

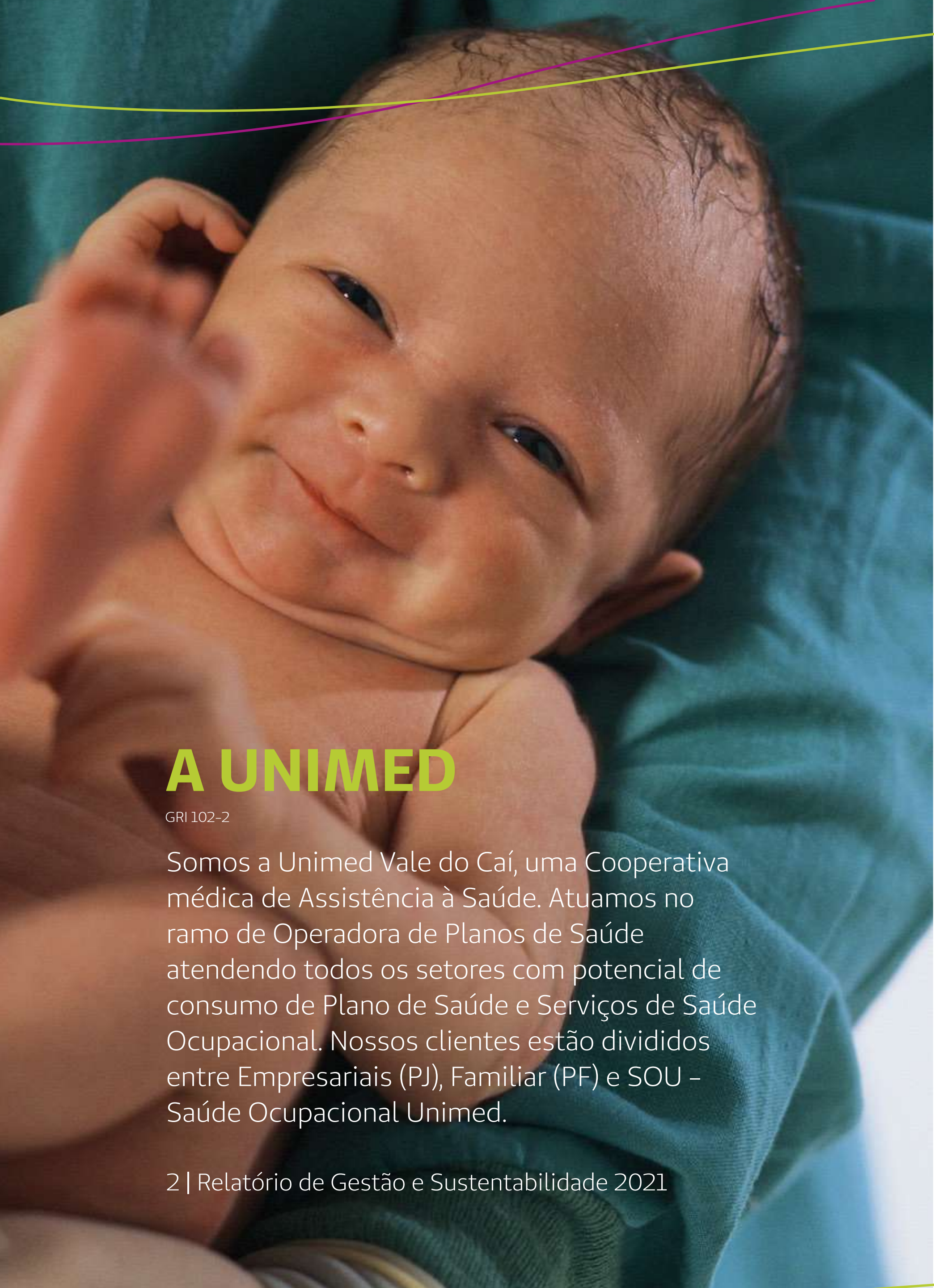


Relatório de
**GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE**
2021

GRI 102-1 | GRI 102-5

Confira todas atividades realizadas pela Unimed Vale do Caí - Cooperativa de Assistência à Saúde LTDA ao longo do ano de 2021.

Unimed 
Vale do Caí/RS



A UNIMED

GRI 102-2

Somos a Unimed Vale do Caí, uma Cooperativa médica de Assistência à Saúde. Atuamos no ramo de Operadora de Planos de Saúde atendendo todos os setores com potencial de consumo de Plano de Saúde e Serviços de Saúde Ocupacional. Nossos clientes estão divididos entre Empresariais (PJ), Familiar (PF) e SOU – Saúde Ocupacional Unimed.

Nossa área de atuação

GRI 102-6

A Unimed Vale do Caí, sediada na região de Montenegro, tem sua área de atuação expandida para todo o Brasil através do intercâmbio, utilizando a rede credenciada das nossas cooperativas coirmãs e rede credenciada, para o atendimento de nossos beneficiários



Nossas Unidades

GRI 102-3 GRI 102-4

- 1 Sede da Operadora**
Rua Osvaldo Aranha, 1315
Centro – Montenegro – RS
- 2 Hospital Unimed Vale do Caí**
Avenida Júlio Renner, 450
Cinco de Maio – Montenegro – RS
- 3 SOU – Saúde Ocupacional Unimed**
Rua Osvaldo Aranha, 1331
Centro – Montenegro – RS
- 4 SOU – Saúde Ocupacional Unimed**
Unidade Polo Petroquímico
Rincão dos Pinheiros, TF 10 – KM 32
- 5 Unidade Regional de Brochier**
Rua Alberto Neis, 126
Brochier – RS
- 6 Unidade Regional de Salvador do Sul**
Avenida Duque de Caxias, 613
Sala 111 – Salvador do Sul – RS
- 7 Unidade Regional de Feliz**
Rua João Ruschel, 115
Centro – Feliz – RS
- 8 Unidade Regional de São Sebastião do Caí**
Rua 13 de Maio, 833 | Sala 1
São Sebastião do Caí – RS
- 9 Unidade Regional de Tupandi**
Rua Felipe Müller, 128
Sala 104 – Tupandi – RS

PALAVRA DO PRESIDENTE

GRI 102-14 | GRI 102-15

Iniciamos 2021 sabendo que seria um ano complexo. Nosso planejamento foi construído neste cenário e conseguir executá-lo é um ponto a ser destacado. O ano nos exigiu agilidade nas decisões e capacidade para lidar com incertezas. A solidez da cooperativa e o esforço de todos foram fundamentais para superar os piores momentos da pandemia e suas consequências.

Foram grandes os desafios na área de Gestão de Pessoas e na melhoria da qualidade, mesmo em um ambiente incerto. Nos preparamos para a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados, que já faz parte do nosso dia a dia. Passamos por momentos de lotação de leitos e do Pronto Atendimento, mas ampliamos a capacidade ao máximo, sempre proporcionando aos clientes o tratamento adequado.

Nesta última meia década, a Unimed Vale do Caí ampliou sua eficiência, incluiu cooperados e colaboradores na participação dos resultados, ainda assim dobrando o valor reinvestido na cooperativa. A região teve o impacto da pandemia amortecido pela nossa presença, no atendimento às pessoas e às empresas clientes. Aumentamos a geração de empregos e a rede de fornecedores, com especial atenção aos parceiros do Vale do Caí.

Os resultados são frutos de esforços conjuntos de cooperados, colaboradores, sociedade e todos os que se relacionam com a cooperativa. Se a Unimed Vale do Caí se fortalece, todo esse complexo sistema se desenvolve da mesma forma.

Dr. Everton Machado Bochi
Presidente da Unimed Vale do Caí

A evolução da Unimed Vale do Caí foi constante nos últimos anos. Mas, se fôssemos dividir em fases, a primeira foi a organização econômica, seguida por uma fase de melhoria de processos e qualificação, e então, o desenvolvimento de nossas lideranças e demais colaboradores. O passo seguinte é fazer com que essa base nos permita estar cada vez mais próximos dos clientes, entendendo e entregando o que eles precisam, sempre com algum diferencial. Esse é nosso foco para 2022.

O aumento de demanda e de custos, associado à retração econômica, desenham um ano de 2022 tão complexo quanto o anterior. O setor de saúde segue com o processo de concentração das operadoras de saúde e hospitais, fusões e aquisições. Essas forças fizeram com que o sistema Unimed se modernizasse para competir nesse ambiente, processo que segue de forma cada vez mais intensa.

Chegamos ao final desse ciclo investindo ainda mais no hospital (tanto em estrutura quanto em equipamentos) e serviços próprios, reforçamos as Unidades Regionais e seguimos na constante busca por capacitação das pessoas e melhoria da experiência do cliente.

Queremos lhe convidar a conhecer um pouco mais sobre as nossas iniciativas e práticas desenvolvidas na cooperativa. Tudo isso está presente ao longo deste nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade do ano de 2021. Uma boa leitura!



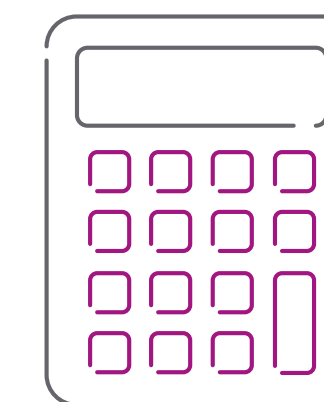
NOSSOS NÚMEROS

GRI 102-7



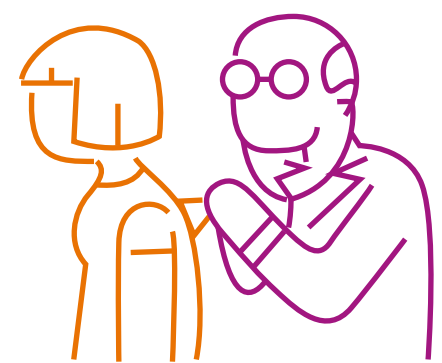
Faturamento

R\$ 157.148.745,63



Capitalização total

R\$ 21.251.848,75



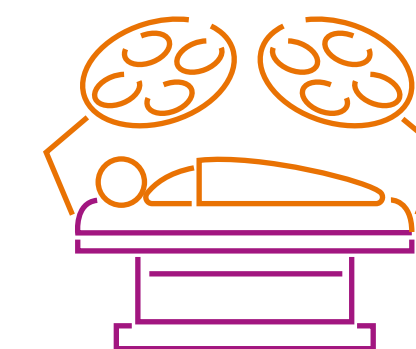
Atendimento no PA

42.151



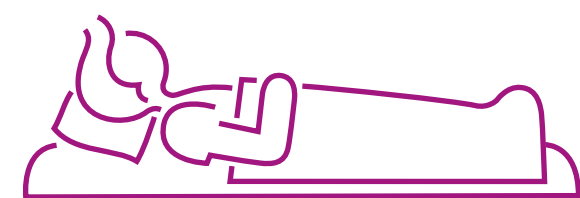
Exames Laboratoriais

516.572



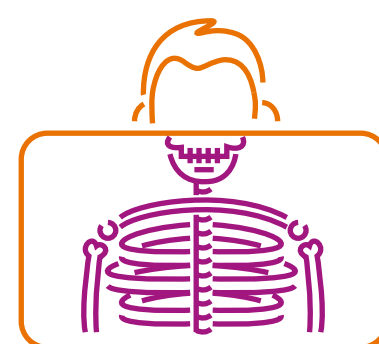
Cirurgias

4.207



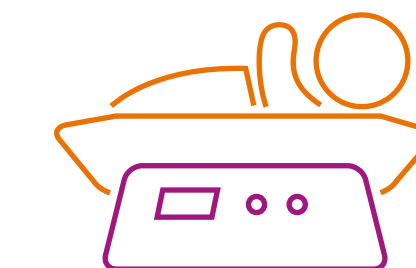
Internações

4.356



Exames de Imagem

64.166



Nascimentos

578

NOSSOS COLABORADORES

GRI 102-8

660
Efetivos

556
Colaboradoras

104
Colaboradores

+ **11**
Estagiários

+ **21**
Aprendizes

18
Colaboradoras

3
Colaboradores

8
Colaboradoras

3
Colaboradores



FILOSOFIA EMPRESARIAL

GRI 102-16

Visão 2022

Ser reconhecida como cooperativa de excelência em saúde.

Negócio

Prover soluções em saúde junto com você

Negócio

Excelência em Saúde

Visão 2022

Ser reconhecido como hospital de excelência

Missão

Prestar assistência à saúde com qualidade e sustentabilidade



Valores e Crenças

- Ética e transparência nas suas ações e relações
- Compromisso com os princípios cooperativistas
- Valorização das pessoas
 - Melhoria contínua e estímulo à inovação
 - Satisfação dos clientes
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental
- Segurança na prestação de assistência à saúde
- Responsabilidade com o sigilo e a proteção da informação



Missão

Promover excelência em saúde com humanização, segurança e sustentabilidade

Política da Qualidade

Comprometimento com a melhoria contínua dos processos, gerando satisfação aos clientes e provendo soluções em saúde

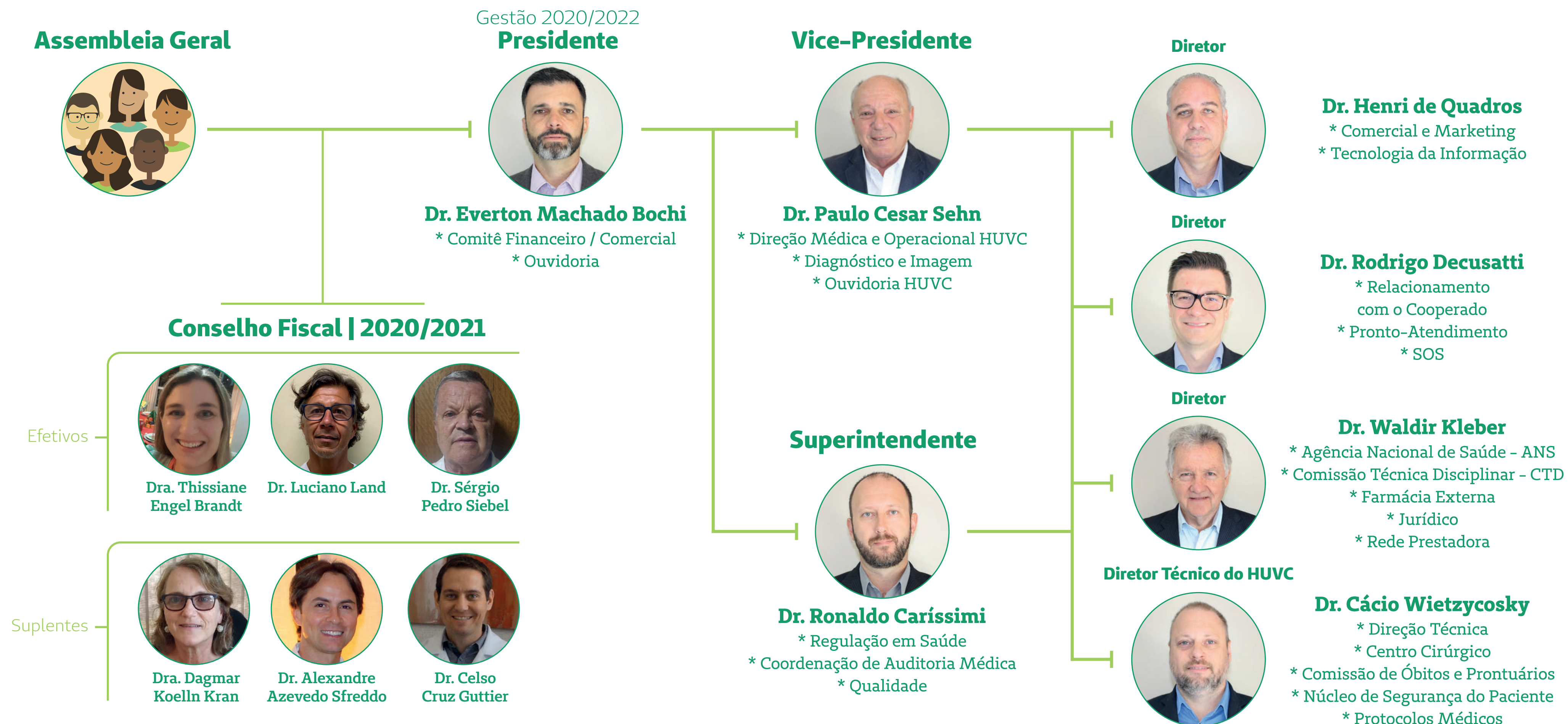
Política de Sustentabilidade

Fortalecer o compromisso com a sustentabilidade do negócio, preservando o meio ambiente e contribuindo com o meio social

ORGANOGRAMA

GRI 102-18

Confira no organograma abaixo como a estrutura de governança da cooperativa está organizada.



NOSSAS CONQUISTAS

GRI 102-11

Nossas principais conquistas e reconhecimentos reforçam a qualidade do nosso atendimento. Alicerçados em nossos valores, estamos alinhados às boas práticas internacionais, atentos aos impactos que nossos produtos e serviços possam gerar nas dimensões econômica, social e ambiental.



Acreditação Nível II da RN 277



Acreditação ONA Nível I



Selo Ouro Hospital Unimed de Sustentabilidade



Selo Ouro Unimed de Governança e Sustentabilidade



Selo Ouvidoria de Excelência



Certificado pelo consumo de energia limpa



Prêmio Excelência em Gestão da Rede Prestadora – Unimed Federação/RS



Certificação em Cirurgia Bariátrica e Metabólica SRC – Surgical Review Corporation

PARTICIPAÇÃO COLABORATIVA

GRI 102-12 | GRI 102-13

Contamos com profissionais de ponta nas mais diferentes áreas e, através deles, colaboramos de forma voluntária em diversas frentes, como comitês, associações e grupos de estudos locais e regionais, colaborando para crescimento e melhoria destas áreas.



25

Colaboradores
Unimed Vale do Caí

6

Comitês/Grupos Locais
Municípios e cidades do Vale do Caí

16

Comitês/Grupos Estaduais
Rio Grande do Sul

3

Comitês/Grupos ligados
à cooperativa Unimed

9

Comitês/Grupos Técnicos

NOSSOS FORNECEDORES

GRI 102-9

Em 2021, devido à pandemia, o setor de Compras enfrentou diversos desafios impostos pelo mercado. Foi necessário muito planejamento e organização para manter a cadeia de suprimentos ativa, evitando faltas nos estoques, sempre atentos à saúde financeira da cooperativa.

Uma dessas iniciativas foi a substituição da plataforma de compras para uma ferramenta disponibilizada pela Unimed Central/RS, que monitora as oportunidades de melhorias em relação às compras de materiais e medicamentos. Além disso, também não nos esquecemos do contato direto com os nossos fornecedores, o que ajuda a garantir a qualidade dos materiais adquiridos. Outro ponto importante a destacar foi a aproximação com os fornecedores locais e de outras cooperativas, o que é um dos princípios cooperativistas.

Pensando no desenvolvimento da região e atuando de forma alinhada aos princípios do cooperativismo,

9,30%

de todas as nossas compras são realizadas através de fornecedores locais e cooperativas, em um valor de mais de

R\$ 3,5 milhões

No total,

68,20%

de todas as compras são feitas de fornecedores gaúchos, o que representa pouco mais de

R\$ 26 milhões

NOVIDADES PARA CUIDAR MELHOR DOS CLIENTES

GRI 102-10

AIS oferece serviço diferenciado

A Atenção Integral à Saúde (AIS) é um atendimento personalizado, considerando o histórico de vida, família e trajetória, com o objetivo de promover a saúde, prevenir doenças e agravos, reabilitando e garantindo a melhor qualidade de vida. Todo o cuidado é realizado por uma equipe multidisciplinar, composta por enfermeiro, psicólogo, nutricionista, técnico de enfermagem e médico.

Atendimentos em 2021

Enfermagem	266
Médico	140
Nutricionista	199
PGC Programa de Gerenciamento de Crônicos	183
Psicóloga	229
Total	1017



Equipe da AIS

[Clique aqui e saiba mais](#)

GRI 102-16

Governança, Gestão de Riscos e Compliance

Em 2021, a Unimed ampliou sua atuação referente aos temas de Governança, Gestão de Riscos e Compliance (GRC), nomeando colaboradores responsáveis pelas áreas. O objetivo é garantir a integridade, a redução dos riscos e gerar informações transparentes ao mercado e à sociedade.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Equipe do GRC: Débora Sugahara Silva, Gustavo Bagatini e Débora Fröhlich

Conscientização sobre a LGPD

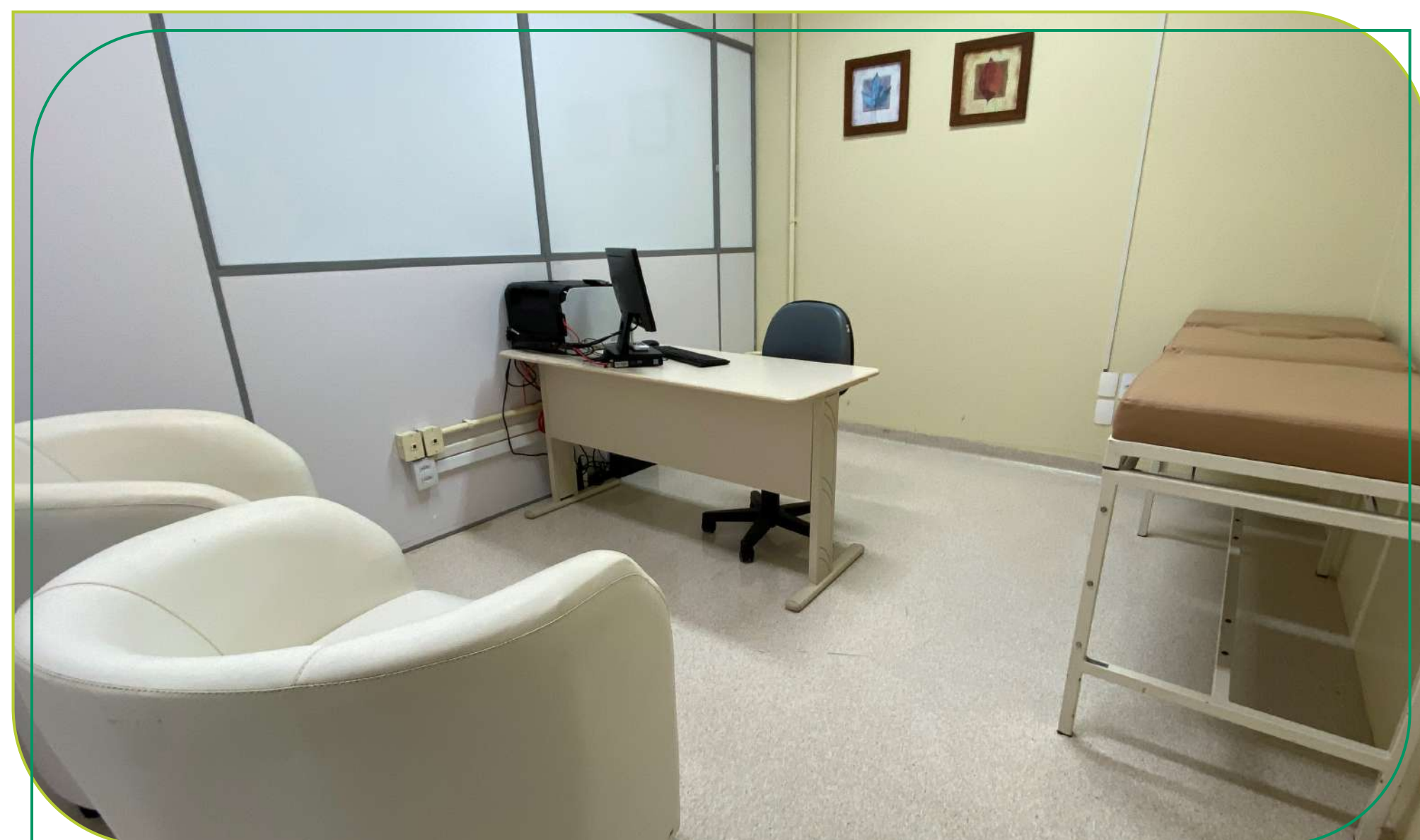
A nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) já é uma realidade e a Unimed Vale do Caí formou uma verdadeira força-tarefa visando a adequação de seus processos. Ao longo do ano foram desenvolvidas diversas ações, como o Dia D para sensibilização junto aos colaboradores e médicos cooperados, criação de uma página no site da cooperativa com a inclusão da Carta Compromisso, Aviso de Privacidade e Declaração de Uso e Dados dos Beneficiários, produção de materiais, cartilhas e podcasts, além de treinamentos.



[Clique aqui e saiba mais](#)

Consultório médico para especialidades no HUVC

O Hospital Unimed Vale do Caí conta com novo consultório médico que está funcionando para as seguintes especialidades: Anestesiologia, cirúrgica oncológica e cirurgia torácica. O objetivo é centralizar esses serviços de forma prática e eficiente, agilizando o atendimento para os nossos clientes.



[Clique aqui e saiba mais](#)

Quartos do hospital são reformados

O Hospital Vale do Caí está no processo de reforma de todos os quartos de internação. Além da aquisição de camas, poltronas, televisores e ar condicionados, a estrutura de marcenaria e banheiros estão ganhando uma estrutura mais moderna e funcional.



[Clique aqui e saiba mais](#)

Novos equipamentos do Centro de Diagnóstico

Investimos mais de 1 milhão de Reais para a compra de equipamentos para o Centro de Diagnósticos do Hospital Unimed Vale do Caí. Entre eles estão dois novos aparelhos de ultrassom, que utilizam um sistema totalmente digital e oferecem alto desempenho com imagens de excepcional resolução e detalhamento, possibilitando a realização de novos exames, como ultrassom 4D.

As unidades de São Sebastião do Caí e do SOU – Saúde Ocupacional Unimed – Unimed do Polo Petroquímico também modernizaram seus parques tecnológicos.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Sala 2 do Centro Cirúrgico do HUVC foi reformada

Dando continuidade nas melhorias do Bloco Cirúrgico, em 2021 foi entregue a reforma da Sala 2. Foram colocados fluxo laminar, piso condutivo, substituído o ar condicionado e instalado filtros preconizados para uma sala cirúrgica de alta complexidade. A medida visa a segurança do paciente e equipe cirúrgica. Esta reformulação está dividida em etapas, desde a revisão de fluxos e processos além da reforma da estrutura física.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Saúde Ocupacional passa por reestruturação

Com o objetivo de qualificar ainda mais o serviço da Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e atender às novas exigências ocupacionais com o Programa de Gerenciamento de Risco (PGR) e eSocial, a Unimed Vale do Caí reestruturou o setor. Além de um aumento do quadro de colaboradores, o SOU também conta com renomado consultor, Roque Puiatti.



Puiatti é mestre em Segurança de Processos e Prevenção de Perdas e atuou como auditor do Ministério do Trabalho (SRTE-RS) por mais de 30 anos. Segundo ele, 2022 é um ano muito importante para a Saúde e Segurança no Trabalho no Brasil. “Estão acontecendo muitas mudanças, e a Saúde Ocupacional da Unimed Vale do Caí está preparada para auxiliar as empresas clientes e entidades parceiras”, enfatiza.

Também foi adquirida uma Unidade Móvel para facilitar os exames ocupacionais. No micro-ônibus, são realizados exames clínicos ocupacionais voltados para a Medicina do Trabalho. Com isso, os funcionários não precisarão sair da empresa para fazer seus exames.

[Clique aqui e saiba mais](#)



SEMPRE JUNTO COM A COMUNIDADE

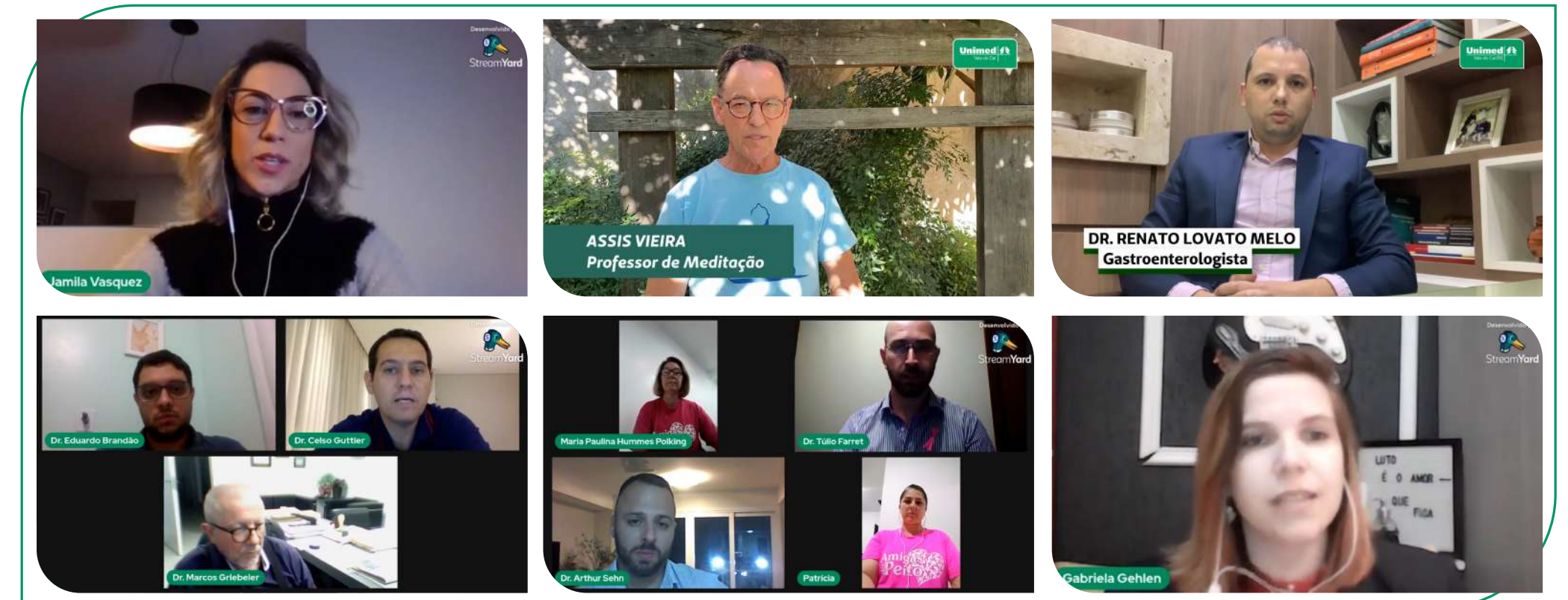
GRI 102-12 | GRI 102-13

A Unimed Vale do Caí reforça seu compromisso com a sociedade apoiando iniciativas como o SomosCoop, movimento nacional que nasceu para divulgar e despertar o cooperativismo.

Também apoiamos e realizamos eventos focados na prevenção à saúde e qualidade de vida.



270 mil pessoas foram alcançadas pelas ações e campanhas de saúde da Unimed Vale do Caí nas redes sociais. Temas como saúde mental, amamentação, prevenção ao câncer e Curso de Gestantes foram abordados em lives e vídeos.



Clique nas imagens para conferir os vídeos

Com o avanço da vacinação contra o coronavírus, algumas ações presenciais foram retomadas, seguindo todos os protocolos de segurança. Dessa forma, médicos cooperados e profissionais da saúde da Unimed Vale do Caí realizaram palestras em empresas e entidades de Montenegro e região.

Internamente, ocorreram palestras, treinamentos e eventos. Destaque para a 5ª Semana da Qualidade e Segurança do Paciente.

Clique aqui e saiba mais

PRINCIPAIS ATIVIDADES COM OS NOSSOS PÚBLICOS

GRI 102-43 | GRI 102-44

Cooperados

Reuniões virtuais com os médicos cooperados sobre Planejamento Estratégico, Atenção Integral à Saúde, Plano Diretor do HUVC, entre outros.

Força de Trabalho

Live de final de ano com banda nacional e integração entre todas as Unimed's do Estado.

Aquisição de equipamentos para facilitar o trabalho dos colaboradores.

Melhorias no estacionamento para os colaboradores.

Aumento da distribuição de resultados.

Cliente e Comunidade do Entorno

Lives e postagens nas Redes Sociais sobre campanhas de saúde, como câncer de mama, câncer de próstata, aleitamento materno, curso de gestantes, alimentação, bem saúde mental, entre outros assuntos. Destaque para as publicações de prevenção à Covid-19. Retomada da participação em palestras e eventos das empresas contratantes dos planos de saúde. Com o projeto Práticas de Sustentabilidade e o Instituto Unimed, foram realizadas importantes ações nas comunidades carentes.

Fornecedores

- Aproximação com fornecedores
- Priorização para compras locais ou de cooperativas
- Troca da plataforma de compras

PRINCIPAIS AÇÕES

GRI 102-43

Vacinação contra Covid-19

A chegada da vacinação contra a Covid-19 foi comemorada. Primeiramente, foram vacinados os médicos e os profissionais da linha de frente no combate à doença. depois, todos os demais colaboradores.



Homenagem do Colégio Sinodal Progresso

Os alunos do Ensino Fundamental do Colégio Sinodal Progresso, de Montenegro, homenagearam os profissionais de saúde da Unimed que estão se dedicando no combate à Covid-19. Os estudantes produziram cartões, que foram entregues na sede da Operadora.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Feirão de planos

Em agosto, pela primeira vez, a Unimed Vale do Caí promoveu um Feirão de Planos com promoções especiais para aquisição de planos de saúde familiares, empresariais e para produtores rurais. Ao longo do ano, foram realizados outros feirões nas cidades de São Sebastião do Caí e Feliz.



Homenagem ao Trabalhador

Como forma de agradecimento e reconhecimento aos profissionais, sobretudo em relação ao combate ao coronavírus, todos receberam flores e um cartão.

[Clique aqui e saiba mais](#)

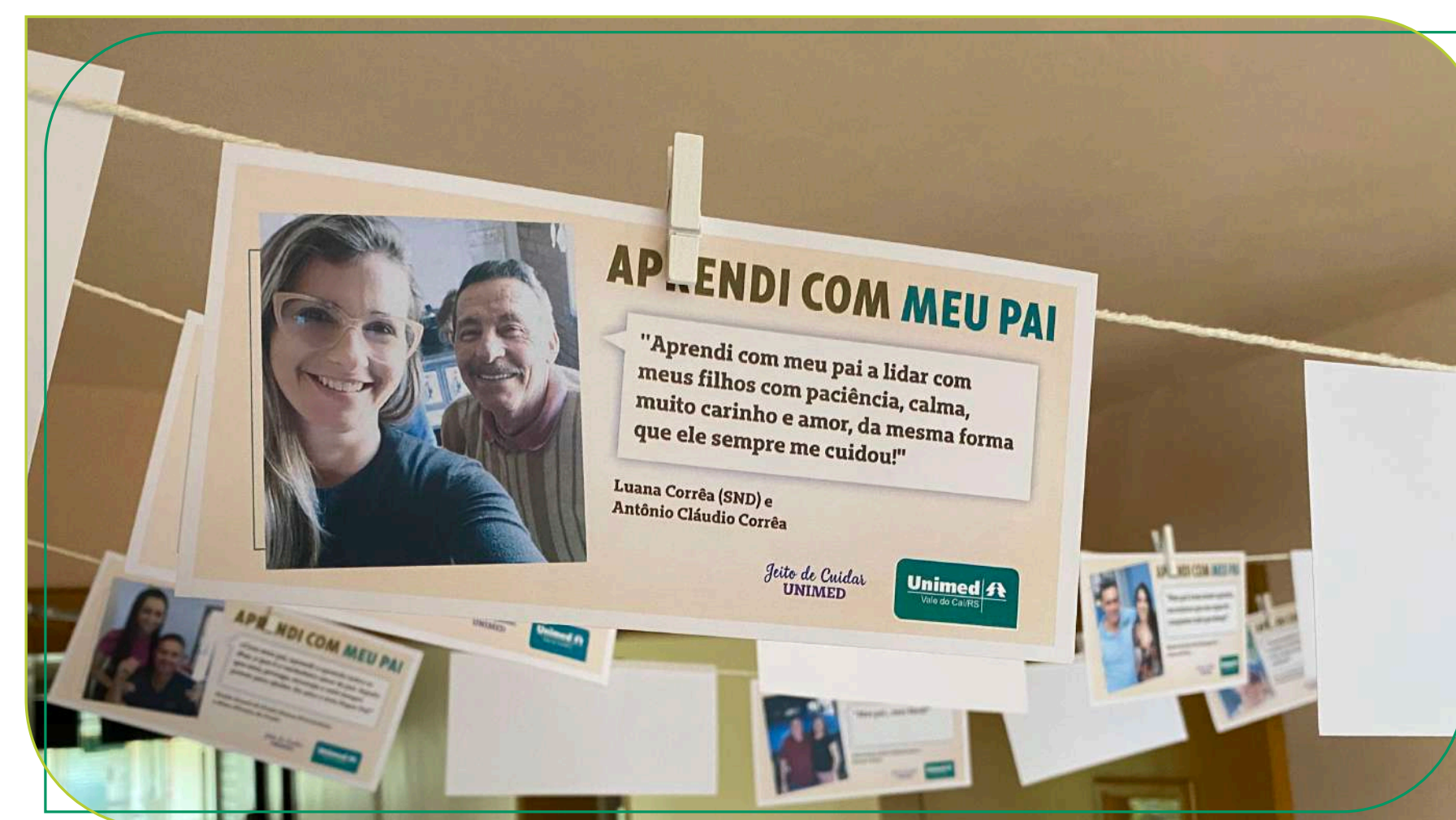
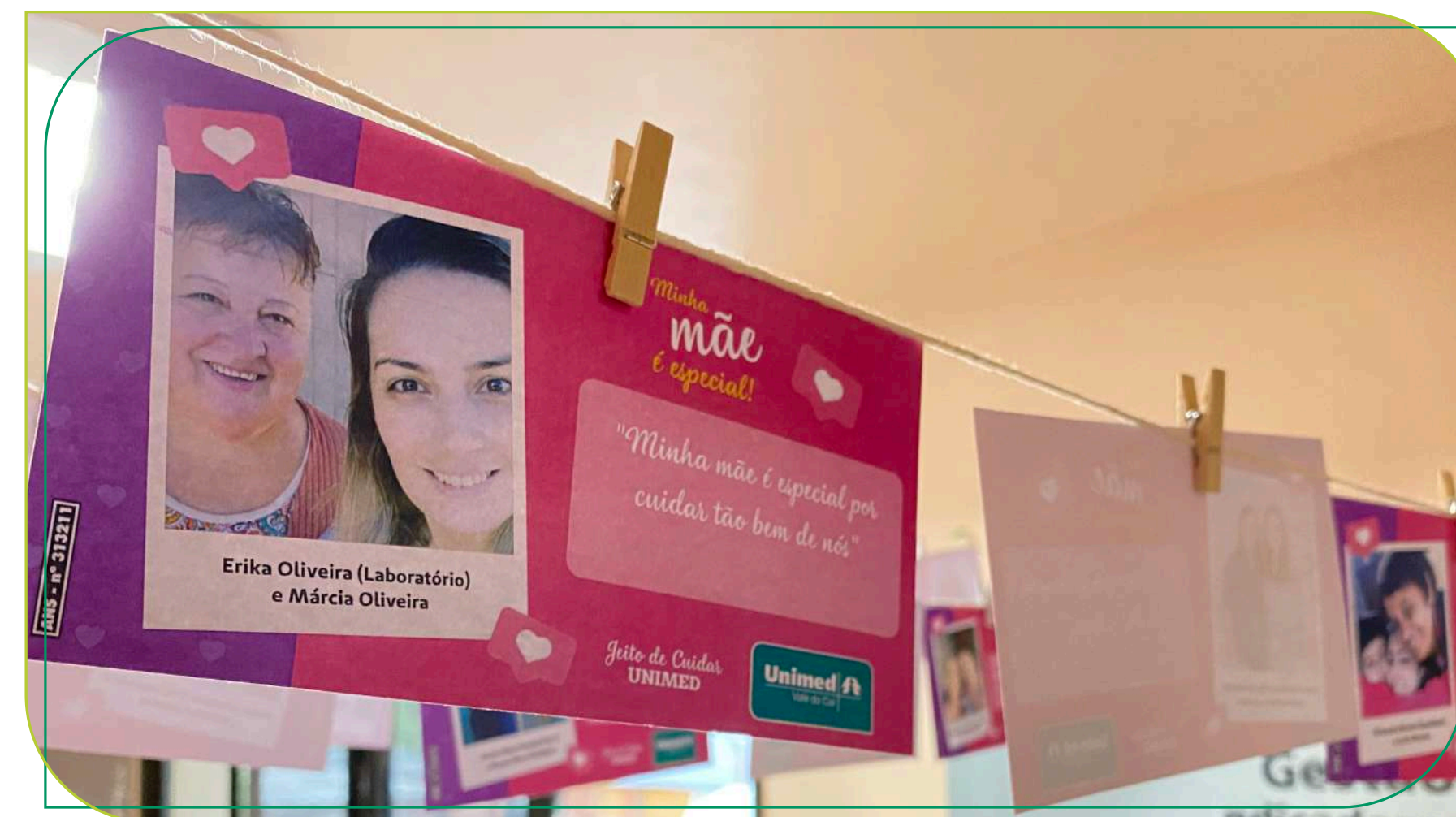


Mensagens para mães e pais

Para comemorar o Dia das Mães, colaboradores e médicos cooperados foram convidados a enviar uma foto com sua mãe e uma frase destacando o motivo pelo qual ela é especial. As fotos e as mensagens foram transformadas em cartões que foram fixadas em varais especialmente montados em frente ao refeitório do Hospital Unimed Vale do Caí (HUVV) e na Operadora.

Aqueles que participaram da ação puderam retirar esse cartão para guardar como uma lembrança ou presentear sua mãe. A mesma ação foi realizada em agosto, para celebrar o Dia dos Pais.

[Clique aqui e saiba mais](#)



GRI 102-43

Encontro dos bebês da UTI Neonatal

Em novembro, a equipe da UTI Neonatal do Hospital Unimed Vale do Cai (HUVC) promoveu mais um encontro dos bebês que passaram pela unidade. Desta vez, a iniciativa foi realizada em formato de Drive Thru, mantendo todos os protocolos de segurança. Os carros paravam para retirar um presente e os pais e os bebês tiravam uma fotografia que era levada como lembrança do encontro. No total, 46 crianças passaram pelo Quiosque do HUVC, local onde foi realizado o encontro.

[Clique aqui e saiba mais](#)



GRI 102-10

Projeto destacado

O projeto "Painel Covid", desenvolvido pela equipe de Tecnologia da Informação (T.I.) da Unimed Vale do Caí, foi considerada Melhor Prática na categoria Gestão Organizacional, dentre todas as práticas inscritas no Banco de Boas Práticas da A4Quality em 2021. O painel exibe informações estratificadas relacionadas aos atendimentos de Covid-19, permitindo aos gestores uma rápida tomada de decisão e a realização de ajustes nos tratamentos conforme necessário. O coordenador de T.I., Anderson de Borba, apresentou detalhes da iniciativa durante o evento on-line.



Live de Fim de Ano

A live de Fim de Ano do Sistema Unimed/RS foi um sucesso. O grupo Nenhum de Nós animou o evento com os seus sucessos. E para os colaboradores, a Unimed Vale do Caí distribuiu um kit especial, com pizzas salgadas e doces, além de bebidas.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Berçário virtual

As fotos dos bebês que nasceram no Hospital Unimed Vale do Caí (HUVC) voltaram a ser publicadas no site da cooperativa. As fotos haviam sido suspensas temporariamente devido às medidas de prevenção contra à Covid-19.

[Clique aqui e saiba mais](#)



SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

GRI 103-2

Conforme a Norma Reguladora (NR) 5, somente o Hospital Unimed Vale do Caí (HUVC) necessita constituir uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), com base em grau de risco e número de funcionários. Entretanto, as ações de segurança contemplam toda a cooperativa.

A Cipa discute condições de risco nos ambientes de trabalho e medidas para reduzir, neutralizar ou mesmo eliminar os riscos existentes, preservando a saúde e a integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a cooperativa.

"Entendemos isso como de grande importância, pois ao realizar a abertura e o atendimento de um chamado, é necessário que os envolvidos estejam cientes e que atendam conforme o grau de prioridade. Considerando o risco para os colaboradores envolvidos, estarão contribuindo para a prevenção de acidentes de trabalho"

Luana Corrêa - Presidente Cipa Gestão 2021

GRI 403-6

100%

dos colaboradores estão representados pela Cipa

50%

dos cipeiros foram indicados pela diretoria

50%

dos cipeiros foram eleitos pelos colaboradores

Em 2021, foi incluída na plataforma de solicitação de chamados, a inclusão do risco para o colaborador.

GRI 403-9

O aumento dos registros de acidentes em relação a 2020 se deram em função de Medida Provisória MP 902 vigente até abril de 2020, que não configurava acidente de trabalho os acidentes de trajeto.

Com a pandemia aumentou a rotatividade de pessoas, tendo mais pessoas com menos experiência nos ambientes de trabalho. As taxas de frequência e gravidade tiveram aumento devido a acidentes com afastamentos mais prolongados.

	2020				2021			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Típicos	Trajetos	Típicos	Trajetos	Típicos	Trajetos	Típicos	Trajetos
Acidentes de trabalho	4	2	23	6	8	3	29	4
Dias perdidos	2	0	0	6	12	97	26	13
Acidentes Fatais	0	0	0	0	0	0	0	0
Doenças Ocupacionais	0	0	0	0	0	0	0	0
Taxa de Frequência	0,15	0	0	0,45	0,56	0,28	0,28	0,56
Taxa de gravidade	0,30	0	0	0,90	1,69	13,12	7,19	1,83

TF (Taxa de Frequência) =
 Acidente Incapacitante (INSS)/Horas
 Homens Trabalhado X 200.000

TG (Taxa de Gravidade/Severidade) =
 Dias Perdidos por Incapacidade/Horas
 Homens Trabalhados X 200.000

GRI 403-10

Saúde dos colaboradores

	2020	2021
1 - Qual a taxa de lesões computando óbitos?		
Homens	0,90	0,01
Mulheres	4,39	0,04
2 - Qual a taxa de doenças ocupacionais?		
	Zero	Zero
3 - Qual a taxa de dias perdidos?		
Homens	0,30	7,40
Mulheres	0,90	4,51
4 - Qual a taxa de absenteísmo?	2,97	
5 - Qual foi o Número absoluto de óbitos?	Zero	

TL (Taxa de Lesões) =
 Número de acidentes com lesões/Horas homens trabalhado X 200.000

TDP (Taxa Dias Perdidos) =
 Número de dias perdidos/HHT X 200.000

GRI 103-2

Todo acidente é comunicado, após o ocorrido, ao líder do setor e ao SESMT. É realizada uma investigação conforme formulário RE 351/2 e 1455/1 envolvendo SESMT, Cipa e encarregado do setor envolvido.

Todas as situações de acidentes, incidentes e quase acidentes também podem ser comunicadas via Plataforma de Notificações, canais de comunicação com a Cipa e contato direto com o SESMT.

Absenteísmo: o aumento desse indicador está relacionado às ações preventivas de afastamento dos colaboradores com quadro suspeito de infecção pela Covid-19.

Semana da Qualidade

Entre os dias 29 de novembro e 2 de dezembro, foi realizada a 5ª Semana da Qualidade e Segurança do Paciente. Durante 4 dias, foram realizadas atividades visando a atenção e a valorização dos profissionais com foco no atendimento de excelência e segurança com os clientes.

[Clique aqui e saiba mais](#)

Confira as fotos e vídeos do evento:

Dia 1 - 29/11/2021:

Dia 2 - 30/11/2021:

Dia 3 - 1/12/2021:

Dia 4 - 2/12/2021:

Vídeo com a apresentação do Grupo Instrumental CSP:

Vídeo com a apresentação do Coral da Unimed Vale do Caí:



NIPS – Notificação de Intermediação Preliminar

GRI 416-2

Em 2021 tivemos apenas 12 NIPS junto à ANS. Dessas, 7 foram arquivadas, 2 se transformaram em processo administrativo e 3 estão em andamento.

Ações para evitar este tipo de reincidência:

- **Envolvimento da Ouvidoria nos casos de reclamações.**
- **Divulgação do número de contato da nossa Ouvidoria.**
- **Setor de auditoria mais eficaz na regulação.**
- *NIP é um instrumento que visa a solução de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos privados de assistência à saúde.*

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

O IDSS ano-base 2020 foi de 0,9048

O IDSS é composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde:

- **Qualidade em Atenção à Saúde**
- **Garantia de Acesso**
- **Sustentabilidade no Mercado**
- **Gestão de Processos e Regulação**

Fonte: ANS

COMUNIDADES LOCAIS

GRI 103-2 | GRI 413-1

Além de todo o trabalho realizado diariamente em nossa cooperativa, um dos pilares que não esquecemos está no envolvimento com a nossa comunidade local. Por isso, fazemos questão de estar presentes em diversas ações sociais, impactando positivamente a vida da nossa sociedade.

Auxiliando ao próximo Projeto “Eu Ajudo na Lata”

A Unimed Vale do Caí começou o ano de 2021 entregando a 7ª cadeira de rodas da campanha “Eu Ajudo na Lata”. Assim como nos anos anteriores, a cadeira foi destinada para a Associação Montenegrina dos Deficientes Físicos e Ostomizados (Assdefo). O analista de Marketing da cooperativa, Emerson de Oliveira entregou a cadeira para a representante da entidade, Cintia Adriana de Azeredo.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Tampinha Solidária

Pontos de coleta estão localizados na Operadora, HUVC e Unidades Regionais de Atendimento

A Unimed Vale do Caí se tornou parceira do projeto Tampinha Solidária. O projeto tem como missão conscientizar as pessoas sobre a importância de descartar seus resíduos passíveis de reciclagem de forma correta, preservando o meio ambiente e incentivando a sustentabilidade na economia a partir do reaproveitamento de matérias primas.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Instituto Unimed Ação de Páscoa

A Páscoa foi mais doce para as crianças do Abrigo Menino Jesus de Praga de Montenegro e Casa Lar de São Sebastião do Caí, devido à campanha promovida pelo Instituto Unimed Vale do Caí. Com o auxílio da equipe do Práticas de Sustentabilidade, SuperAção, foram confeccionados ninhos de páscoa e entregues a 35 crianças e adolescentes que vivem nos abrigos.



Dia Mundial do Meio Ambiente

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, o Instituto Unimed Vale do Caí distribuiu mudas de árvores para os clientes que foram até a sede da Operadora e ao Hospital Unimed Vale do Caí.

[Clique aqui e saiba mais](#)



Doação de alimentos

Em setembro foi realizada a Corrida e Caminhada Virtual da Unimed Vale do Caí, em parceria com o Sesc Montenegro. A iniciativa incentivou a doação de alimentos, que foram destinados à Casa de Idosos e Hospedaria Carvalho, de Montenegro.

[Clique aqui e saiba mais](#)



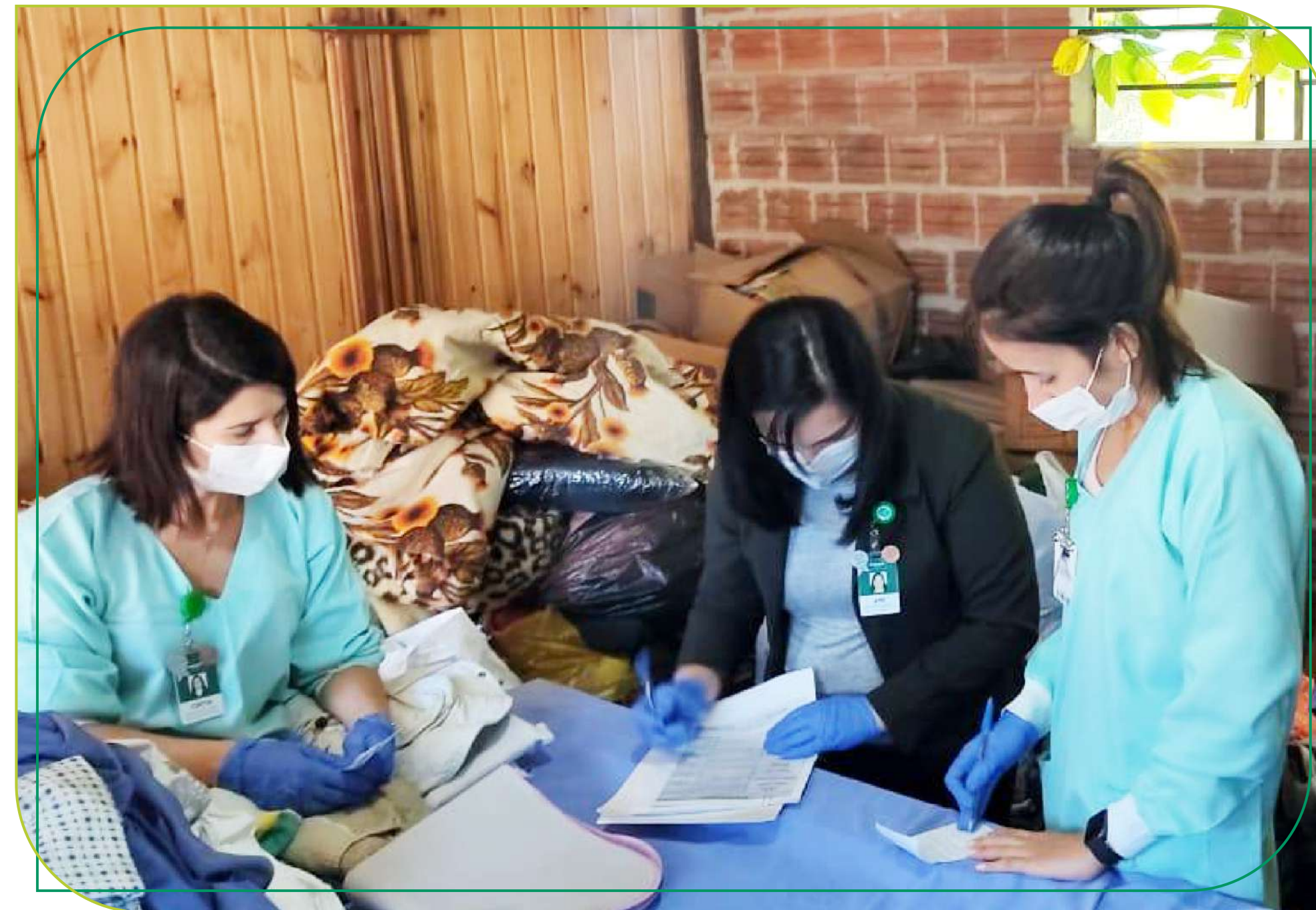
Práticas de Sustentabilidade

Por meio do projeto Práticas de Sustentabilidade, a Unimed Vale do Caí realizou diversas ações e beneficiou a comunidade de Montenegro. por meio de realização de tarefas, a iniciativa visa a integração entre os setores da Unimed Vale do Caí e a conscientização ambiental.



6.500

Foram arrecadadas
peças de roupas, destinadas a três projetos que atendem famílias carentes.



250kg de tampinhas e **27kg** de lacres foram arrecadados e doados ao projeto Tampinha Solidária, à Sociedade Beneficente Espiritualista (Lar do Menor) e à Campanha Eu Ajudo na Lata, da Unimed do Brasil, para a aquisição de Cadeira de Rodas que serão doadas a entidades do município.



30 mudas de árvores frutíferas foram plantadas em cinco creches e escolas do município.

[Clique aqui e saiba mais](#)

[Clique aqui para ver as fotos](#)



As equipes do projeto Práticas de Sustentabilidade ainda tiveram como tarefa a produção de matérias jornalísticas mostrando as principais iniciativas da cooperativa. O resultado pode ser conferido no Sustenta News, apresentado pelo Dr. Everton Bochi e o Dr. Ronaldo Carissimi.

Clique aqui e confira



Atenção Integral à Saúde

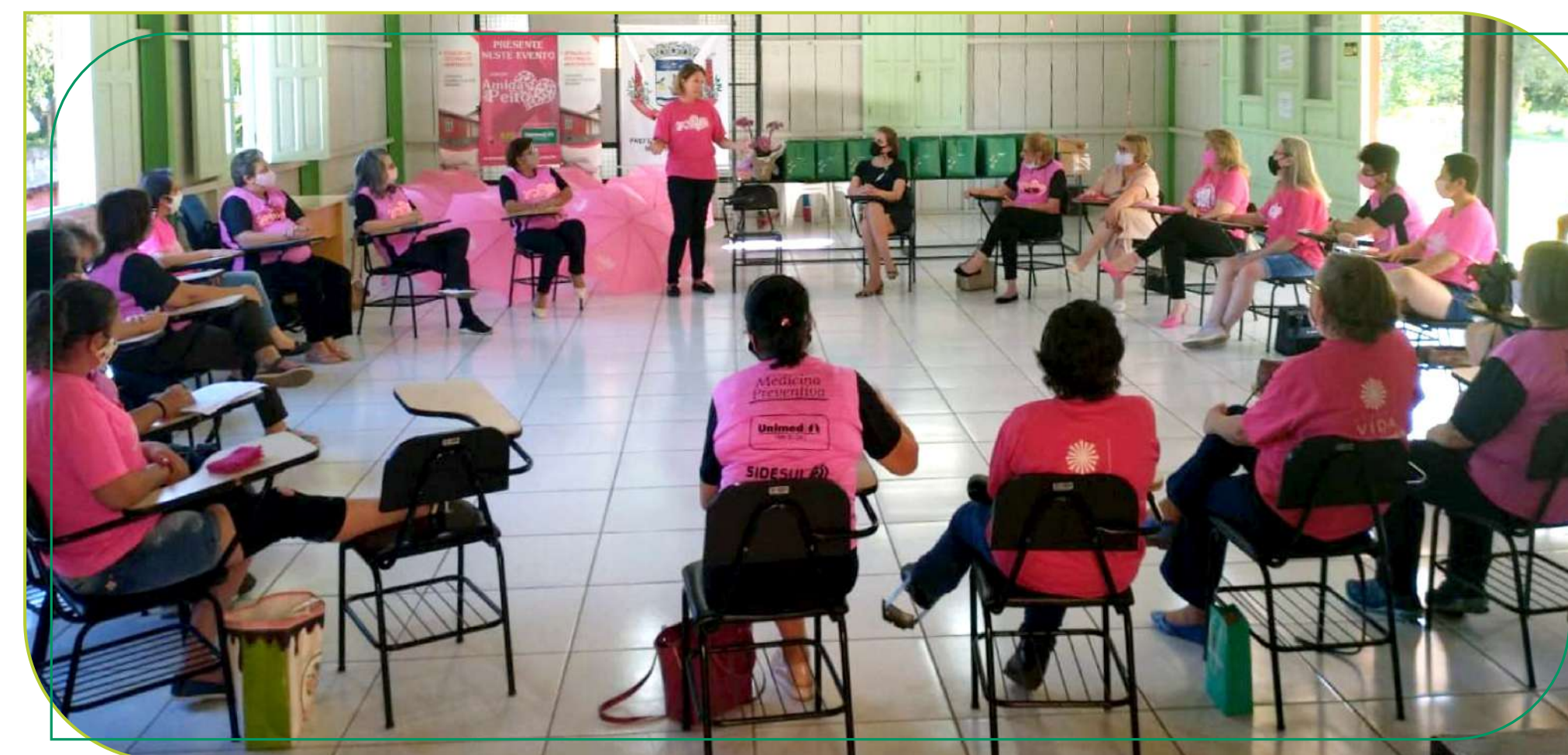
Banco de Perucas

Através da Atenção Integral à Saúde (AIS), foram realizadas parcerias com salões de beleza da região com o objetivo de arrecadar doações para o Banco de Perucas “Transformando Vidas” da Prefeitura de Montenegro. As perucas são destinadas às mulheres que perdem os cabelos durante o tratamento oncológico.



Amigas do Peito

Após mais de 20 meses sem encontros presenciais, o Grupo Amigas do Peito da Unimed Vale do Caí se reuniu no final do mês de outubro. Durante a pandemia, os encontros estavam ocorrendo de forma virtual.



Ao longo de 2021, o AIS realizou mais de

25 ações junto à comunidade,

levando informações de prevenção, promoção, reabilitação e educação em saúde.

Uma das novidades foi a ação em conjunto com a Secretaria Municipal de Habitação, Desenvolvimento Social e Cidadania, com a doação de cabelos e lenços para confecção de perucas para mulheres em tratamento quimioterápico.

Por meio das redes sociais, as ações alcançaram mais de

123 mil pessoas,

que tiveram oportunidade de melhorar sua qualidade de vida.

O maior desafio foi manter a proximidade através de iniciativas on-line. O novo formato surpreendeu, pois foi possível ampliar a rede de informações, levando muito mais orientações.

Para 2022 a intenção é aprimorar as atividades já existentes (desenvolvendo ações em caráter presencial e virtual), além de firmar novas parcerias, aumentando o número de pessoas contempladas.

Nosso Desempenho

RESPONSABILIDADE

GRI 201 -1

Nossas principais fontes:

- **Mensalidade dos planos de saúde;**
- **Prestação de serviços nos meios próprios** (hospital, laboratório e diagnóstico por imagem);
- **Prestação de Serviços de Medicina Ocupacional.**

Neste ano, houve redução no valor econômico acumulado, pois aumentou a sinistralidade no último trimestre do ano, repercutindo diretamente no resultado.

Principais impactos gerados pela Covid-19 sobre a geração das receitas
Redução na receita dos planos familiares devido ao reajuste negativo definido pela ANS no ano de 2021. Este fato também dificultou a negociação com as empresas contratantes, que solicitaram o reajuste similar ao da ANS. Outro fato relevante é que houve aumento dos procedimentos eletivos no último trimestre de 2021, aumentando o custo assistencial neste período.

GRI 103-2

As medidas que foram adotadas em 2021 para garantir a saúde financeira da cooperativa, foram:

- **Acompanhamento mensal do resultado das empresas contratantes com reajustes pontuais visando o equilíbrio destes contratos**
- **Redução da despesa financeira**
- **Aumento na utilização dos serviços próprios**
- **Melhora no desempenho das aplicações financeiras**

Componente	Valores 2021	Valores 2020	Valores 2019
Valor Econômico Direto Gerado	R\$ 174.172.159,65	R\$ 151.135.300,33	R\$ 148.223.346,15
a) Receitas	R\$174.172.159,65	R\$ 151.135.300,33	R\$ 148.223.346,15
Valor Econômico Distribuído	R\$ 167.320.825,43	R\$ 141.260.062,74	R\$ 142.209.208,48
b) Custos Operacionais	R\$62.757.144,42	R\$ 46.729.323,69	R\$ 40.572.326,47
c) Salários e Benefícios de Empregados *	R\$71.081.053,84	R\$ 56.418.218,31	R\$ 71.658.727,14
d) Pagamento para Provedores de Capital *	R\$3.179.980,91	R\$ 7.742.600,22	R\$ 4.008.517,77
e) Pagamento ao Governo (Impostos, multas, taxas,...)	R\$8.620.957,09	R\$ 7.824.855,51	R\$ 7.072.003,91
f) Pagamento de Fornecedores	R\$21.676.675,35	R\$ 22.529.545,01	R\$ 18.835.357,84
g) Investimentos na Comunidade	R\$5.013,82	R\$ 15.520,00	R\$ 62.275,35
Valor Econômico Acumulado	R\$ 6.851.334,22	R\$ 9.875.237,59	R\$ 6.014.137,67

Os principais objetivos do Planejamento Estratégico que estão diretamente vinculados e foram monitorados através do resultado econômico obtido pela cooperativa, foram:

- **Gestão assistencial**
- **Desenvolvimento de Estratégias competitivas de mercado**

Principais pontos que representam o crescimento e/ou redução em cada item que compõem a tabela:

- Aumento da receita nos serviços próprios, principalmente do hospital, que teve uma ocupação maior em relação aos outros anos.
- Elevação do custo assistencial, devido a retomada dos procedimentos eletivos com a redução dos casos de Covid.
- Aumento no quadro de colaboradores do Hospital Unimed Vale do Caí para atender a demanda de casos Covid e retomada dos procedimentos eletivos, elevando a produção médica.
- Redução no pagamento de provedores de capital, já que no ano de 2020 foi liquidado o Fundo Rotativo. Neste ano foi remunerado o capital dos cooperados pelo índice da inflação.
- Estável em relação ao ano anterior.
- Estável em relação ao ano anterior.
- Ainda se mantém a redução de eventos externos destinados à comunidade, em função da pandemia.

ÁGUA

GRI 303-1

Consumo anual de água (litros) da cooperativa, dos últimos 3 anos.

	2019	2020	2021
Poço	4692m ³	4157m ³	3711m ³
Corsan	19884m ³	20268m ³	17982m ³

Hospital Unimed Vale do Caí Corsan

- Consumo humano
- Preparo de refeições
- Banheiros
- Limpeza em geral
- Demais procedimentos

Em 2021, diminuição de
2286m³ se comparado com o ano anterior.

Média de
49,26m³ por dia

Motivos da redução

- Diminuição da taxa de ocupação hospitalar
- Diminuição da taxa de ocupação no centro cirúrgico
- Ações na Estação de Tratamento de Efluente como remoção manual de sólidos para posterior limpeza com água e substituição de mangueira por lava-jato na lavagem de equipamento



Fonte subterrânea (captação de até 52m³/dia) Lavanderia hospitalar

Redução do consumo médio diário em

446m³ se comparado a 2020 e de **921m³** se comparado a 2019

com a configuração adequada nos controladores de processos e nos módulos de automação onde se regula a quantidade de água e produtos necessários para a lavagem.

Resultado

5.511kg a mais de roupas lavadas

2020 | 202.552kg

2021 | 208.063kg

- Processo otimizado
- Cuidado com o paciente

- Enxoval limpo
- Menos agressão ao meio ambiente



Somente com novo
equipamento, o laboratório do
Hospital Unimed Vale do Caí
deixou de consumir

2.250
litros
de água por mês.



EFLUENTES E RESÍDUOS

GRI 103-2

Devido à pandemia, a geração de resíduo do grupo infectante se manteve alta se comparado aos anos anteriores – máscaras, aventais, toucas e propé.

2020 | 3.800kg
2021 | 4.600kg

8,24t de documentos sigilosos foram destruídos, com os cuidados previstos pela LGPD.

24m³ de resíduos foram coletados das caixas de gordura da cozinha.

Resultado da regularização das coletas e serviços, feita a partir de contrato com empresa que realiza drenagem de líquidos efluentes.

Com as coletas regulares, foi possível aumentar para

245l a quantidade de óleos de frituras recolhidos da cozinha.

Outros destaques:

- O bom funcionamento da Estação de Tratamento de Efluente proporcionou maior geração de lodo, o que resulta em um efluente final mais limpo.
- Disseminação do conceito de sustentabilidade em treinamentos e integração de novos colaboradores, visando um ambiente mais ecoeficiente, com geração de menos resíduos e uso consciente de insumos e materiais.
- Formação do Grupo de Otimização de Recursos, através do Planejamento Estratégico do HUVC, que visa melhor aplicação do capital financeiro da cooperativa, implantação de uma cultura sustentável, desenvolvimento de ações com monitoramento de seus impactos e efetividade através de indicadores estratégicos, iniciativas com foco na redução de impressões, consumo de água, descartáveis e resto ingesta (alimentos desperdiçados no refeitório).
- Participação no Plano Estadual de Gestão Ambiental, que está elaborando um diagnóstico ambiental. O objetivo é contribuir para a gestão ambiental por meio de ferramentas e programas existentes no Sistema Unimed/RS, com padronização e gestão de riscos como diferencial competitivo, focando em gestão de resíduos, atendimento à legislação e corresponsabilidade no manuseio e transporte de resíduos perigosos.

RESÍDUOS

GRI 306-2

Classificação	Resíduo	Pesagem 2021	Pesagem 2020	Método Determinado
Não - Perigoso	Grupo D Reciclável (Documento para Picotar)	8,24 t	--	Reciclagem LO nº 00132/2020 – Pref.São Leopoldo
Não - Perigoso	Grupo D (Orgânico)	14,55 t	13,50 t	Aterro Sanitário
Não - Perigoso	Grupo D Reciclável (Papel/Papelão/Plástico/Metal)	12,37 t	13,01 t	Reciclagem LO nº 00104/2017 – Pref .Montengro
Não - Perigoso	Óleo de cozinha usado	245 l	140 l	Reciclagem LO nº 05786/2017 – FEPAM
Perigoso	Lodo Fossa Séptica - Cozinha	24 m ³	12 m ³	Tratamento de Efluente LO nº 004/2020 – Pref. Barão
Perigoso	Cinza Caldeira	6,08 t	8,78 t	Aterro Classe II/Compostagem LO nº 01924/2019 – FEPAM
Perigoso	Lodo Biológico (ETE)	4,76 t	3,74 t	Aterro Classe I LO nº 07166/2020 – FEPAM
Perigoso	Grupo A (Infectante)	56,73 t	43,40 t	Autoclavagem LO nº 00102/2020 – FEPAM LO nº 05108/2019 – FEPAM
Perigoso	Grupo B (Químico)	3,78 t	2,80 t	Aterro Classe I LO nº 00423/2021 – FEPAM LO nº 03158/2020 – FEPAM
Perigoso	Grupo E (Perfurocortante)	2,79 t	2,40 t	Autoclavagem LO nº 00102/2020 – FEPAM LO nº 05108/2019 – FEPAM

Classificação: Perigosos ou Não Perigosos

Resíduo: Descrição dos tipos de resíduos (Ex.: Papel, metal, plástico, orgânicos, carteirinhas, pilhas e baterias, lâmpadas, eletrônicos etc.)

Método de Disposição: Identificar o método mais indicado para os resíduos serem tratados ou dispostos como, por exemplo, compostagem, reutilização, reciclagem, recuperação, incineração (ou uso como o combustível), aterro sanitário, injeção subterrânea de resíduos, armazenamento no local, outros.

Método Determinado: Forma como o resíduo foi trabalhado pela cooperativa, ou por terceiros por ela contratados. Importante determinar, quando necessário, a licença ambiental para realizar o tratamento ou disposição do resíduo.

CONFORMIDADE AMBIENTAL

GRI 103-2

Sempre preocupada com a questão ambiental, a Unimed Vale do Caí possui um canal para o direcionamento de dúvidas, reclamações e demais informações referentes a este tema. O contato é realizado através do Serviço de Relacionamento com Cliente (SRC) do Hospital Unimed Vale do Caí (HUVC), através do e-mail **srchuvc@unimedvaledocai.com.br** ou telefone **(51) 3632-0900**.

GRI 307-1

Durante o ano de 2021, a cooperativa não recebeu notificações referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais, não teve sanções administrativas referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais e nem foi condenada por não cumprimento de leis e regulamentos ambientais.

O desafio para 2022 continua sendo o de mapear processos e identificar os principais pontos de vulnerabilidade em relação à conformidade ambiental.



Nosso Desempenho

COMO É CONSTRUÍDO O RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE?

GRI 102-45

O relatório é anual e contém informações relacionadas à cooperativa, no conjunto de sua atuação como Operadora de Planos de Saúde Suplementar e Prestadora de Serviços de Saúde. Também reflete sua estrutura e recursos próprios (Hospital, Laboratório, Farmácia, Centro de Diagnóstico, Quimioterapia e Saúde Ocupacional) utilizados para a entrega dos produtos/serviços aos clientes e beneficiários finais.

GRI 102-40

Quais os públicos estratégicos?

Clientes	Força de Trabalho
Comunidade do Entorno	Fornecedores
Cooperados	Governo e Sociedade
Meio Ambiente	

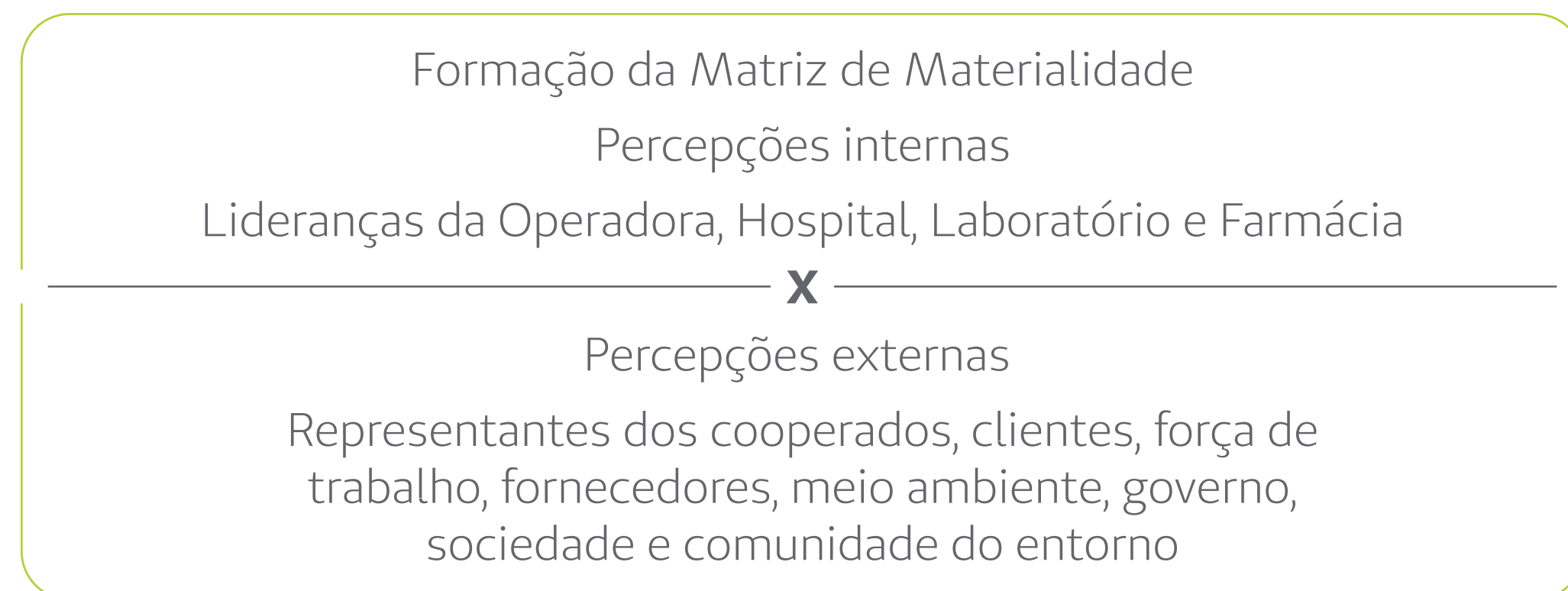
GRI 102-42

Foram mapeados os stakeholders estratégicos, identificados com base nos objetivos descritos no Planejamento Estratégico.

- Perfil
- Responsabilidade sobre Valores e Patrimônio
- Grau de dependência do Stakeholder
- Grau de dependência da Organização
- Tamanho/Porte/Quantidade
- Efeito Social
- Impacto Ambiental
- Cobertura Geográfica

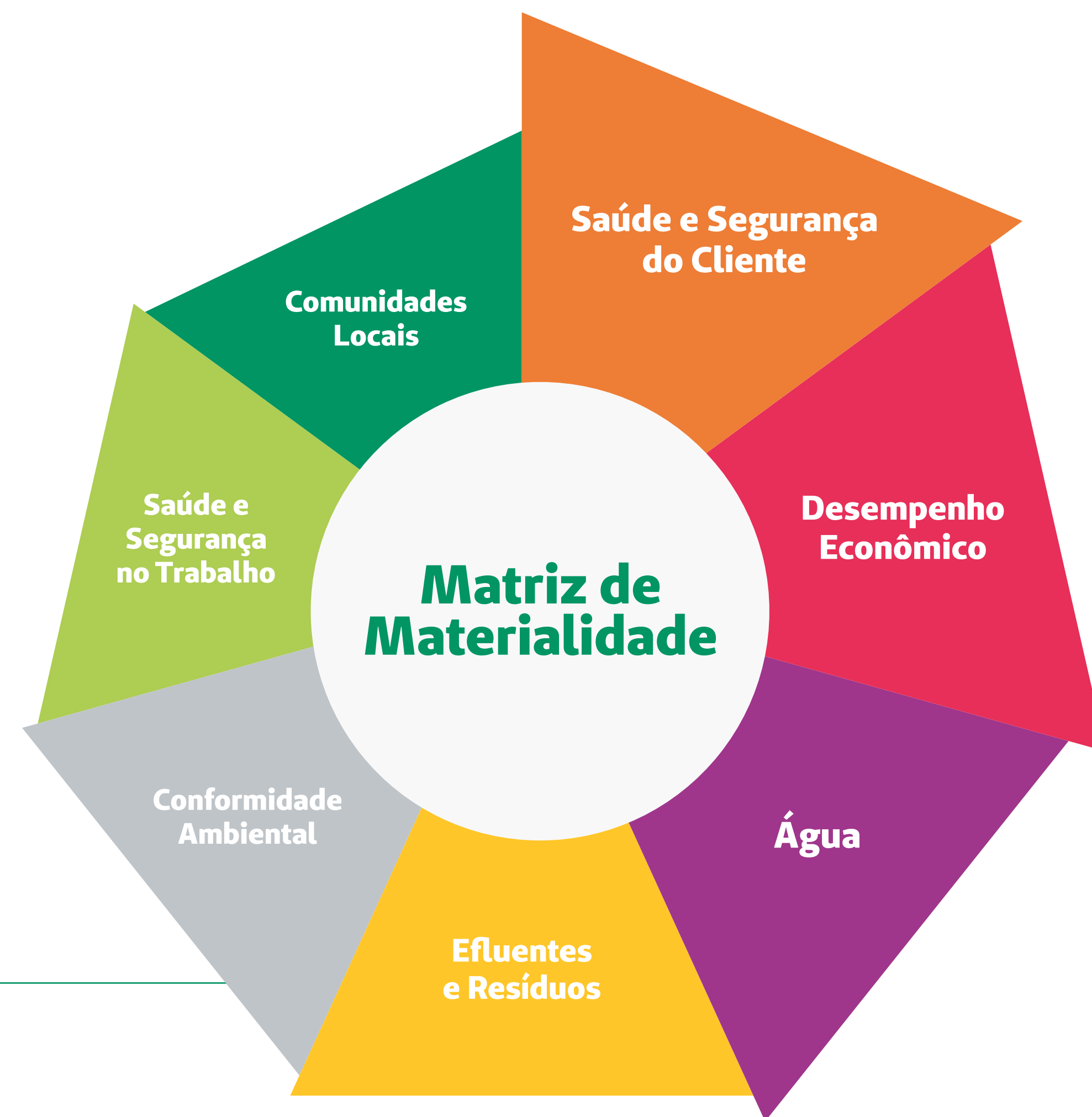
GRI 102-46

O processo de construção é baseado na Matriz de Materialidade, resultado de uma consulta on-line realizada em novembro de 2020.



GRI 102-47

A matriz evidencia os pontos convergentes entre as consultas interna e externa, sendo considerados como prioritários/materiais para o processo de relato os seguintes temas:



IMPACTOS DOS TEMAS

GRI 103-1

Dentro	Assunto	Fora
X	Desempenho Econômico	X
X	Água	X
X	Efluentes e Resíduos	X
X	Conformidade Ambiental	X
X	Saúde e Segurança do Cliente	X
X	Saúde e Segurança no Trabalho	
	Comunidades Locais	X

GRI 102-48 | GRI 102-49

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

ÍNDICE REMISSIVO

GRI 102-54 | GRI 102-55

De acordo essencial

INDICADOR		Omissões	Página
PERFIL ORGANIZACIONAL			
GRI 102-1	Nome da Organização	—	0
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	—	2
GRI 102-3	Localização da sede da organização	—	2
GRI 102-4	Países na qual a organização opera e nos quais as suas principais operações estão localizadas	—	2
GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	—	1
GRI 102-6	Mercados em que a organização atua	—	2
GRI 102-7	Porte da organização	—	4
GRI 102-8	Total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero	—	5
GRI 102-9	Cadeia de fornecedores da organização	—	10
GRI 102-10	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório	—	11
GRI 102-11	Adoção do princípio da precaução	—	8
GRI 102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	—	9 16
GRI 102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	—	9 16

INDICADOR		Omissões	Página
ESTRATÉGIA			
GRI 102-14	Declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e suas estratégias de sustentabilidade	—	3
GRI 102-15	Desafios e Oportunidades	—	3
ÉTICA E INTEGRIDADE			
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	—	6
GOVERNANÇA			
GRI 102-18	Estrutura de governança da organização	—	7
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
GRI 102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	—	47
GRI 102-41	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	—	100%
GRI 102-42	Base para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	—	47

INDICADOR		Omissões	Página
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS			
GRI 102-43	Abordagem para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo	—	17 18
GRI 102-44	Tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações	—	17
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes	—	47
GRI 102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	—	48
GRI 102-47	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	—	48
GRI 102-48	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	—	49
GRI 102-49	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto	—	49
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório	—	2021
GRI 102-51	Data do relatório anterior mais recente	—	2020
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	—
GRI 102-53	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	—	
GRI 102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização	—	44
GRI 102-55	Sumário de conteúdo da GRI	—	44
GRI-102-56	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	—	Não foi solicitada

INDICADOR		Omissões	Página
FORMA DE GESTÃO			
GRI 103-1	Explicação do tema material e seus limites	—	49
GRI 103-3	Avaliação da Abordagem de gestão	—	Não há
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103-2 GRI 201-1	A abordagem de gestão e seus componentes Econômico	—	25 30 39 41 44 46
ASPECTO: AMBIENTAL			
GRI 103-2 GRI 303-1	A abordagem de gestão e seus componentes Água	—	25 30 39 41 44 46
GRI 103-2 GRI 306-2	A abordagem de gestão e seus componentes Efluentes e Resíduos	—	25 30 39 41 44 45 46
GRI 103-2 GRI 307-1	A abordagem de gestão e seus componentes Conformidade Ambiental	—	25 30 39 41 44 46
ASPECTO: SOCIAL			
GRI 103-2 GRI 403-1	A abordagem de gestão e seus componentes Saúde e Segurança no trabalho	—	25 30 39 41 44 46
GRI 103-2 GRI 403-2	A abordagem de gestão e seus componentes Saúde e Segurança no trabalho	—	25 30 39 41 44 46
GRI 103-2 GRI 413-1	A abordagem de gestão e seus componentes Comunidades locais	—	25 30 38 39 41 44 46
GRI 103-2 GRI 416-2	A abordagem de gestão e seus componentes Saúde e Segurança do Cliente	—	25 29 30 39 41 44 46

EXPEDIENTE

Coordenação Geral

- Dr. Everton Machado Bochi – Presidente
- Dr. Ronaldo Carissimi – Diretor
- Marcelo Goldbaum – Gerente Executivo

Conteúdo

- Anderson de Borba
- Antônio Alzeu Piani
- Bruno Bondan Kratz
- Cristiane da Silva Alemandi
- Cristiane Fraga da Silveira Sastre
- Danieli Luana Vieira
- Debora Sugahara Silva
- Gilberto Araújo Moraes
- Juliana Garcia Escher
- Marcelo Goldbaum
- Robledo Temp
- Silvana Kuhn
- Tanara de Souza Duarte

Relatores e revisores

- Ane Carine de Mello – Qualidade
- Cíntia Cristiane de Andrade Steffen – Qualidade
- Emerson de Oliveira – Marketing
- Argerick Comunicação

Texto

- Emerson de Oliveira – Marketing
- Argerick Comunicação

Projeto Gráfico e Editoração

- Argerick Comunicação

Consultoria

- landé Consultoria em Sustentabilidade Ltda

GRI 102-53

Contato para perguntas relativas ao nosso relatório e ao seu conteúdo:
marketing@unimedvaledocai.com.br ou qualidade@unimedvaledocai.com.br

GRI 102-3

Endereço: Rua Osvaldo Aranha, 1315 – Centro – Montenegro – RS

0800 643 0047