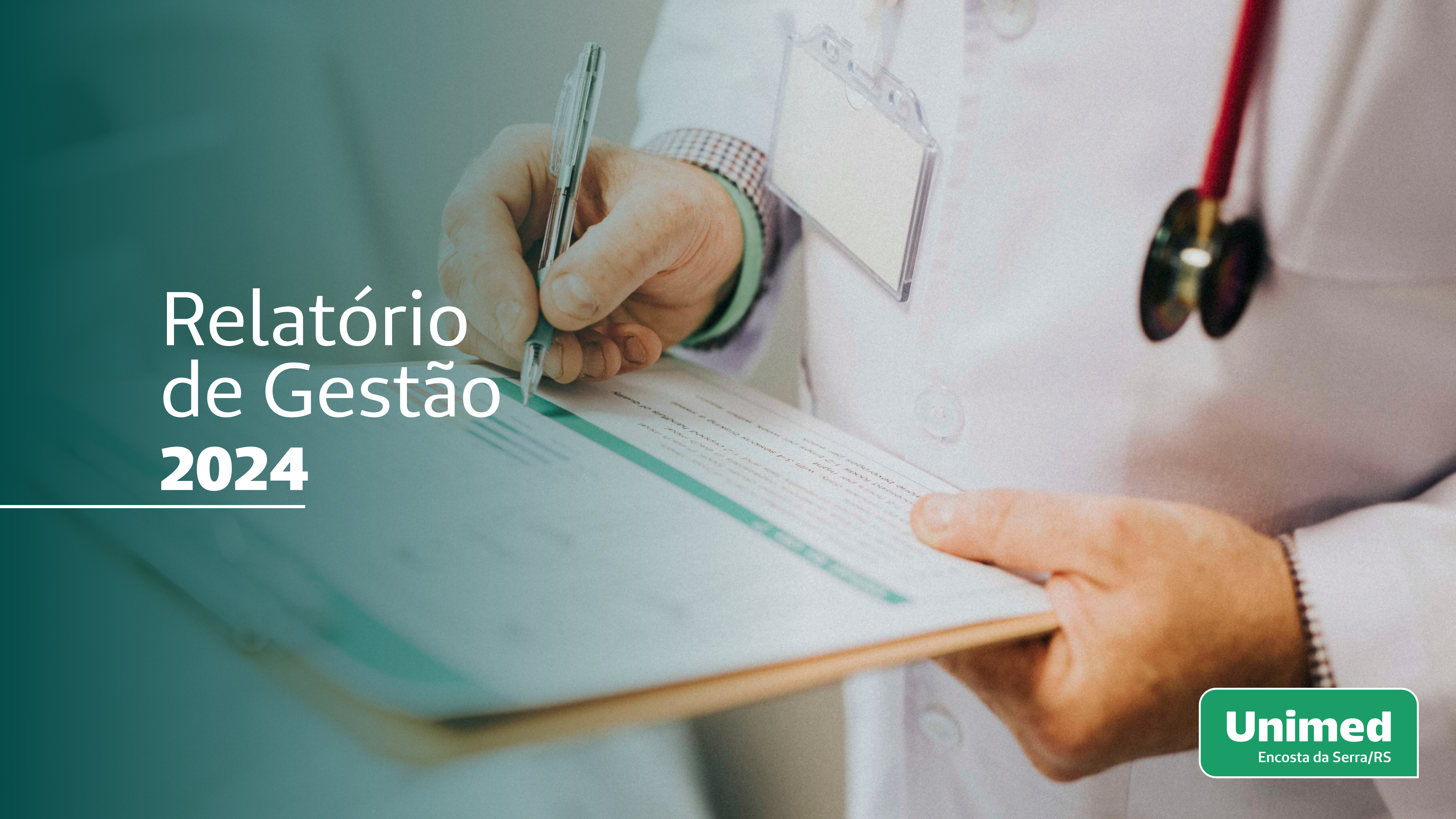




Relatório de Gestão **2024**

Sobre esse relatório

Temos aqui apresentado para todos os públicos da Unimed Encosta da Serra o seu relatório de Gestão e Sustentabilidade. Buscamos com este documento compartilhar com as pessoas que fazem, vivem e participam da atuação da cooperativa – ou seja, clientes, colaboradores, médicos e toda a comunidade – nosso trabalho em questões sociais, de gestão e ambientais, de forma simples e objetiva.

É importante destacar que este documento se refere ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, exclusivamente sobre o trabalho desenvolvido pela Unimed Encosta da Serra. Procuramos neste relatório dispor todas as informações pertinentes, com detalhes que possam auxiliar sua compreensão.

Quaisquer dúvidas adicionais podem ser sanadas pelos canais de comunicação da cooperativa, disponíveis em seu site www.unimed-es.com.br.





Palavra do presidente

É com grande satisfação que entregamos aos públicos de interesse da Unimed Encosta da Serra o Relatório de Gestão 2024. Este foi um ano muito especial para nós: trabalhamos arduamente para cumprir e superar todas as nossas entregas a clientes, cooperados, colaboradores, credenciados e toda a comunidade, focando na qualidade e na excelência de serviços. Toda esta dedicação com resultados muito positivos em mensurações recentes. Por exemplo: na pesquisa de satisfação ano base 2024, indicadores como Atenção em Saúde (89,10% de satisfação), Atendimento de Urgência e Emergência (86,30%) e Satisfação Geral (85,75%) foram alguns dos destaques. Inauguramos também em 2024 nosso Centro de Diagnóstico por Imagem, e também obtivemos a maior nota de nossa área de abrangência no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS, notícia recebida em 2024 para o ano base 2023), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Além disso, das mais de 1,1 mil operadoras de planos de saúde ativas no Brasil, apenas 19 têm o reconhecimento da mais nova acreditação ANS, e a Unimed Encosta da Serra é uma delas: a cooperativa recebeu em 2024 a certificação de Nível II – Prata da Acreditação, considerada a mais importante avaliação do país realizada conforme a RN 507 da ANS.

Estes foram dois reconhecimentos que atestaram nosso trabalho incansável em oferecer o melhor e de forma contínua. Neste relatório, iremos detalhar ações que fizeram parte destas conquistas e que nossos públicos podem não apenas ver, mas também sentir, em todas as entregas da Unimed Encosta da Serra.

Dr. Luís Alfredo Timmen
Presidente da Unimed Encosta da Serra



A Unimed Encosta da Serra

Somos uma cooperativa de trabalho médico. Nossa sede é em Taquara (RS), e disponibilizamos aos nossos públicos produtos e serviços com qualidade, segurança e confiança. Somos uma operadora de planos de saúde, com formatações de planos para empresas e famílias, além de serviços médicos em Saúde Ocupacional, área protegida, SOS e atendimentos médicos particulares.

Municípios de cobertura da Unimed Encosta da Serra: Taquara, Parobé, Igrejinha, Três Coroas, Gramado, Canela, Sapiranga, Araricá, Nova Hartz, Rolante, Riozinho São Francisco de Paula, Jaquirana, Cambará do Sul.

Nossos endereços:

Centro de Atendimento Igrejinha
Rua Benjamin Constant, 360

Núcleo de Atendimento Parobé
Rua Wenceslau Escobar, 196

Centro de Atendimento Sapiranga
Rua Sete de Setembro, 372

Pronto Atendimento Vale do Paranhana – Taquara (PAVP)
Rua Federação, 2799

Pronto Atendimento Região das Hortênsias – Gramado (PARH)
Avenida das Hortênsias, 5100

Centro de Atendimento Três Coroas
Rua 12 de Maio, 63

Ações 2024

7 8 9 10 11 12 13
14 15 16 17 18 19 20
21 22 23 24 25 26 27
28 29 30 31

14 15 16 17
18 19 20 21 22
23 24 25 26 27 28 29
30 31

9 10 11 12 13 14 15
16 17 18 19 20 21 22
23 24 25 26 27 28 29
30 31

20 21 22 23 24 25 26
27 28 29 30 31

October	November	December
1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4	1 2
8 9 10 11 12 13 14	5 6 7 8 9 10 11	3 4 5 6 7 8 9
15 16 17 18 19 20 21	12 13 14 15 16 17 18	10 11 12 13 14 15 16
22 23 24 25 26 27 28	19 20 21 22 23 24 25	17 18 19 20 21 22 23
29 30 31	26 27 28 29 30	24 25 26 27 28 29 30
		31

Ações 2024

Pesquisa de Satisfação

Todos os anos, a Unimed Encosta da Serra realiza uma pesquisa de satisfação com seus clientes. O levantamento de 2025 (ano base 2024), mostrou que o compromisso da cooperativa com o foco no cliente – com qualidade e atendimento de excelência – é reconhecido e tem sido ampliado ano a ano. Indicadores como Atenção em Saúde (89,10% de satisfação), Atendimento de Urgência e Emergência (86,30%) e Satisfação Geral (85,75%) foram alguns dos destaques apurados.

O levantamento é feito anualmente por uma empresa especializada e garante um índice de confiança de 95% no resultado. Foram aplicados questionários por telefone junto a 400 clientes, representando a proporcionalidade dos beneficiários em questões como idade, localização e tipo de plano.

Alguns resultados da pesquisa:

- Atendimento em hospitais, laboratórios, consultórios médicos, clínicas e outros: 89,10% de satisfação entre os respondentes que acessaram algum desses serviços
- Canais de atendimento (SAC, site ou presencial): 84,38% de satisfação
- Acesso à atenção imediata quando necessitado: 86,30% (recorde dos últimos quatro anos)
- Centro de Diagnóstico por Imagem: Nota 9,1 (em escala de 0 a 10)
- Avaliação geral do plano: 85,75% de satisfação

PESQUISA DE **SATISFAÇÃO** 2024

**CLIENTE UNIMED
ENCOSTA DA SERRA
EM 1º LUGAR**



Confira a avaliação dos nossos beneficiários e conheça o compromisso Unimed em oferecer o melhor em saúde e cuidado!



Ações 2024

Centro de Diagnóstico por Imagem – CDI

A Unimed Encosta da Serra entregou em 2024 para a comunidade de Taquara e região um moderno Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI). O serviço foi idealizado para oferecer serviços de apoio ao diagnóstico com qualidade, precisão e segurança para os clientes Unimed e particulares. Contando com uma estrutura diferenciada, o espaço está preparado para a realização de exames de tomografia computadorizada, raio-X digital e ecografia geral e gineco-obstétrica e localiza-se em Taquara. O CDI atende demandas eletivas dos clientes Unimed e particulares, além de qualificar ainda mais a entrega do Pronto-atendimento 24 horas.



Ações 2024

Acreditação Nível Prata

Das mais de 1,1 mil operadoras de planos de saúde ativas no Brasil, apenas 19 receberam em 2024 o reconhecimento da mais nova acreditação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Unimed Encosta da Serra foi uma delas. A cooperativa recebeu a certificação de Nível II – Prata da Acreditação, considerada a mais importante avaliação do país realizada conforme a RN 507 da ANS. Esse é um processo voluntário de certificação, criado pela ANS para assegurar que as operadoras cumpram critérios rigorosos para acreditação, contemplando dimensões essenciais para garantia da qualidade do atendimento como gestão organizacional, governança corporativa, gestão da rede prestadora, gestão da saúde e experiência do beneficiário. A Unimed Encosta da Serra atendeu a todos os requisitos, o que demonstra o seu compromisso contínuo com a qualidade da assistência e sustentabilidade do negócio.

**A Unimed Encosta da Serra
é Nível Prata.**

**Qualidade
e acreditação**
entre *mais de*
mil operadoras
de plano de saúde!



Ações 2024

IDSS

A Unimed Encosta da Serra obteve a maior nota de sua área de abrangência no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS 2024 ano base 2023), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Isso significa que entre todas as operadoras de planos de saúde que atuam na região de cobertura da Unimed Encosta da Serra, ela alcançou as melhores avaliações em quesitos como garantia de utilização dos serviços, qualidade e sustentabilidade no mercado.



O QUE FAZ A UNIMED ENCOSTA DA SERRA ESTAR ENTRE AS

**10 MELHORES
OPERADORAS NO
IDSS
MAIS UMA VEZ?**

SOMOS NOTA
MÁXIMA NO



Unimed
Encosta da Serra/RS

Ações 2024

Dia da Mulher Unimed

Uma força feminina que marcou a história da arte foi o ponto central do evento em alusão ao Dia da Mulher da Unimed Encosta da Serra, Prefeitura de Taquara e SESC em 2024. O espetáculo teatral Frida Kahlo, à Revolução foi apresentado no Centro de Eventos da Faccat, em Taquara, com entrada franca para toda a comunidade.



Doação de consultas a instituições sociais

Todos os anos, a Unimed Encosta da Serra entrega para entidades de apoio social, sem qualquer custo, um serviço muito importante: consultas com médicos especialistas, diretamente em seus consultórios, aqui na região. Para solicitar a autorização da consulta, a entidade parceira só precisa encaminhar um ofício à Unimed Encosta da Serra. Em seguida, é gerada uma senha de consulta autorizada e, com esta, a própria instituição realiza o agendamento junto ao consultório do cooperado.



Ações 2024

Destinação do IR dos cooperados a entidades sociais

Em 2024, a Unimed Encosta da Serra realizou uma campanha entre seus médicos cooperados que permitiu a destinação de R\$ 29 mil para projetos sociais na região. O valor foi arrecadado por meio de uma ação que facilita a doação de uma parcela do Imposto de Renda Pessoa Física dos cooperados para instituições devidamente habilitadas. Há sete anos consecutivos a cooperativa promove essa iniciativa, que já resultou em quase R\$ 230 mil encaminhados a causas sociais.



Novas Cores, Novos Tempos

Desenvolvimento humano e profissional por meio da revitalização de casas em Taquara. Esse foi o foco do projeto Novas Cores, Novos Tempos, do Instituto Unimed/RS. A iniciativa capacitou pessoas na cidade para renovação predial. Houve a formatura do grupo, com a parceria da Unimed Encosta da Serra, da Prefeitura Municipal de Taquara e do Senai, com o suporte do Governo do Estado, por meio da Secretaria de Desenvolvimento Social, via Pró-Social.



Ações 2024

Taquara Summit

O maior evento de inovação e empreendedorismo do Vale do Paranhana aconteceu no dia 25 de janeiro, no Centro de Eventos da Faccat. O evento reuniu especialistas e empreendedores para discutir tendências, fomentar negócios e promover a inovação na região, com palestras, workshops e networking. A Unimed Encosta da Serra participou patrocinando o evento e esteve presente com uma plataforma de vídeo 360°, que ficou disponível para todos os participantes.



Ações 2024

Oktoberfest de Igrejinha

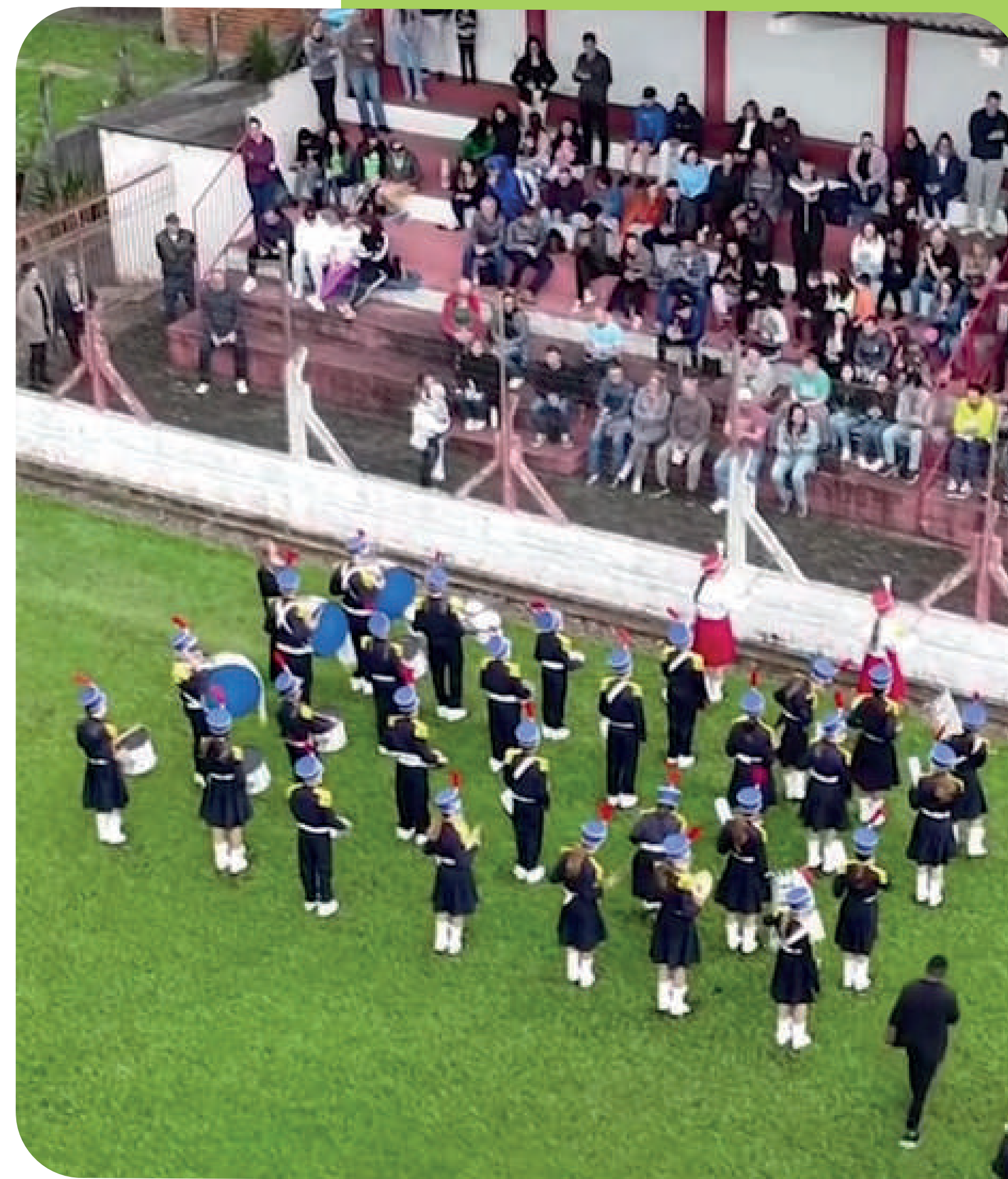
A Unimed Encosta da Serra foi mais uma vez o serviço médico oficial da^a Oktoberfest de Igrejinha, em 2024. A cooperativa colocou à disposição dos visitantes uma equipe médica e de enfermagem, com estrutura de apoio na Casa de Saúde, localizada dentro do Parque de Eventos Almiro Grings. Não houve custo para o atendimento ao público. A iniciativa é uma doação voluntária integral da Unimed Encosta da Serra à realização da maior festa comunitária do Brasil.



Ações 2024

Pernada Esportiva

Atividade criada pela Lions e Leo Clube, essa ação procura envolver a comunidade taquarense em caráter beneficente. A Unimed Encosta da Serra participa disponibilizando o atendimento aos participantes do evento, com equipe de profissionais (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem), ambulância, materiais e medicamentos necessários, e ainda com a compra de algumas apostas, para arrecadar fundos para a entidade.



Programa de Benefícios

Clientes Unimed Encosta da Serra contam com uma série de empresas parceiras que oferecem descontos exclusivos na aquisição de produtos ou serviços. Basta apresentar a carteirinha do plano de saúde para obter o desconto. A Rede de Benefícios inclui também projetos ligados ao incentivo à saúde sem custo para clientes. Em âmbito nacional, dispomos do Clube de Vantagens, com mais de 300 parceiros em todo o país.

VOCÊ SABIA?

Unimed
Encosta da Serra/RS

Com a sua carteirinha do plano de saúde, você garante **descontos exclusivos** nos nossos parceiros.

A PARTIR DE **5% OFF**

VEJA NOSSAS PARCERIAS >

BENEFÍCIOS EXCLUSIVOS

- Protecto** CLÍNICA DE VÍCIOS **5% OFF** DESCONTO APLICÁVEL A TODAS AS VACINAS
- SPORT-CENTER** **5% OFF** DESCONTO NA MENSALIDADE DA ACADEMIA, EM IGREJINHA
- STUDIO MORMAI FITNESS** **5% OFF** DESCONTO NA COBRANÇA MENSAL DA ACADEMIA
- MY BOX** **5% OFF** DESCONTO NA COMPRA DE PLANOS

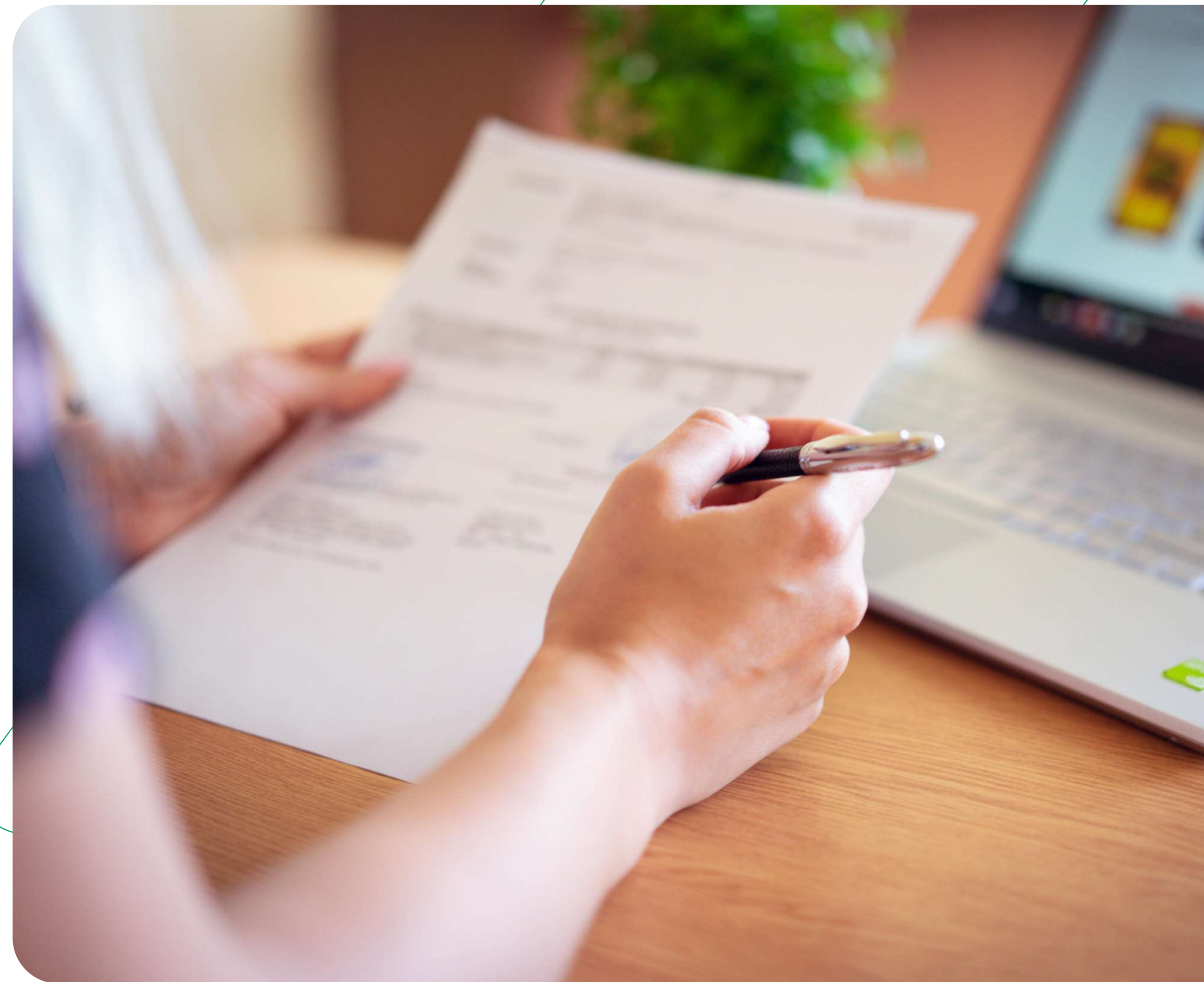
BENEFÍCIOS EXCLUSIVOS

- 5% OFF** DESCONTO EM COMPRAS NO GERAL
- 10% OFF** DESCONTO EM MANUTENÇÕES MENSAIS DE TODOS OS APARELHOS ORTODÔNTICOS, CLAREAMENTOS E PROCEDIMENTOS CLÍNICOS
- 100% OFF** ISENÇÃO NA TAXA DE MATRÍCULA E AVALIAÇÃO DO ALUNO

Ações 2024

Incentivo ao ensino superior – colaboradores

Os colaboradores da Unimed Encosta da Serra têm um benefício importante para sua formação superior: eles contam com subsídio da empresa nas mensalidades para cursarem disciplinas em cursos de graduação que sejam ligados aos objetivos da empresa.



Ações 2024

Curso de cuidadores

Criamos e disponibilizamos para toda a comunidade em 2024 um curso completo para cuidadores, trazendo atualizações e melhores práticas sobre o tema. As aulas não tiveram custo e foram abertas a qualquer pessoa que quisesse participar.



CURSO DE CUIDADORES

✓ Sem custo aos participantes

✓ Aulas aos sábados, durante o mês de maio

✓ Para toda a comunidade



Unimed

Encosta da Serra/RS



CURSO PRESENCIAL
Unimed Encosta da Serra
R. Federação, 2799
Centro, Taquara/RS

04
MAI
Sábado

Envelhecimento e Saúde/Segurança do Paciente

9h às 12h

ÁREA DE ENSINO: Enfermagem

PALESTRANTE: Deividi de Araújo

11
MAI
Sábado

Cuidando do Cuidador

10h às 12h

ÁREA DE ENSINO: Psicologia

PALESTRANTE: Nathalin Dias Alves

18
MAI
Sábado

Problemas da marcha e quedas: Instabilidade postural/Transferência/Imobilidade

9h às 10:20

ÁREA DE ENSINO: Fisioterapia

PALESTRANTE: Franciele Velho

18
MAI
Sábado

Administração segura de medicamentos

10:40 às 12h

ÁREA DE ENSINO: Farmácia

PALESTRANTE: Liana H. Carbone

25
MAI
Sábado

Primeiros Socorros/Cuidados com higiene e alimentação

9h às 12h

ÁREA DE ENSINO: Enfermagem

PALESTRANTE: Deividi de Araújo

INSCRIÇÕES ATÉ O DIA 30/04/2024
ou até se esgotarem as vagas.

VAGAS LIMITADAS



LIGUE E INSCREVA-SE
Fone: 0800 083 0800 (Opção 7)
Whats: 51 9 9629-5370

Unimed

Encosta da Serra/RS

Ações 2024

Curso Gestação Saudável

O curso Gestação Saudável, promovido pela Unimed Encosta da Serra em 2024, abordou temas essenciais para o bem-estar da gestante e do bebê. As aulas trataram de cuidados pediátricos, aspectos emocionais da gravidez e do pós-parto, primeiros socorros, segurança do paciente, alimentação na gestação e lactação, além de amamentação e puericultura. A iniciativa sem custo adicional para clientes teve enfoque multidisciplinar e voltado à saúde integral da mãe e do bebê.



Unimed 
Encosta da Serra/RS



✓ SEM CUSTOS PARA AS PARTICIPANTES

✓ PARA CLIENTES QUE SEJAM GESTANTES



CONFIRA A SEGUIR O CRONOGRAMA COMPLETO DO CURSO >

✓ 15min. de Coffee Break por aula

✓ 1 acompanhante da escolha da participante

INSCRIÇÕES ATÉ 05/08/2024
ou até se esgotarem as vagas. Vagas limitadas!

LIGUE E INSCREVA-SE

Fone: 0800 083 0800 (Opção 7)

Whats: 51 9 9629-5370

CURSO PRESENCIAL

Unimed Encosta da Serra

R. Federação, 2799 - Centro, Taquara/RS

Unimed 

12 08

Segunda-feira

19h às 20h30

Papel do Pediatra na Gestação, Puerpério e Cuidados com o bebê

ÁREA DE ENSINO: Pediatria

PALESTRANTE: Dra. Taise Fofatto

13 08

Terça-feira

19h às 20h30

Implicações emocionais da Gestação, Parto e Puerpério

ÁREA DE ENSINO: Psicologia

PALESTRANTE: Ana Paula Schneider Flach

14 08

Quarta-feira

19h30 às 21h

Gestação, Pré-Natal, Parto e Puerpério

ÁREA DE ENSINO: Obstetrícia/Ginecologia

PALESTRANTE: Dra. Marília Muhammad Karyo

19 08

Segunda-feira

19h às 20h30

Primeiros Socorros e Segurança do Paciente

ÁREA DE ENSINO: Enfermagem

PALESTRANTE: Deivid de Araujo

20 08

Terça-feira

19h às 20h30

Alimentação na Gestação e Lactação

ÁREA DE ENSINO: Enfermagem

PALESTRANTE: Deivid de Araujo

21 08

Quarta-feira

19h às 20h30

Amamentação e Puericultura

ÁREA DE ENSINO: Enfermagem

PALESTRANTE: Deivid de Araujo

Ações 2024

50 anos Hospital Bom Pastor

Ações 50 anos Hospital Bom Pastor – Para celebrar os 50 anos do Hospital Bom Pastor, da cidade de Igrejinha, foi organizado um jantar, reunindo pessoas que tiveram importante participação na história da entidade. Nesta mesma oportunidade, foram apresentados o novo site do hospital e o vídeo institucional. A Unimed Encosta da Serra foi patrocinadora cota ouro, contribuindo com um valor em dinheiro para a realização das ações festivas.



Travessia Torres-Tramandaí (TTT)

Atividade esportiva de corrida que se inicia na praia de Torres, onde os atletas percorrem 82 quilômetros até a barra do Imbé. A Unimed Encosta da Serra participa disponibilizando o atendimento aos participantes do evento, com ambulância e equipe profissional capacitada.



Ações 2024

Rolantchê

Rodeio com diversas atrações na cidade de Rolante/RS. Unimed Encosta da Serra disponibiliza gratuitamente o atendimento aos visitantes da festa, com equipe de profissionais (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem), ambulância, materiais e medicamentos necessários.



80 anos Sociedade Beneficente Sapianguense

Houve lançamento de um livro alusivo aos 80 anos do Hospital Sapiiranga, resgatando a história da instituição. O livro foi lançado durante um evento comemorativo dos 80 anos do Hospital Sapiiranga e a Unimed Encosta da Serra foi uma das empresas patrocinadoras.



Ações 2024

Baile da Embaixada Feminina de Amor pelo Hospital Bom Jesus

A Embaixada Feminina de Amor pelo Hospital Bom Jesus é uma associação civil de cunho filantrópico, fundada por um grupo de mulheres que têm como objetivo auxiliar o hospital nas suas mais variadas demandas. A Unimed Encosta da Serra/RS participou contribuindo com patrocínio.

Ações 2024

Corrida Bombeiros

Corrida em comemoração ao Dia do Bombeiro que ocorre no Parque do Trabalhador, em Taquara. A Unimed Encosta da Serra participou doando um kit corrida.

PRESTIGIE ESTE EVENTO CONOSCO!



1 de setembro às 08h30



Parque do Trabalhador de Taquara
Rua Professor Nestor Paulo Hartmann

PATROCÍNIO:



Ações 2024

Festejos Farroupilha

O município de Taquara sedia os Festejos Farroupilhas do Paranhana. O evento ocorre na sede campestre do CTG O Fogão Gaúcho, sendo um dos maiores eventos tradicionalistas do interior do Estado, recebendo milhares de visitantes todos os dias. A Unimed Encosta da Serra/RS contribuiu com patrocínio.



Ações 2024

Nossos planos para 2025

A Unimed Encosta da Serra busca em 2025 a determinação de seguir crescendo com sustentabilidade, mantendo o foco na excelência assistencial e no cuidado integral à saúde de nossos clientes. Queremos continuar sendo referência em qualidade, inovação e ética, fortalecendo o vínculo de confiança que construímos com nossa comunidade ao longo dos anos.

Entre nossas prioridades estão o investimento contínuo na qualificação das equipes, no desenvolvimento pessoal e profissional de nossos colaboradores e no aprimoramento das relações com nossos sócios e parceiros credenciados. Acreditamos que o crescimento verdadeiro acontece quando compartilhamos conhecimento, promovemos bem-estar e ampliamos oportunidades.

Nosso compromisso é seguir evoluindo como uma cooperativa sólida, moderna e próxima das pessoas — preparada para os desafios do futuro e guiada pelos valores que sempre inspiraram nossa trajetória: cooperar, cuidar e transformar vidas.



