

#Relatório de Gestão e Sustentabilidade

somoscoop

Unimed 
Alto Vale



Sejam bem-vindos!

Este é o nosso Relatório de Sustentabilidade 2020. Aqui você conhecerá um pouco da essência, ações e resultados da Unimed Alto Vale.

Qualquer dúvida, mande para nós!

Nosso canal para dúvidas sobre o relatório é o e-mail

sustentabilidade@unimedaltovale.coop.br

“Construção de um negócio é saber fazer algo para se orgulhar, é criar algo que vai fazer uma diferença real na vida de outras pessoas”

Richard Bronson

Mensagem da Diretoria

Este relatório é um registro cheio de orgulho da nossa trajetória a frente da Unimed Alto Vale, pois, relembra momentos de 2018 e 2019 e documenta o desempenho da cooperativa nesse desafiador ano de 2020.

Inovação, dedicação e muito trabalho fizeram da união dos Médicos do Alto Vale do Itajaí a cooperativa sólida e sustentável com 26 anos de atuação regional, realizando grandes entregas a seus cooperados e beneficiários.

Pensando na sustentabilidade do negócio, há alguns anos, essa diretoria decidiu inovar e investir em recursos próprios com objetivo de proporcionar boas experiências de atendimento aos seus clientes e a comunidade em geral, melhorar a gestão de custos assistenciais e otimizar os recursos ambientais.

Inicialmente, em setembro de 2017, inauguramos a Unidade Assistencial Unimed, que contempla centro oncológico, academia e serviços de ultrassonografia e um consultório pediátrico. Essa unidade já realizou, desde sua

inauguração até dezembro de 2020, mais de 30 mil atendimentos.

Os investimentos e o planejamento em ampliar os serviços de saúde ofertados só aumentam. Em 2020, iniciamos a ampliação do novo Centro de Diagnóstico por Imagem, que contará com tecnologia de ponta e sistemas de integração de imagens. Além da ampliação dos serviços de ultrassonografia, o serviço de diagnóstico por imagem contará com os equipamentos para realização de Raio X, Tomografia Computadorizada e Ressonância Magnética. Esses serviços são ofertados também a toda a comunidade, e, começaram a operar em março de 2021, facilitando o acesso a realização de exames e garantindo a qualidade do atendimento habitual da Unimed.

A qualidade no atendimento da Unimed Alto Vale ficou evidenciada com a satisfação dos nossos clientes, sendo reconhecida por 92% dos entrevistados na Pesquisa de satisfação realizada pela primeira vez no ano em 2020.

Mensagem da Diretoria

Como dizia Robert Collier “ O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia”, e isso a pandemia mundial do Coronavírus nos mostrou. Os desafios impostos nos provocaram uma rápida reação, definimos e realizamos várias ações de enfrentamento, dentre todas, a mais impactante foi a criação de um consultório especificamente para atender vítimas dessa doença e monitoramento dos doentes que passaram por nossas unidades. Isso nos possibilitou atuar junto ao nosso cliente, oferecendo o que temos de melhor, nosso jeito de cuidar, acolhendo, entendendo e propiciando as melhores soluções para cada cliente.

Nossa diretoria acredita e investe no alinhamento estratégico das ações, enquanto visa um crescimento que possa se traduzir em sustentabilidade econômica, social e ambiental, aliada a qualidade de vida de todos os públicos de relacionamento, preocupada

com a construção de um futuro sólido. Em 2021, as ações estarão concentradas em garantir a sustentabilidade dos novos serviços ofertados.

Agradecemos por essa gestão de trabalho, esforços, comprometimento e dedicação de todos, mostraremos ao longo desse relatório todos os resultados que foram alcançados a muitas mãos, realizando esse sonho de oferecer mais soluções em saúde aqui no Alto Vale, que certamente fazem a diferença na vida das pessoas.

A todos nosso muito obrigado, e, boa leitura.

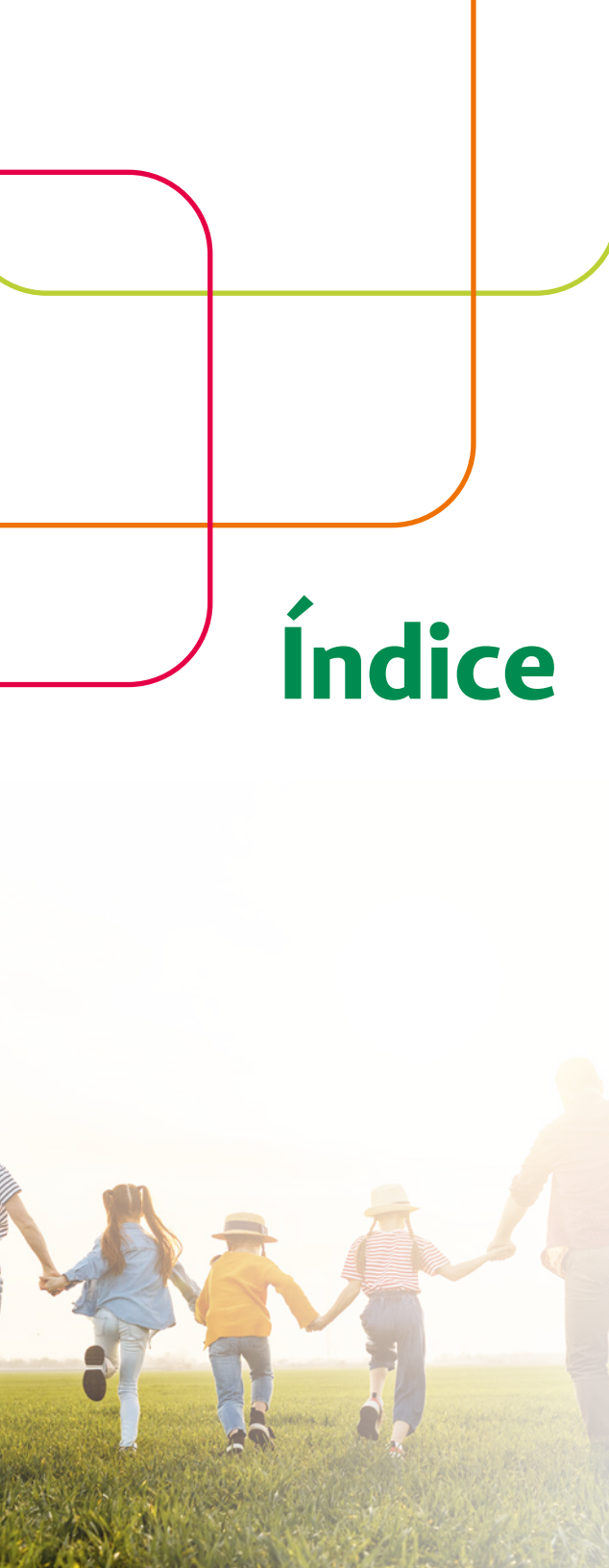
Rogério Urdapilleta Rodrigues
Simone Cristina Padilha Stadnick
Ivan Carlos Becker



Índice

SOBRE NÓS	6
Perfil da Organização	7
Princípios do Cooperativismo	8
GOVERNANÇA	9
Nossa governança	10
Nosso organograma	13
Planejamento estratégico	14
DADOS ECONÔMICOS	16
Resultados Econômicos e Financeiros	17
Participação no Mercado	19
COOPERADOS E COLABORADORES	20
Cooperados	21
Colaboradores	24
Treinamentos	26
Benefícios	27
Satisfação dos Colaboradores	28
Premiações	29
O Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade	30
ÉTICA E CONDUTAS	31
Condutas	32
Participação em Associações	33
Política de Sustentabilidade	34
Nossos Públicos de Relacionamento	35
Privacidade	36
IDSS	37
SOLUÇÕES PARA O CLIENTE	39
Conheça os produtos comercializados	41
Conheça as soluções oferecidas	42
Central de Atendimento	43
Ouvidoria	44
Canais de Atendimento	46
Meu Clube Unimed SC	47

SERVIÇOS PRÓPRIOS	48
Ambulatório Unimed 24h	49
Unidade Assistencial Unimed	50
Centro Oncológico	51
Centro de Diagnóstico por Imagem	52
Centro Médico Pediatria	53
Ambulatório de Procedimentos	54
ATENÇÃO À SAÚDE	55
Saúde do Adulto	56
PARCEIROS	60
Rede Prestadora	61
Cadeia de Fornecedores	62
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	63
Ações de Responsabilidade Socioambiental	64
Consumo de Materiais	68
Coronavírus	69
Projetos	70
SOBRE ESTE RELATÓRIO	71
Resultado da Materialidade	72
ÍNDICE REMISSIVO	74





Sobre nós

Perfil da Unimed Alto Vale

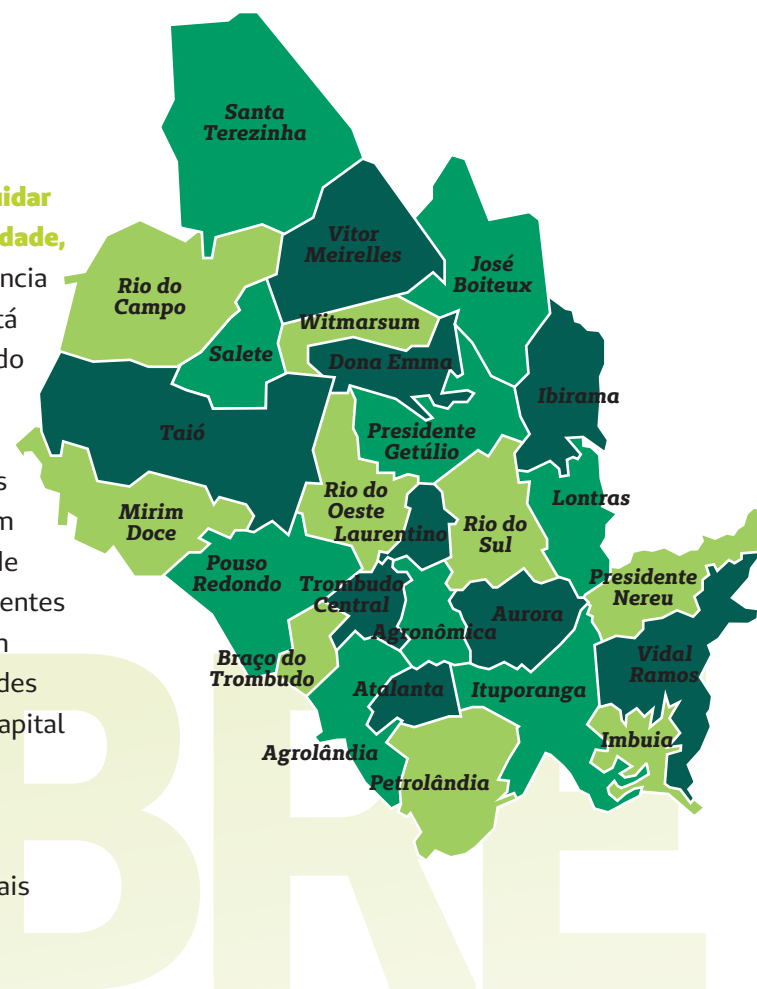
Com a **MISSÃO** de **Unir os médicos da região do Alto Vale do Itajaí, dentro dos princípios do cooperativismo, valorizando o trabalho médico e garantindo boas condições para o exercício de suas atividades profissionais, promovendo soluções com qualidade aos seus clientes**, em 30 de novembro de 1994 foi fundada a Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico. Em 2020, a Unimed Alto Vale completou 26 anos no mercado, sempre pautada por seus **VALORES: Compromisso com o cliente; Ética; Equidade com Todos os Públicos; fortalecer os princípios do cooperativismo**, busca sua **VISÃO de ser reconhecida como uma empresa sólida e sustentável, de excelência em assistência em saúde**.

É uma empresa de porte pequeno, com sua sede administrativa localizada na Rua Prefeito Eugênio Schneider, Bairro Eugênio Schneider, N° 123, na cidade de Rio do Sul,

Santa Catarina. Com o **PROPÓSITO** de **Cuidar das pessoas para longevidade com qualidade**, a cooperativa lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de abrangência, e está presente nos 28 municípios do Alto Vale do Itajaí.

A Unimed Alto Vale comercializa soluções em saúde na forma de planos de saúde em caráter estadual e nacional, com opções de plano enfermagem ou apartamento para clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, e, também oferece serviços de saúde em suas Unidades Assistenciais localizadas em Rio do Sul, capital do Alto Vale do Itajaí.

O cuidado e a promoção da saúde dos beneficiários são apoiados pela filosofia cooperativista com atuação de profissionais médicos de diferentes especialidades, inclusive no seu corpo diretivo, no qual os médicos cooperados são eleitos em assembleia a cada três anos.



Princípios do cooperativismo

1 – Adesão livre e voluntária

As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, porém elas devem estar alinhadas ao objetivo econômico e dispostas a assumir as responsabilidades com o membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, crença ou ideologia.

2 – Gestão democrática

As cooperativas são organizações democráticas controladas por todos os seus membros, que participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões; os representantes oficiais são eleitos por todo o grupo.

3 – Participação econômica dos sócios

Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização. Parte do montante é, normalmente, propriedade comum da cooperativa e os membros recebem remuneração limitada ao capital integralizado,

quando há. Os excedentes da cooperativa podem ser destinados às seguintes finalidades: benefícios aos membros, apoio a outras atividades aprovadas pelos cooperados ou para o desenvolvimento da própria cooperativa. Tudo sempre decidido democraticamente.

4 – Autonomia e Independência

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros, e nada deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar acordos com outras organizações, públicas ou privadas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia.

5 – Educação, formação e informação

Ser cooperativista é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e das comunidades. As cooperativas promovem a educação e a formação para que seus membros e trabalhadores

possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo.

6 – Intercooperação

Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados. Sejam unidas em estruturas locais, regionais, nacionais ou até mesmo internacionais, o objetivo é sempre se juntar em torno de um bem comum.

7 – Interesse pela comunidade

Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros.

Fonte: <https://www.ocb.org.br/o-que-e-cooperativismo>



Governança

Conhecendo

Nossa governança

Sendo uma cooperativa, a Unimed Alto Vale adere aos princípios do cooperativismo, dentre eles o 2º princípio que institui a Gestão Democrática. Assim, a Assembleia Geral é o órgão máximo da cooperativa, instância de maior decisão, é a reunião de todos os médicos cooperados. É por Assembleia Geral que a vontade social se manifesta. Para deliberar sobre temas relevantes da cooperativa, os cooperados se reúnem em Assembleia Geral Ordinária, obrigatoriamente uma vez por ano e em Assembleia Geral Extraordinária sempre que necessário.

Nas assembleias os cooperados elegem os membros que irão compor os órgãos de administração e fiscalização da Cooperativa: o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal. Os administradores

têm um mandato de 03 anos e os conselheiros fiscais têm mandato anual. Além disso, a Unimed Alto Vale possui a Comissão de Ética Médica que também tem seus representantes escolhidos democraticamente em Assembleia Geral, e, os médicos que compõe a Câmara Técnica são nomeados pelo Conselho de Administração. Cada conselho e comissão possuem atribuições específicas descritas em Estatuto e Regimentos Internos.

Novos médicos cooperados participam do curso de cooperativismo, onde conhecem as diretrizes da Unimed Alto Vale, seu Estatuto Social, Regimento Interno, legislações vigentes e sua operacionalização, com isso contribuem para o desenvolvimento da cooperativa e a satisfação do cliente.



Conhecendo

Nossa governança

Março de 2018 a Março de 2021

Diretores

Dr. Rogério Urdapilleta Rodrigues

Presidente

Dra. Simone C. Padilha Stadnick

Vice-presidente

Dr. Ivan Carlos Becker

Superintendente

Conselheiros Vogais

Ademir Kaiser (In Memoriam)
Clayton Luiz Maciel Guimarães
Jose Hamilton Moreira Ferro
Klaus Peplau
Leonardo Claudino Ribeiro
Nilo Rafael Batista da Silva

Comissão de Credenciamento de Equipamentos e Novas Tecnologias

Adriano Luis Brasil da Silva
Elizabeth Gomes
Ercides Pfiffer

Comissão de Ética Médica

Rafael Froehlich
Stefanie Louise Candioto
Marlos Hedrey da Silveira
Geraldo W dos Santos

Câmara técnica

Bruno Hafemann Moser
Camila Tonet
Ercides Pfiffer

Auditoria Médica

Laila Younes Quatrin

Conhecendo

Nossa governança

Março de 2018 a Março de 2021

Conselheiros Fiscais Março 2018 a Março 2019

Barbara Janke Pretto
Camila Tonet
Ênio Bachle
Elizabeth Gomes
Francisco James Cellarius
Sérgio Shibata

Conselheiros Fiscais Março 2019 a Junho 2020

André Marques Vieira
Ângelo de Fáveri
Camila Tonet
Barbara Janke Pretto
Janine Alassia Drebes
Roberto Carlos Sedrez

Conselheiros Fiscais Junho 2020 a Março 2021

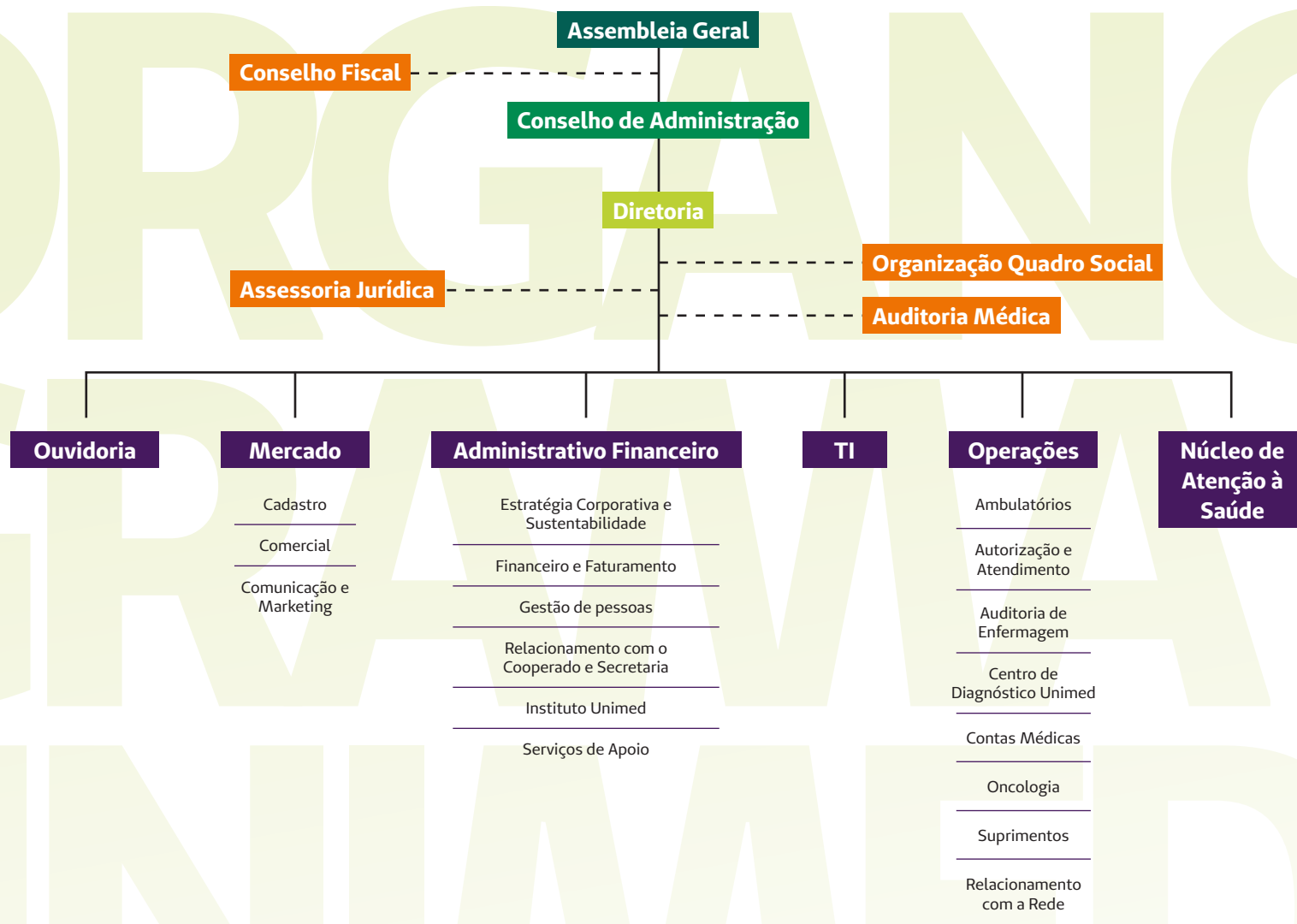
Ângelo de Fáveri
Elizabeth Gomes
Jack Williams Lindner
Roberto Carlos Sedrez
Raphael Ayres de Assis Barbosa
Raphael de Mauricio Rosa

**Nas funções de governança, 76%
são ocupadas por homens e 24%
por mulheres.**

Por zelar por seus princípios estatutários, a Unimed Alto Vale, no ano de 2020, não sofreu nenhuma sanção por desrespeito às leis e aos regulamentos socioeconômicos, uma vez que sua essência não autoriza ações de cunho de imoralidade econômica e social.

Conhecendo

Nosso organograma



Planejamento estratégico

Por meio de uma equipe multidisciplinar, que conta com gestores de todas as áreas e com a diretoria executiva, a Unimed Alto Vale realiza periodicamente o seu planejamento estratégico. Nele é definida a estratégia da operadora, baseada na missão e nos valores para alcançar a visão proposta.

São analisados os cenários internos e externos com base na ferramenta SWOT, e definidos objetivos de acordo com a metodologia Balanced Scorecard, que propõe objetivos nos pilares: Financeiro; Clientes; Processos Internos e Aprendizado e Conhecimento.

Cada objetivo desse é desdobrado em planos de ações e indicadores de desempenho para monitorar o atingimento da meta proposta. Devido a pandemia do Coronavírus, alguns objetivos propostos não tiveram andamento, sendo postergados para o ano de 2021.

Confira no gráfico cada objetivo planejado para o ano de 2020 e o percentual de alcance de cada um deles de acordo com o resultados da média dos indicadores monitorados.

Financeira		
Ampliar a participação no mercado Atingido 101,31 %	Reduzir custos assistenciais Atingido 96,33 %	Implantar a gestão por orçamento Suspensão devido a pandemia
Cliente		
Melhorar e qualificar a Rede Prestadora Atingido 194 %	Satisfazer, Fidelizar e Reter clientes Atingido 112,50 %	Facilitar o acesso a consultas exames e especialidades em tempo oportuno *Monitoramento dos resultados para proposta de ações e metas.
Processos internos		
Melhorar continuamente os processos Atingido 90,47 %	Melhorar continuamente práticas de Governança Corporativa Atingido 110 %	Melhorar avaliação no IDSS Atingido 101,38 %
Aprendizado e crescimento		
Comprometer o cooperado Atingido 100 %	Desenvolver o capital humano Atingido 149,79 %	Melhorar a comunicação interna *Monitoramento dos resultados para proposta de ações e metas.



Dados Econômicos

Resultados Econômicos e Financeiros

A gestão dos recursos financeiros é um dos pilares da sustentabilidade nas organizações, deve ser feita de forma clara, respeitando o planejamento da organização e todas as legislações vigentes. Essa gestão ocorre de forma muito transparente e focada nos objetivos da Unimed Alto Vale.

Todos os resultados financeiros e demonstrações contábeis são auditados por empresa de auditoria especializada, e após, são

submetidos ao conselho fiscal e assembleia geral. As sobras tem suas destinações definidas com base na legislação vigente, e também na decisão dos cooperados aprovados pela maioria na Assembleia Geral.

Os números alcançados mostram a atuação da cooperativa como operadora de planos de saúde e de seus recursos próprios.

Faturamento Operadora

44,8 milhões em 2018

63,8 milhões em 2019

72 milhões em 2020

Crescimento 12,80%



Faturamento Unidade Assistencial

5,4 milhões em 2018

8,5 milhões em 2019

10,5 milhões em 2020

Crescimento 22,11%



Sinistralidade

83,06% em 2018

82,3% em 2019

79,89% em 2020

Variação -2,90%



Resultados Econômicos e Financeiros

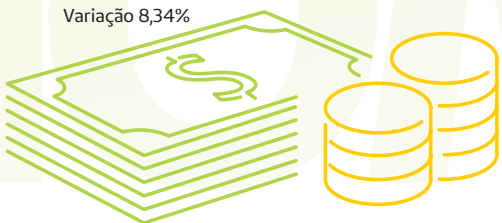
Capital Social

6,110 milhões em 2018

7,437 milhões em 2019

8,057 milhões em 2020

Variação 8,34%



Imobilizado

6,3 milhões em 2018

6,2 milhões em 2019

13,2 milhões em 2020

Variação 112,90%



Resultado Operacional

860 mil em 2018

2,974 milhões em 2019

6,201 milhões em 2020

Variação 108,50%



Balço Social



Toque para acessar o Balço Social

Participação no Mercado

Buscar uma maior participação no mercado foi um dos objetivos pretendidos no ano de 2020, com as ações voltadas para essa finalidade, conseguimos bons números, mesmo em meio a uma pandemia mundial.

Clientes Unimed Alto Vale

11.726
em 2018

13.007
em 2019

13.540
em 2020

Crescimento 4,10%

Campanhas de oxigenação de carteira PJ

235 em 2018
419 inclusões

285 em 2019
434 inclusões

259 em 2020
188 inclusões

*Em 2020 não aconteceu a Campanha de Bem com a Vida

Empresas contratantes

480
em 2018

686
em 2019

833
em 2020

Variação 21,43%

Principais ações comerciais realizadas em 2020

Negociação para Aplicação de reajustes anuais com empresas após suspensão prevista pela ANS;

Estudo e estruturação de novo produto de venda Pessoa Física PLANO UNILEVE;

Implantação dos Cartões Digitais, disponibilizados no APP Unimed Cliente;

Implantação de Visita remota para vendas;

Suspensão e retomada da comercialização de Planos Pessoa Física;

Fechamento de novas parcerias com entidades do Alto Vale (Fecomércio e CDL).



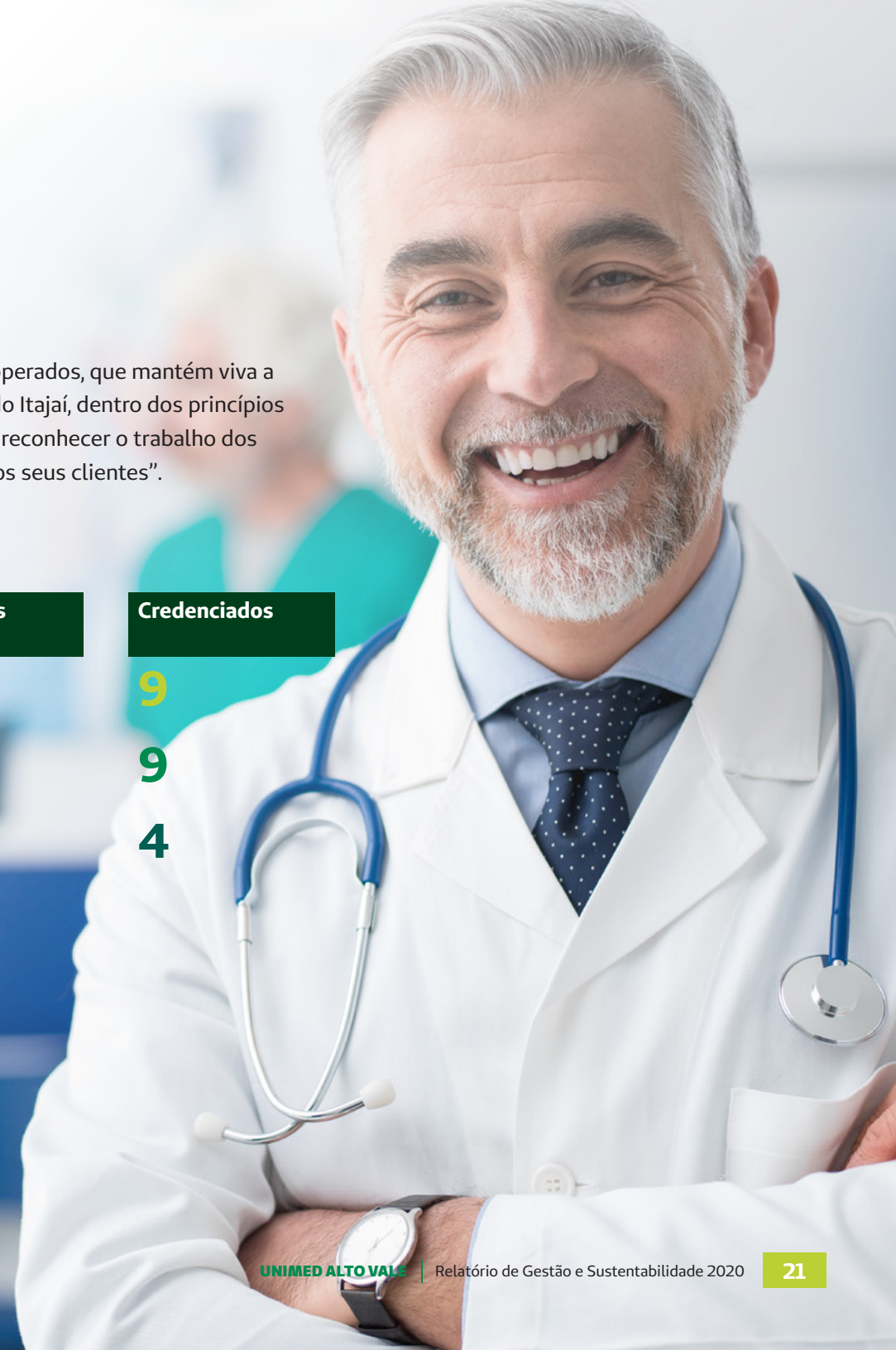
Cooperados e Colaboradores

Cooperados

A Unimed Alto Vale conta com uma força significativa, seus cooperados, que mantém viva a missão da operadora: “Unir os médicos da região do Alto Vale do Itajaí, dentro dos princípios do cooperativismo, proporcionar e valorizar o trabalho médico, reconhecer o trabalho dos colaboradores e promover soluções de saúde com qualidade aos seus clientes”.

Evolução no quadro de médicos da operadora.

Ano	Cooperados Ativos	Cooperados Afastados	Credenciados
2018	149	12	9
2019	154	13	9
2020	156	16	4



Cooperados

Para um maior engajamento, valorização do médico participativo e promoção da qualidade de vida ao cooperado, a Unimed mantém o Programa de Valorização dos Cooperados. Esse programa custeia aos cooperados classificados a anuidade do Conselho Regional de Medicina, despesas em congressos, incentivo à qualidade de vida remunerado (férias), anuidades das sociedades médicas e desconto majorado no Plano de Assistência do Cooperado.

Valor destinado ao programa.

Ano	Valor
2018	320.000,00
2019	400.000,00
2020*	435.000,00

*Em 2020, devido a pandemia, os valores destinados a congressos e férias foram repassados integralmente a todos os cooperados classificados, como forma de benefício, mesmo sem cumprir as regras estabelecidas no programa. Durante o ano de 2020 não houve nova pontuação e classificação para os benefícios que seriam ofertados em 2021.



Cooperados

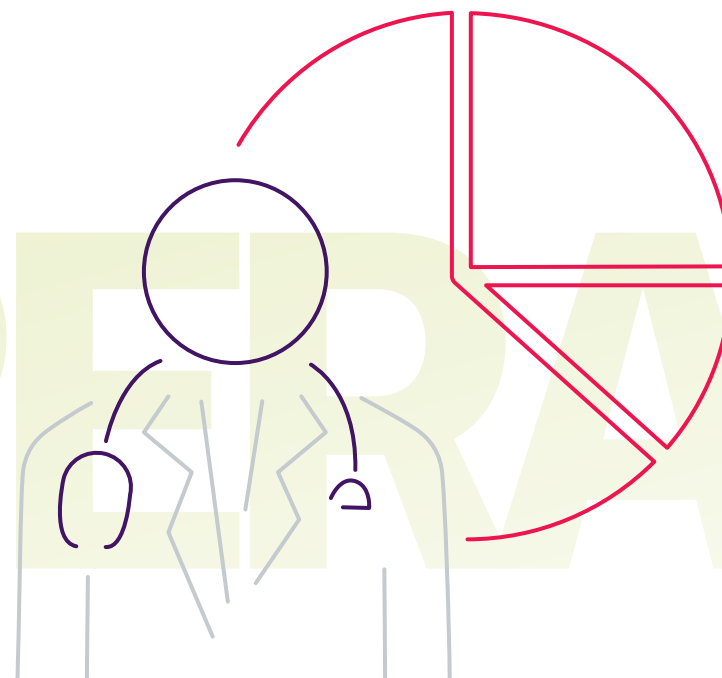
O cooperado sendo parte essencial da cooperativa, tem sua satisfação monitorada bianualmente. Sua satisfação é resultado do empenho e desenvolvimento de ações para a valorização de cada cooperado.

Ano **Satisfação**

2019 **83%**

Reajuste consulta e honorário médico.

Ano	Honorário	Consulta local	Consulta intercâmbio
2018	13,8%	15%	5%
2019	15%	15%	3%
2020	8%	12%	8%



Todos os cooperados usufruem ainda do Plano de Assistência do Cooperado (PLAC), Serit (Seguro de renda por incapacidade temporária) e Seguro de vida em grupo.

Colaboradores

A Unimed Alto Vale é uma empresa com a vocação de cuidar de pessoas, que tem no seu DNA a preocupação de valorizar aqueles que representam o seu jeito de ser, os colaboradores. A operadora reconhece o valor do capital intelectual de cada colaborador, que produz e interage com seus clientes. O processo de Gestão de Pessoas tem seu início na seleção e contratação e finaliza na adequação da pessoa certa na função certa, respeitando as demandas apresentadas, a política interna e o Programa de Cargos e salários implantado com sucesso desde 2017. Assim, a Política de Gestão de Pessoas oferece um ambiente de trabalho tranquilo, sem discriminação e com igualdade de oportunidades a todos, reforçando a ideia de que os colaboradores são sujeitos ativos e participativos e que constituem a base para a viabilização e a implementação dos projetos, das ações e dos serviços disponíveis.

Evolução de colaboradores

Ano	Quantidade
2018	65
2019	71
2020	73

Colaboradores por filiais

Ano	Operadora	Ambulatório HRAV	Unidade Assistencial
2018	33	17	15
2019	33	22	16
2020	37	17	19

Diversidade

Diversidade	Cargos de gestão	Toda cooperativa
Mulheres	89%	79%
Homens	11%	21%

Faixa etária dos colaboradores

Faixa etária	2018	2019	2020
Até 18 anos	01	01	02
18 a 24 anos	08	14	13
25 a 29 anos	18	15	13
30 a 45 anos	29	33	36
46 a 59 anos	08	08	09
Acima de 60	01	-	-

Em 2020 foram contratados 18 novos colaboradores e desligados 16. Também foi implantado o processo de entrevista de desligamento que busca conhecer aspectos que podem ser melhorados e consequentemente diminuir o índice de rotatividade. Um ponto importante a ser observado, foi o aumento do turnover por considerar a efetivação de estagiários como funcionários CLT como um desligamento a ser substituído.

Turnover anual

Ano	Quantidade
2018	8,77%
2019	13,46%
2020	15,49%

Treinamentos

Atendendo ao 5º princípio do cooperativismo: Educação, formação e informação, a Unimed Alto Vale investe constantemente no desenvolvimento técnico e comportamental de seus colaboradores. Os investimentos em treinamentos não só ampliam as habilidades, mas também são entendidos como oportunidades que contribuem para a gestão sustentável e mais lucrativa do negócio. Na busca de melhores resultados, são monitorados periodicamente indicadores de desempenho, com análise gerencial e adequação quando necessário, buscando o aprimoramento dos processos.

Em 2020, foram realizadas muitas capacitações internas e externas, na sua maioria em formato virtual, totalizando 2.285 horas, com os principais temas:

Treinamentos de desenvolvimento de lideranças

Auditorias internas

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

DRG (avaliação de custos)

Comunicação

Qualificação de operadoras (RN 452)

Atenção primária à saúde (APS)

Planejamento estratégico

Orçamento

Vendas

Colaboradores

Ano	Quantidade	Graduação	Pós-Graduação
2018	65	17	21
2019	71	14	26
2020	73	14	26

Treinamentos

Ano	Quantidade de horas	Média de horas por colaborador	Valor investido
2018	232	3.56h	85 mil
2019	2102	29.6h	140 mil
2020	2285	31.3h	55 mil

Benefícios

Investir nos colaboradores é primordial para a excelência dos processos e serviços. A Unimed Alto Vale oferece benefícios diferenciados aos seus colaboradores por entender que eles contribuem para a valorização e lealdade da sua equipe, se tornando assim um grande diferencial que contribui para a retenção de talentos e para a qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares.

Benefícios oferecidos	Colaboradores	Estagiários	Jovem Aprendiz
Ticket Alimentação	👍		
Assistência à Saúde	👍		
Assistência Odontológica	👍		
Assistência à Saúde - agregados	👍		
SERIT (Seguro de Renda por Incapacidade Temporária)	👍		
Seguro de Vida em Grupo	👍	👍	👍
Auxílio Estudante	👍		
Auxílio Creche	👍		
Auxílio Educação	👍		
Uniforme	👍	👍	👍
Vale Transporte	👍	👍	👍
Programa de Gratificação Variável	👍		👍
Campanha de vacinação contra gripe	👍	👍	👍
Quinquênio	👍		

*Sendo os colaboradores e jovens aprendizes abrangidos por acordos de negociação coletiva

Satisfação dos colaboradores



A cada dois anos é realizada a avaliação de Clima Interno, que tem por objetivo conhecer a opinião, as motivações e a satisfação de cada colaborador. Com base no resultado dessa pesquisa, são realizadas diversas ações de melhoria organizacional e também estrutural.

No ano de 2019, em sua 4ª edição, alcançou-se o resultado de 87,3% dos colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos com a empresa, e também foi possível identificar 42 pontos de melhoria, dos quais 83% já foram implantados no mesmo ano.

Premiações

Com uma equipe engajada e atuante, que se destaca em todas as áreas, a Unimed Alto Vale foi reconhecida ao longo dos anos em diversas premiações:

2018

Gerente Destaque Estadual
Federação Unimed SC

Destaque em Sustentabilidade
Federação Unimed SC

Selo Prata Cliente Mais Intercâmbio
Federação Unimed SC

1º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Física
Federação Unimed SC

3º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Jurídica
Federação Unimed SC

2º Lugar do prêmio de
Comunicação e Marketing
Unimed Brasil

Selo Ouro de Governança
e Sustentabilidade
(Selo 2018-2019) Unimed Brasil

2019

Gerente Destaque Estadual
Federação Unimed SC

1º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Física
Federação Unimed SC

1º Lugar Destaque]
de Vendas Pessoa Jurídica
Federação Unimed SC

Selo Prata Cliente Mais
Intercâmbio
Federação Unimed SC

Selo Ouro Programa
Operacional Intercambio +
Federação SC

2020

Gerente Destaque em Vendas
Estadual Unimed Pequeno Porte
Federação Unimed SC

1º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Física
Federação Unimed SC

1º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Jurídica
Federação Unimed SC

Selo Prata Cliente Mais Intercâmbio
Federação Unimed SC

Selo Ouro Programa
Operacional Intercambio +
Federação SC

Selo Ouro de Governança
e Sustentabilidade 2020 - 2021
Unimed do Brasil

O Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade (2020-2021)

O Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade (2020-2021) conferido pela Unimed do Brasil mostra o empenho e comprometimento da Unimed com as melhores práticas de governança e gestão, pautadas pela transparência e pela conduta ética, tornando a cooperativa forte para a crescente competitividade do mercado e para o atendimento das exigências dos órgãos de regulação.





Ética e Condutas

Condutas

A Unimed é norteada por um Código de Conduta, o qual determina as diretrizes do comportamento a ser seguido pelos colaboradores, sejam eles pessoais, em local de trabalho, nas relações comerciais ou com os públicos externos. Ele abrange temas importantes como combate a corrupção, discriminação, preconceito, assédio moral, sexual, conflito de interesse, segurança da informação, relacionamento com públicos externos, sustentabilidade, gestão ética entre outros. A cooperativa dispõe de um canal de denúncias e um comitê de ética, que avalia denúncias relacionadas a conduta de seus colaboradores ou cooperados. No ano de 2020, não houve nenhuma denúncia relativa a corrupção, discriminação, preconceito, vazamento de dados ou assédio.

Todos os colaboradores são capacitados e assinam um termo de compromisso com as diretrizes contidas no Código de Conduta. Em 2020, a Unimed promoveu uma reciclagem desse treinamento, no qual 77% dos colaboradores realizaram novamente o curso oferecido pela Faculdade Unimed sobre esse tema.



Toque para fazer o download do Código de Conduta

CONDUZIDAS

Participação em Associações

A Unimed Alto Vale apoia e executa práticas corporativas alinhadas aos valores e princípios. Está presente em grupos externos com foco em comum, participando de diversos núcleos de Cooperativas da Associação Empresarial de Rio do Sul (ACIRS).

Núcleo De Agências E Propaganda - NAPRO

Núcleo De Inovação

Núcleo De Recursos Humanos

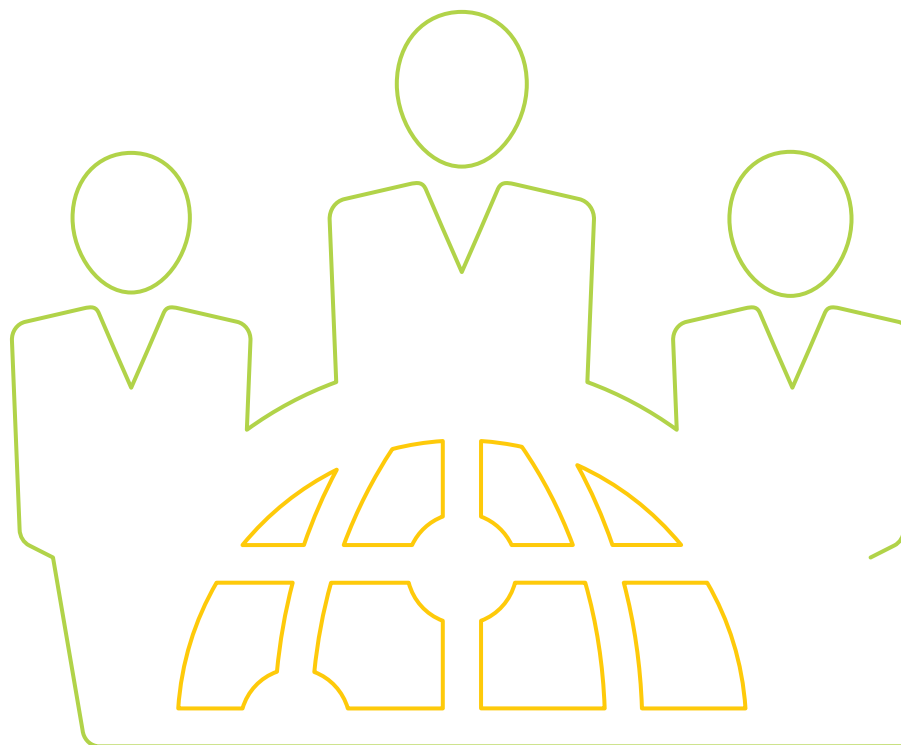
Núcleo De Saúde

Núcleo De Compradores

Núcleo de Sustentabilidade

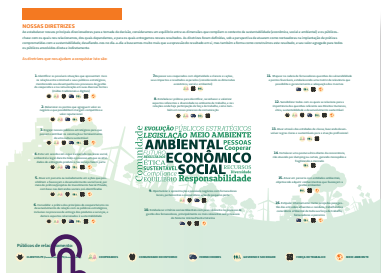
Núcleo de Cooperativas

Além dessas participações em prol de um desafio em comum, conta com códigos e políticas que norteiam os valores e condutas aqui defendidos.

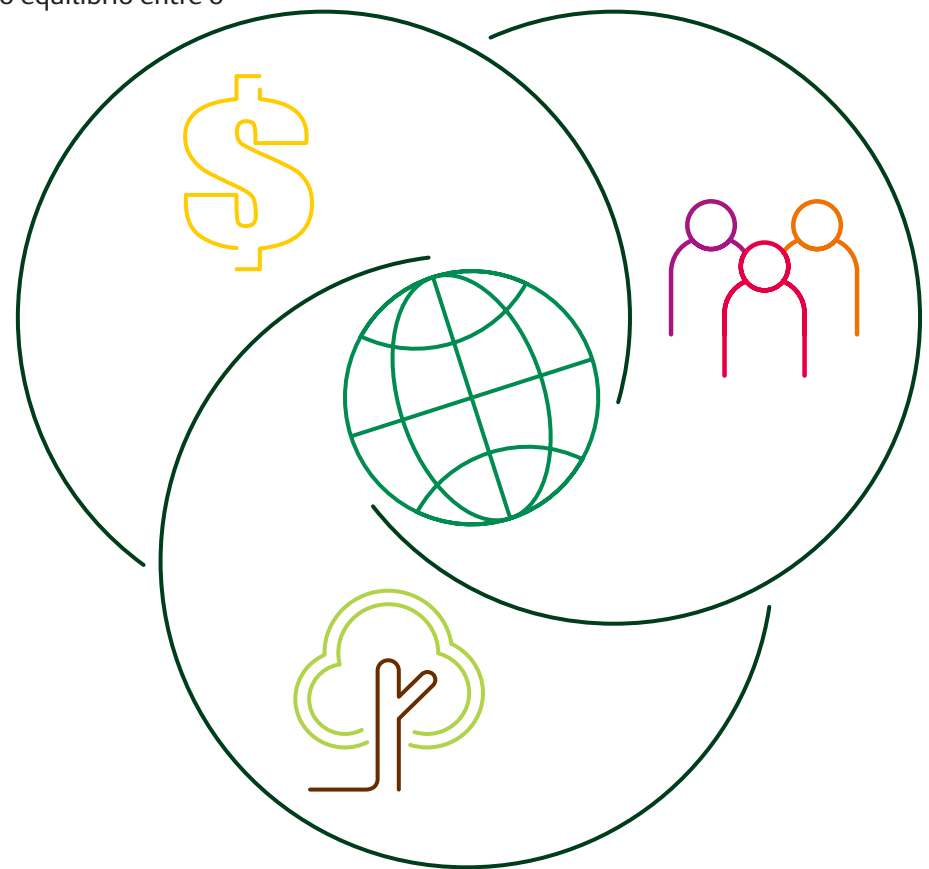


Política de sustentabilidade

A Política Estadual de Sustentabilidade, criada pelo Comitê Estadual de Sustentabilidade e Unimed Federação do Estado de Santa Catarina, tem o objetivo de direcionar a Unimed Alto Vale para uma relação sustentável, priorizando critérios que contemplem as perspectivas de seus públicos de relacionamento. Uma gestão voltada para o equilíbrio entre o econômico, social e ambiental.



Toque para fazer o download da Política de Sustentabilidade



CONDUTAS

Nossos públicos de relacionamento



CONDUTAS

Privacidade

A Unimed Alto Vale está atenta em relação a privacidade e a segurança de todos os seus clientes, garantindo a proteção da privacidade das informações pessoais coletadas para manutenção e aprimoramento dos serviços prestados. As informações dos clientes são coletadas em diferentes áreas e através de diferentes formulários que são mantidos em sigilo, conforme a Código de Conduta da Unimed Alto Vale. A operadora também prevê, em seus contratos com terceiros e colaboradores, uma cláusula específica de sigilo ético profissional, estando as partes cientes que o descumprimento dela poderá gerar sanções.

Em 2020 iniciamos um projeto para adequação a Lei nº 13.709/18 mais conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, onde a Unimed Alto Vale, em parceria com o Sescoop, investiu mais de 30 mil reais em consultoria e capacitação para implantação dessa normativa

em toda a operadora, buscando adequar todos os processos aos princípios e boas práticas trazidos pela nova lei. Assim, a Cooperativa zela tanto pelos princípios normativos dos dados pessoais, quanto a proteção dos direitos fundamentais da liberdade e privacidade, assegurando em seus processos o cumprimento a eles, não havendo denúncias de violação de privacidade e perda de dados dos clientes no ano de 2020.



CONDUTAS

IDSS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar definiu o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, classificando com notas de 0 a 1 as operadoras através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Esse índice avalia as operadoras em quatro dimensões:

- Qualidade em atenção à saúde**
- Garantia de acesso**
- Sustentabilidade no mercado**
- Gestão de processos e regulação**

Como resultado da busca constante por melhorias, a nota do IDSS vem melhorando gradativamente, espelhando o empenho da operadora em satisfazer os clientes.

Notas obtidas:

Ano	Quantidade
2018	0,7125
2019	0,7421
2020	0,7596



A woman with short brown hair and glasses is smiling and looking towards the left. She is wearing a light-colored blouse. In the background, other people are blurred, suggesting a meeting or office environment. Green curved lines are overlaid on the image.

SomosCoop:
o cooperativismo
mais unido e mais
forte em todo o Brasil.

somos
COOP 



**Soluções para
o cliente**

“Cuidar de você, esse é o plano”

Uma operadora de saúde tem em seu negócio principal a saúde de seus beneficiários, e para conhecer, entender e solucionar as necessidades do cliente, em 2020 foi realizada a primeira pesquisa de satisfação com os clientes, atendendo aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que demonstrou a confiança do cliente Unimed, com

92% de satisfação geral.

A Unimed dispõe de vários produtos, assim pode atender a todos os públicos da sua comunidade. Dispõe também de diversas soluções para seus clientes, que vão desde os serviços próprios, facilidades de atendimento e agendamento até a solução de demandas nos canais de relacionamento. Qualquer interação recebida é monitorada e acompanhada por indicadores de desempenho a fim de propor sempre as melhorias que trazem resolutividade e satisfação ao cliente.

Conheça os produtos comercializados

Plano Uniflex

Um dos planos mais completos, no qual o beneficiário tem à disposição toda a rede de cooperados, nas modalidades de contratação de pessoa física e pessoa jurídica com opção de escolha entre a abrangência nacional e estadual, com acomodação em apartamento ou enfermaria e atendimento de urgência e emergência em todo o território nacional.

UniLeve

Um plano econômico, na modalidade de contratação pessoa física de abrangência local, sem obstetrícia e com a acomodação enfermaria, atendimentos de urgência e emergência, somente nos 28 municípios do Alto Vale do Itajaí, conforme área de atuação da Unimed Alto Vale.

Essencial

Produto desenvolvido para empresas acima de 100 funcionários, com valores de mensalidades reduzido e modelo de coparticipação diferenciado, inclusive nas internações. Modalidade de plano pessoa jurídica com abrangência estadual, com acomodação em apartamento ou enfermaria e atendimento de urgência e emergência em todo o território nacional.

Conheça as soluções oferecidas

Central de Agendamento

Pensando na comodidade e acesso a rede credenciada, o agendamento de consultas e exames da Unimed Alto Vale está ainda mais próximo e humano para cuidar de você.

Agendamentos realizados

Ano	Quantidade
2018	1.023
2019	1.352
2020	1.281

Para acessar esse serviço entre em contato 3531-3333 ou 0800.024.0505

Unimed fone

Com o Unimed Fone, você tem uma equipe de médicos de plantão disponível para tirar suas dúvidas e dar orientações a qualquer momento do dia. Basta um telefonema para entrar em contato direto com um profissional médico, quando e onde estiver.

Adesões do Unimed Fone

Ano	Quantidade
2018	3.925
2019	3.872
2020	3.668

Para acessar esse serviço entre em contato 3531-3333
Opção: Comercial

A photograph of two call center agents, a man and a woman, wearing headsets and working at computers in a bright office environment. The man is in the foreground, looking at a monitor, while the woman is slightly behind him, also working. The background is a bright, out-of-focus office space with large windows.

Central de Atendimento

A central de atendimento é um canal de comunicação formal onde o cliente recebe auxílio na busca por médicos cooperados, resultados de autorizações, solicitações de boletos, auxílio de dúvidas, dificuldade de agendamento entre outros, tudo de forma gratuita através de ligação.

No ano de 2020 esse canal atendeu 8.858 ligações, sendo as principais demandas: autorizações, guia médico e cobertura contratual.

**Para acessar esse serviço
entre em contato 3531.3333
ou 0800.024.0505**

No ano de 2020 também foram atendidas 417 demandas vindas do canal Fale Conosco, disponível no site institucional da Unimed Alto Vale. As principais demandas foram de 2º via de boleto, coberturas e autorizações.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação denominado de segunda instância conforme Agência Nacional de Saúde, tem por finalidade a resolutividade de forma imparcial das demandas recebidas, sejam elas elogios, sugestões, denúncias, reanálises de autorização e reclamações, buscando as melhores alternativas para atender e entender suas necessidades de maneira ágil e efetiva.

Atendimentos realizados

Ano	Quantidade
2018	96
2019	92
2020	124

Para acessar esse serviço:

App Unimed Cliente

www.unimedaltovale.coop.br/ouvidoria

ouvidoria@unimedaltovale.coop.br

(47) 3531-3390

As demandas recebidas em 2020 foram classificadas:

Reclamação: 64 (52%)

Reanálise: 50 (40%)

Solicitação: 8 (6%)

Sugestão: 1 (1%)

Elogio: 1 (1%)

Ouvidoria

A ouvidoria tem papel importante para a diminuição de recebimento de Notificações de Intermediação Preliminar – NIP's, que são demandas realizadas diretamente na ANS, podendo ser classificadas em assistenciais ou não assistenciais, cujas condutas afetam diretamente o beneficiário, e, que sejam passíveis de mediação.

NIP assistencial: toda e qualquer restrição de acesso a assistência à saúde do beneficiário.

Não assistencial: outros temas não relacionados à saúde do beneficiário.

NIPs

Ano	Assistencial	Não assistencial
2018	0	0
2019	4	0
2020	5	2

Em 2020, 97,16% das NIPs foram arquivadas, ou seja, encerradas tendo em vista a resolução dos conflitos apresentados pelos beneficiários ou com a comprovação de que a conduta adotada estava de acordo com a legislação vigente.

Canais de atendimento

 (47) 3531.3333

0800.024.0505



App Unimed Cliente



www.unimedaltovale.coop.br



Unimed Alto Vale



@unimedaltovale

Meu Clube Unimed SC

O Meu Clube Unimed SC oferece benefícios e convênios exclusivos para os clientes das Unimed's que compõem o Sistema Unimed em Santa Catarina, em diversos estabelecimentos. São vários descontos e convênios em cursos, moda, itens para casa, presentes criativos, entre outros.


Saiba mais em:

meuclubeunimedsc.com.br





**Serviços
próprios**



Oferecer atendimento de qualidade ao cliente é um objetivo enraizado na Unimed Alto Vale, poder transformar esse atendimento em uma solução de saúde se tornou ainda mais relevante com o passar dos anos. A Unimed Alto Vale oferece ao cliente estruturas modernas, com profissionais capacitados e prontos para realizar o melhor atendimento e identificar cada oportunidade de melhoria nos processos realizados. Conheça nas próximas páginas os recursos próprios disponíveis:

Ambulatório Unimed 24h

O Ambulatório Unimed 24h é um ambiente exclusivo, anexo ao Hospital Regional Alto Vale, para acolher e tratar pacientes em casos de urgência. O espaço, projetado para garantir conforto e agilidade ao cliente Unimed, tem atendimento 24h e profissionais especializados prontos para dar toda a atenção que a sua saúde merece.

Ano	Atendimentos realizados
2018	14.724
2019	15.837
2020	10.461

Unidade assistencial Unimed

Inaugurada em setembro de 2017 a Unidade Assistencial, situada anexo a sede administrativa da Unimed Alto Vale disponibiliza uma série de serviços exclusivos ao cliente Unimed e particulares. Reconhecida com excelência nas pesquisas de satisfação dos clientes atendidos. Nas próximas páginas você vai conhecer um pouco mais sobre cada um deles.

Centro Oncológico

Especialmente desenvolvido para atuar de forma ativa no tratamento de pacientes oncológicos, o centro possui uma estrutura avançada e conta com médicos, enfermeiros, farmacêuticos, nutricionistas e psicólogos que, através de um atendimento humanizado, garantem uma assistência de qualidade, visando o bem-estar e atenção aos pacientes em tratamento

quimioterápico. Nota-se que a cada ano aumentam os números de atendimentos realizados na unidade, evidenciando assim a qualidade prestada.

Até dezembro de 2020, 64% dos pacientes oncológicos da carteira Unimed Alto Vale realizam atendimento nessa Unidade.

Ano	Oncologia
2018	773
2019	1.153
2020	1.467

Para acessar esse serviço entre em contato

3531-3333 opção 05

Centro de Diagnóstico por Imagem

A comodidade que você precisa para realizar o seu exame de imagem. Oferecemos no Centro de Diagnóstico por Imagem os serviços de ultrassonografia geral, obstétrica, venosa e arterial, mamas, morfológica 4D e elastografia. Em 2020, foi dado início as obras de ampliação desse espaço, que a partir de março de 2021 realiza os exames de ressonância magnética, tomografia computadorizada e raio x.

Ano	CDI
-----	-----

2018	3.541
------	-------

2019	3.741
------	-------

2020	3.395
------	-------

Para acessar esse serviço entre em contato

3531-3333 opção 05



Centro Médico Pediatria

Pensando na segurança e conforto das crianças, foi criado o Centro Médico Unimed – Pediatria, com atendimentos clínicos pediátricos. Atendimentos realizados de segunda a sexta feira, das 18 às 20h.

Ano	Pediatria
2018	299
2019	1.842
2020	744

Para acessar esse serviço
entre em contato
3531-3333 opção 05

Ambulatório de procedimentos


Ambulatório para pequenos procedimentos ambulatoriais. Espaço destinado para retirada de pontos, curativos, aplicação de medicações injetáveis e imunobiológicos. Oferece também atendimento com profissionais em fonoaudiologia e terapia ocupacional. Atendimento realizado por agendamento prévio.

Ano	Ambulatório de procedimentos
2018	2.428
2019	4.853
2020	5.552

Para acessar esse serviço
entre em contato
3531-3333 opção 05



**Atenção à
saúde**



O Núcleo de Atenção à Saúde – NAS, através da sua equipe multidisciplinar, tem o intuito de estimular a prevenção de doenças e promover à saúde dos beneficiários, o setor desenvolve ações e programas voltados aos vários públicos da cooperativa. Desde o ano de 2017 o setor conta com um amplo e moderno espaço para a realização de exercícios físicos, denominado Espaço Viver Bem, e conta ainda com equipe altamente qualificada para prestar atendimento de excelência ao cliente Unimed Alto Vale. Durante o ano de 2020 foram investidos mais de 60 mil reais em novos aparelhos para ampliação desse espaço. Confira abaixo todos os programas oferecidos pelo NAS:

Saúde do Adulto Programa Mais Saúde

O Programa consiste na oferta e acompanhamento dos pacientes através de atividade física realizada em academia própria da Unimed para pacientes cardiopatas, dislipidêmicos e com problemas vasculares e metabólicos.

Saúde do Adulto Saúde da Mulher

Neste programa as beneficiárias de 40 a 69 anos, que não realizaram mamografia nos últimos 12 meses, são convidadas a fazer o exame sem custos de coparticipação.

O Núcleo de Atenção à Saúde avalia os resultados dos exames e nos casos de alterações, são feitas as intervenções necessárias.

Saúde do Adulto Monitoramento de Casos

As beneficiárias identificadas no Programa Saúde da Mulher que tiveram alterações mamográficas são telemonitoradas.

O objetivo do programa é desenvolver o acolhimento e a proximidade com a beneficiária, que está em um momento delicado.

Saúde do Idoso Acompanhamento Funcional e Cognitivo

O programa oferece orientações em saúde, prática de exercícios físicos, prevenção e promoção da capacidade funcional, cognitiva e social do idoso para um envelhecer saudável.

Saúde do Adulto Na Medida

Programa realiza encontros semanais durante 4 meses, oferecendo orientações de saúde, é acompanhado por nutricionista e psicóloga. São atendidos no programa os participante com IMC (Índice de Massa Corporal) maior ou igual a 30.

Saúde do Adulto Gerenciamento da ansiedade

Orientação multiprofissional para pacientes maiores de 18 anos que sofrem de ansiedade. As atividades acontecem através de práticas Mindfulness (Atenção Plena), técnica que atua especialmente no campo da saúde física e mental. As intervenções acontecem para desenvolver posturas de enfrentamento à ansiedade, trabalhando, conscientemente, uma adaptação mais versátil e eficiente. O programa realiza 01 encontro semanal, durante 12 semanas, sendo realizado em 04 edições anuais.



Saúde do Adulto Gerenciamento Ortopédico

Programa consiste na realização de atividade física na academia do Espaço Viver Bem para fortalecimento muscular em dois encontros semanais, pelo período de 04, 08 ou 12 meses, conforme definido pelo médico coordenador, após avaliação de cada cliente.

Saúde do Idoso Prevenção Secundária de Fraturas

Este programa proporciona consulta e tratamento medicamentoso aos beneficiários com idade maior ou igual a 55 anos e com histórico de fratura osteoporótica (fratura por queda da própria altura / baixo impacto), buscando prevenir a ocorrência de novas fraturas nesses beneficiários.

Atenção à saúde

Abaixo a evolução na quantidade de clientes atendidos nos programas:

Programa	Quantidade participantes 2018	Quantidade participantes 2019	Quantidade participantes 2020
Na Medida	50	51	56 - online
Gerenciamento da Ansiedade	44	49	53 - online
Acompanhamento Funcional e Cognitivo – Idosos	15	15	14 - online
Mais Saúde	107	141	79 até 03/2020
Prevenção Secundária de Fratura	34	55	66
Lesão Ortopédica	64	115	37
Saúde da Mulher	129	167	137
Monitoramento de casos (CA MAMA)	-	3	6

Anualmente é realizada avaliação da satisfação dos beneficiários atendidos pelos programas, esse resultado é avaliado pela equipe coordenadora que ajusta os programas sempre que identifica oportunidades de melhoria.

Ano	Média da nota dos participantes
2018	9,76
2019	9,66
2020	9,59

Para mais informações sobre os programas, entre em contato: 3531-3333 ou através do site www.unimedaltovale.coop.br na aba Núcleo de Atenção à Saúde.



Parceiros

Rede prestadora

A Unimed Alto Vale reconhece e valoriza a importância da sua rede de prestadores, que oferece atendimento a todos os clientes Unimed. Ao longo dos três últimos anos, a Unimed reforçou essa importância criando um setor de Relacionamento com a Rede Prestadora, responsável por atender as demandas dos prestadores e estreitar as relações existente. Em 2020, esse setor realizou a avaliação de qualificação da rede de prestadores. Esse processo avalia os prestadores de serviços (clínicas, hospitais, laboratórios e terapeutas) e médicos cooperados nos critérios: Estrutura e processo, documentação legal, manifestações de clientes, certificações e treinamentos, a fim de proporcionar incentivos a esses prestadores, e consequentemente um atendimento de qualidade aos seus beneficiários.

14 hospitais
73 clínicas
19 laboratórios
07 terapeutas

Resultados obtidos com a avaliação:

**85% de toda
a rede avaliada**

**62% da rede classificada
com selo ouro e prata**



Cadeia de fornecedores

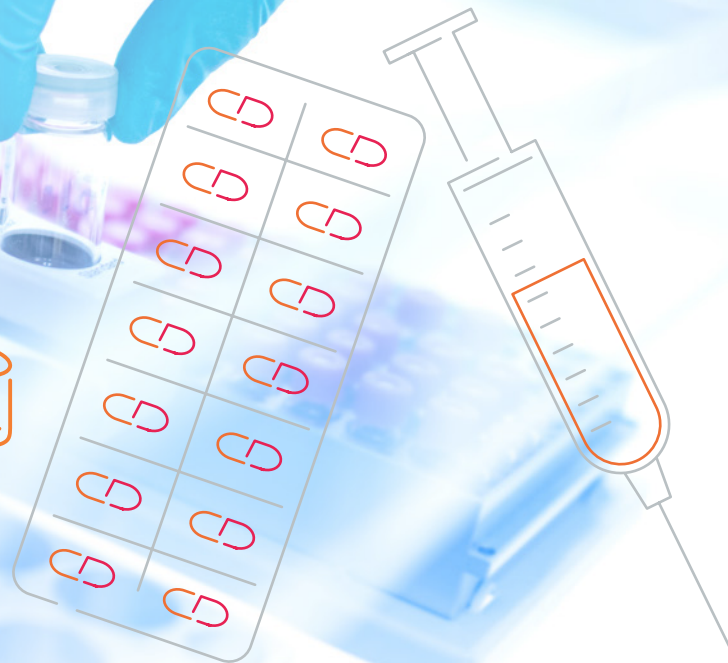
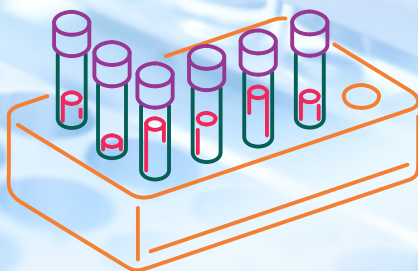
A Unimed Alto Vale instituiu em 2019 uma metodologia para seleção e avaliação de seus fornecedores críticos, caracterizados pelos fornecedores de medicamentos e insumos consumidos em sua Unidade Assistencial.

Para a seleção desses fornecedores são analisados todos os documentos comprobatórios de responsabilidade, integridade e atendimento as exigências legais.

Os fornecedores selecionados a partir

de então tiveram seu desempenho avaliado, baseados em uma série de itens que abrangem questões administrativas, de logística e qualidade das mercadorias.

Nas avaliações de 2020, todos os fornecedores tiveram a avaliação dentro dos padrões de qualidade esperado, e, pontos de melhoria foram reportados diretamente aos fornecedores.





**Responsabilidad
socioambiental**

Ações de responsabilidade socioambiental

A Unimed Alto Vale também atende o 7º princípio do cooperativismo, Interesse pela Comunidade, e realiza várias ações dentro do conceito de responsabilidade social. As suas práticas visam o desenvolvimento sustentável da sociedade, a preservação dos recursos ambientais e a busca pela redução das desigualdades.

Os programas oferecidos a comunidade são geridos com base nas informações coletadas nas avaliações realizadas em cada programa,

onde as oportunidades de melhoria são identificadas, avaliadas e implementadas conforme viabilidade.

Algumas das atividades desenvolvidas regularmente tiveram que ser suspensas em razão da pandemia, mas, ainda assim, foram realizadas ações nas áreas da saúde, meio ambiente, cultura e inclusão social.

Mais Saúde na Comunidade

Este programa consiste na realização de palestras com informações, orientações e assistência em saúde. As palestras são ministradas por equipe multidisciplinar (médicos, enfermeiros, educadores físicos, psicólogos, fisioterapeutas) em escolas, empresas, entidades dos municípios do Alto Vale e/ou comunidade em geral. Em 2020 a maioria das palestras foi adaptada para o formato online.

Ano	Quantidade de palestras realizadas
2018	06
2019	26
2020	19

Ações de responsabilidade socioambiental

Curso para Gestante

A Unimed Alto Vale realiza o curso de gestante em quatro edições anuais. Cada edição do curso é composta por 06 módulos com os esclarecimentos dos seguintes temas: Aspectos Emocionais da Gestaçãõ; Pré-Natal e Modificações na Gestaçãõ; Aspectos Nutricionais na Gestaçãõ; Anestésias Obstétricas; Tipos de Parto; Odontologia na Gestaçãõ e para o Bebê; O Benefício da Atividade Física na Gestaçãõ, Atendimento em sala de parto e Cuidados com o recém-nascido e Aleitamento Materno.

Ano	Quantidade de Casais atendidos
2018	240
2019	220
2020*	130

*Devido a pandemia nesse ano foram realizadas apenas 03 edições.

Programa Eu Ajudo na Lata

A proposta da campanha é arrecadar lacres de latas de alumínio, integrando colaboradores, cooperados e comunidade. O valor adquirido com a revenda é revertido em cadeiras de rodas ou outro tipo de item que proporcione maior acessibilidade, de acordo com a entidade atendida.

Ano	Quilos arrecadados	Entidade Beneficiada
2018	149	Hospital Samária
2019	136	Hospital Bom Jesus
2020	244	Asilo Luiz Bertoli e Abrigo Mão Amiga

Ações de responsabilidade socioambiental

Programa Carbono Neutro

Utilizando ferramenta desenvolvida pela Unimed do Brasil, a Unimed Alto Vale calcula anualmente o inventário corporativo das emissões de gases de efeito estufa. Com isso, em 2020, foi identificado a necessidade de plantar 210 mudas de árvores para neutralizar as emissões realizadas em 2019. Todas essas mudas foram plantadas em dois terrenos distintos na cidade de Rio do Sul, onde são assistidas periodicamente.

Programa Mini Gentilezas

A Unimed Alto Vale é parceira em um projeto desenvolvido pela ONG Argilando que visa recolher itens de higiene pessoal e os repassa para pessoas em situação de rua. As urnas coletoras que recebem doações estão localizadas na Sede administrativa e nas demais unidades de serviços próprios da Unimed. Mesmo em ano de pandemia foram doados 150 itens diretamente ao Centro POP - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua de Rio do Sul.

Ações de responsabilidade socioambiental

Campanha Pedalando pela Saúde

Campanha alusiva ao mês de conscientização do câncer de mama e de próstata, que promoveu a mudança para hábitos saudáveis através do sorteio de duas bikes.

Instituto Unimed

Constituído em 21 de agosto de 2013, inicialmente como Instituto Brasil de Responsabilidade Social, representou um marco para o Sistema Unimed no que diz respeito aos investimentos sociais e ambientais. O Instituto foi criado com o objetivo de intensificar os investimentos em projetos para comunidade, sem comprometer o equilíbrio econômico das cooperativas. Através da filial Alto Vale, o Instituto realizou em 2020 a doação de 40 cestas básicas e máscaras de pano à famílias de Rio do Sul que estão passando por dificuldade econômica e social em virtude da pandemia do Covid-19.



Consumo de materiais

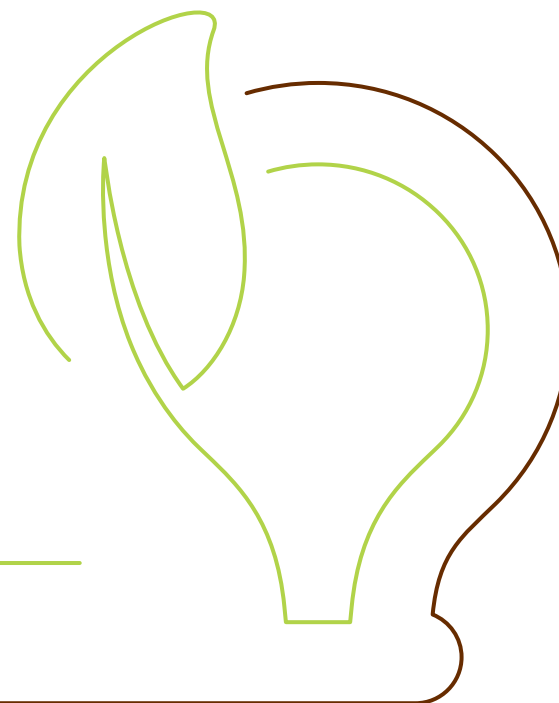
A preocupação com o consumo consciente dos materiais utilizados na operadora é constante, dessa forma gerir os materiais utilizados na operação se faz necessário para garantir a sustentabilidade ambiental e econômica, visto que muitos desses materiais não são passíveis de reciclagem, e acabam por poluir o meio ambiente.

Para minimizar possíveis impactos, a Unimed realiza o controle e conscientização sobre o consumo de vários itens, destacamos aqui dois deles: quantidade de papel e copos descartáveis, e também a correta reciclagem dos papéis utilizados. Observamos uma melhora importantes nos números:

Em 2020 foi consumido 1.650 kg de papel, representando uma redução de 27% em comparação a 2019.

Em 2020 foi consumido 36,9 kg de copos descartáveis, representando uma redução de 70% em comparação a 2019.

Reciclado 1.354 kg de papel, representando um aumento de 64% na reciclagem em comparação a 2019.



Coronavírus

Em 2020 a Unimed Alto Vale trabalhou de forma a gerenciar a crise provocada pela pandemia do Covid-19, adotou uma postura de enfrentamento direto com a implantação de várias ações para mitigar os efeitos devastadores causados pelo vírus. Entre elas destaca-se:

Abertura de um ambulatório especificamente para consulta de clientes com sintomas do Coronavírus, com atendimento de mais de 500 clientes somente em 2020, chegando a 1000 atendimentos em fevereiro de 2021.

Canal telefônico exclusivo para monitoramento e esclarecimento de dúvidas dos clientes; Em 2020 monitorados mais de 1000 clientes com sintomas da doença.

Confecção de aproximadamente 8.000 máscaras, num valor de 24 mil reais, que foram distribuídas a colaboradores, clientes, cooperados, rede credenciada e comunidade local.

Doação de 300 kits de teste rápido para o Hospital Regional.

Adoção do modelo de trabalho home office durante os períodos mais críticos da pandemia.

Criação e divulgação de vídeos explicativos e campanha de prevenção nas mídias sociais, rádios, TV.

Suspensão da cobrança de juros e multas decorrentes de atrasos nos pagamentos por três meses e negociação mais facilitada para clientes com pendências financeiras.

Live com o tema: “Como manter o controle emocional durante o isolamento social e administrar as atividades de home office com as tarefas de casa.”

Projetos

A Unimed encerrou em 2020 um projeto iniciado em 2018, que teve por objetivo implantar um sistema de gestão da qualidade através da norma de qualificação de operadoras RN 277. O resultado obtido foi de 91,7% na auditoria final, esse é um reflexo do empenho de todos os colaboradores na busca da excelência dos processos.

Também como forma de aprimorar os processos que realiza, em 2020 a Unimed Alto Vale fez a aquisição de um moderno software para gestão de pessoas, com um custo total de aproximadamente 32 mil reais e outro software para gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade, com custo anual de aproximadamente 24 mil reais.

Em 2020 teve início o projeto de modernização do preenchimento das Declarações de saúde através da aquisição de um software para essa finalidade. Projeto orçado em aproximadamente R\$ 10.000,00 que vai facilitar o preenchimento e análise das declarações feitas pelos clientes.

Para 2021 a Unimed Alto Vale vai atuar no alcance da meta proposta de atendimentos de qualidade no seu Centro de Diagnóstico por Imagem, fortalecendo e potencializando os recursos próprios existentes e planejando novos serviços e soluções em saúde.

Com a nova diretoria iniciam novos desafios, e com eles novas oportunidades de crescimento, visando a continuidade da sustentabilidade da Unimed Alto Vale.

Sobre este relatório

Com o objetivo de reforçar seu compromisso com uma gestão transparente e voltada para a sustentabilidade do negócio, a Unimed Alto Vale desenvolve o seu relatório de gestão e sustentabilidade dentro da metodologia GRI – Global Reporting Initiative. A versão das diretrizes GRI utilizada foi a Standard e “esse relatório foi preparado de acordo com o Padrão GRI: opção Essencial”, metodologia focada nos aspectos principais, definidos por pesquisa de materialidade, abordando temas de todas as esferas (desempenho em governança, econômico, social e ambiental).

Para demonstrar e validar os investimentos, utilizou-se o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas – IBASE) e Demonstrações Financeiras, ambas auditadas pela empresa Prospecta Auditores. A responsabilidade pela aprovação final deste relato e a garantia de que todos os aspectos materiais relevantes sobre a gestão foram abordados na publicação, ficam a cargo da diretoria executiva e dos gestores.

Esse relatório é publicado anualmente pela Unimed Alto Vale, com sua última edição válida até 31 de dezembro de 2019. Para essa edição, que compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foi utilizado como base para elaboração desse relatório a Pesquisa de Materialidade aplicada junto aos stakeholders em fevereiro de 2021 que obteve um total de 98 respostas.

A equipe responsável pelo planejamento estratégico analisou os itens da GRI, selecionando dentre os 77 itens os 10 mais importantes na visão da cooperativa e submetendo os melhores avaliados a pesquisa com os públicos de relacionamento prioritário: Colaboradores – Cooperados – Rede Prestadora – Clientes – Comunidade – Unimed’s.

Resultado da Materialidade

Como resultado dessa consulta, obteve-se com maior relevância os seguintes temas:

Indicador	Stakeholders	Temas Materiais	Aspecto
Desempenho econômico direto, gerado e distribuído	7,4	Material	Econômico
Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	8,9	Material	Econômico
Tratativas anticorrupção	8,2	Material	Econômico
Quantidade de materiais utilizados por peso e volume	7,1	Material	Ambiental
Consumo de energia elétrica na operadora	6,4	Não material	Ambiental
Emissões de gases de efeito estufa	6,9	Não material	Ambiental
Números relacionados ao emprego	8,0	Material	Social
Treinamento e educação oferecidos	8,6	Material	Social
Diversidade e igualdade de oportunidades na operadora	8,1	Material	Social
Ações nas comunidades locais	8,4	Material	Social
Saúde e segurança do cliente	9,1	Material	Social
Privacidade do cliente	9,1	Material	Social

Para mais informações ou dúvidas sobre o conteúdo desse relatório, encaminhe e-mail para sustentabilidade@unimedaltovale.coop.br

Relatório de gestão e sustentabilidade 2020

Produção editorial

GERÊNCIAS:

Analu Lunelli Marchi
Gerente Administrativo e Financeiro

Maria Madalena Ignaczuk
Gerente Operacional

Tamara Adam Gerhke
Gerente de Mercado

Vera Lúcia de Azevedo
Gerente de Tecnologia da Informação

COORDENAÇÃO

Gerente Administrativo e Financeiro

PRODUÇÃO TEXTUAL

Setores de Estratégia Corporativa, Sustentabilidade, Comunicação e Marketing.

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Agência Raffcom

REVISÃO

Gerente Administrativo e Financeiro

IMAGENS

Central da Marca Unimed
Arquivo da Unimed Alto Vale

© 2021 Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico LTDA. CNPJ: 00.381.694/0001-54 - Registro ANS nº 37256. É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Alto Vale.



Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico

Rua Prefeito Eugênio Schneider, 123, Eugênio Schneider, Rio do Sul (SC), 89167-900

0800.024.0505

www.unimedaltovale.coop.br

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	

GRI 102: Disclosure Gerais	102-1 - Nome da Organização	7	Não há
	102-2 - Atividades, marcas, produtos e serviços	7, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 68	Não há
	102-3 - Localização da sede	7	Não há
	102-4 - Localização das operações	7	Não há
	102-5 - Propriedade e forma jurídica	7	Não há
	102-6 - Mercados atendidos	7	Não há
	102-7 - Porte da organização	7, 17, 18, 19, 24	Não há
	102-8 - Informações sobre empregados e outros trabalhadores	21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29	Não há
	102-9 - Cadeia de fornecedores	61, 62	Não há
	102-10 - Mudanças significativas na organização e em sua cadeia	Não houve mudanças significativas na organização ou em sua cadeia de fornecedores.	Não há
	102-11 - Princípio ou abordagem da precaução	A Cooperativa não conta com um processo de precaução estruturado para gerenciamento de riscos ambientais.	Não há
	102-12 - Iniciativas externas	34, 38, 64, 65, 66, 67	Não há
	102-13 - Participação em associações	33	Não há
	102-14 - Declaração do decisor mais graduado da organização	3, 4	Não há
	102-15 - Principais impactos, riscos e oportunidades	3, 4, 14, 15, 30	Não há
	102-16 - Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	7, 8, 32	Não há
	102-17 - Mecanismos para orientações e preocupações referente a ética	32	Não há
	102-18 - Estruturas de governança	10, 11, 12, 13	Não há
	102-40 - Lista de partes interessadas	35	Não há
	102-41 - Profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	27	Não há
102-42 - Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	34, 71	Não há	
102-43 - Abordagem para o engajamento das partes interessadas	34, 56, 57, 58, 59, 71	Não há	
102-44 - Principais tópicos e preocupações levantadas	71	Não há	
102-45 - Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	18, 71	Não há	

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
GRI 102: Disclosure Gerais	102-46 - Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	71	Não há
	102-47 - Lista de tópicos materiais	72	Não há
	102-48 - Reformulação de informações	Não houve reformulação de informações.	Não há
	102-49 - Alterações em escopo e limites	Não houve reformulação de informações.	Não há
	102-50 - Período coberto pelo relatório	71	Não há
	102-51 - Data do último relatório	71	Não há
	102-52 - Ciclo de emissão de relatórios	71	Não há
	102-53 - Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	71	Não há
	102-54 - Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	71	Não há
	102-55 - Sumário de conteúdo GRI	74, 75, 76	Não há
	102-56 - Verificação externa	71	Não há

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Tópicos materiais			
Disclosure Gerais		Páginas	
GRI 103: Forma de gestão	103-1 - Explicação do tópico material e seus limites	10, 17, 24, 26, 32, 36, 40, 56, 64, 68	Não há
	103-2 - Forma de gestão e seus componentes	10, 17, 24, 26, 32, 36, 40, 56, 64, 68	Não há
	103-3 - Avaliação da forma de gestão	10, 17, 24, 26, 32, 36, 40, 56, 64, 68	Não há
GRI 201: Desempenho econômico e financeiro	201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	17, 18, 26	Não há
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	203-1 - Investimentos em Infraestrutura e serviços	49, 50, 51, 52, 53, 54, 70	Não há
GRI 205: Combate à corrupção	205-2 - Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	32	Não há
	205-3 - Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	32	Não há
GRI 301: Materiais	301-1 - Materiais usados por peso ou volume	68	Não há
GRI 401: Emprego	401-1 - Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	25	Não há
	401-2 - Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	27	Não há
GRI 404: Treinamento e Educação	404-1 - Média de horas de treinamento por ano, por empregado	26	Não há
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1 - Diversidade em órgãos de governança e empregados	10, 25	Não há
GRI 413: Comunidades locais	413-1 - Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	64, 65, 66, 67	Não há
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	416-1 - Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	40, 44, 45, 56	Não há
	416-2 - Casos de não conformidade relativos a impactos a saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	44, 45	Não há
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	36	Não há



Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico

Rua Prefeito Eugênio Schneider, 123, Eugênio Schneider, Rio do Sul (SC), 89167-900

0800.024.0505
www.unimedaltovale.coop.br