

Relatório de Gestão

2025



Unimed
Encosta da Serra/RS

Sobre este relatório

Temos neste documento o Relatório de Gestão 2025 da Unimed Encosta da Serra. Com esta publicação, queremos compartilhar com você e todos os públicos ligados à nossa cooperativa os resultados em termos sociais, econômicos e ambientais, apresentando ações, projetos e o panorama que tivemos no período. As informações aqui dispostas são relativas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, e foram levantadas, decupadas e apresentadas aqui com muita dedicação por nossa equipe.



Palavra do presidente

Transparência é um dos movimentos mais fortes no mercado e na economia global atualmente. No universo empresarial, transparência é definida como a acessibilidade, pelos públicos de interesse ao negócio, às informações institucionais referentes aos assuntos que impactam as suas relações.

O Relatório de Gestão que a Unimed Encosta da Serra produz anualmente – ora na edição 2025 – é uma das ferramentas que a cooperativa dispõe para compartilhar com sua comunidade informações relevantes sobre seu trabalho, seu panorama institucional e perspectivas. Por meio deste documento, você acessará números, analisará ações, evolução de dados e poderá avaliar a condução da gestão da Unimed Encosta da Serra.

Trata-se de uma publicação de interesse para médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores, parceiros e comunidades onde estamos inseridos. Entendemos que compartilhando informações e o nosso desenvolvimento, estamos cumprindo nosso propósito de melhorar processos e aprimorar nossas entregas – com benefícios claros no nosso trabalho e na sua saúde.

Dr. Luís Alfredo Timmen
Presidente da Unimed Encosta da Serra

Diretoria e Conselhos em 2025



***Dr. Luís Alfredo
Timmen***

Presidente



***Dr. Hendley
Reschke***

Vice-Presidente

Diretoria executiva



***Dr. Leonardo Gilberto
Haas Signori***

Diretor de Serviços Próprios e Diretor
Administrativo



***Dr. Helder Fernando
Cunha dos Santos***

Diretor Técnico



***Dr. Augusto Marques
Ramos***

Diretor de Desenvolvimento



***Dra. Marcia Elize
Muhammad Karpss***

Diretora de Mercado

Conselheiros vogais das microrregiões

Sede - Dr. Diogo Marilio Martins

Serra - Dra. Maria Cecília Aninkevicius S. Kramer

Paranhana - Dr. Paulo Celívio Willrich

Rosas - Dr. Airton Schmitt

Paranhana - Dr. Roberto Guimarães Kollet

Hortênsias - Dr. Rodrigo de Oliveira Pazetto

Chuvisqueiro - Dr. Sérgio Roldan Felau

Conselho Fiscal

Dr. Valter Augusto Heinz

Dr. Giuliano Chemale Cigerza

Dra. Eliana Bruno Rehling

Suplentes

Dr. Guilherme Muller Martins

Dr. Gabriel Paludo Delavald

Dr. Luis Henrique Borges

Comissão Ética, Técnico - Disciplinar

Dra. Glaucia Helena Pereira Dias

Dr. Fernando Fleck

Dra. Manoela Beatriz Martins Klein

Dra. Marilu Araujo Stumm Gomes

Suplentes

Dr. Roger Pires Okamoto

Dr. Caio Severo Caloca

Dra. Sofia Michele Dick

Dr. Leandro Iran Rosa

Perfil Organizacional

A Unimed Encosta da Serra é uma cooperativa formada por médicos, estruturada como sociedade civil, na qual os médicos cooperados são os sócios. Seu objetivo é viabilizar o exercício da medicina de forma organizada e sustentável, sem finalidade lucrativa. A cooperativa atua como operadora de planos de saúde e possui registro junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Sua área de atuação compreende 14 municípios. Além disso, os beneficiários podem utilizar os serviços de outras cooperativas Unimed fora da área de abrangência local por meio do sistema de intercâmbio, conforme as condições previstas na modalidade de seu plano. Em casos de urgência e emergência, o atendimento é garantido em todo o território nacional, independentemente do tipo de plano contratado.

Criada em 1993, a Unimed Encosta da Serra orienta suas decisões e práticas pelos princípios do cooperativismo. Em seu website, disponibiliza documentos públicos que apresentam suas diretrizes, estratégias e visão de futuro.



Nossa área de atuação



01 - Taquara

02 - Parobé

03 - Igrejinha

04 - Três Coroas

05 - Gramado

06 - Canela

07 - São Francisco de Paula

08 - Jaquirana

09 - Cambará do Sul

10 - Riozinho

11 - Rolante

12 - Nova Hartz

13 - Araricá

14 - Saporanga

Nossas unidades



Pronto-Atendimento 24h



Taquara

Rua Federação, 2799



Pronto-Atendimento 12h



Gramado

Avenida das Hortênsias,
5100



Núcleo de Atendimento



Parobé

Rua Wenceslau
Escobar, 196



Centro de Atendimento



Três Coroas

Rua Doze de Maio, 631



Centro de Atendimento



Sapiiranga

Rua Sete de Setembro, 372



Centro de Atendimento



Igrejinha

Rua Benjamin
Constant, 360

ESSÊNCIA UNIMED ES

Sua **vida** faz
parte da **nossa**



Crença

A vida é o bem maior do ser humano. A vida boa deve ser possível para todos. Saúde é condição essencial para uma vida boa. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.



Propósito

Aqui tem Unimed. Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.



Compromisso

Ser reconhecida como centro de excelência em soluções em saúde na área de ação, de forma sustentável.



Princípios

Agilidade
Atratividade para médicos
Conhecimento
Inovação
Pessoas
Sustentabilidade
Visão Sistêmica



Valores

Integridade,
Respeito,
Solidariedade,
Espírito Cooperativista.



Política da qualidade

Trabalhar pela melhoria
contínua, gerenciando o
risco e garantindo a
qualidade dos processos
com foco na satisfação
dos cooperados e
clientes.



Objetivos da qualidade

Sustentabilidade do Negócio.

Garantir a Satisfação dos
Cooperados e Clientes.

Gerenciamento do Risco
Corporativo.

Melhoria Contínua.

Gestão de Pessoas.

**Unimed Encosta
da Serra**

**e os médicos
cooperados**



O médico cooperado na Unimed Encosta da Serra integra a cooperativa como sócio e como profissional técnico, exercendo a medicina. Diferentemente de um vínculo empregatício tradicional, ele participa do modelo cooperativista, contribuindo para as decisões e para a gestão da instituição, ao mesmo tempo em que está ligado ao atendimento dos pacientes. Nesta dinâmica, o médico cooperado compartilha responsabilidades sobre gestão e qualidade assistencial, alinhado aos princípios do cooperativismo que orientam a Unimed Encosta da Serra.



*Número de médicos
cooperados:*

236

Manter o equilíbrio entre o número de médicos cooperados e a proporcionalidade de clientes é essencial para garantir qualidade e agilidade no atendimento. Esse balanço fortalece o cuidado e valoriza o trabalho médico. O dado de 2025 reafirma este compromisso, assegurando estrutura, tecnologia e expansão dos serviços na Unimed Encosta da Serra.

Nossos números 2025



*Ingresso de novos
cooperados em 2025:*

5

O ingresso de novos médicos cooperados é fundamental para a renovação e o fortalecimento da cooperativa. Novos profissionais ampliam a oferta de especialidades, aumentam a capacidade de atendimento e contribuem com diferentes experiências e conhecimentos.



Pesquisa de Satisfação de Cooperados

A Unimed Encosta da Serra realizou, como tradicionalmente, sua Pesquisa de Satisfação de Cooperados. O levantamento apontou dados muito importantes sobre a relação da cooperativa com seus sócios, que devem pautar novas estratégias e ações para o futuro. ***Veja a seguir alguns resultados levantados:***

Percebe a cooperativa Unimed Encosta da Serra como melhor que os demais planos?

85,3%

*Concordo
Totalmente/Concordo*

A Unimed está focada na promoção da saúde ao seu beneficiário?

87,8%

*Concordo
Totalmente/Concordo*

É bem administrada pelos Diretores?

84,1%

*Concordo
Totalmente/Concordo*

Atendimento dos colaboradores da Unimed para os cooperados?

95,1%

*Muito Satisfeitos/
Satisfeitos*

Grau de importância que você atribui para a Unimed Encosta da Serra como sócio cooperado?

91,5%

*Muito Satisfeitos/
Satisfeitos*



Especialidades médicas dentro da área de ação

Acupuntura

Anestesiologia

Angiologia e cirurgia vascular

Cardiologia

Cirurgia da mão

Cirurgia do aparelho digestivo

Cirurgia do aparelho digestivo

Cirurgia geral

Urologia

Cirurgia plástica

Cirurgia torácica

Cirurgia vascular

Dermatologia

Endoscopia digestiva

Endocrinologia e metabologia

Gastroenterologia

Ginecologia e obstetrícia

Mastologia

Medicina preventiva e social

Medicina do trabalho

Medicina esportiva

Nefrologia

Neurocirurgia

Neurologia

Nutrologia

Oftalmologia

Oncologia clínica

Otorrinolaringologia

Pediatria

Pneumologia

Proctologia

Psiquiatria

Medicina de família e comunidade



Atividades de integração com a cooperativa:

9 eventos

Uma cooperativa é uma organização de pessoas, unidas pela cooperação e ajuda mútua, gerida de forma democrática e participativa, com objetivos econômicos e sociais comuns. Eventos de integração fazem parte desse propósito, aproximando relacionamentos e ideias, e proporcionando o diálogo e a troca de informações.

Ações 2025

A seguir, algumas ações
neste escopo:



Dia do Médico



Confraria Unimed Gramado



Assembleia Geral Ordinária



*Número de comunicados via
newsletter enviados aos
médicos cooperados*

89

Manter os médicos cooperados da Unimed Encosta da Serra bem informados sobre a gestão, decisões, resultados, eventos e notícias da cooperativa é fundamental para fortalecer a cooperativa. A newsletter Link Unimed cumpre este papel de entregar conteúdo relevante e atual sobre a organização a todos os seus sócios, periodicamente.



Atividades de educação promovidas ou apoiadas pela cooperativa:

16 ações

A Unimed Encosta da Serra promove e apoia continuamente atividades de conhecimento e educação voltadas aos médicos cooperados. São cursos, palestras, workshops, treinamentos técnicos e encontros que estimulam a atualização profissional, a troca de experiências e o aprimoramento das práticas em saúde.

Ações 2025

A seguir, algumas ações neste escopo:



Workshop Técnico de
Cardiologia



Workshop Técnico de Ginecologia e
Obstetrícia



Cursos online pela Faculdade
Unimed

Atendimentos em saúde



São muitos atendimentos todos os dias. Seja nos consultórios, hospitais, clínicas ou nos pronto-atendimentos, o contato do cliente com a Unimed Encosta da Serra é constante e próximo. ***Sempre buscando soluções em saúde, com agilidade, cuidado e confiança.***

Nossos números 2025

Número de consultas realizadas nos consultórios de médicos cooperados em 2025

177.696

As consultas realizadas nos consultórios dos médicos cooperados da Unimed Encosta da Serra representam a essência do modelo cooperativista.

Nesse ambiente, o paciente encontra escuta qualificada, vínculo e continuidade do cuidado, conduzidos por profissionais que também são sócios da cooperativa.

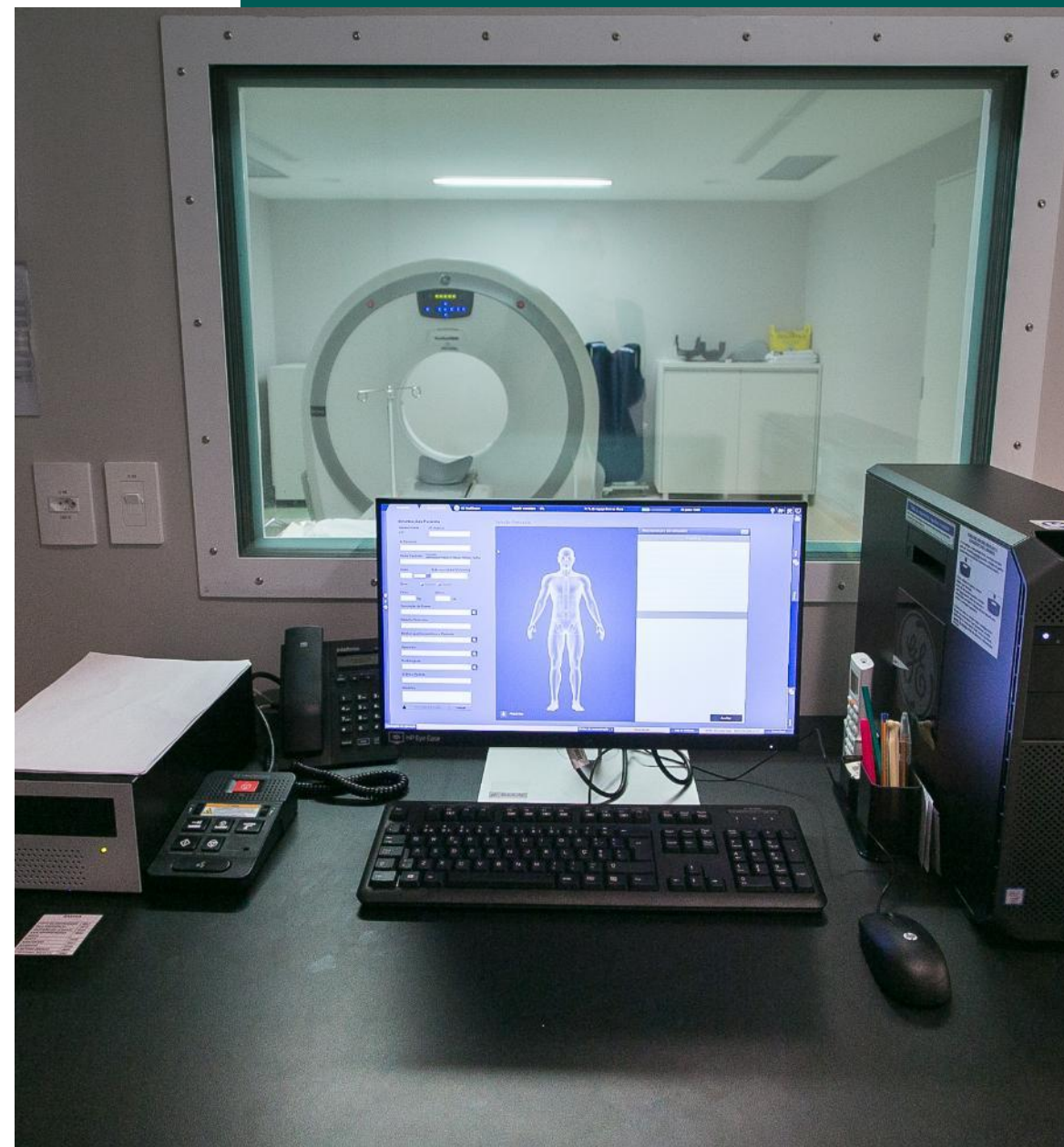


Nossos números 2025

Número de exames no Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)

15.128

A Unimed Encosta da Serra disponibiliza à comunidade de toda a 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 realiza exames de tomografia computadorizada, raio-X digital e ecografia geral e gineco-obstétrica.



Nossos números 2025

*Consultas médicas em unidades
próprias:*

11.641

As unidades próprias da Unimed Encosta da Serra estão abertas para clientes de planos de saúde e particulares para consultas com hora marcada, em diversas especialidades médicas.

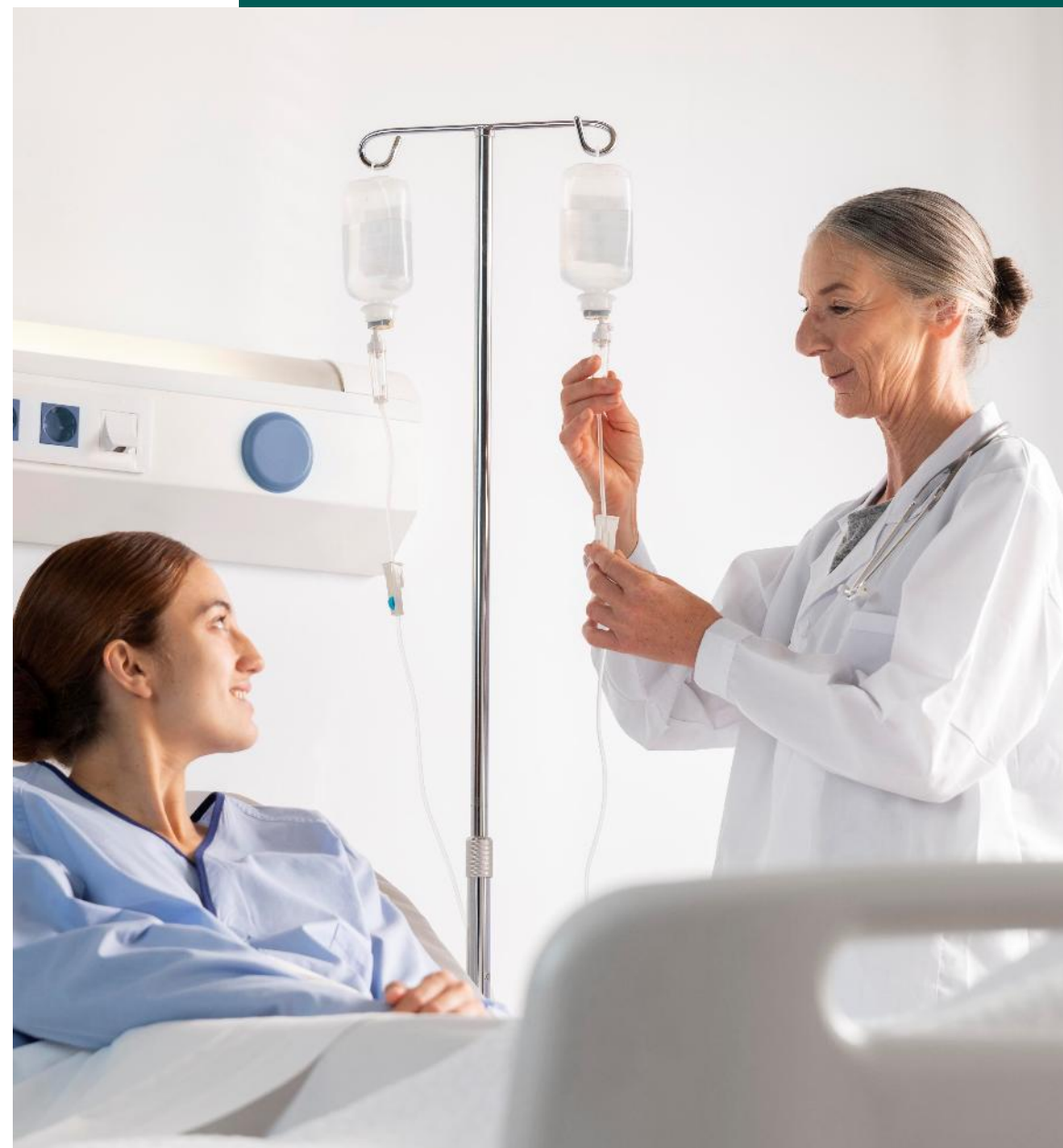


Nossos números 2025

Internações em 2025:

8.345

(número de procedimentos realizados)



Nossos números 2025

Atendimentos do Plantão telemedicina:

937

Clientes Unimed Encosta da Serra podem receber atendimento médico remoto pelo serviço **Telemedicina Plantão Unimed**. De segunda a sexta-feira: clínica médica das 19h às 7h e pediatria das 19h à meia noite. Finais de semana: clínica médica 24h e pediatria das 19h à meia noite.



Saúde em dia

O cliente Unimed Encosta da Serra pode contar com os serviços do programa Saúde em Dia, que trata de Atenção Plena à Saúde. As atividades têm foco em educação em saúde e qualidade de vida. Opera com atendimentos individualizados, atividades em grupo ou por telemonitoramento com equipe multiprofissional. Presencialmente, o programa ocorre no Núcleo de Atendimento de Parobé. Serviço com olhar personalizado e focado na sua saúde, buscando o melhor caminho pela qualidade de vida. Em 2025, o total de beneficiários atendidos pelo programa foi de 1.283 pessoas.



Nossos programas 2025

Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas

Há uma série de treinamentos, telemonitoramentos e informações para clientes com doenças crônicas, como diabetes, hipertensão, úlceras varicosas e doenças respiratórias por meio deste programa. Em 2025, 288 pessoas foram atendidas por este programa.



Programa de Gerenciamento de Casos Complexos

Clientes em situações de saúde agudas e com potencial de agravamento podem contar com esse suporte especializado. Exemplos: determinados casos de internações, trocas de curativos e período de pós-operatório. Em 2025, 22 pessoas foram atendidas por este programa.



Nossos programas 2025

Saúde na Medida

Realizados 10 encontros no ano de 2025, com uma média de 5 participantes por encontro e um profissional convidado a abordar e incentivar boas práticas de cuidados com a saúde.



Cursos de gestantes

Anualmente, a Unimed Encosta da Serra realiza um curso de gestantes, com conteúdo importante para quem está prestes a embarcar na linda aventura da parentalidade. Em 2025, a ação teve 28 participantes, entre gestantes e acompanhantes.



Ações 2025

Saúde corporativa

Clientes empresariais podem contar com o programa Saúde Corporativa para auxiliar na busca por estratégias para manter seus colaboradores saudáveis, equilibrados, criativos, motivados e capazes de desempenhar suas funções de uma forma mais produtiva. A equipe do programa realiza avaliação dos beneficiários para traçar o perfil de saúde dos colaboradores. Após, o resultado é apresentado para a empresa, juntamente com as atividades propostas para aquele cenário avaliado. Em 2025, foram 25 ações, abrangendo um total de 1.755 pessoas atendidas pelo programa.



Atendimentos administrativos e comunicação



Agilidade e eficiência estão sempre na pauta da equipe administrativa da Unimed Encosta da Serra. A cooperativa tem a missão de atender ao cliente com cuidado, e multiplicar conhecimento em saúde por meio de seus canais de comunicação.

Nossos números 2025



*Número de atendimentos
na Central de
Relacionamento:*

Ligações atendidas: **76.078**

Whatsapp para Agendamentos: **22.273**

Chat online disponível no site: **1.031**

Reclame aqui: **6**



Atendimentos da Ouvidoria:

331 *manifestações, distribuídas entre
reanálises de negativas,
reclamações, sugestões, dúvidas e
elogios*



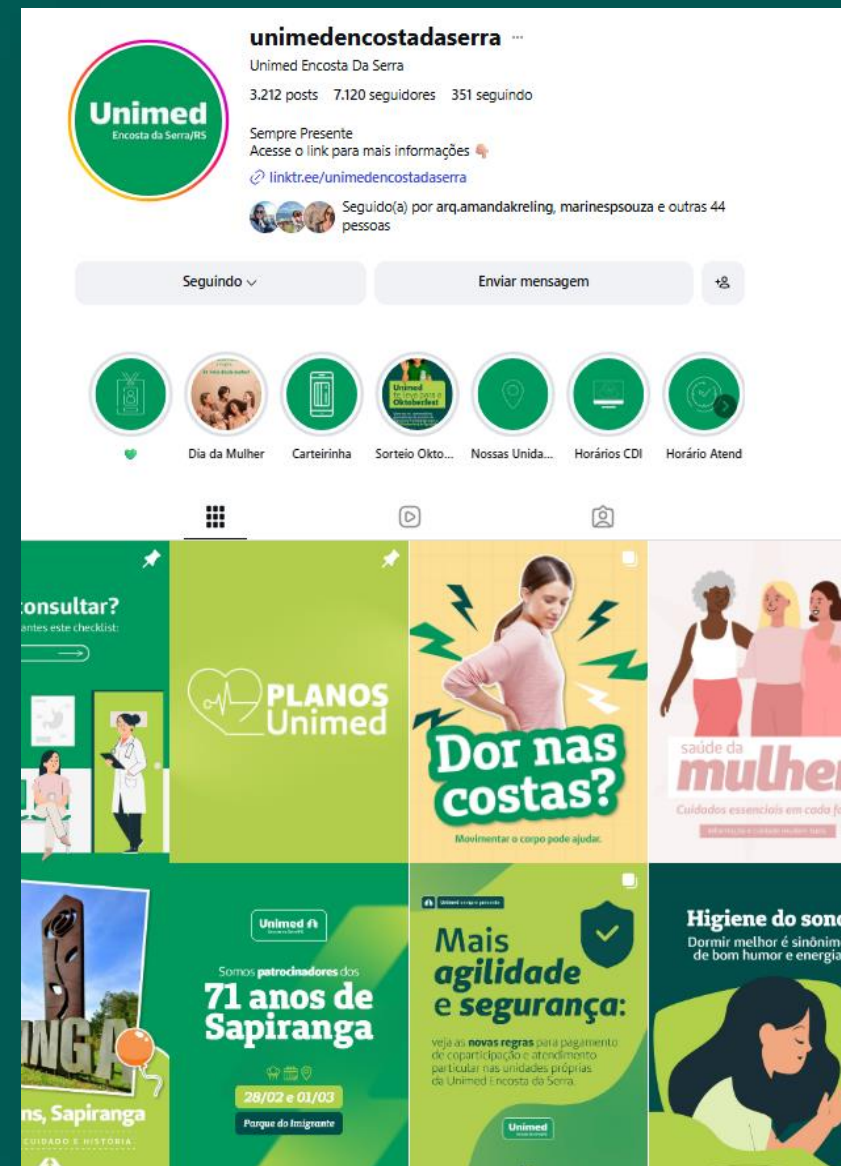
*Registros e apurações
pelo Canal de Denúncias*

20 *denúncias, todas tratadas pelo
Comitê de Gestão de Riscos,
Compliance e Integridade*

Nossos números 2025

*Postagens nas mídias sociais –
Instagram, Facebook e LinkedIn:*

528



Nossos números 2025

Postagens na intranet:

62



*Número de newsletters disparadas aos públicos
Comunidade, Médicos Cooperados,
Colaboradores, Secretárias e Rede Credenciada:*

114

Rede
Unimed

Unimed
Encosta da Serra/TIS

Cronograma 2026 Programa Qualifica Rede

A Unimed Encosta da Serra divulga a todos os seus parceiros da rede credenciada o cronograma 2026 de encontros e treinamentos do Programa Qualifica Rede.

Anote essas datas em sua agenda e viva conosco momentos de aprendizado, atualização e troca de ideias com colegas. [Clique aqui](#) para acessar o cronograma completo, com datas, locais e nomes dos palestrantes.

DATA	TEMA	HORÁRIO	LOCAL
04 MAR	Saúde e bem-estar no ambiente de trabalho: Liderança e Inovação	9:00 às 11:00	Unimed Encosta da Serra - Taquara
28 ABR	Simpósio de Qualidade - Hospital Sapiranga	8:00 às 17:00	CDL - Sapiranga
09 JUN	O Autismo, dentro do Espectro, uma sociedade em transformação - Abordagem integrada do paciente e da família para maior efetividade terapêutica	9:00 às 11:00	Unimed Encosta da Serra - Taquara
10 JUL	Comunicação Assertiva: O papel transformador do profissional de saúde	9:00 às 11:00	Hospital de Gramado
06 AGO	Nascendo a privacidade - O banco bem-feito	9:00 às 11:00	Unimed Encosta da Serra - Taquara
10 SET	Segurança do paciente em todos os pontos de cuidado - Conhecendo processos, pessoas e práticas seguras	9:00 às 11:00	Unimed Encosta da Serra - Taquara

Eventos e comunidade



É por meio de uma série de projetos e ações que a Unimed Encosta da Serra se aproxima ainda mais de suas comunidades. Em iniciativas abertas a todos os públicos (sejam eles clientes ou não), ou então direcionadas a beneficiários, a cooperativa busca compartilhar conhecimento, saúde e cultura em sua região.

Ações 2025

Curso de Cuidadores

O Curso de Cuidadores, realizado anualmente, oferece aulas presenciais gratuitas, abertas a toda a comunidade, sobre cuidados essenciais para pessoas com agravos de saúde. A iniciativa relaciona-se com o conceito ESG por qualificar cuidadores (clientes ou não), um público transversal à cooperativa. O curso também aborda o autocuidado e a importância dos cuidadores, valorizando esse público. Teve 25 participantes.



Ações 2025

Saúde Ocupacional

No mês de novembro, a Unimed Encosta da Serra realizou o evento Saúde Ocupacional: riscos psicossociais e comunicação prevenindo conflitos. Foi em Taquara, na Faccat, com casa cheia, público engajado e uma tarde de muito aprendizado com duas referências na pauta, os palestrantes: Mauro Marques Muller (Auditor Fiscal do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego) e Veridiana Martins (advogada, mediadora e especialista em gestão de conflitos e relações trabalhistas). Evento foi aberto ao público para profissionais de contabilidade, SST e gestão de pessoas.



Oktoberfest

Todos os anos, a Unimed Encosta da Serra faz a doação e voluntariado de todo o atendimento médico na Oktoberfest de Igrejinha. Em 2025, foram realizados 309 atendimentos com equipe médica e de enfermagem, em parceria com o município. Também para a Oktoberfest, a cooperativa organizou a tradicional ação com seus colaboradores do Ingresso Solidário: foram arrecadadas mais de uma tonelada de alimentos não perecíveis, que foi doada a instituições sociais de Taquara, Sapiranga, Gramado, Canela e Rolante; em troca, a equipe da Unimed Encosta da Serra ganhou ingressos para curtir a festividade.



Ações 2025

Pernada Esportiva

Participamos da 25ª edição da Pernada Esportiva de Taquara, promovida pelo Lions Clube em benefício da APAE Taquara. Entregamos o serviço de saúde oficial do evento.



Ações 2025

Dia da Mulher

A cantora Isabela Fogaça foi a atração do Dia da Mulher, evento com entrada franca e aberto a toda a comunidade realizado pela Unimed Encosta da Serra, Prefeitura de Taquara, Sesc e Faccat.



Doação de consultas a entidades

A Unimed Encosta da Serra fornece gratuitamente para crianças, jovens e adultos atendidos pela APAE de Taquara e Lar Padilha consultas médicas com seus cooperados em especialidades como dermatologia, oftalmologia, ginecologia, pneumologia e outras. O atendimento ocorre sob demanda das instituições, direto nos consultórios médicos.

198 *consultas com especialistas foram doadas pela Unimed Encosta da Serra por meio deste projeto em 2020*



Ações 2025

Taquara Summit

Fomos a assistência médica oficial do evento Taquara Summit, que reuniu em Taquara um público engajado e voltado à inovação, tecnologia e busca de soluções para desafios atuais e futuros.



Projeto de destinação do IRPF de cooperados a entidade

Pelo oitavo ano consecutivo, a Unimed Encosta da Serra realizou uma campanha entre seus médicos cooperados para facilitar a destinação de Imposto de Renda Pessoa Física e da própria cooperativa a entidades da região. A edição de 2025 da iniciativa totalizou R\$ 30 mil, que serão encaminhados a causas sociais. Desde 2018, o projeto já permitiu a destinação de mais de R\$ 260 mil.



Viver bem na Escola

O programa Viver Bem na Escola, realizado pela Unimed Encosta da Serra em parceria com o Instituto Unimed, promoveu oficinas educativas sobre saúde, sexualidade e prevenção à gravidez na adolescência. A iniciativa levou informação clara e responsável a estudantes da rede pública de Gramado e Canela, contribuindo para escolhas conscientes e para a promoção da saúde e da dignidade dos jovens. Totalizou-se 253 alunos atendidos.



Ações 2025

Corrida dos bombeiros

Fomos patrocinadores da Corrida dos Bombeiros Militares de Taquara, apoiando o esporte e a integração da comunidade.



Ações 2025

Tampinha Solidária

Foram arrecadados **140 quilos** de tampinhas junto aos colaboradores da Unimed Encosta da Serra, promovendo reciclagem e destinação de valores a entidades sociais.



Ações 2025

Dia do Cliente

No Dia do Cliente, a Unimed Encosta da Serra realizou uma ação especial para valorizar seus beneficiários e reforçar o compromisso com o Jeito de Cuidar. Houve a entrega de mimos aos clientes nas unidades próprias, como forma de reconhecimento pela confiança e parceria.

Hoje é **dia
de celebrar**
a razão
pela qual
estamos aqui:
você!

Obrigado pela confiança!



Colaboradores



Nossa equipe de colaboradores dedica-se de forma muito especial a superar as expectativas de nossos clientes, com dedicação, experiência e foco na qualidade. Incentivar o desenvolvimento, a satisfação e a qualificação dos nossos times faz parte da nossa jornada diária.

Nossos números 2025

Número de colaboradores



247



Divisão por gênero



81,4%



18,6%



Grau de escolaridade dos colaboradores

1,62% Ensino fundamental incompleto

0,4% Ensino fundamental completo

0,81% Ensino médio incompleto

39,68% Ensino médio completo

14,57% Ensino superior incompleto

39,68% Ensino superior completo

3,24% Pós-graduação completa

Apoio ao Ensino Superior

Os colaboradores da Unimed Encosta da Serra têm um benefício importante para sua formação superior: eles contam com subsídio da empresa de até 50% nas mensalidades para cursarem até três disciplinas em cursos de graduação que sejam ligados aos objetivos da empresa. Este benefício é concedido após o colaborador ter completado um ano de trabalho. Em 2025, foram 23 pessoas beneficiadas com este apoio.



Número de qualificações, cursos e treinamentos oferecidos aos colaboradores da Unimed Encosta da Serra em 2025

Ao longo de todo o ano de 2025, os colaboradores da Unimed Encosta da Serra puderam participar de capacitações, oficinas e cursos em diversos locais, tais como: a sede da cooperativa, outras singulares Unimed, em congressos dentro e fora do Estado, participações online, entre outros. Foram 1.251 ações de desenvolvimento diversas neste período.



Lideranças

A Unimed Encosta da Serra promoveu, ao longo de 2025, o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), conduzido pela PEMSE. Com 10 encontros mensais e a participação de 22 líderes, a iniciativa fortaleceu competências de gestão, liderança humanizada e tomada de decisão. O programa capacitou os participantes para atuarem como agentes de transformação, estimulando o engajamento das equipes e a cultura de colocar o cliente no centro. Como resultado, contribuiu para um ambiente mais colaborativo, alinhado aos princípios do Jeito de Cuidar Unimed.



Workshop time de atendimento

Em 2025, a Unimed Encosta da Serra realizou um workshop voltado ao time de atendimento. A iniciativa reuniu cerca de 70 colaboradores em dois encontros presenciais, com foco no fortalecimento de competências comportamentais e técnicas para um atendimento mais humanizado e resolutivo. Foram trabalhados temas como atendimento encantador e inteligência emocional.

Trilogia de processos

A Unimed Encosta da Serra realizou a Trilogia de Processos, iniciativa voltada a líderes, analistas e especialistas, com foco na gestão da mudança e na melhoria contínua. Ao todo, 41 profissionais participaram de três encontros presenciais, fortalecendo a atuação integrada e colaborativa.

Crachás personalizados

O projeto Mais Que Um Crachá renovou em 2025 os crachás de 100% dos colaboradores da Unimed Encosta da Serra, permitindo personalização de cores, nome e minibiografia, sem perder a identidade da marca. A iniciativa valorizou a individualidade, fortaleceu o pertencimento e traduziu a cultura da Unimed Encosta da Serra no dia a dia, com grande adesão e retorno positivo da equipe.



Jubilados 2025

No evento de final de ano para colaboradores da Unimed Encosta da Serra, ocorreu o reconhecimento aos colegas que completaram 5, 10, 15 e 30 anos de casa.

Jubilados

5 anos

Aline Weber, Andriele Ritter, Bruno de Oliveira, Gustavo da Silva, Juliane Ramos, Maiara Andrade, Nágia Port, Rafael dal Alba e Tamara Jahn. Na foto, acompanham o grupo o Presidente da Unimed Encosta da Serra, Dr. Luís Alfredo Timmen, o Diretor de Serviços Próprios e Diretor Administrativo, Dr. Leonardo Haas Signori, e a Diretora de Mercado, Dra. Márcia Elize Muhammad Karpss.



Jubilados

10 anos

Gilza Machado, Marluce Leão, Mirian da Silva e Paula Dos Santos. Na foto, acompanham o grupo o Presidente da Unimed Encosta da Serra, Dr. Luís Alfredo Timmen, o Diretor de Serviços Próprios e Diretor Administrativo, Dr. Leonardo Haas Signori, e a Diretora de Mercado, Dra. Márcia Elize Muhammad Karpss.



Jubilados ***15 anos***

Ana Paula Flach, André Alcantara, Daniela Andrade, Dolores da Silva, Edgar da Silva, Jéssica Lopes, Paula Khel, Vagner Pereira e Vanessa Vendel. Na foto, acompanham o grupo o Presidente da Unimed Encosta da Serra, Dr. Luís Alfredo Timmen, o Diretor de Serviços Próprios e Diretor Administrativo, Dr. Leonardo Haas Signori, e a Diretora de Mercado, Dra. Márcia Elize Muhammad Karpss.



Jubilados

30 anos

Josiane Kolet. Na foto, com o Presidente da Unimed Encosta da Serra, Dr. Luís Alfredo Timmen, o Diretor de Serviços Próprios e Diretor Administrativo, Dr. Leonardo Haas Signori, e a Diretora de Mercado, Dra. Márcia Elize Muhammad Karpss.





Pesquisa de clima

92,10%

de **satisfação geral** dos respondentes

Treinamentos realizados

1º semestre:

- **Disseminação do Planejamento Estratégico** (187 participantes);
- **Indicadores e Análise Crítica** (15 participantes, 100% satisfação);
- **Planos de Ação** (20 participantes, 100% satisfação);
- **Lei Geral de Proteção de Dados - Teoria e Prática** (23 participantes, 100% satisfação).



Treinamentos realizados

2º semestre:

- **Gestão de Riscos** (30 participantes, 99% satisfação);
- **Videocast “Integridade em foco”** (abrangeu 100% dos colaboradores);
- **Gestão de Documentos e Registros** (21 participantes, 99% satisfação);
- **RNC e Incidentes** (19 participantes, 100% satisfação);
- **Impactos da Proteção de Dados com a Inteligência Artificial** (50 participantes, 99% satisfação);
- **Prevenção às fraudes** (52 participantes, 97% satisfação);
- **Planos de Ação** (45 participantes, 99% satisfação).



Ações realizadas

- **Dinâmica alusiva ao Dia Mundial da Qualidade** (200 participantes);
- **Sextou com o GPMQ** (2 edições – Jeito de Cuidar e Auditoria RN 507 – em torno de 200 participantes cada);
- **Disseminação LGPD** (Roleta).



Rede credenciada



Temos uma ampla rede de profissionais e empresas que é fundamental para o trabalho da Unimed Encosta da Serra. Nossos parceiros prestadores da Rede Credenciada – empresas e profissionais - dão vida a diversos serviços à disposição de nossos clientes. Temos como missão ampliar e aprimorar nosso relacionamento com todos os prestadores.

Nossos números 2025



*Total de empresas
credenciadas em 2025*

107



*Novas empresas
credenciadas em 2025*

11

Programa Qualifica Rede 2025

Total de participantes no ano de 2025: **358**

Total de eventos: **10**



Ações de qualificação da rede prestadora 2025

***Do planejamento à execução:
estratégias para a melhoria
contínua da qualidade***

Total de participantes:

34



Março

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Acessos vasculares e as boas práticas para manejo e segurança

Total de participantes:

41



Abril

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Cultura de segurança em análises clínicas e notificações de incidentes e eventos adversos - Online

Total de participantes:

28



PROGRAMA
QUALIFICAREDE 

//CALENDÁRIO 25

20
MAIO

Cultura de segurança em análises clínicas e notificações de incidentes e eventos adversos

On-line
14:00 às 15:00

Palestrante:
Thiago Rader

Biomédico

EVENTO DESTINADO À PRESTADORES, NO GERAL

Maio

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Lei Geral de Proteção de Dados: teoria e prática

Total de participantes:

25



Junho

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Liderança e desenvolvimento pessoal para profissionais de saúde

Total de participantes:

31



Julho

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Primeiros socorros módulo 2: aplicações práticas

Total de participantes:

46



Agosto

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Excelência operacional em saúde: caminhos para processos eficientes

Total de participantes:

32



Setembro

***Gestão de prontuários:
atualizações sobre legislação,
prontuário eletrônico e arquivos***

Total de participantes:

44



6 e 9 NOV

TEMA
Gestão de Prontuários: Atualizações sobre legislação, prontuário eletrônico e arquivos

MODALIDADE
Presencial

HORÁRIOS
14:30 às 16:15h (6/11) | 8:30 às 10:15 (9/11)

PALESTRANTE
Enfermeira Auditora da GRC Unimed-ES
Mirian da Silva

LOCAL
Sede da Unimed Encosta da Serra (6/11)
Sede do Pronto Atendimento da Região das Hortênsias PARH (9/11)

PÚBLICO-ALVO
Prestadores em geral

PROGRAMA
QUALIFICA REDE
Unimed
Gratuito de Acesso

Outubro

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

*Registros assistenciais:
impacto na auditoria e
melhoria da qualidade*

Total de participantes:

28



Novembro

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Encerramento do Programa Qualifica 2025.

Hospitalidade na saúde: detalhes que curam, vínculos que fidelizam

Total de participantes:

49



Dezembro

Ações de qualificação da rede prestadora 2025

Qualificação da Rede Prestadora – Eventos ofertados na modalidade “in company” (nos espaços físicos dos prestadores)

PROGRAMA **QUALIFICA**REDE 

Abril

Laboratório Bom Pastor – **Atendimento básico de primeiros socorros para equipes assistenciais do Laboratório Bom Pastor** – Participantes: 17

Maio

Hospital Bom Pastor de Igrejinha (11ª Semana de Enfermagem) – **A cultura de segurança no desenvolvimento e prestação de cuidados de saúde** - Participantes: 30

Junho

Reunião com coordenação de enfermagem e equipes de atendimento no Hospital Bom Pastor de Igrejinha para alinhamento de fluxos de remoção/transferências – Participantes: 9

Agosto

Hospital Sapiranga – **Treinamento sobre fluxo de remoções de beneficiários Unimed** – Participantes: 12

Novembro

Hospital Dr. Oswaldo Diesel - **Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente: Pilares da Qualidade Assistencial** – Participantes: 11



Pesquisa de satisfação

96,10%

dos respondentes se disseram
satisfeitos ou **muito satisfeitos** com a
Unimed Encosta da Serra

Regulamentações

O setor de saúde suplementar é altamente regulado, garantindo transparência e segurança para a sociedade, por meio de indicadores, certificações e reconhecimentos publicamente divulgados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A Unimed Encosta da Serra tem o orgulho de ter sido atestada pela ANS como a segunda melhor operadora de planos de saúde em 2025.

Nossos resultados 2025



*A segunda melhor
operadora de planos de
saúde do país*

A mais importante avaliação da ANS posicionou a Unimed Encosta da Serra como a segunda melhor operadora de planos do país. Este marco histórico foi atingido com a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS, ano base 2024), anunciado em 2025, a partir de critérios de qualificação em atendimento, sustentabilidade, relacionamento com clientes e gestão.



Nossos resultados 2025



Atendimento em saúde da Unimed Encosta da Serra chega à marca de sete anos seguidos com satisfação acima de 85%

Pesquisa de satisfação é um balizador importante sobre os serviços das empresas. A Unimed Encosta da Serra realiza esse levantamento todos os anos, e os resultados obtidos na avaliação de 2025 confirmam o compromisso da cooperativa com suas entregas e a saúde de clientes. O indicador Atenção em Saúde, que questionou o atendimento com médicos, em clínicas, hospitais e laboratórios, atingiu a marca de 85,07% de satisfação. Trata-se do sétimo ano seguido em que a avaliação supera os 85% de aprovação.

PESQUISA DE **SATISFAÇÃO**

São 7 anos
seguidos com
mais de

85%
de satisfação

No indicador "Atenção em Saúde"

Unimed
Encosta da Serra/RS



Certificação de Ouvidoria Unimed

A Ouvidoria da Unimed Encosta da Serra ostenta o nível “Excelente” no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil (2024-2026). A Ouvidoria da Unimed Encosta da Serra é uma conexão direta entre todos os públicos (clientes, fornecedores, comunidade etc) e todas as esferas da cooperativa. É dedicada a receber questões com acolhimento e buscar novos caminhos para as suas solicitações.





*Unimed Encosta da Serra
conquista Nível Prata em
acreditação da ANS*

A Unimed Encosta da Serra recebeu o Nível Prata no Programa de Acreditação de Operadoras pela Resolução Normativa (RN) 507, da ANS. A Acreditação atesta a garantia de atendimento e qualidade dos planos de saúde. Operadoras reconhecidas por esse processo asseguram aos clientes a conformidade com prazos, serviços contratados, gestão e comunicação eficiente.



*Número de clientes (vidas)
no final de 2025*

40.013



*Divisão por tipo de
contratação*

8.401

Medicina Ocupacional

8.669

Planos familiares

32.078

Planos empresariais

58%

*Market share da Unimed
Encosta da Serra em sua
área de atuação*

Responsabilidade Ambiental

O monitoramento de indicadores relacionados ao consumo de recursos naturais, aliado à adequada gestão na geração e destinação de resíduos, é fundamental para fortalecer a gestão ambiental da Unimed Encosta da Serra.



*Gestão de resíduos garante
destinação ambientalmente
adequada de mais de 1,5
tonelada de materiais
infectantes*

A gestão responsável de resíduos de serviços de saúde é uma das frentes importantes das práticas ambientais da Unimed Encosta da Serra. Em 2025, a cooperativa encaminhou 1.527,05 quilos de resíduos infectantes e perfurocortantes para tratamento e destinação final adequada, conforme registros dos Certificados de Destinação Final emitidos pela empresa especializada Ambserv Tratamento de Resíduos Ltda.



Consumo da frota

A gestão da frota de veículos automotores é acompanhada de forma constante pela Unimed Encosta da Serra. Em 2025, os registros indicam 11.417,1 litros combustível abastecidos. O controle detalhado das transações, quilometragem percorrida e médias de consumo também fortalece a transparência na gestão operacional, além de subsidiar decisões voltadas à otimização da mobilidade dos serviços e à sustentabilidade das operações da Unimed Encosta da Serra.



Energia

A gestão eficiente da energia elétrica também integra as práticas de sustentabilidade e controle de custos da Unimed Encosta da Serra. A unidade de Gramado opera no Ambiente de Contratação Livre (ACL), modelo que permite a aquisição de energia com condições comerciais mais competitivas. O preço final médio de R\$ 0,2636 por kWh no período avaliado.

Nossos números 2025

Veja a proporção de compra de energia limpa no Pronto Atendimento Região das Hortênsias da Unimed Encosta da Serra e da Sede:

Proporção mensal de compra de energia – Unidade Gramado (2025)		
Mês	Compra de Energia da Concessionaria (%)	Compra de Energia Limpa (%)
Janeiro	56.82%	43.18%
Fevereiro	56.61%	43.39%
Março	58.47%	41.53%
Abril	57.48%	42.52%
Maio	56.32%	43.68%
Junho	58.29%	41.71%
Julho	56.60%	43.40%
Agosto	53.63%	46.37%
Setembro	54.62%	45.38%
Outubro	58.29%	41.71%
Novembro	56.46%	43.54%
Dezembro	56.37%	43.63%

Nossos números 2025

Veja a proporção de compra de energia limpa no Pronto Atendimento Região das Hortênsias da Unimed Encosta da Serra e da Sede:

Proporção mensal de compra de energia – Unidade Taquara (2025)		
Mês	RGE (%)	CEMIG (%)
Janeiro	58,16%	41,84%
Fevereiro	57,96%	42,04%
Março	56,85%	43,15%
Abril	58,81%	41,19%
Maio	57,77%	42,23%
Junho	56,13%	43,87%
Julho	55,25%	44,75%
Agosto	56,05%	43,95%
Setembro	55,29%	44,71%
Outubro	58,58%	41,42%
Novembro	56,64%	43,36%
Dezembro	56,18%	43,82%

Nossos números 2025

Veja a proporção de consumo de água no Pronto Atendimento Região das Hortênsias da Unimed Encosta da Serra e da Sede:

Sede da Unimed Encosta da Serra, em Taquara		Pronto Atendimento Região das Hortênsias, em Gramado	
Mês	Consumo (m ³)	Mês	Consumo (m ³)
Janeiro	109	Janeiro	63
Fevereiro	100	Fevereiro	68
Março	106	Março	72
Abril	125	Abril	102
Maio	97	Maio	78
Junho	138	Junho	75
Julho	106	Julho	60
Agosto	123	Agosto	85
Setembro	118	Setembro	66
Outubro	117	Outubro	109
Novembro	112	Novembro	115
Dezembro	127	Dezembro	109

Unimed



Encosta da Serra/RS