio do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), nas atividades de promoção à saúde, prevenção de riscos e doenças e do Gerenciamento de Casos (Crônicos e Complexos). Em 2018, foram realizadas seis ações de saúde em empresas contratantes, contemplando cerca de 220 beneficiários. Uma das ações mais importantes foi a realização do ato vacinal contra o vírus in-

fluenza, cuja população atingida ficou em 760 pessoas entre colaboradores da Unimed Federação/RS, beneficiários (empresas contratantes) e pacientes monitorados pelo programa Gerenciamento de Casos Complexos. Este foi o maior número de doses aplicadas pelo setor.

Em relação aos programas, o ano fechou com aumento significativo de beneficiários ativos: 45 estão na modali-

dade de casos complexos, recebendo visitas, e 297 são crônicos em telemonitoramento. O NAIS também é responsável pelo programa de PROMOPREV cadastrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), desde 2014, com o envio anual do formulário de monitoramento, contribuindo, assim, para a pontuação do IDSS da Unimed Federação/RS.



Ação na empresa Ferramentas Gerais



Ato vacinal beneficiou familiares de colaboradores

Capacitações

REALIZADO

Capacitação	Data	Nº Participantes
Transtorno do Espectro do Autismo: diagnóstico e manejo	Abril	67
Seminário de Atenção Integral à Saúde	Junho	105
Tratamento de feridas e técnicas de curativo	Agosto	22
Palestra: Prevenção ao Suicídio e valorização da vida	Outubro	64
Cirurgia Bariátrica: Avaliação e intervenção por equipe multidisciplinar	Novembro	26
Palestra: Saúde do Homem e Saúde da Mulher	Novembro	Apoio ao Gestão de Pessoas da Federação
Demência no idoso	Dezembro	Em andamento

REALIZADO IN COMPANY

Capacitação	Singulares	Nº Participantes
Atenção Primária à Saúde: da teoria a prática	Unimed Nordeste RS	58
Suporte Básico de Vida - BLS	Unimed Missões	24
Suporte Básico de Vida - BLS	Unimed Vale do Caí	24
Urgências Clínicas	Unimed Missões	30
Suporte Avançado de Vida em Cardiologia - ACLS	Unimed Missões	24
Ressuscitação Cardiopulmonar - RCP	Unimed Vale do Caí	24
Manejo de Via Aérea e Ventilação Mecânica	Unimed Vale do Caí	24
Palestra - Setembro Amarelo Prevenção ao Suicídio	Unimed Vale do Caí	18



RIO GRANDE DO SUL

Relatório de Gestão 2018



RIO GRANDE DO SUL

Palavra da Diretoria

“Promover ações para uma melhor qualidade de vida, gerando atitudes transformadoras para a sociedade”. Essa é nossa missão do Instituto Unimed/RS. Por meio dos nossos valores – que são descritos neste documento – a ética, a transparência, o cooperativismo, a resiliência e o respeito à diversidade, trabalhamos para colocá-la em prática a cada dia. Tudo o que fazemos tem, em sua origem, a lógica do tripé da sustentabilidade, ou seja, nos preocupamos em iniciativas economicamente viáveis, socialmente responsáveis e ambientalmente sustentáveis. Nesse sentido, temos convicção de que os projetos e ações descritos nesse relatório atestam isso.

Avançamos sempre e de maneira determinada, na direção de nossa visão, de sermos reconhecidos como agentes articuladores do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS na gestão da sustentabilidade, gerando reputação positiva. E quando falamos no Estado, temos a comemorar a expansão do Instituto, com o estabelecimento de filiais em diversas Unimedsp espalhadas pelo território gaúcho. Já são oito no total. E muitas outras

virão. Dessa forma, contribuímos para reforçar a essência da marca Unimed, o cuidado. Cuidamos da saúde das pessoas, cuidados da sociedade, cuidamos do planeta. É nisso que acreditamos.



Alcides Mandelli Stumpf

Diretor Administrativo do Instituto Unimed/RS

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 a se desenvolverem nessa área. Por meio do Instituto, as Unimeds podem realizar ações, buscar incentivos fiscais, estabelecer parcerias, tendo como norteadoras as diretrizes da Unimed do Brasil.

Em 2015, o Instituto promoveu uma revisão no seu planejamento estratégico, definindo um novo direcionamento. O foco das ações passou a ser a gestão da sustentabilidade, concentrando esforços para iniciativas que impulsionam a gestão das diferentes áreas da Unimed Federação/RS. Desde

então, sua atuação também está voltada para mobilizar, orientar e incentivar a cultura da sustentabilidade no Sistema Unimed-RS, tendo como premissas o tripé sustentabilidade, práticas de *compliance* e a gestão do risco reputacional, tudo isso para colocar a Unimed como referência aos consumidores não apenas como um plano de saúde, mas como uma instituição que se preocupa com as grandes questões que afetam a sociedade e contribuem de forma efetiva para seu desenvolvimento.

Entre as principais atividades desenvolvidas estão:

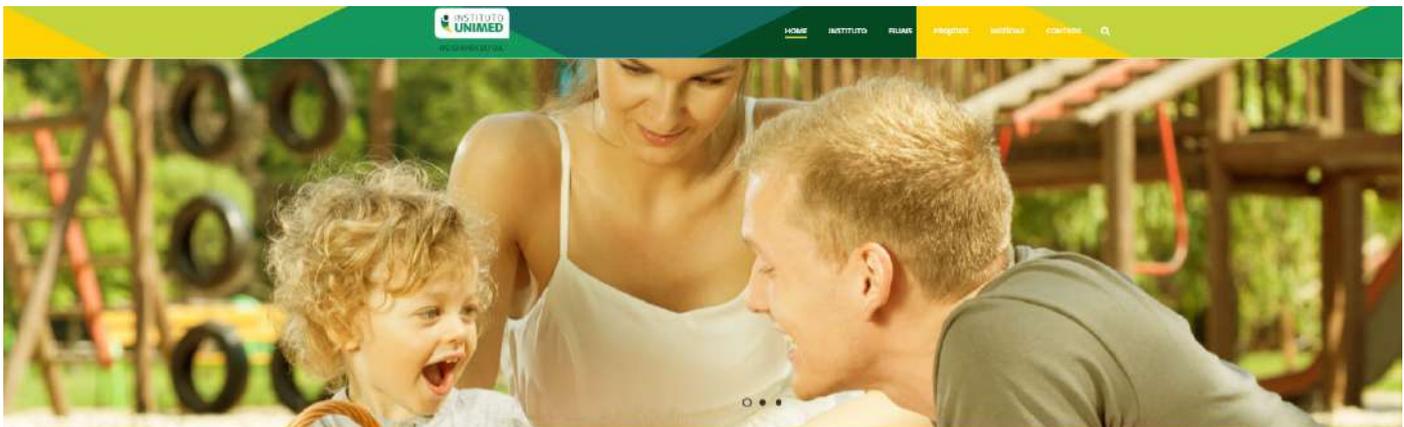
- Gestão da sustentabilidade da Unimed Federação/RS;
- Coordenação e execução dos Projetos socioambientais da Unimed Federação/RS;
- Coordenação do Comitê Estadual de Gestão de Sus-

tentabilidade;

- Assessoria de sustentabilidade às Unimeds do Estado;
- Gerenciamento das Filiais, para execução de projetos e captação de recursos;
- Adesão às estratégias nacionais utilizadas pela Unimed do Brasil.

Toda atuação e todos os projetos são norteados pela Política de Investimento Social Privado, elaborada pelo Instituto Unimed/RS em parceria com o Comitê de Gestão da Sustentabilidade do Estado.

No ano de 2018, para garantir a comunicação com suas partes interessadas e a transparência de sua atuação, o Instituto Unimed/RS relançou o seu site (<http://institutounimedrs.org.br/>), canal que traz informações sobre a gestão da instituição e as atividades desenvolvidas.



Diretrizes Estratégicas

MISSÃO

Promover ações para uma melhor qualidade de vida, gerando atitudes transformadoras para a sociedade.

VISÃO

Ser reconhecido como agente articulador do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed – RS na gestão da sustentabilidade, gerando reputação positiva.

VALORES E PRINCÍPIOS

Ética

Somos transparentes e leais nas condutas e relacionamentos.

Cooperativismo

Somos comprometidos e norteamos nossas ações pelos princípios cooperativistas.

Diversidade

Respeitamos as pessoas, as diversidades e o pluralismo de ideias.

Resiliência

Aprendemos com as mudanças e nos fortalecemos perante os desafios.

Representação Político-Institucional



22/3

Participação na visita do Governador José Ivo Sartori à Unimed Federação/RS.



4/7

Participação no Tá na Mesa, reunião/almoço promovida pela Federação de Entidades Empresariais do Rio Grande do Sul (Federasul), Porto Alegre.

Tema: “A crise nos uniu e nos deixou mais fortes. Em tempos de crise, o trabalho cresce.” Na ocasião o Sistema Unimed-RS enfatizou a importância do cooperativismo.



20/11

Reunião como governador eleito Eduardo Leite

Temas tratados: parceria público-privada; aproximação técnica administrativa com o Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul (IPE); viabilização do Teatro Oficina Unimed/RS por meio de parceria com o Theatro São Pedro.



22/11

Apoio Parceria Theatro São Pedro: O Instituto Unimed/RS esteve presente na assinatura da parceria entre a Unimed Federação/RS e o Theatro São Pedro. Será apoiador nas iniciativas a serem desenvolvidas, contribuindo para associar a marca Unimed a ações na área cultural.

O contrato entre as duas instituições tem como objetivo dar continuidade às obras do Teatro Oficina Unimed/RS, um dos espaços do Multipalco Eva Sopher que estão em construção, com o aporte de até R\$ 1 milhão, mediante o investimento de R\$ 300 mil de recursos próprios e R\$ 700 mil captados via Lei de Incentivo à Cultura (LIC).

Comitê Nacional de Sustentabilidade

O Instituto Unimed/RS participa das reuniões do Comitê Nacional de Sustentabilidade. Os objetivos do comitê são: alinhar um código de conduta para fornecedores e prestadores; desenvolver um trabalho a nível nacional; definir indicadores relacionados à sustentabilidade; preservar a reputação e a

imagem do Sistema Unimed.

No ano de 2018, com o objetivo de desenvolver um código de conduta específico para fornecedores e prestadores de serviços, a Unimed do Brasil coordenou reuniões de um grupo de trabalho criado para este fim. A iniciativa contou

com a participação do setor de Compras da Unimed Federação/RS que, além de contribuir com a publicação nacional, elaborou o documento Práticas estabelecidas na Federação - Manual de Gestão de Fornecedores da Federação.



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 Unimed estão inseridas.

Atualmente já são cinco filiais constituídas no RS: Erechim, Nordeste-RS, Região da Fronteira, Uruguaiana e Litoral Sul. Ain-

da estão em fase de registro as Unimed Noroeste/RS, Pelotas e 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 execução dos projetos. Além disso, há diversas vantagens, 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 Co-

operativa Empresarial Unimed-RS com as 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.

Como forma de aproximação com as filiais, em 2018, foram realizadas visitas locais para diagnóstico e elaboração de planos de trabalho para desenvolvimento de projetos. As Unimed visitadas foram Erechim, Nordeste-RS, Região da Fronteira, Pelotas e Uruguaiana.

Cultural

A Federação Unimed/RS, por meio do Instituto Unimed/RS, dentro do compromisso de cuidar das pessoas, mantendo a sustentabilidade do negócio, vem trabalhando ativamente no desenvolvimento dos temas cultura, gestão, inovação e sustentabilidade. Nesse sentido, em 2018, foram realizados os eventos a seguir:

Café com Política

O Café com Política Unimed/RS é uma das ações realizadas com o objetivo de debater e refletir sobre questões políticas e os diversos temas que envolvem a sociedade brasileira, promovendo maior aproximação do cooperativismo médico com a classe política, os

Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, nas esferas municipal, estadual e federal. Busca promover a inserção, a integração e a interação entre suas lideranças do Sistema Unimed-RS e a comunidade.

Em 19 de julho, o evento foi

conduzido pelo cientista político Francisco Ferraz, no formato de curso *in company*, com o tema “A situação política e a crise das crises”, no Anfiteatro Paulo Revoredo Camargo, na sede da Unimed Federação/RS.



Ciclo de Palestras

O Ciclo de Palestras é uma ação realizada com o objetivo de oportunizar, às Filiadas, o acesso a conteúdo, práticas e cases de gestão, inovação e sustentabilidade, promovendo

uma reflexão sobre cenários e tendências com alguns dos mais renomados profissionais do mercado. Acontece de forma itinerante, contemplando as principais regiões do Esta-

do e envolvendo lideranças e cooperados das Unimeds.

Durante o ano de 2018, as palestras realizadas foram:

Palestrante: Arthur Bender

Tema: Pessoas, comportamentos e marcas

25/6	Área 1- Lajeado
3/8	Área 3- Cruz Alta
17/8	Porto Alegre – Seminário de sustentabilidade
9/10	Área 3 - Erechim
9/11	Área 2 - Pelotas
22/11	Área 1 - Lajeado

Palestrante: Martha Gabriel

Tema: Felicidade e produtividade: as duas faces da moeda da sustentabilidade

22/6	Área 3 - Passo Fundo
17/8	Porto Alegre – Seminário de sustentabilidade
5/10	Área 1- Novo Hamburgo
12/11	Área 2 - Uruguaiana

Palestrante: Marco Antonio Eckert

Tema: Cooperativismo, marketing e sustentabilidade

7/7	Unimed Erechim
-----	----------------



11ª Bienal do Mercosul

O Sistema Unimed-RS, por meio de seu Instituto, participou como instituição apoiadora da 11ª Bienal do Mercosul, no Centro Histórico de Porto Alegre. O maior evento de arte do Estado, inaugurado no dia 5 de abril, sob o tema “O Triângulo do Atlântico”, contou com uma programação que agregou artes visuais, música, dança, teatro e poesia de diversas nações das Américas, África e Europa ao redor do Oceano Atlântico.

Um grupo de colaboradores da Unimed Federação/RS par-

ticipou, no dia 10 de maio, de uma visita guiada. O objetivo da ação foi o de proporcionar

acesso à cultura e estimular que programas como esse estejam em pauta.



Seminário Estadual de Sustentabilidade

O Instituto Unimed/RS realizou o Seminário de Sustentabilidade no dia 17 de agosto. O evento contou com o apoio do SESCOOP/RS e debateu aspectos relacionados a ino-

vação, riscos reputacionais e ambientais, gestão da marca, sustentabilidade/productividade e energias renováveis. Teve como objetivo contribuir para o desenvolvimento da gestão,

estimulando um posicionamento comprometido com a sustentabilidade na estratégia das cooperativas. Ao todo, participaram 79 profissionais de 16 Filiadas.



Revista Pensar

A Revista Pensar é uma publicação do Instituto Unimed/RS, que busca o equilíbrio entre textos e imagens, com um mix de conteúdo institucional e matérias de interesse geral como cultura, humor e saúde, sendo destinada tanto a médicos cooperados, colaboradores e lideranças do Sistema Unimed, quanto aos usuários, que frequentam os consultórios, e ao público em geral.

No ano de 2018, foi lançada a 12ª edição, que cumpriu a tarefa de apresentar – de forma jornalística – o Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS diante dos novos desafios da inovação tecnológica e da competição mercadológica, refletindo o momento atual e as metas futuras das instituições lideradas pela Federação (Central de Serviços – RS, Uniair, Instituto e Unicoopmed), bem como da parceira Unicred.



Social

Programa Doador Fiel Estadual

Desde 2017, o Instituto vem fomentando a adesão das Unimeds do Estado ao Doador Fiel. Pensando nisso, foi realizada uma revitalização do programa com a criação de materiais de divulgação e campanhas, que foram disponibilizados às Filiadas.

Ao longo de cinco anos (desde a criação da iniciativa), o Instituto registrou um acréscimo significativo de voluntários, e caminha rumo ao seu objetivo: alcançar 3,5% dos colaboradores e cooperados do Sistema Unimed-RS, além de amigos e familiares, para a do-

ação regular de sangue. Dados do Ministério da Saúde apontam que a meta é ampliar o número de doações que hoje é de 1,8% da população para em torno de 2,2% a 2,3% até 2020.

O Doador Fiel conta com a participação de 14 Unimeds gaúchas, engajadas no mesmo propósito – doar sangue de forma regular, para beneficiar cada vez mais vidas.

Unimeds participantes do programa Doador Fiel

- Unimed Federação/RS
- Instituto Unimed/RS

- Unicoopmed
- Unimed Alto Jacuí
- Unimed Central - RS
- Unimed Erechim
- Unimed Litoral Sul
- Unimed Pelotas
- Unimed Planalto Médio
- Unimed Região da Fronteira
- Unimed Vale das Antas
- Unimed Vale do Sinos
- Unimed Vale do Taquari e Rio Pardo
- Unimed Uruguaiana
- Unimed Noroeste
- Unimed Nordeste-RS

Dia Nacional do Doador de Sangue

O Instituto Unimed/RS lançou uma campanha alusiva ao dia Nacional do Doador de Sangue. As UnimedS do Estado receberam um enxoval de peças, contendo e-mail marketing, *card* para Facebook, *wallpaper*, carta-

zes em formato A3 e A4 para impressão e plaquinhas em formato A4. Elas foram convidadas a utilizar os materiais para engajar e estimular seus colaboradores e compartilharem fotos em suas mídias digitais, usando as *hash-*

tags #prolonguevidas e #soudoador. As UnimedS participantes foram: Erechim, Uruguaiiana, Federação/RS e Pelotas, totalizando quase 4 mil interações nas diversas publicações da campanha.



Dia de Cooperar - Estadual

Trabalhando o conceito do voluntariado dentro do Dia de Cooperar, o Instituto Unimed/RS promoveu ação estadual de doação de sangue em parceria com UnimedS do Estado. A campanha teve o objetivo de enfatizar a importância do ato da doação voluntária de sangue.

Assim, ao longo do ano, todas as cooperativas que aderiram à iniciativa se comprometeram a mobilizar seus colaboradores e cooperados. Em 2018, a participação de 16 UnimedS garantiu 558 doações, com 673 voluntários.

Considerando que cada bolsa de sangue pode beneficiar até quatro pessoas, isso significa que cerca de 2.232 vidas foram impactadas.

UnimedS participantes: Alto Jacuí,

Alto Uruguai, Central - RS, Erechim, Federação/RS, Litoral Sul, Missões, Noroeste/RS, Pelotas, Porto Alegre, Santa Maria, VTRP, Planalto Médio, Uruguaiiana, Vale das Antas e Vale do Sinos.



Campanha do Agasalho Estadual

Em julho, a Campanha do Agasalho realizada pelo Instituto Unimed/RS beneficiou diversas entidades. No Estado, oito Filiadas estiveram engajadas

na ação, o que resultou na doação de 10.814 peças, com 22 instituições e 4.398 pessoas beneficiadas.

As Unimed participantes foram: Alto Uruguai, Central - RS, Erechim, Pelotas, Porto Alegre, Região da Fronteira, Vale do Cai e Vale do Sinos.



Cuidador de idosos

A Federação Unimed/RS, a Unicoopmed e o Instituto Unimed/RS firmaram parceria com a Fundação Unimed e com a Confederação Nacional para a realização do Curso Cuidadores de Idosos. A capacitação é resultado de uma parceria entre a Unimed, o Ministério Público do Trabalho e o Núcleo de Geriatria e Gerontologia da Universidade Fede-

ral de Minas Gerais.

O objetivo da iniciativa é aperfeiçoar a qualidade do atendimento nas cooperativas do Estado e reforçar os valores de cuidado e compromisso com a vida. O curso foi executado na modalidade de educação a distância e contou com 60 horas de videoaulas, que foram ministradas pelo ambiente virtual de aprendiza-

gem da Faculdade Unimed. Foram 16 módulos com conteúdos como legislação, fisiologia do envelhecimento, alterações de memória, alimentação, doenças mais comuns, sinais de alerta e principais urgências. Ao todo, 10 mil acessos gratuitos foram divididos proporcionalmente entre as Federações do País, que coordenaram o trabalho junto às suas Filiadas.

Projetos Unimed Federação/RS

O Instituto Unimed/RS coordena e executa as ações e projetos sociais da Unimed Federação/RS. Os projetos reali-

zados em 2018 estão descritos no capítulo 9 do Relatório de Gestão e Sustentabilidade da cooperativa. São eles: Progra-

ma Doador Fiel, Campanha do Agasalho e Natal + Feliz.

Ambiental

Campanha Eu Ajudo Lata Estadual

Em 2018, o Instituto Unimed/RS promoveu ações para fortalecer o engajamento das partes interessadas da Unimed Federação/RS, mobilizando também as Unimeds do Estado para aderirem à campanha nacional Eu Ajudo na Lata, que

consiste em arrecadar lacres de alumínio, os quais são vendidos e tem o valor revertido para compra de cadeiras de rodas, que são doadas para instituições parceiras das Unimeds. Cada Unimed do Estado re-

cebeu um kit, que contém um display, uma garrafa PET com rótulo, um cartaz e dois rótulos extras, além das peças personalizadas enviadas por email, para serem utilizadas durante a realização da campanha.



Unimeds participantes:

- Erechim
- Litoral Sul
- Noroeste
- Pelotas
- Porto Alegre
- Uruguaiana
- Vale das Antas
- Vale do Cai
- Vale do Sinos
- Vales do Taquari e Rio Pardo
- Federação/RS

Semana Nacional do Meio Ambiente

Em 2018, o Instituto incentivou as Unimeds do Estado a aderirem à campanha da Unimed do Brasil alusiva à Semana do Meio Ambiente. Além disso, orientou e auxiliou as Unimed interessadas no desenvolvimento de ações internas, como oficinas de reciclagem e adesão à campanha Eu Ajudo na Lata.



Síntese das Revisões

Revisão	Data	Motivo	Aprovação
00	16/03/2019	1. Emissão de origem do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018.	Gerson Antônio Reis da Silva
01	30/05/2019	1. Inclusão do Relatório da Administração, exercício 2018, enviado para a ANS	Gerson Antônio Reis da Silva

somos **coop**

Baixe um aplicativo
que interprete o
QR Code, escaneie
o código e acesse o
**Relatório de Gestão
e Sustentabilidade
2018** da Unimed
Federação/RS.



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

